



75 años

La salud de
una empresa

1933/2008



FREMAP

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

Informe Anual
de Responsabilidad
Social 2007



Índice

Presentación, **04**

Introducción, **08**

Compromiso de FREMAP con la Responsabilidad Social, **18**

FREMAP y sus clientes, **26**

FREMAP y sus empleados, **46**

FREMAP y sus proveedores, **66**

FREMAP y el medio ambiente, **72**

FREMAP y la acción social, **84**

Glosario, **98**

Contenidos básicos GRI, **99**

Criterios para la elaboración del Informe, **107**

Verificación del Informe Anual de Responsabilidad Social, **108**

Encuesta, **109**

Presentación



“Ser responsables
es para todos los que
conformamos FREMAP
un planteamiento
éticamente exigible”.

Estimado mutualista:

La Responsabilidad Social es para FREMAP su principal eje de actuación al estar implícita en la misión, visión, objetivos y procedimientos de nuestra Entidad y formar parte de la actuación cotidiana de la Mutua.

Ser responsables es, para todos los que conformamos FREMAP, un planteamiento éticamente exigible, reflejado en un Código de Conducta interno asumido por nuestros empleados y apoyado en instrumentos específicos en materia de capital humano organizativo. Dichos instrumentos nos sirven para diseñar, administrar, medir y divulgar los comportamientos socialmente responsables y poder así analizar e implementar las mejores prácticas en nuestras acciones dirigidas a trabajadores, empresas, mutualistas y proveedores.

Nuestra misión recoge así nuestro compromiso en procurar un tratamiento integral de la salud del trabajador con una atención cercana, humanista y personalizada, que responda a la confianza depositada por nuestros mutualistas y contribuya al uso eficiente de sus recursos.

En cuanto a nuestra visión, FREMAP sustenta su liderazgo en los valores que inspiran nuestra actuación, la búsqueda continua de la excelencia en el servicio prestado y el talento de cada uno de nuestros profesionales.

Responsabilidad Social

Misión y visión se plasman, por tanto, en nuestros principios básicos de cultura de empresa. En el ámbito de nuestros centros de trabajo y asistenciales, FREMAP se compromete a facilitar la accesibilidad de los discapacitados a sus instalaciones mediante la eliminación de barreras arquitectónicas en sus centros.

Hemos llevado a cabo las adaptaciones precisas en nuestra web, www.fremap.es, para conseguir cumplir con los estándares de accesibilidad que permiten el acceso a la información sin limitación alguna por razón de discapacidad. Esta adaptación se ha basado en las normas establecidas por la WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) en su nivel A, que ha sido verificada con el

Test de Accesibilidad Web. La ejecución de estas adaptaciones se ha realizado siguiendo las recomendaciones del Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica (CIDAT), área de la O.N.C.E.

Pero una de las acciones de las que más orgullosos nos sentimos es nuestro apoyo a las personas accidentadas a través de su readaptación física y su reinserción laboral. Somos pioneros en este ámbito al iniciar en 1972 programas de readaptación profesional para accidentados en el ámbito laboral que hubiesen sufrido una incapacidad permanente total (IPT) o superior que les impidiese volver a desempeñar su oficio habitual. El objetivo es el de la rehabilitación integral de la persona afectada por un accidente laboral grave hasta su reincorporación a la actividad laboral. Esta experiencia coincide –y a su vez confirma– la doctrina expresada por la Recomendación n.º 99 sobre la Adaptación y la Readaptación Profesional de los Inválidos y el Convenio n.º 159 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la Finalidad de la Readaptación Profesional. En 2007 los profesionales del Equipo de Evaluación y Orientación Profesional han evaluado y orientado profesionalmente a 190 personas y han seguido uno de los programas de readaptación profesional un total de 140 alumnos.

Esta actuación se complementa con una Comisión de Prestaciones Especiales, conformada por sindicatos y empresas asociadas que son los administradores de un fondo de asistencia procedente del 10% de los excedentes de la gestión de la Mutua y que está destinado a paliar las situaciones de necesidad motivada por accidente de trabajo y enfermedades.

En 2007 acometimos la adaptación y eliminación de barreras arquitectónicas en viviendas de 16 accidentados. Se concedieron 303 prestaciones por estados de necesidad derivados de disminución de ingresos por accidente de trabajo y enfermedad profesional y se realizaron otras adaptaciones en la adquisición o adaptación de vehículos; ayudas técnicas a la autonomía personal; ayudas para la instalación de actividades autónomas para incapacitados; readaptación profesional a incapacitados (incapacidad derivada de accidente de trabajo y enfermedad profesional); gastos extraordinarios durante ingresos hospitalarios y reposición de prótesis, entre otras acciones.

Como principales acciones realizadas por FREMAP en el ámbito externo destaca la firma de acuerdos concretos con Entidades u Organismos no lucrativos inmersos en el ámbito de la solidaridad; prestando especial atención a la readaptación laboral de las personas que con motivo de accidente de trabajo o enfermedad profesional han sufrido alguna deficiencia que les impida continuar realizando las tareas profesionales que realizaban con anterioridad.

FREMAP también participa en el Programa Empresa y Discapacidad de la Fundación Empresa y Sociedad para promover las buenas prácticas relacionadas con la discapacidad en la acción social de las empresas y mejorar individual y conjuntamente en aspectos concretos como la mejora de la accesibilidad de entornos y servicios, y el diseño de nuevos productos a medida, entre otras acciones.

Acción Social

En lo que se refiere a nuestra Acción Social, es decir el conjunto de actuaciones realizadas por nuestros trabajadores en el ámbito social, FREMAP participa en 2007, a través de colaboraciones y aportaciones de sus empleados, en la recogida para el Banco de Alimentos de 6.350 kilos de alimentos donados por los empleados de la Mutua. También recogió más de 2.500 juguetes entre los empleados, distribuidos a través de Cruz Roja y otras entidades a niños necesitados. Destacar también la campaña de donación de sangre en centros de FREMAP en colaboración con la Cruz Roja, así como la recogida de instrumental y material de parafarmacia con la ayuda de diferentes proveedores, para personas discapacitadas y con problemas económicos y de marginación.

En el ámbito de proyectos solidarios, los empleados decidieron que FREMAP participara junto con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) en el proyecto “Jugando en el Hospital” que ayudará en la construcción de una sala de ocio para los niños enfermos en la planta de oncología del Hospital Doce de Octubre de Madrid. Se colabora también en el programa África Directo para mejorar las condiciones sanita-

rias de Kaporo y Malawi mediante la donación de medicamentos por parte de los proveedores de FREMAP. Se colaboró también en el envío de voluntarios y se realizó un encuentro en mayo entre los empleados de FREMAP que quisieron colaborar más directamente con África Directo. Cuatro nuevos voluntarios de FREMAP viajaron a Malawi con África Directo, entre otras acciones.

Certificaciones y distinciones

Nuestra Responsabilidad y Acción Social se traducen en distintas acreditaciones que identifican nuestra andadura empresarial. FREMAP cuenta con la acreditación de sistema de calidad UNE-EN ISO 9001:2000-AENOR para sus 205 centros de trabajo y asistenciales y el sistema de gestión medioambiental UNE-ISO 14001-AENOR. Dispone, asimismo del Sello de Oro de Excelencia Europea 2006, cuyo mantenimiento requiere una labor constante que continuó durante el año reportado. La Mutua está adherida al Pacto Mundial de la ONU desde el año 2002 –una iniciativa de compromiso ético– y es socio de la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, ASEPAM. Nuestra situación económico-financiera es también transparente y sólida como así lo demuestra el hecho que Standard & Poor’s nos haya concedido el rating AA como ejemplo de solidez financiera.

Y porque la transparencia acerca de la sostenibilidad es prioritario para los grupos de interés, estamos publicando conforme a la Guía GRI, nuestros Informes de Responsabilidad Social de forma continuada desde el año 2003. Estos Informes se elaboran anualmente, correspondiendo al año 2006 el último Informe anterior al presente. Son verificados por AENOR, asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Guía GRI. El informe del año natural 2007 es el quinto Informe Anual de Responsabilidad Social de FREMAP; se ha elaborado de conformidad con la Guía de 2006 de GRI, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.

Objetivos, metas y desafíos

FREMAP concreta sus objetivos permanentes en una triple dimensión: ser una organización excelente en la prestación de servicios, contribuir a la eficiencia de nuestros mutualistas y a la mejora del sistema de seguridad social, y contribuir al progreso de nuestra sociedad mediante la acción empresarialmente responsable. Esto se concreta en metas efectivas: curar pronto y bien, prevenir los accidentes reduciendo su índice de incidencia, pagar en tiempo y forma las prestaciones económicas que corresponda, y mejorar la competitividad reduciendo el absentismo laboral de nuestras empresas mutualistas. El desafío al que nos enfrentamos con resolución es desarrollar todas esas metas y alcanzar todos esos objetivos en un entorno económico y social cambiante y lleno de oportunidades pero, también, de retos.

Quiero añadir, para finalizar, que nuestro plan estratégico 2007-2010 concreta todos estos objetivos en una dimensión social de primera magnitud al asumir que FREMAP, como razón de ser, debe contribuir al progreso de nuestra sociedad mediante la Acción Social comprometida y la actuación responsable.

Un saludo muy cordial.

Carlos Llanea Aller

Director Gerente

Introducción



Principales magnitudes de FREMAP, **11**

Órganos de Gobierno y de Participación, **13**

Organización interna, **15**

Auditoría y control financiero de
la Intervención General de la Seguridad Social, **16**

Impactos, riesgos y oportunidades de FREMAP
sobre la sociedad y viceversa, **17**



FREMAP aspira
a ser reconocida
como institución de
referencia por sus
valores.

Se consideran Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social las asociaciones de empresarios que, debidamente autorizadas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y con tal denominación, se constituyan con el objeto de colaborar, bajo la dirección y tutela de dicho Ministerio, en la gestión de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del personal a su servicio, sin ánimo de lucro y con la responsabilidad mancomunada de sus miembros. (Reglamento General sobre Colaboración en la Gestión de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social).

Podrán asimismo asumir la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los empleados de los empresarios asociados, así como del subsidio por incapacidad temporal del régimen especial de trabajadores por cuenta propia o autónomos.

Algunas de las características fundamentales de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social son:

- No tienen ánimo de lucro. En caso de existir excedentes en contingencias profesionales (beneficios en el ámbito privado), éstos se devuelven en un 80% a la Seguridad Social (el 20% pasa a reservas). En contingencias comunes la totalidad de los excedentes se integran en el Fondo de Reserva de la Seguridad Social.
- La asociación de empresas y trabajadores por cuenta propia a las mutuas es voluntaria, pudiendo cada empresa o trabajador elegir a qué mutua asociarse (existen veinte actualmente en España), o incluso elegir que dichas contingencias sean cubiertas directamente por la Seguridad Social.
- Están tuteladas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y sus presupuestos se integran en los Presupuestos Generales del Estado.

- Tienen limitado su campo de actuación exclusivamente a las actividades previstas por la legislación aplicable.
- Las cuotas que cobran por sus servicios y las prestaciones económicas que han de satisfacer a sus asociados están reguladas por norma legal.

FREMAP, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Número 61, fue fundada en 1933 en Madrid, y actúa en toda España desde dicha fecha. Su sede central radica en la Carretera de Pozuelo, 61, Majadahonda (Madrid) y ocupa, por volumen de cuotas, empresas asociadas y trabajadores protegidos, el primer puesto entre las mutuas de accidentes, con un total de 3.803 empleados.

FREMAP basa su oferta de servicios a sus clientes en un enfoque global del tratamiento, homogéneo territorialmente.

La misión de FREMAP es “procurar un tratamiento integral de la salud del trabajador con una atención cercana, humanista y personalizada, que responda a la confianza depositada por nuestros mutualistas y contribuya al uso eficiente de sus recursos”.

La visión de FREMAP consiste en “reforzar nuestra posición de liderazgo, aspirando a ser reconocidos como institución de referencia en la sociedad por los valores que inspiran nuestra actuación, por la excelencia en el servicio prestado y por el talento de cada uno de nuestros profesionales”.

Las actividades de FREMAP que se desarrollan en todo el territorio nacional, son:

- Prevención coordinada con el plan general de actividades preventivas.
- Asistencia Sanitaria: ambulatoria y hospitalaria.
- Asistencia Social, como elemento de la atención integral al accidentado.
- Psicología, especialmente orientada a cada caso particular.
- Gestión de la prestación económica de incapacidad temporal de Contingencias Comunes.

Estos productos y servicios son evaluados conforme a los Procedimientos fijados en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 y son mejorados en cuanto a su aplicación de acuerdo a los resultados fijados en sus encuestas.



Los servicios prestados por FREMAP son evaluados conforme a la norma ISO 9001:2000 como garantía de calidad.

Principales magnitudes de FREMAP

Cuotas recaudadas

FREMAP es, desde 1984, la primera Mutua de Accidentes de Trabajo por volumen de ingresos. La evolución de las cuotas recaudadas en los cinco últimos ejercicios es la siguiente:

Las provincias con mayor recaudación en millones de euros han sido Madrid (619,01), Barcelona (260,58), Sevilla (163,36), Valencia (124,08), Málaga (92,24), Cádiz (73,71) y Vizcaya (62,08).

Año	Cuotas*	Trabajadores protegidos	Empresas asociadas
2003	1.766.099.889,25	3.511.505	340.650
2004	1.945.672.705,29	3.582.442	353.326
2005	2.152.053.884,92	3.782.964	366.504
2006	2.399.115.566,52	3.983.772	381.661
2007	2.647.547.160,79	4.172.154	391.072

* Cuotas en euros

Reservas

De conformidad con lo establecido en el artículo 65 del Real Decreto 1993/1995, las mutuas deben constituir, con cargo a los resultados de gestión, las provisiones y reservas obligatorias, siendo la cantidad restante el exceso de excedentes. Se recogen a continuación los resultados de FREMAP en los cinco últimos años:

Año	Resultados de gestión	Destinado a dotar reservas	Exceso de excedentes
2003	104,01	54,34	49,67
2004	162,83	67,54	95,29
2005	250,92	86,18	164,74
2006	405,04	82,15	322,89
2007	716,18	86,67	629,51

Millones de euros

Excedentes

Una vez constituidas las reservas reglamentarias, el 80% del exceso de excedentes de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales se destinará a los fines generales de prevención y rehabilitación mediante su ingreso en cuenta especial de la Tesorería General de la Seguridad Social en el Banco de España. El 10% del exceso de excedentes se destinará al fondo de asistencia social,

administrado por la Comisión de Prestaciones Especiales y el 10% restante, al fondo especial de excedentes, que constituye una reserva voluntaria de la Mutua. Con respecto a la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes, el exceso de excedentes se destinará en su totalidad a dotar el fondo de reserva de la Seguridad Social.

La evolución del exceso de excedentes, así como su distribución, es la que se detalla:

Año	Exceso de excedentes AT+ITCC	80% Prevención y rehabilitación	10% Fondo asistencia social	10% Fondo especial de excedentes	Exceso de excedentes ITCC
2003	49,67	39,73	4,97	4,97	-
2004	95,29	76,23	9,53	9,53	-
2005	164,74	120,99	15,12	15,12	13,51
2006	322,89	215,44	26,93	26,93	53,59
2007	629,51	475,95	59,50	59,50	34,56

Millones de euros

Valor económico	2007	2006
Valor económico generado directo	2.770.438	2.493.891
Ingresos por cuotas	2.647.547	2.399.116
Otros ingresos de gestión	100.880	72.378
Ingresos extraordinarios	21.933	22.359
Otros ingresos	78	38
Valor económico distribuido	2.054.259	2.088.848
Prestaciones sociales	1.002.318	864.486
Gastos de funcionamiento	275.304	248.786
Gastos de personal	170.760	155.474
Provisión para contingencias en tramitación	-231.210	50.207
Transferencias y subvenciones	818.787	737.404
Gastos extraordinarios	18.300	32.491
Valor económico retenido	716.179	405.043

Miles de euros

Órganos de Gobierno y de Participación

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1993/1995, los Órganos de Gobierno de FREMAP, son los siguientes:

a) Junta General de Asociados. Es el órgano superior de representación y gobierno de la Mutua, compuesto por todos los asociados. Las Juntas Generales de carácter ordinario se celebran una vez al año; las extraordinarias siempre que sean necesarias y por convocatoria especial.

b) Junta Directiva. Es el órgano encargado de dirigir la gestión y administración de la Mutua. Celebra, como mínimo, cuatro reuniones al año para recibir información sobre datos contables, administrativos, financieros, estadísticos y técnicos, así como para decidir sobre los asuntos que, por su importancia, sean sometidos a su consideración por cualquier miembro de la Junta.

Está formada por empresarios asociados y por un empleado de la propia Mutua, designado por el órgano de representación de los trabajadores, nombrados por

la Junta General y confirmados por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

No podrán formar parte de la Junta Directiva, aquellas personas incluidas en alguna de las incompatibilidades contempladas en el artículo 34 del Reglamento General sobre Colaboración en la Gestión de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

Puede efectuar todas las delegaciones y apoderamientos de sus facultades que considere convenientes, exceptuando las indelegables. A estos efectos, podrá constituir las siguientes Comisiones:

b.1) Comisión Directiva. Integrada por un máximo de seis vocales de la Junta Directiva, de la que formarán parte el Presidente, el Vicepresidente y el Secretario de la Entidad, ostentando estos mismos cargos en la Comisión. Asistirá a sus reuniones con voz pero sin voto el Director Gerente. Corresponde a esta Comisión ejecutar los planes de actuación aprobados por la Junta Directiva, el seguimiento de los mismos, y adoptar las decisiones que le correspondan dentro de las facultades que determine la Junta Directiva. Los acuerdos que adopte serán propuestos a la Junta Directiva, a efectos de su ratificación por ésta.

b.2) Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Integrada por un máximo de seis vocales de la Junta Directiva, de la que formará parte el Presidente, ostentando este mismo cargo en la Comisión. Asistirá a sus reuniones con voz, pero sin voto, el Director Gerente. Corresponde a esta Comisión la aprobación de nombramientos, retribuciones y apoderamientos que deban aplicarse a los Cargos de Dirección de la Mutua. Los acuerdos que adopte serán propuestos a la Junta Directiva, a efectos de su ratificación por ésta.

b.3) Comisión de Auditoría. Integrada por un máximo de seis vocales de la Junta Directiva, de la que formará parte el Presidente, ostentando este mismo cargo en la Comisión. Asistirá a sus reuniones con voz, pero sin voto, el Director Gerente. Corresponde a esta Comisión el seguimiento y desarrollo coordinado tanto de las auditorías internas, como las externas practicadas a la Entidad por la Intervención General de la Seguridad Social, así como las fiscalizaciones que efectúen el Tribunal de Cuentas u otros órganos de la Administración. Los acuerdos que adopte serán propuestos a la Junta Directiva, a efectos de su ratificación por ésta.

Por otro lado, los Órganos de Participación son:

a) Comisión de Control y Seguimiento. Es un órgano de participación institucional en el control y seguimiento de las Mutuas de Accidentes de Trabajo.

Esta Comisión, que es paritaria, está compuesta por una representación de los trabajadores protegidos y otra de los empresarios asociados, siendo presidente el mismo de la Mutua.

Entre sus competencias se encuentran las de conocer los criterios de actuación de FREMAP, su gestión y las propuestas de nombramiento del Director Gerente, así como participar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto, informar del proyecto de memoria anual, proponer medidas para el mejor cumplimiento de los fines de la Entidad, seguimiento de los procesos de incapacidad temporal y conocer los criterios de actuación de la Mutua en el desarrollo de la actividad de la Sociedad de Prevención.



b) Comisión de Prestaciones Especiales. Tiene a su cargo la administración del fondo de asistencia social para la concesión de ayudas a los trabajadores al servicio de las empresas asociadas. Está constituida por tres representantes de los empresarios asociados y otros tres de los trabajadores empleados por aquéllos.

Asisten a las reuniones de la Comisión, con derecho a voz pero sin voto, el Director Gerente, un asistente social y un experto de la Mutua en legislación social, que actúa como secretario.

Los Órganos Estatutarios son:

- **Junta Asesora Empresarial.** Tiene como finalidad prestar a la Junta Directiva su asesoramiento y consejo. Se compone de un máximo de treinta miembros, designados por la Junta Directiva, de entre las empresas asociadas.
- **Juntas Asesoras Regionales.** Su composición y funcionamiento, limitadas a su ámbito territorial, son las mismas que corresponden a la Junta Asesora Empresarial Nacional.



FREMAP ofrece
un servicio
próximo al usuario
y homogéneo
territorialmente.

Organización interna

FREMAP dispone de centros de trabajo distribuidos por toda España, ofreciendo así un servicio próximo al usuario y homogéneo territorialmente. La estructura de servicios se organiza en torno a la Central, la organización territorial y el sistema hospitalario.

Central

Al frente de toda la organización está la Central, situada en Majadahonda (Madrid). Del Director Gerente, máximo órgano ejecutivo de la Mutua, dependen los directivos de Central, cada uno al frente de una dirección funcional.

Las direcciones de Central tienen las siguientes funciones, sobre toda la empresa:

- Dirección de Recursos Humanos: relaciones laborales, desarrollo de personas y administración de personal.
- Dirección de Administración y Control de Gestión: afiliación y cotizaciones, presupuestos, contabilidad y tesorería, control y planificación, auditoría interna y externa, inmuebles y proveedores.
- Dirección de Operaciones: sistemas de información, organización de procesos, calidad de la Entidad, desarrollo, producción y organización.
- Dirección de Relaciones Institucionales: grandes clientes, gestión comercial y comunicación.

Subdirección General

- Dirección de Prestaciones: prestaciones económicas, organización de centros asistenciales, servicios jurídicos y control técnico.
- Dirección de Prevención: área técnica y organización de la prevención.
- Dirección Médica: organización sanitaria, investigación, área médica, fisioterapia, enfermería y farmacia.
- Dirección de Hospitales: gestión hospitalaria de los hospitales de Sevilla, Vigo, Barcelona y Majadahonda.

Organización territorial

El territorio nacional está dividido en 17 agrupaciones de provincias que denominamos Direcciones Regionales; al frente de cada una de ellas está un Director Regional.

Cada Dirección Regional comprende un conjunto de unidades de decisión, cuyo responsable es el Director. Estas unidades de decisión, denominadas Unidades de Prestación de Servicios (U.P.S.), se crean en base al principio de la descentralización.

Auditoría y control financiero de la Intervención General de la Seguridad Social

De conformidad con la normativa aplicable, todos los estados financieros son auditados anualmente por la Intervención General de la Seguridad Social.

Dirección Regional	Ubicación
Andalucía Occidental (Cádiz y Huelva)	Jerez
Andalucía Oriental (Almería, Granada y Jaén)	Granada
Aragón, Rioja y Soria	Zaragoza
Barcelona Metropolitana	Barcelona
Canarias	Las Palmas
Cantábrica (Asturias, Cantabria y León)	Oviedo
Castilla	Valladolid
Castilla-La Mancha	Ciudad Real
Cataluña	Sabadell
Extremadura	Badajoz
Galicia	Vigo
Levante (Balears, Castellón y Valencia)	Valencia
Madrid	Madrid
Málaga y Córdoba	Málaga
Norte (Navarra y País Vasco)	Bilbao
Sevilla	Sevilla
Sureste (Albacete, Alicante y Murcia)	Alicante

67,000	137,000	13
78,000	140,000	13
48,778	89,678	13
78,551	117,451	13
11,737	74,637	13
29,500	70,400	13
43,115	84,015	13
63,991	104,891	13
28,777	61,777	13

Los estados financieros son auditados anualmente por la Intervención General de la Seguridad Social.

Impactos, riesgos y oportunidades de FREMAP sobre la sociedad y viceversa

La labor de FREMAP tiene un impacto positivo y permanente sobre la sociedad española al prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, curar pronto y bien a quienes sufren dichas contingencias, pagar con rapidez las prestaciones correspondientes, rehabilitar a las personas y en muchos casos readaptarlas profesionalmente para ejercer un nuevo oficio. Aproximadamente uno de cada cuatro trabajadores de nuestro país está protegido por FREMAP. Este impacto se traduce en la confianza y la seguridad de unos cuatro millones de personas. Otros impactos de la actividad de la mutua afectan positivamente a la investigación médica, a la eficiencia del sistema de seguridad social español y al impulso de la cultura de

sostenibilidad y de los derechos de las personas con discapacidad. Entre los riesgos que la actividad de FREMAP pueda representar para la sociedad, el único destacable es la inevitable producción de residuos bio-sanitarios, a cuyo correcto tratamiento dedicamos todos los esfuerzos necesarios. Las oportunidades que FREMAP proporciona a sus empresas mutualistas mediante una atención médica particularmente eficiente son considerables al lograr una reducción importante del absentismo laboral y de su consiguiente merma de la productividad.

A la inversa, el principal impacto sobre la labor de FREMAP viene determinado por el propio índice de incidencia de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Para reducir ese impacto, FREMAP concede la mayor importancia a la prevención con cargo a cuotas y a la sensibilización de las empresas mutualistas respecto a los riesgos laborales. Entre los riesgos que soporta FREMAP, se puede afirmar que éstos son equivalentes a los de cualquier gran empresa española, si bien minimizados por el altísimo nivel de solvencia patrimonial de la mutua, certificado por quinto año consecutivo por Standard & Poor's. Por último, las oportunidades que se abren ante FREMAP se derivan de su colaboración con la Seguridad Social.

Compromiso de FREMAP con la Responsabilidad Social



Política de Responsabilidad Social, **22**

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, **23**

Código de Conducta, **24**

FREMAP, la Responsabilidad Social y sus grupos de interés, **24**



Los valores y principios éticos de la Mutua se rigen por su Código de Conducta.

La cultura de empresa de FREMAP se define y desarrolla en el documento Principios Básicos de la Cultura de Empresa cuya primera edición data de 1988.

En FREMAP “entendemos por cultura de empresa el conjunto de principios compartidos por los miembros de una organización, que identifican a la empresa diferenciándola de las demás y que determinan las relaciones tanto entre trabajador y empresa como entre empresa y sociedad”. El desarrollo y la aplicación del conjunto de principios que conforman este documento por todas las personas que integran FREMAP constituyen lo que la Entidad denomina gestión por valores.

La cultura de empresa es fuente de inspiración continua para FREMAP. De hecho, todas las actividades que se realizan y todos los enfoques que se presentan en esta Memoria, constituyen un despliegue de la misma.

Los valores y principios éticos de la Mutua, además de reflejarse en la totalidad de los Principios Básicos de la Cultura de Empresa, fueron reforzados en 2004 con la publicación de su Código de Conducta, en el que se recogen las principales normas de actuación con respecto a empleados, clientes, asesores laborales, proveedores, competidores, administraciones públicas y sociedad.

Dichos principios básicos han sido revisados y modificados en cinco ocasiones. El proceso de revisión de la cultura de empresa toma, como principales *inputs*, los cambios en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y del entorno, así como los resultados de la encuesta de cultura de empresa.

El documento Principios Básicos de la Cultura de Empresa es distribuido a todas las personas de FREMAP acompañado de una carta del Director Gerente en la que indica la importancia de estos principios. De la misma manera se actúa con el documento Código de Conducta. Ambos documentos son remitidos a clientes, colaboradores y proveedores y están además en la página web a disposición de quien le pueda interesar.

Todas las personas de FREMAP tienen la obligación de conocer e inspirar sus actuaciones en el Código de Conducta y en los Principios Básicos de la Cultura de Empresa, sobre la que se ha fijado la misión y la visión de FREMAP.

La misión de FREMAP es “procurar un tratamiento integral de la salud del trabajador con una atención cercana, humanista y personalizada, que responda a la confianza depositada por nuestros mutualistas y contribuya al uso eficiente de sus recursos”.

La visión de FREMAP consiste en “reforzar nuestra posición de liderazgo, aspirando a ser reconocidos como institución de referencia en la sociedad por los valores que inspiran nuestra actuación, por la excelencia en el servicio prestado y por el talento de cada uno de nuestros profesionales”.



La cultura de empresa es fuente de inspiración continua para FREMAP.

Todos estos principios son desarrollados a través del Plan Estratégico 2007-2010, que concreta los objetivos permanentes en una triple dimensión:

- En la prestación del servicio: ser una organización excelente.
- En lo económico: contribuir a la eficiencia de sus mutualistas y a la mejora del sistema de la Seguridad Social.
- En lo social: contribuir al progreso de la sociedad mediante la Acción Social comprometida y la actuación responsable.

Política de Responsabilidad Social

En los Principios Básicos de la Cultura de Empresa, se indica que “FREMAP asume su Responsabilidad Social en todas sus actuaciones, colaborando con ello, activamente, al progreso de la sociedad”.

FREMAP ha desarrollado y establecido su política de Responsabilidad Social entendiendo como tal el conjunto de directrices y objetivos generales que guían las actuaciones de la Mutua en relación con su responsabilidad ante la sociedad.

En este sentido FREMAP se compromete a:

- Desarrollar un sistema de gestión que le permita conseguir una mejora continua de su Responsabilidad Social, para lo que se han tenido en cuenta las normas internacionales sobre esta materia.
- Respetar, en la relación con sus empleados, la igualdad de oportunidades y de trato, su privacidad y su libertad de opinión; garantizar la existencia de un entorno de trabajo seguro y saludable, la formación necesaria, la estabilidad en el empleo y una retribución justa. Asimismo en el Código de Conducta se ha incluido el compromiso de evitar toda forma de persecución psicológica.
- Promover en todos los empleados un mayor grado de solidaridad, responsabilidad y participación social; con este objetivo se ha fijado por la Comisión de Acción Social, la estrategia a desarrollar sobre esta materia.
- Difundir y hacer cumplir la legislación nacional y las normas de derecho internacional, por lo que se someten los sistemas de gestión a auditorías externas y se publican informes de progreso sobre el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de la ONU.
- Ofrecer a sus clientes un servicio de calidad en el plazo acordado, asesorarles para que su entorno de trabajo sea seguro y saludable, proteger la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos, adoptar una actitud de honestidad y disponer de procedimientos para el tratamiento de sugerencias y reclamaciones; para garantizar el cumplimiento de este compromiso a sus clientes, ha desarrollado un sistema de gestión de la calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2000, auditado por entidades externas.
- Asesorar a sus proveedores para que su gestión sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas y mantener la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos, mediante la adopción de criterios de calidad, medioambientales y sociales para la evaluación de proveedores.
- Impedir prácticas de competencia desleal y eliminar cualquier información tendenciosa de sus competidores, compromiso incluido en el Código de Conducta.
- Sostener con la Administración una relación de transparencia, honestidad y colaboración, igualmente asumida en el Código de Conducta.
- Fomentar en la sociedad actuaciones de formación, investigación y divulgación para mejorar la seguridad, salud y reintegración laboral de los ciudadanos e impulsar un sistema de mejora continua de su gestión medioambiental. FREMAP pone a disposición de sus clientes el asesoramiento en temas de prevención y salud. Dispone de un Área de Readaptación Profesional galardonada con el premio Reina Sofía. Ha desarrollado un sistema de gestión medioambiental certificado en base a la norma UNE-EN ISO 14.001.
- Sustentar un canal de comunicación social, con criterios de transparencia, fomentando una relación de cooperación con las autoridades y un diálogo abierto con las partes interesadas, a cuya disposición pone esta política. Para dar cumplimiento a estos canales de comunicación, se dispone de la página web, de la intranet y de la revista FREMAP Magazine.
- Gestionar eficaz y eficientemente, compatibilizando su actividad empresarial con el ejercicio de su Responsabilidad Social, lo que se recoge en el Informe Económico Anual y en el Informe Anual de Responsabilidad Social.

Estos puntos marcan la base para la identificación y la selección de los grupos de interés de FREMAP.



FREMAP asume su responsabilidad social en todas sus actuaciones y colabora así al progreso de la sociedad.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

FREMAP se ha adherido al Pacto Mundial de la ONU en el año 2002 y es socio de la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, ASEPM.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético, destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Así mismo la empresa que se adhiere al Pacto, adquiere el compromiso de ir dando cuenta a la sociedad, de manera pública y transparente, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de los informes de progreso.

La empresa que se adhiere a este Pacto, debe respetar en su gestión los diez principios en los que se basa el Pacto Mundial:

- 1.- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- 2.- Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- 3.- Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4.- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5.- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6.- Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- 7.- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- 8.- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9.- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- 10.- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Código de Conducta

Para lograr una actuación ética y socialmente responsable no es suficiente una declaración posibilista; es necesario articular en el seno de la empresa un sistema de gestión de la ética y de la Responsabilidad Social, para lo que se requiere que directivos y empleados asuman, se identifiquen y respeten, los valores básicos de la cultura de empresa. Ello exige adoptar medidas de gestión, plasmadas en el Código de Conducta, consultable *online*, que recoge las normas de actuación con los afectados por la actividad que desarrolla la Entidad.

FREMAP, la Responsabilidad Social y sus grupos de interés

Proceso de determinación de aspectos

Este compromiso de la Mutua se concreta, tanto interna como externamente, en la forma de entender y gestionar la Responsabilidad Social, en la respuesta a las principales tendencias, en la incorporación en su comportamiento y en sus actividades de las preocupaciones de los grupos de interés y de las expectativas sociales de mayor relevancia. A partir de estos elementos, FREMAP identifica y gestiona sus principales riesgos y oportunidades, delimita los aspectos más relevantes que afectan a su responsabilidad y define las líneas básicas de su estrategia.

La interacción de FREMAP con sus grupos de interés forma parte de su cultura de empresa. De especial relevancia es el Código de Conducta, que nace en 2004 como consecuencia de la detección, por parte FREMAP, de una necesidad de mayor concreción.

En el Código de Conducta se han definido las líneas básicas a seguir por FREMAP y sus empleados, en las relaciones con sus grupos de interés: clientes, los propios empleados, proveedores, competidores, administración pública y sociedad.

La Mutua identifica
y gestiona sus
principales riesgos
y oportunidades,
y los aspectos
que afectan a su
responsabilidad.

Centro de Baleares




FREMAP

Mutua de Seguros de Salud
y Previsión Social
y Previsión Social de la Mutua S.L.

FREMAP y sus clientes



Calidad FREMAP, **28**

La política de Calidad de FREMAP, **29**

Acreditaciones y certificaciones, **30**

Gestor Integral, **31**

Atención al cliente
y gestión de las reclamaciones, **31**

Centros de servicio, **32**

Publicaciones, **32**

Encuestas, **34**

UNE-EN ISO 9001:2000, **36**

Sello de Excelencia Europea, **37**

Seguridad y salud laboral, **37**

Asistencia sanitaria, **38**

FREMAP Asistencia, **39**

Asistencia social, **39**

Confidencialidad y protección de datos, **40**

Disponibilidad de los sistemas, **42**

FREMAP en Internet, **42**

Auditorías internas, **44**



La excelencia en el servicio precisa de los mejores profesionales, y de un trato diferenciado, cercano y personalizado.

Calidad FREMAP

FREMAP es una organización con vocación de servicio, preocupación constante por la calidad, y cuyo objetivo principal es la satisfacción de sus Empresas Asociadas y trabajadores protegidos, como así queda patente en su cultura de empresa:

El objetivo básico de FREMAP es la prestación de un servicio de calidad, desarrollado con estilo propio, que se traduce en un trabajo bien hecho y cuya finalidad es la plena satisfacción de quienes le han otorgado su confianza.

Para ello es consciente de que la excelencia en el servicio requiere disponer de los mejores profesionales, ofrecer un trato diferencial, cercano y personalizado y hacer además todo ello de forma eficiente.

Por todo esto:

- Mantiene el compromiso con la excelencia en el servicio, personificado en la figura del Gestor Integral, asegurando así un trato personalizado para cada uno de sus clientes.
- Entiende que para ofrecer un servicio excelente, sus empleados deben ser centro de sus esfuerzos, promoviendo la formación, el desarrollo profesional y su fidelidad, e incentivando el sentimiento vocacional y el orgullo de pertenencia.
- Fomenta la innovación, la investigación y la divulgación de su práctica especializada.

FREMAP apuesta por la mejora continua del servicio ofrecido. Es consciente de que para satisfacer y superar las expectativas de los clientes, debe ofrecer un servicio excelente fruto de trabajo de todos, como así se describe en su cultura de empresa:

FREMAP, que aspira a la excelencia, entiende que el servicio de calidad es fruto de la entrega generosa de todos, lo que ha de suponer un elevado nivel de autoexigencia y disciplina.

¿Qué esperan de FREMAP sus clientes? Que prevenga los accidentes y que, si llegan a producirse, cure eficientemente a los accidentados. Para ello es necesario que quienes integran FREMAP, tengan vocación de liderazgo y dispongan de medios que les permitan desarrollar una gestión eficiente de los recursos.



Es objetivo permanente de FREMAP satisfacer tanto a las empresas asociadas como a los trabajadores protegidos.

La política de Calidad de FREMAP

Para alcanzar los objetivos descritos anteriormente, FREMAP desarrolla un Sistema de Calidad caracterizado por:

- Proporcionar una documentación escrita que sirva de ayuda y referencia a los empleados, y garantice una prestación del servicio uniforme en los aspectos esenciales, de modo que la actuación resulte sistemática y se eviten errores.
- Las actividades esenciales se desglosan en procesos, documentados por procedimientos escritos, cuyo seguimiento se realiza mediante índices que permiten medir la calidad de los servicios prestados y planificar futuras actuaciones dirigidas a su mejora.
- Elaboración de un plan de formación para los empleados de FREMAP, de modo que cuenten con los conocimientos necesarios para el desarrollo de su trabajo.

- Disposición de recursos materiales adecuados y suficientes.
- La selección de servicios externos cualificados y el seguimiento de sus actuaciones, de modo que se pueda garantizar la calidad de su servicio.
- El seguimiento por la Dirección de los resultados de calidad, de modo que sea posible realizar los cambios oportunos para obtener una mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realización de un programa anual de auditorías de calidad que permite conocer el grado de implantación real.
- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

Esta política es revisada periódicamente por la Dirección de FREMAP para su adecuación a sus objetivos.

El fin que se pretende con el gestor integral es la mejora de la calidad del servicio y la integración del empleado en la toma de decisiones.



Acreditaciones y certificaciones

FREMAP, como consecuencia de su compromiso con la mejora continua de la Calidad, y como garantía para sus clientes, ha recibido los siguientes reconocimientos, emitidos por Certificadoras acreditadas.

Año	Acreditación/Certificación	Sistema afectado
1985	ENAC	Metrología tridimensional
1987	AIHA	Analítica, Higiene industrial (desde 2006 corresponde a la Sociedad de Prevención de FREMAP)
1996	UNE-EN ISO 9001:2000	Sistema de aseguramiento de la Calidad FREMAP
1998	STANDARD & POOR'S	Solidez financiera
2000	UNE-EN ISO 14001	Sistema de Gestión Medioambiental
2001	MADRID EXCELENTE	Sistema de Calidad
2002	SERVICIOS DE PREVENCIÓN	Servicio de Prevención Propio
2003	SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA	Sistema de Calidad
2006	SELLO ORO DE EXCELENCIA EUROPEA	Sistema de Calidad

Todas las acreditaciones anteriormente referidas están vigentes a la fecha.

Gestor Integral

Partiendo de los Principios Básicos de Cultura de Empresa nació la figura del Gestor Integral. El fin que se pretende con el Gestor es la mejora de la calidad del servicio y la integración del empleado en la gestión y toma de decisiones, lo que supone una motivación de las personas con el trabajo que realizan. Se plantea como una organización administrativa nueva, que requiere un compromiso, que valora a la persona y la calidad del servicio que presta.

En los últimos años ha sido considerado por las empresas como uno de los servicios más importantes y apreciados. Los empleados reconocen, por su parte, la importancia de la contribución de su trabajo dentro de la empresa y de la sociedad.

El Gestor Integral tiene una gran responsabilidad social ya que representa al “interlocutor único” cuya gestión es personalizada, poseyendo capacidad para resolver, no sólo problemas o requerimientos a empresas y trabajadores, sino que además se adelanta a sus necesidades, y aplica principios de justicia y equidad como administrador de fondos públicos. A la vez ayuda al accidentado y a sus familiares a reducir las consecuencias de su accidente.

Durante el año 2007 se han impulsado las evaluaciones de gestores, de forma que se han realizado un 50% más de evaluaciones que en 2006 y se ha iniciado un análisis en profundidad orientado a la mejora continua de este modelo de gestión, para lo que se están revisando las funciones y tareas que desempeña actualmente el Gestor Integral con el objetivo de reducir el número de tareas administrativas que realiza y mejorar su capacidad de gestión en aquellas que aportan valor al mutualista y sus trabajadores.

Atención al cliente y gestión de las reclamaciones

FREMAP cuenta con un Sistema para la Defensa del Cliente, formado por la Oficina de Atención al Cliente y por el Defensor del Paciente.

La Oficina de Atención al Cliente y el Defensor del Paciente, actúan ambos con independencia y libertad de criterio y sus resoluciones son vinculantes para FREMAP.

Oficina de Atención al Cliente

Tiene las siguientes funciones:

- Atender y resolver, de forma especializada, las quejas y reclamaciones de los clientes de FREMAP.
- Recibir cuantas sugerencias u observaciones deseen realizar los clientes de FREMAP.
- Realizar recomendaciones e indicaciones derivadas de las reclamaciones recibidas, sobre aquellas actuaciones que pudieran mejorarse.
- Atender y resolver las reclamaciones de contenido medioambiental que afecten a los centros e instalaciones de FREMAP.

Defensor del Paciente

Su función es proteger los derechos de los pacientes atendidos por FREMAP. Su principal objeto es intermediar en los conflictos que planteen los usuarios del Servicio de Asistencia Sanitaria de FREMAP, sobre aspectos relativos al funcionamiento de este servicio. Pueden acudir al defensor del paciente, todas las personas que tengan cubiertas con FREMAP las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y que sean o hayan sido, usuarios del Servicio de Asistencia Sanitaria de la Entidad.

Procedimiento de quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar:

- En las oficinas de FREMAP.
- Por correo electrónico dirigido a atencionclientes@fremap.es.
- A través de la página web www.fremap.es.
- En el servicio FREMAP Asistencia, con el número de teléfono 900 61 00 61.

Las resoluciones de la Oficina de Atención al Cliente y las del Defensor del Paciente, serán escritas, fundadas y motivadas. Son vinculantes para FREMAP. La reclamación no impedirá al reclamante, en el caso de que este considere que no ha sido satisfecho en sus pretensiones, el uso de la vía administrativa o judicial para la defensa de sus intereses.

En el ejercicio 2007, FREMAP ha recibido un total de 946 reclamaciones de clientes, lo que equivale al 0,05% del total de pacientes atendidos en los centros de FREMAP. De las reclamaciones recibidas, 229 se refieren a la asistencia sanitaria, 172 al trato recibido, 63 al tiempo de espera y 243 a un desacuerdo con el alta médica.

Centros de Servicio

La estrategia de FREMAP dirigida a disponer de centros asistenciales en los lugares más demandados por nuestros clientes, se basa en los siguientes criterios:

- Creación de nuevas UPS a medida que las ya existentes excedan el tamaño considerado óptimo para prestar un buen servicio.
- Que la mejora de la calidad del servicio y el acercamiento al cliente llegue al mayor colectivo protegido.

FREMAP dispone en la actualidad de 205 centros asistenciales y de servicio, de los cuales 4 son centros de cirugía mayor ambulatoria y 4 hospitales y participa en dos centros intermutuales; en esas instalaciones son atendidos más del 80% de los accidentados de trabajo de empresas asociadas a FREMAP. En 2007 iniciaron su actividad los centros de Alcalá de Henares (Madrid), Cuellar (Segovia), Denia (Valencia) y Figueruelas (Zaragoza).

Publicaciones

FREMAP concede una extraordinaria importancia a la información externa e interna, y edita para ello diversas publicaciones tanto periódicas como no periódicas dirigidas a las audiencias de mayor relevancia para la labor de la Mutua: empresas, clientes, trabajadores autónomos, sector médico, sector jurídico y, por supuesto, los empleados de la Empresa.

El hilo conductor de todas las publicaciones de la Entidad es compartir puntual y eficazmente con sus destinatarios la información de interés y el conocimiento desarrollado. La transversalidad es uno de los valores por los que apuesta FREMAP al aportar a públicos diversos no solamente el conocimiento propio de su ámbito sino también la información relevante surgida en los demás ámbitos de actuación de la Mutua. Las publicaciones de FREMAP son de carácter gratuito.



FREMAP dispone de más de 200 centros asistenciales y de servicio, de los que cuatro son hospitales y otros cuatro realizan cirugía mayor ambulatoria.

En 2007, cabe destacar las siguientes publicaciones editadas por FREMAP:

- La revista trimestral “FREMAP Magazine” continuó en 2007 su andadura, editando en el año un total de 143.400 ejemplares (es decir, una media de 35.850 por número). En su noveno año de publicación, “FREMAP Magazine” continuó su labor informativa sobre el sector del mutualismo y sobre la actividad propia de la Empresa. La revista se esforzó particularmente en aportar a los lectores artículos, reportajes y entrevistas de carácter divulgativo y de interés interdisciplinario, ya que su público es el más amplio y multisectorial de todos los canales de información de FREMAP. Entre los contenidos de “FREMAP Magazine” cabe destacar el interés por los casos de buenas prácticas de sus empresas asociadas, cuya experiencia se pone a la disposición de las demás empresas y de la audiencia de la revista en general. Por otro lado, en 2007 revistió una particular importancia la información sobre el relevo en la alta dirección de FREMAP, con la sustitución de D. Carlos Álvarez Jiménez por el nuevo Director Gerente, D. Carlos Llanaza Aller.

- Dípticos, trípticos, folletos y otras publicaciones no periódicas sobre numerosos aspectos de la actuación de FREMAP y, muy especialmente, respecto a su labor de prevención con cargo a las cuotas.
- Libros destinados a compartir el conocimiento desarrollado en FREMAP, particularmente en el ámbito médico.
- Material audiovisual de diversa índole.
- Publicaciones *online*, y particularmente el portal corporativo www.fremap.es, que en 2007 continuó ofreciendo a diversos públicos un conjunto de servicios e información permanentemente actualizada.

Resulta importante completar este apartado haciendo mención, una vez más, a la labor constante de FREMAP en la redacción de artículos para revistas y otras publicaciones ajenas, tanto generalistas como especializadas. Es particularmente en el ámbito de las monografías donde FREMAP aporta un mayor valor a las publicaciones médicas, de seguridad y de otra índole, al difundir el conocimiento técnico y científico desarrollado por la empresa.

Encuestas

El objetivo de las encuestas de la Mutua es conocer mejor la opinión que los clientes y trabajadores protegidos tienen sobre FREMAP. Se solicita a las empresas y a los pacientes la contestación de encuestas destinadas a medir la capacidad de orientación al cliente respecto a cuestiones como el trato, la información, las instalaciones, el servicio recibido, la rapidez y el tiempo de espera.

Los resultados de estas encuestas permiten a la Organización conocer el grado de satisfacción del cliente, detectar las mejoras necesarias y aumentar la adecuación de sus servicios a las necesidades reales de sus clientes.

Año a año se constata una mejora progresiva en casi todos los aspectos medidos o cuando menos un mantenimiento de las posiciones alcanzadas. Sin embargo, el caso de 2007 es particularmente satisfactorio al haberse superado con creces algunos de los datos de años precedentes.

Como en ocasiones anteriores, el análisis de las encuestas realizadas ha motivado medidas como:

- La difusión continuada de la cultura de empresa, centrada en el servicio al cliente.
- La acción constante de detección de necesidades y expectativas de sus clientes.
- La estandarización de los procesos internos y de prestación de servicios.
- La introducción regular de mejoras relevantes en los productos y servicios de FREMAP.
- La mejora constante de las relaciones con sus clientes.

Encuestas de pacientes

A lo largo del ejercicio 2007 se han entregado 238.676 encuestas de satisfacción de pacientes, analizándose un porcentaje del 15,77%.

Desglosados los principales parámetros, podemos ver la evolución que han seguido:

Indicadores	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Instalaciones	8,2	8,2	8,6	8,6	8,6	8,6	8,7	8,8
Tiempo de espera	8,0	8,1	8,3	8,2	8,1	8,3	8,3	8,4
Asistencia recibida	8,4	8,4	9,0	8,9	8,9	9,0	8,9	9,1
Trato recibido del personal	8,9	8,9	9,2	9,1	9,2	9,2	9,2	9,3
Información facilitada	8,2	8,2	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	9,0
Servicio de rehabilitación	8,6	8,6	9,3	9,2	9,2	9,3	9,2	9,0
Oficinas	8,0	8,0	8,8	8,8	8,7	8,8	8,7	8,7
Valoración general	8,5	8,5	8,9	8,9	8,8	8,9	8,9	8,9

Estos datos confirman la evolución positiva que hacen los usuarios, en la valoración de la calidad del servicio que se les dispensa.

Encuestas de hospitales

Se ha implantado un nuevo proceso de homogeneización de encuestas para los hospitales de FREMAP, de tal forma que se ha trabajado en un mismo formato para todos los hospitales.

A continuación se detalla modelo de información a 31/12/2007, de forma agrupada según los aspectos más importantes que se valoran en la encuesta.

Se han analizado un total de 2.248 encuestas.

Tiempo de espera (en %)	Muy corto	Corto	Normal	Excesivo
Urgencias	31,62	35,54	30,44	2,40
Admisión	34,76	37,53	26,40	1,31
Consultas	23,66	37,71	35,47	3,16
Rehabilitación	26,00	38,65	31,09	4,26

Atención (en %)	Excelente	Buena	Regular	Mala
Urgencias	43,86	51,65	3,95	0,54
Admisión	44,16	52,71	3,02	0,11
Consultas	47,80	48,55	3,22	0,43
Rehabilitación	51,50	44,17	3,70	0,63
Habitaciones	58,39	39,30	2,06	0,25
Comedor	32,84	52,82	12,73	1,61
Acompañantes	38,98	55,99	4,52	0,51

	Excelente	Buena	Regular	Mala
Valoración global (en %)	36,33	59,65	3,73	0,29

Encuestas de empresas

Las encuestas de empresas se segmenta por organización territorial, hasta llegar al nivel de UPS, y también por número de trabajadores, actividad de la empresa y tiempo de asociación a FREMAP. Especial relevancia tiene en las encuestas el motivo por el que cada una optó por asociarse a FREMAP, ya que este dato es tal vez el que mejor refleja la percepción externa de la Entidad y los resultados de su política y de su estrategia de cara a los clientes.

La estrategia de cara a la apertura de nuevos centros está muy relacionada con el análisis de causas, ya que un criterio importante para la misma es la detección de situaciones de inadecuación de los centros existentes.

En 2007 se encuestó a 2.731 empresas, seleccionadas por los criterios habituales de tamaño y territorialidad, con los siguientes resultados:

- El 92,37% de las empresas conocen a su gestor en FREMAP, lo que representa un incremento muy considerable frente al 66% de 2006 y el 64% de 2005.
- La información sobre sus servicios alcanza una valoración en 2007 de 7,10 puntos, frente a 6,27 puntos en 2006 y 5,55 puntos en 2005.
- Crece también el grado de satisfacción de las expectativas del cliente: 7,13 puntos en 2007 frente a 6,57 en 2006 y 6,22 en 2005.
- El prestigio de FREMAP es el motivo principal por el que las empresas la escogen: 38,16% de los casos frente a 33,39% que la eligen por ser su servicio mejor que el de otras mutuas. El 21,08% la escoge por consejo de su asesor laboral y el 18,26% por otros motivos.
- En el 82,93% de los casos, el centro asistencial más cercano de FREMAP le parece adecuado a las empresas asociadas, lo que representa una mejora del 5,22% frente al mismo dato del año anterior.
- Mejora en 5,53 puntos porcentuales la valoración del papel de FREMAP en la reducción del absentismo por enfermedad común, situándose en 2007 en el 49,53%.
- El 63,03% de las empresas encuestadas conocen el sitio web de FREMAP, frente al 34% en 2006 y apenas el 9% en 2005.

- La línea 900 de FREMAP Asistencia ya es conocida por el 30,03% de las empresas, recuperando la baja sufrida en la encuesta de 2006 y superando el dato anterior. Su valoración es de 6,79 puntos, superando así en 2007 el dato del año precedente, que era de 6,34 puntos.
- La actitud del personal de FREMAP recibe en 2007 una valoración de 7,80 puntos, frente a los 7,28 de 2006, y su preparación merece a las empresas una valoración de 7,82 puntos, cuatro décimas más alta que en 2006.
- La valoración global del servicio de FREMAP subió en 2007 hasta los 7,32 puntos desde el dato de 6,89 puntos registrado en 2006, que apenas difería en una centésima más frente al de 2005.

Norma UNE-EN ISO 9001:2000

Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio y como garantía para sus clientes, FREMAP ha desarrollado el Sistema de Calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2000, certificado por AENOR desde 1996. En 2007 AENOR realizó una auditoría de renovación de la certificación; en el informe correspondiente se afirma que el sistema se encuentra adaptado a las actividades desarrolladas por la organización, así como a su política corporativa. Se constata que el sistema de gestión sigue cumpliendo con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.

Sello de Excelencia Europea

El objetivo de mejorar la calidad del servicio ofrecido a sus clientes, ha determinado que en la actualidad se esté aplicando un modelo de gestión en base al modelo de excelencia empresarial de EFQM. A estos efectos en el año 2006 FREMAP obtuvo el Sello de Excelencia Europea en el nivel +500.

Este modelo de gestión ha supuesto integrar ciertos principios considerados fundamentales y que son comunes a todas las organizaciones líderes.

Los principios del modelo de gestión EFQM son los siguientes:

- Enfoque hacia los resultados.
- Orientación al cliente.
- Liderazgo y constancia en los objetivos.
- Gestión por procesos y hechos.
- Desarrollo e implicación de las personas de la organización.
- Aprendizaje, innovación y mejora continua.
- Desarrollo de alianzas.
- Responsabilidad Social.

Estructuralmente el modelo de EFQM, tiene nueve criterios de los que cinco de ellos son agentes facilitadores: Liderazgo, Política y Estrategia, Personas, Alianzas y Recursos, y Procesos. Los otros cuatro son resultados: Clientes, Sociedad, Personas y Resultados claves de rendimiento.

Los criterios que hacen referencia a un criterio facilitador, tratan sobre lo que la organización hace. Los criterios que hacen referencia a resultados, tratan sobre lo que la organización logra. Los resultados son consecuencia de los agentes facilitadores.

Seguridad y salud laboral

Durante el ejercicio 2007, FREMAP ha efectuado con cargo a las cuotas de la Seguridad Social las siguientes actividades:

- Dentro de la divulgación de la prevención, con periodicidad mensual se ha editado y distribuido la Selección de Disposiciones de Prevención que ha alcanzado los 9.880 suscriptores. Asimismo, el Servicio de Información de Prevención de FREMAP, ha alcanzado los 16.269 suscriptores, con un incremento del 52% sobre los del año anterior.
- Dirigidas a la reducción de la siniestralidad de las empresas, se han efectuado más de 38.000 informes de accidentabilidad y un programa de asistencia directa a 4.187 empresas.
- En materia de formación, con objeto de fomentar la integración de la Prevención, se han desarrollado 246 jornadas, que han contado con un total de 15.047 inscripciones y 160 cursos de formación para el desempeño de las funciones de nivel básico en materia de prevención.
- Se han editado ocho nuevas publicaciones y se han traducido trece manuales de buenas prácticas por actividad en los siguientes idiomas: catalán, euskera, gallego, inglés, francés, portugués, árabe y rumano.

La actividad desarrollada supera las 123.000 actividades prevención que han alcanzado a más de 43.000 empresas.

En cuanto al objetivo de reducción de accidentes, al finalizar el ejercicio 2007 el índice de incidencia (porcentaje de accidentes con baja en relación con trabajadores protegidos) era del 6.81% inferior en 0.25 puntos al del ejercicio anterior.

Asistencia sanitaria

FREMAP orienta la asistencia sanitaria a la recuperación de las lesiones derivadas de cualquier actividad profesional. Asimismo, contribuye a la mejora de la salud de la población laboral por medio de la revisión médica de pacientes con enfermedad común o accidente no laboral.

Se trata de proporcionar los mejores cuidados a los trabajadores, de tal forma que se minimicen las consecuencias de las lesiones o enfermedades producidas, logrando una pronta y total recuperación y la reincorporación a su trabajo habitual.

Para ello, FREMAP, dispone de una amplia red de más de 160 centros propios de asistencia sanitaria, 4 hospitales y más de 740 centros sanitarios, repartidos por todo el territorio nacional. Junto a los centros sanitarios anteriores, cuenta con 4 centros de cirugía mayor ambulatoria en funcionamiento (Jerez, Zaragoza, Málaga y Valladolid) con el objetivo de adelantar aquellas intervenciones quirúrgicas que no precisan hospitalización postquirúrgica. Estos servicios están dotados y diseñados con los medios más adecuados y con los mejores profesionales, orientados a proporcionar una asistencia sanitaria de mayor calidad.

La asistencia sanitaria se dispensa en consonancia con los valores de su cultura de empresa y en especial, con sus principios de Responsabilidad Social:

- Hacer uso de protocolos establecidos para llevar a cabo una valoración clínica.
- Evitar que la primera impresión que se perciba del paciente condicione la eficacia de la actuación sanitaria.
- Trabajar en equipo es la única vía operativa para conseguir los objetivos planteados, por los que los miembros del servicio médico deben participar activamente junto a los responsables de la gestión técnica y social.
- Reafirmar los criterios del médico en base a una actuación rigurosa, coherente y vinculada al consenso con el resto de los miembros del equipo de gestión.

- Renunciar a posturas personales, en función de la opinión consensuada del resto del equipo.
- Potenciar la capacidad de resolución en la actuación médica.
- Tener en cuenta que actúan causas de carácter socio-económico asociadas a las sanitarias y que, lamentablemente, existen trabajadores de baja en los que, aunque exista una posibilidad de curación médica, actúan otros factores que dificultan su reincorporación laboral. El equipo de FREMAP y, dentro del mismo, los miembros del servicio médico, deben contribuir con su labor, a un reparto justo de la prestación económica de incapacidad temporal.
- Valorar detenidamente las diferentes situaciones clínico-laborales que se presentan diariamente en consulta.
- Emitir juicios resolutivos, basados en una exhaustiva valoración clínica del paciente y en el conocimiento de las circunstancias reales de su actividad laboral, sin abusar nunca de pruebas o estudios complementarios.
- Prestar un cuidado exquisito en la confección de la documentación a realizar: informes médicos, informes de alta médica, autorización de pruebas o tratamientos, presentación de expedientes de incapacidad permanente o solicitud de iniciación de los mismos, etc.
- Ser rigurosos en su confección no sólo es útil en cada caso concreto, sino que, además, permite institucionalizar una imagen de la Mutua que se corresponda con la seriedad y el rigor con los que quiere trabajar en estas contingencias.
- Recordar que el paciente tiene derecho a estar informado en todo momento del criterio de actuación de la Mutua, así como respetar la confidencialidad de los datos personales.

En 2007 se ha prestado atención sanitaria en los centros asistenciales de la Entidad a 844.219 pacientes, que han generado 2.354.582 consultas médicas. Igualmente, se han prestado 1.899.558 tratamientos de rehabilitación. El sistema hospitalario atendió a 87.624 nuevos pacientes que produjeron, 12.274 ingresos hospitalarios y dieron lugar a 46.675 estancias. Además atendieron 50.291 urgencias y realizaron 11.320 intervenciones quirúrgicas.



La asistencia sanitaria busca proporcionar los mejores cuidados a los trabajadores y minimizar las consecuencias de sus lesiones.

FREMAP Asistencia (Línea 900)

FREMAP pone al servicio de sus mutualistas y trabajadores un canal telefónico de comunicación para proporcionar información sobre diferentes aspectos de su servicio: centros asistenciales propios y concertados, farmacias de 24 horas, traslados sanitarios o gestión de citas médicas.

El servicio Línea 900 será potenciado en los próximos años para seguir aumentando el número de servicios ofrecidos a las empresas asociadas y sus trabajadores. Durante 2007 el servicio Línea 900 ha gestionado un total de 90.526 llamadas telefónicas.

Asistencia social

El Trabajo Social está dirigido a todos los trabajadores que han sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional, que por la índole de su lesión o sus características personales plantean problemas de readaptación laboral o social.

A través del Trabajo Social, se logra mayor bienestar y atención al paciente durante su proceso médico. Contribuye a solucionar los problemas de carácter personal, económico y familiar provocados por su lesión. Busca la adecuada reintegración al puesto de trabajo, o a una nueva actividad laboral.

También apoya y ayuda a los familiares de los trabajadores que han fallecido como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional.

Las tareas más relevantes que desempeña son:

- Participa en el proceso del tratamiento médico-rehabilitador del accidentado para colaborar con él en su readaptación personal, social y laboral.
- Realiza con la familia del paciente un trabajo social, informativo y educativo.
- Colabora con la empresa en la solución de los problemas sociales-laborales.
- Gestiona las ayudas del Fondo de Asistencia Social a los trabajadores de las empresas mutualistas.

Gestión del fondo de asistencia social

Está destinado a paliar las situaciones de necesidad motivada por accidente de trabajo y enfermedades profesionales en los gastos no cubiertos por el Sistema de Seguridad Social.

Se financia con las aportaciones procedentes del 10% de los excedentes de la gestión.

Las prestaciones que normalmente viene concediendo la Comisión, se estructuran en dos tipos:

Préstamos:

Se facilitan para devolver sin interés alguno y, normalmente, responden a situaciones de precariedad económica transitoria, que se prevé serán superadas por ingresos que el accidentado o sus beneficiarios obtendrán como consecuencia de indemnizaciones a que tengan derecho (derivadas del propio accidente del trabajo, del seguro de responsabilidad civil del automóvil u otros).

A fondo perdido:

Se conceden en función de las circunstancias de los accidentados, entre las que prevalece la existencia de una economía familiar precaria, que se agrava por el detrimento económico que ocasiona el accidente.

A lo largo de 2007, la Comisión ha mantenido 13 reuniones, en las que han concedido a fondo perdido 1.157 prestaciones por importe de 2.745.810 euros.

Por su finalidad, cabe destacar:

- Adaptación y eliminación de barreras arquitectónicas en viviendas de 16 accidentados (cuyas secuelas disminuyeron su movilidad y autonomía personal) por un total de 200.634 euros.
- Estado de necesidad por disminución de ingresos derivada de accidente de trabajo y enfermedad profesional: se han concedido 303 prestaciones que ascienden a 700.833 euros.
- Adquisición o adaptación de vehículos: 11 prestaciones por 43.558 euros.
- Ayudas técnicas a la autonomía personal: 10 prestaciones por importe de 7.292 euros.
- Ayudas para la instalación de actividades autónomas para incapacitados: 5 prestaciones por importe de 131.237 euros.
- Readaptación Profesional a incapacitados (incapacidad derivada de accidente de trabajo y enfermedad profesional): 109 prestaciones por importe de 635.394 euros.
- Gastos extraordinarios durante ingresos hospitalarios que requerían apoyo familiar: 112 prestaciones por importe de 195.236 euros.
- Para la reposición de diversas prótesis, 356 prestaciones por importe de 132.288 euros.
- Concesión de 232 ayudas a familiares de fallecidos por importe de 696.548 euros.
- Y 3 ayudas de estudios por importe de 2.790 euros.

Confidencialidad y protección de datos

FREMAP ha establecido una política interna de seguridad de la información que protege los derechos de los clientes, proveedores, empleados y colaboradores.

La seguridad de la información en FREMAP se concreta en unos principios que se despliegan a través de un conjunto de normas que, además de definir lo que hay que proteger y porqué, sirven de guía y respaldo para la implantación de las medidas de protección necesarias.



El Comité de Seguridad de los sistemas de información vela por el cumplimiento de la ley de protección de datos.

La organización para la seguridad de la información está formada por el Comité de Seguridad de los sistemas de información y el responsable de seguridad, que coordina las actuaciones en toda la Empresa. Mediante estos órganos se identifican riesgos en los sistemas de información, planificando y ejecutando las acciones necesarias que impidan su materialización.

Para garantizar el cumplimiento de la política, principios y normas de seguridad de la información, se establecen fundamentalmente tres mecanismos:

- Auditorías externas.
- Auditorías internas.
- Acciones de comunicación y formación continuas a todas las personas de FREMAP.

El Plan de Seguridad de FREMAP ha sido desarrollado de manera compatible con la norma ISO/IEC 17799 (norma de buenas prácticas en la gestión de la seguridad de la información).

La política de seguridad fue consensuada por todas las áreas de la Entidad y aprobada por la Dirección. Fue comunicada por el Director Gerente a toda la organización en enero de 2001. Su integración en el sistema

de gestión garantiza su divulgación, actualización y mantenimiento, y fortalece el grado de obligatoriedad y de control.

La parte más operativa del Plan de Seguridad incluye, como ejes principales:

- Identificación, clasificación y control de activos.
- Formación y capacitación de las personas.
- Medidas seguridad para esos activos: acceso, cifrado, equipamiento, comunicaciones, etc.
- Mantenimiento y administración.
- Monitorización y mediciones (Incidencias).

Los enfoques claves para la continua actualización, mejora y puesta al día del plan de seguridad, garantizando de esta manera su eficacia, son la gestión del riesgo, las auditorías y el plan de contingencias.

Disponibilidad de los sistemas

Los procesos de FREMAP están en gran medida soportados en herramientas informáticas, por lo que es crítico garantizar su disponibilidad para poder prestar un servicio adecuado a los trabajadores protegidos y a sus respectivas empresas.

FREMAP ha introducido en los últimos años las últimas novedades técnicas en materia de disponibilidad y rendimiento de los sistemas de información, e incluso tiene contemplado un plan de emergencias que garantiza una rápida respuesta en caso de catástrofe.

Por otra parte existe un Centro de Atención al Usuario capacitado para solucionar, de forma efectiva y rápida, las incidencias que tienen los usuarios. Dicho centro ha gestionado, durante el año 2007, 24.983 incidencias. Los usuarios de los sistemas de información cuentan con un sistema de envío y seguimiento electrónico de incidencias que se ha utilizado en el 98% de los casos, lo que agiliza la clasificación.

Las alertas registradas por los sistemas de monitorización de infraestructura de red (superiores a 90.000), han permitido la intervención proactiva sobre distintos elementos, lo que repercute directamente en la calidad y la disponibilidad de los servicios; prueba de ello es la elevada ratio de disponibilidad durante el año 2007, que se sitúa en el 99,95% de los sistemas fundamentales ubicados en el centro de proceso de datos y el 99,76% para las comunicaciones.

FREMAP en Internet

A través de la web de FREMAP se divulgan las actividades de la Entidad en sus diferentes campos de actuación. Además, y de forma explícita, se informa de las

iniciativas específicas desarrolladas en el campo de Responsabilidad Social:

- Gestión de la Responsabilidad Social, donde se demuestra que está plenamente integrada en la gestión de FREMAP. Se incluye información como la correspondiente al documento de Cultura de Empresa, el Código de Conducta, la Política de Responsabilidad Social y los diferentes programas sociales desarrollados por la Entidad (readaptación profesional, asistencia social, compra de bienes y servicios a centros especiales de empleo y convenios de colaboración social), así como la posibilidad de recibir sugerencias o consultas desde internet.
- Política de gestión medioambiental, que supone el impulso definitivo que motiva el compromiso de respeto hacia el entorno, como parte fundamental de la Responsabilidad Social.
- Programas de voluntariado social, desarrollado por los empleados de FREMAP.
- Noticias y sugerencias que implican a todos los empleados, proveedores, clientes, asegurados y agentes del entorno social, en el que FREMAP desarrolla sus actividades.

FREMAP Online es un servicio a disposición de sus empresas y colaboradores a través de la cual los clientes de la Mutua pueden acceder a diferentes servicios relacionados con las contingencias contratadas con FREMAP:

- Consulta de expedientes de AT e ITCC e informes de accidentabilidad, contingencias comunes y estadísticas de absentismo.
- Comunicación de bajas y certificado de retenciones de los autónomos que gestionan.
- Catálogo de impresos para la gestión de alta de empresas en la Seguridad Social.
- Consulta de Disposiciones Generales, Autonómicas y de Prevención, Convenios colectivos y Sentencias.
- Acceso a catálogos de información relacionada con la prevención de riesgos laborales.
- Publicaciones y noticias relacionadas con el sector.

Durante los próximos años se irán incorporando a FREMAP Online nuevos servicios, consolidando la estrategia de apertura de nuevos canales de comunicación con las empresas y colaboradores.

75 FREMAP
1933 - 2008



ayuda mapa buscar

red de centros correo enlaces

Estás en: Inicio > Accidentes de Trabajo

Accidentes de Trabajo

- accidentes de trabajo
- enfermedad común
- fremap online
- entorno clínico
- prestaciones especiales
- responsabilidad social

Gestión Integral Asesoramiento Qué hacer Fremap asistencia Centros Sistema RED Delt@ AyudaDelt@ Formularios

> Gestión Integral



> Asesoramiento



> Qué hacer



> Fremap Asistencia



> Centros



> Sistema RED



> Delt@



> AyudaDelt@



Auditorías internas

Las auditorías internas son una de las herramientas de mejora que más se han potenciado en los últimos años. El Servicio de Auditoría Interna (SAI) es el encargado de gestionar este proceso, estratégico para la Entidad, y que se fundamenta en disponer de un control interno excelente.

Este control interno está orientado a la Gestión Integral de los Riesgos y la intensificación de la actividad de la auditoría interna en la Entidad.

La actuación del SAI se ajusta a las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. La Misión del proceso de auditoría interna es velar por la correcta y completa aplicación de las políticas, normas e instrucciones establecidas ayudando a la Organización en el cumplimiento efectivo y eficaz de sus responsabilidades.

Como Visión, aspira a ser un equipo de trabajo que actúe como referente para toda la Organización e impulse y potencie la aplicación de las políticas y normativa interna de la Entidad salvaguardando con ello un adecuado nivel de control interno.

El Servicio de Auditoría interna, actualmente, comprueba cada tres años la totalidad del sistema de Gestión. Dentro del Plan Estratégico 2007-2010 que desarrolla la Entidad, el ciclo de auditoría se va a reducir de tres a dos años. Para cumplir con los objetivos establecidos se fija un Plan Anual de Visitas de Auditoría.

Una Auditoría comprende cuatro fases:

- Preparación Previa de la visita por el equipo auditor.
- Realización.
- Informe de Auditoría.
- Seguimiento.

La auditoría no finaliza hasta que la unidad auditada no haya desarrollado, satisfactoriamente, las acciones correctoras propuestas, derivadas de las oportunidades de mejora señaladas en el informe.

Los principales indicadores del proceso de auditoría interna son:

- Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías.
- Encuestas de satisfacción del servicio.
- Acciones correctoras generadas.
- Valoración de las UPS auditadas.

La plantilla de auditores internos durante el año 2007 fue de 12. Actualmente se han seleccionado cuatro nuevas incorporaciones que estarán operativas a finales del año 2008.

En 2007 se han realizado un total de 75 trabajos de auditoría interna, con un incremento del 53% respecto al año 2006, consecuencia de la incorporación durante el año 2007 de 6 nuevos auditores internos, lo que supone un grado de cumplimiento del 90% sobre el Plan Anual.

Con los informes emitidos se han iniciado 412 acciones correctoras en las UPS visitadas. Durante el año, los auditores internos han efectuado el seguimiento a distancia de 56 UPS a fin de comprobar el grado de cumplimiento de las desviaciones e instrucciones reflejadas en los informes.

El resultado global de las encuestas para conocer la valoración del servicio que presta la auditoría es de 4,3 puntos sobre 5 posibles, la misma puntuación que en el ejercicio anterior. El análisis individual por pregunta y auditor facilita la adopción de medidas para mejorar la calidad del servicio.

A man in a dark suit, white shirt, and striped tie is sitting at a desk in a meeting room. He is looking towards the left of the frame. In the foreground, the back of another man's head and shoulder is visible, wearing glasses. The desk has papers and a pen. The background is a wood-paneled wall.

Las auditorías
internas ayudan a
la organización
al cumplimiento
efectivo de las
normas y de sus
responsabilidades.

FREMAP y sus empleados



Relaciones sociolaborales, **48**

Derechos Humanos, **54**

Desarrollo profesional, **60**

Compensación, **64**

Acuerdos con universidades, escuelas de formación y otras entidades, **65**



Para FREMAP la
persona constituye el
núcleo de las relaciones
sociales y de su propia
actividad.

La política de recursos humanos se basa en los Principios Básicos de la Cultura de Empresa y de manera integrada con el proceso de planificación estratégica, contemplándose como una de las áreas clave del Plan estratégico.

De acuerdo a los Principios Básicos de la Cultura de Empresa, para FREMAP la persona constituye el núcleo de las relaciones sociales y de su propia actividad; en consecuencia, dirige toda su actuación al servicio que se presta al beneficiario y a la realización profesional y personal del empleado. Así pues, la Entidad se configura en función del ser humano con profundo respeto tanto a su dignidad como a su libertad.

Existen directrices respecto a responsabilidad, realización profesional, respeto, equidad, desarrollo, lealtad, autoexigencia, autocrítica, superación, liderazgo, selección objetiva, estabilidad del empleo, formación, promoción, iniciativa, mejora de las condiciones de trabajo (retribuciones, clima, seguridad y salud laboral), comunicación, trabajo en equipo, innovación, creatividad y objetivos de la plantilla.

En el Código de Conducta se recogen las principales normas de actuación con respecto a las personas, incluyendo aspectos como selección, formación, no discriminación, comunicación, apoyo, trabajo en equipo, orgullo de pertenencia, mejora continua, salud y seguridad, confidencialidad, conflicto de interés, evaluación del rendimiento y retribuciones.

En el Plan estratégico se incluyen las principales estrategias para la gestión de los recursos humanos, haciéndose especial hincapié en el objetivo de potenciar las funciones de desarrollo profesional a la vez que se reducen los recursos asignados a tareas de bajo valor de procesos de administración de personal.

Relaciones sociolaborales

Objetivos

El objetivo fundamental en materia de recursos humanos es promover la formación, el desarrollo profesional y la fidelización de las personas empleadas en FREMAP, incentivando el sentimiento vocacional y el orgullo de pertenencia.

FREMAP promueve el trabajo en equipo y el conocimiento mutuo, convencida de que compartir experiencias e inquietudes produce mejoras en la calidad del trabajo que realiza para la sociedad.

Se pretende crear valor para el equipo humano favoreciendo el enriquecimiento personal y colectivo, mediante la satisfacción del trabajo bien hecho, con reconocimiento, automotivación y formación permanente.

Plantilla

Está integrada por 3.803 empleados, lo que supone un incremento del 4,42 % sobre el año anterior. El personal se distribuye en 205 centros de trabajo, poniendo de manifiesto el compromiso de la Organización con el desarrollo y acercamiento de su actividad, a las zonas en las que existen empresas asociadas y donde pueden necesitar sus servicios. Se continuará en los próximos años con la tendencia de crear centros con menor número de empleados, con gran cualificación y próximos entre sí.



La Mutua promueve el trabajo en equipo y el conocimiento mutuo de sus empleados.

Año	Número de empleados	Incremento sobre el año anterior
1996	2.115	6,2%
1997	2.203	4,2%
1998	2.427	10,2%
1999	2.958	21,9%
2000	3.722	25,8%
2001	4.185	12,4%
2002	4.380	4,7%
2003	4.646	6,1%
2004	4.909	5,7%
2005	5.185	5,6%
2006 (*)	3.642	- 29,8%
2007	3.803	4,4%

(*) Consecuencia de la segregación de la Sociedad de Prevención de FREMAP con fecha 01/07/2006.

El 78,26% de la plantilla trabaja en la organización territorial, el 17,56% en los hospitales y el 4,18% en la central. La plantilla se distribuye en:

Áreas de actividad	2007	%
Prevención	160	4,21
Administrativos y Relaciones con Empresas	1.519	39,94
Asistenciales y Médico Hospitalarios	1.955	51,41
Varios	169	4,44
Total	3.803	100,00

La estructura de la plantilla por grupos profesionales y sexo es:

Grupos profesionales	2007	%	M	V
Asistentes Sociales	20	0,53	20	0
Relaciones con Empresas	179	4,71	44	135
Varios	169	4,44	62	107
Auxiliares Sanitarios y Especialistas	202	5,31	120	82
Fisioterapeutas	443	11,65	311	132
Sanitario Grado Medio	618	16,25	462	156
Médicos	672	17,67	286	386
Técnicos de Prevención	160	4,21	47	113
Administrativos	1.340	35,23	561	779
Total	3.803	100,00	1.913	1.890

El 50,30% de la plantilla a 31 de diciembre de 2007 está compuesto por mujeres.

A continuación se presenta información sobre los tipos de contratos existentes en la Organización y la estructura organizativa desglosada por direcciones regionales, hospitales y oficinas centrales:

Tipos contrato	2005	%	2006	%	2007	%
Completo	4.587	88,47	3.274	89,87	3.396	89,30
T. Parcial	200	3,86	150	4,14	191	5,02
INDEFINIDO	4.787	92,33	3.424	94,01	3.587	94,32
Eventuales	31	0,60	9	0,25	21	0,55
Interinidad	22	0,42	33	0,90	27	0,71
Práctica	312	6,02	155	4,25	140	3,68
Completo	365	7,04	197	5,4	188	4,94
Eventuales	5	0,10	6	0,16	1	0,03
Interinidad	6	0,12	6	0,16	14	0,37
Práctica	23	0,44	9	0,25	13	0,34
T. Parcial	34	0,66	21	0,58	28	0,74
TEMPORAL	398	7,67	218	5,98	216	5,68
Total empleados	5.186	100,00	3.642	100,00	3.803	100,00

Estructura organizativa	2007
Andalucía Occidental	120
Andalucía Oriental	111
Aragón, Rioja y Soria	144
Barcelona Metropolitana	188
Canarias	143
Cantábrica	134
Castilla	136
Castilla-La Mancha	117
Cataluña	145
Central	159
Extremadura	86
Galicia	178
Levante	232
Madrid	568
Málaga y Córdoba	170
Norte	235
Sevilla	164
Sureste	104
Hospital de Barcelona	142
Hospital de Majadahonda	304
Hospital de Sevilla	183
Hospital de Vigo	40
Total	3.803

Clima laboral

FREMAP realiza estudios de clima laboral con el objetivo de detectar necesidades, establecer planes de acción destinados a la mejora de la satisfacción de los empleados y fomentar la comunicación. La encuesta de clima laboral se realiza periódicamente (aproximadamente cada tres años) la última se ha efectuado en el año 2006, evaluando la opinión de empleados en aspectos como gestión, supervisión, satisfacción, disposición al cambio, la comunicación o los valores.

Todos los resultados de las preguntas de la encuesta de cultura de empresa son utilizados para la mejora desde dos puntos de vista:

- Centralizada: tomando acciones genéricas en caso de tendencias negativas en la valoración de algunas de las preguntas.
- Descentralizada: ejecutando acciones concretas en el centro correspondiente, en los casos en los que la valoración de alguna pregunta esté sensiblemente por debajo de la media alcanzada por FREMAP. Para ello se efectúa una comparación interna de resultados.

Cabe destacar que se valora con 8,46 puntos el enunciado "Me siento satisfecho de trabajar y pertenecer a FREMAP".

Adicionalmente a la encuesta de cultura de empresa, se realizan otras adicionales:

- Encuesta de formación de entrada.
- Encuesta de las actividades formativas.
- Encuesta de salida.
- Encuesta de servicios de información.
- Encuesta de auditoría interna.
- Encuesta de limpieza de hospitales.

Comunicación interna

La comunicación interna y la transparencia son aspectos destacados de la cultura de empresa.

La comunicación es un principio básico de FREMAP que la potencia y desarrolla de manera organizada, sobre la base de un diálogo permanente.

La información posibilita la participación interna y el conocimiento preciso en el exterior. Por ello FREMAP facilita a sus empleados los datos relativos a la evolución de la Entidad, sin otra limitación que los individualizados, que afectan a la intimidad de las personas.

Para identificar las necesidades de comunicación, los enfoques más relevantes llevados a cabo son los siguientes:

- El sistema de reuniones.
- Los sistemas de participación.
- El carácter participativo de todos los enfoques cuya naturaleza lo hace factible: establecimiento de objetivos, planes de formación, etc.
- Preguntas específicas en la encuesta de cultura de empresa.
- Otras encuestas que se realizan a las personas de FREMAP.



Los empleados de FREMAP tienen un alto nivel de identificación con la Mutua y un acentuado orgullo de pertenencia.

La política de comunicación está definida en la cultura de empresa, y la estrategia de comunicación se desarrolla en el Plan estratégico.

Como ejemplo de mejora introducida en los procesos de comunicación interna se puede destacar la creación de foros temáticos en base a herramientas informáticas *ad hoc*.

Para compartir las mejores prácticas y el conocimiento, se aplica el uso de la comunicación interna y la formación:

- Ejercicios de *benchmarking* interno. Entre oficinas y UPS de FREMAP.
- Visitas cruzadas de personal entre oficinas y UPS de FREMAP.
- Auditorías internas, como vehículo para la identificación de mejores prácticas y su posterior transmisión o incluso estandarización.
- Los sistemas de información.
- La comparación interna de resultados.

Gestión del conocimiento

FREMAP fomenta la gestión del talento, la participación y el reconocimiento de las buenas ideas de los empleados. Promueve la existencia de espacios de reunión, de aprendizaje, de intercambio de experiencias y conocimiento, que hagan posible procesos de mejora, con el fin de facilitar, integrar y potenciar la “gestión del conocimiento” en el desarrollo de las personas que componen FREMAP, en la prevención de accidentes de trabajo, en la gestión de las prestaciones, y en materia de seguridad de la información y sistemas informáticos. La gestión del conocimiento se difunde a través de diferentes canales, principalmente la intranet, que está desarrollando y actualizando sus contenidos.

Relaciones laborales

La Entidad se configura en función del ser humano, con profundo respeto a su dignidad y su libertad. Por esta razón el objetivo de FREMAP es prestar un servicio de calidad desarrollado con estilo propio, que se traduce en un trabajo bien hecho y cuya finalidad es la plena satisfacción de las personas que le han otorgado su confianza, dentro de una relación adecuada con los diferentes agentes con los que se relaciona.

El convenio colectivo vigente a final de año, no fija periodo mínimo de preaviso relativo a los cambios organizativos de la Entidad. Los posibles cambios que puedan solicitar los empleados, se consideran de manera particular, estudiando las diferentes necesidades de los empleados, a fin de no tener impactos negativos posibles.

La comunicación con los órganos de representación de los trabajadores es el cauce para la mejor orientación de las relaciones laborales y para avanzar en la consecución de mejoras sociales.

Derechos Humanos

Dado que para FREMAP la persona es el centro de las relaciones sociales, no sólo profundiza en procedimientos y sistemas de trabajo, sino en todas las implicaciones que esta afirmación conlleva al tratar con el empleado. El sentido de la Responsabilidad Social conduce a la Mutua a cuidar a su personal, preocupándose tanto de su desarrollo profesional como personal.

FREMAP, al adherirse al Pacto Mundial de la ONU en el año 2002, ha quedado obligada al cumplimiento de diez principios. Por lo tanto la gestión de los recursos humanos se encuadra en el respeto de los derechos humanos y a la libertad de asociación, así como al reconocimiento del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de las formas de trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación.

Selección de personas

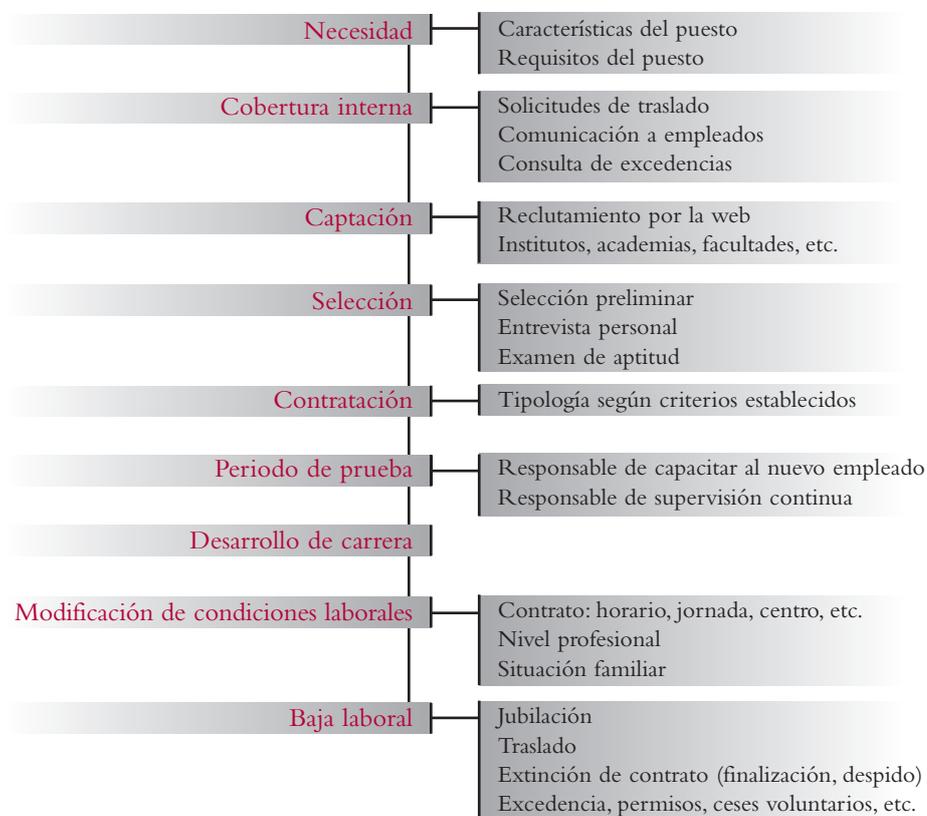
La selección de personas se inspira, de manera muy directa, en uno de los principios de la cultura de empresa:

El profundo sentido de Responsabilidad Social de FREMAP le impulsa a una permanente creación de empleo estable. La incorporación de los empleados se efectúa según criterios objetivos de selección, valorando sus actitudes personales y sus capacidades profesionales.

El proceso de selección de personas se realiza teniendo en cuenta el principio de descentralización. De esta manera, la Dirección de Recursos Humanos actúa como facilitador, consultor interno y garantía de coherencia interna para todos los responsables de FREMAP con personas a su cargo.

Resulta de especial relevancia el apoyo a las personas discapacitadas, aspecto que forma parte de la cultura de empresa junto con la creación de empleo estable.

Una vez identificada e incluida en la planificación de plantillas la necesidad de cubrir un puesto, se procede según el siguiente esquema:



Esta evaluación constituye un elemento importante para la permanencia de estas personas.

FREMAP valora a sus empleados en función de sus capacidades, dedicación y eficacia para lo que se establecen sistemas de evaluación periódica de sus resultados y de su progreso profesional. El sistema retributivo de FREMAP asegura un nivel de vida digno a sus empleados y se fija de acuerdo con criterios objetivos en función de la responsabilidad, la eficacia, la dedicación y el entusiasmo.

FREMAP no tiene establecida una política formalizada de contratación de directivos naturales de las áreas geográficas, ya que tales actividades se desarrollan a nivel estatal y de acuerdo a unos criterios de adecuación y desempeño profesional. No obstante, como se puede comprobar en la tabla siguiente, el porcentaje de directores naturales de la zona en la que desempeñan su actividad es muy alto.

	2006	2007
Directores de la entidad	171	187
Directores naturales de los territorios en los que la entidad opera	114	97

Empleo

FREMAP promueve la contratación con vocación de permanencia dentro de la legalidad y garantizando el desarrollo personal y profesional; quedan como excepción las situaciones de carácter temporal (suplencias o interinidades).

El 94% de su plantilla a 31 de diciembre de 2007 tiene contrato indefinido. Esta estabilidad, además, hay que enmarcarla dentro de un elevado ritmo de creación de nuevos puestos de trabajo dado que, en el período 1996-2006, la plantilla se ha incrementado un 209,46%

(para el cálculo de este porcentaje se ha considerado la plantilla media en el año 2006 debido al proceso de segregación de la Sociedad de Prevención).

Durante el año 2007 han causado baja 313 empleados en plantilla, por lo que el índice de rotación es del 8,41%. La antigüedad media es de 11 años, lo que pone de manifiesto la elevada permanencia de la plantilla; la edad media es de 38 años.

A continuación se presenta información sobre el número total de empleados y rotación de los mismos, desglosados por edad, sexo y zona geográfica:

	Bajas 2007	Plantilla media 2007	Índice de rotación 2007
Índice de rotación	313	3.722	8,41



La Mutua fomenta el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

Análisis en función de la causa de la baja y la estructura organizativa:

Estructura organizativa	Despidos	Excedencia	Excedencia Maternidad	Fallecimiento	P. de Prueba	Fin de contrato	Jubilación	Varias	Voluntaria	Total
Central	3	0	0	0	0	0	2	0	8	13
Centros de rehabilitación	7	10	9	2	0	4	6	12	28	78
Direcciones regionales	27	44	18	3	8	15	4	25	78	222
Total	37	54	27	5	8	19	12	37	114	313

Tramo de edad	Número de bajas	Porcentaje
Menos de 25	26	8,3
De 25 a 35	147	47,0
De 36 a 45	86	27,5
De 46 a 55	28	8,9
De 56 a 65	26	8,3
Total	313	100,0

Sexo	Bajas	Porcentaje
Hombres	140	44,7
Mujeres	173	55,3
Total	313	100,0

Igualdad de oportunidades

Es un compromiso expreso de la Entidad y de todos sus empleados rechazar la discriminación por motivos de nacionalidad, sexo, raza, religión o factores de tipo social, moral, económico, ideológico, político o sindical.

FREMAP fomentará, en igualdad de condiciones, la promoción interna de las mujeres en puestos de responsabilidad. Pese a ello, en la Junta Directiva vigente en 2007, el 10% de los empleados fueron mujeres.

Integración de personas con discapacidad

Se potencia el apoyo a las personas con discapacidad procurando su readaptación física y su reinserción laboral. Se compromete, además, a otorgarles preferencia, en igualdad de oportunidades, en el empleo de la Entidad, y a facilitarles la accesibilidad a sus instalaciones.

En el año 2007, el índice de discapacitados es del 2,18% de la plantilla.

Seguridad y salud laboral de los empleados

El Plan Estratégico de FREMAP, en el Programa “Modelo de Recursos Humanos”, ha establecido la acción “Excelencia en Prevención Laboral” como meta a alcanzar en lo referente a la Seguridad y Salud de los Empleados.

Organización

Esta actividad, es gestionada por el Servicio de Prevención Propio que cubre, con medios propios, las tres especialidades técnicas (Seguridad, Higiene y Ergonomía) y se ha contratado con la Sociedad de Prevención de FREMAP, la Medicina del Trabajo.

Para esta gestión, el Servicio de Prevención Propio, cuenta con un Coordinador del Servicio de Prevención



en las Oficinas Centrales y un equipo de 9 técnicos acreditados en las tres especialidades técnicas, que asumen directamente las actividades preventivas correspondientes al Servicio de Prevención Propio.

Actividades

Durante el año 2007, se ha efectuado una revisión del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, que ha supuesto:

- La actualización de: Plan de Prevención, Procedimientos de Información, Formación y Equipos de Protección Individual, etc.
- La creación en la intranet de un espacio dedicado a la documentación corporativa de prevención.

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

- Se han actualizado y elaborado 113 Evaluaciones de Riesgos en diferentes centros de trabajo. De estos documentos se han realizado su correspondiente Planificación de la Actividad Preventiva.



FREMAP potencia el apoyo a las personas con discapacidad para procurar su readaptación física y su reinserción laboral.

- Como complemento a estas evaluaciones, se han llevado a cabo 88 informes específicos de las condiciones ambientales de los lugares de trabajo.
- Se han elaborado 78 planes de actuación ante situaciones de emergencia, 79 simulacros y se han impartido 130 actividades formativas sobre esta materia a las que han asistido 1.095 empleados
- Se han desarrollado 229 acciones formativas dirigidas a 2.345 empleados y en diferentes acciones informativas complementarias se ha informado a 2.868 empleados.
- Se han llevado a cabo 55 visitas de seguridad para el seguimiento de las obras efectuadas en diferentes centros de trabajo de la Entidad.
- En lo que afecta a la participación y consulta de los trabajadores, los 13 Comités de Seguridad y Salud existentes, han desarrollado su programa de reuniones periódicas, tal y como establece la normativa vigente.

Siniestralidad/Resultados

Durante el año 2007, se han producido un total de 68 bajas por accidentes de trabajo. De estos accidentes, 34 han sido en el centro de trabajo, 28 han sido “in-itine-

re”, 4 en otro centro de trabajo y 2 en desplazamientos durante la jornada de trabajo. Se han investigado la totalidad de los accidentes de trabajo, excluyendo los “in-itinere”. Todos los accidentes se han comunicado a la autoridad laboral de acuerdo con la normativa en vigor.

El índice de incidencia de la entidad, excluyendo los accidentes “in-itinere”, es del 1,01 %.

Este índice de incidencia es inferior en un 51,61% al estimado para el sector de actividad de la Mutua, que es del 2,09%, atendiendo los últimos datos publicados por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.. El dato se ha calculado efectuando la media ponderada del índice de incidencia de las ramas de actividad de “instituciones financieras y seguros” y “actividades sanitarias”, teniendo en cuenta el peso relativo del personal sanitario.

Estos 68 accidentes han supuesto 1.722 días de baja, con una duración de 25,32 días de baja por accidente.

En el ejercicio 2007, no se han producido fallecimientos como consecuencias de accidentes de trabajo.

La tasa de absentismo ha sido del 0,20 %.

Auditoría

Para comprobar el correcto funcionamiento del Sistema de Prevención y el cumplimiento de la normativa vigente, Audelco, entidad acreditada como auditora en Prevención de Riesgos Laborales, ha llevado a cabo la auditoría legal, emitiendo un informe favorable.

Como complemento a esta auditoría, se han desarrollado auditorías internas, en las que, entre otros, se ha verificado la correcta aplicación de normativa y criterios internos en materia de prevención de riesgos laborales, realizándose 75 visitas de auditoría y 56 informes de seguimiento.

Desarrollo profesional

Gestor Integral

Durante el año 2007 se han impulsado las evaluaciones de gestores, de forma que se han realizado un 50% más de evaluaciones que en 2006 y se ha iniciado un análisis en profundidad orientado a la mejora continua de este modelo de gestión, para lo que se están revisando las funciones y tareas que desempeña actualmente el Gestor Integral con el objetivo de reducir el número de tareas administrativas que realiza y mejorar su capacidad de gestión en aquellas que aportan valor al mutualista y sus trabajadores.

Formación

Desde la entrada en FREMAP de un nuevo empleado y durante toda su trayectoria, la formación es uno de los aspectos más relevantes para la mejor prestación de servicios.

La prestación del mejor servicio requiere de una formación continua de los empleados; con su participación, cada centro de trabajo elabora anualmente su correspondiente plan de formación.

La formación en FREMAP es entendida como un concepto integral, en el que se incluyen tanto los cursos como otras actividades de aprendizaje. Se han sistematizado los factores relacionados con la formación de tal manera que se asegure que todos los empleados de FREMAP cuentan con la competencia necesaria para el desempeño de su puesto de trabajo y para su desarrollo profesional.

Las competencias y funciones de cada puesto de trabajo son clave para la identificación de necesidades formativas, así como para los procesos de selección. El enfoque que seguimos para identificar las competencias y funciones de cada puesto, parte de los valores definidos en la cultura de empresa y de las actividades necesarias para llevar a cabo cada uno de los procesos.

La planificación de la formación se inicia con la identificación de las necesidades individuales, que ha de detectar cada director con sus empleados. Siguiendo el principio de descentralización, cada director es responsable de conocer el grado de conocimiento y las competencias de cada una de las personas a su cargo, así como de identificar individualmente las necesidades de formación que le lleven a adquirir las competencias necesarias para el desempeño de su trabajo y su desarrollo profesional. Adicionalmente, para la identificación de estas necesidades se tiene en cuenta el Plan estratégico de la UPS.



La conciliación de la vida laboral y familiar se apoya en la cultura de empresa de FREMAP.

A finales de cada año se elabora los planes individuales para el año siguiente, si bien se trata de planes dinámicos, constituyendo un proyecto que puede desarrollarse en varios años y que se revisa al menos una vez al año.

De forma simultánea en el tiempo, las direcciones de Central asumen la programación de acciones formativas, comunicando dichas iniciativas al resto de la Organización por si consideran incorporarlas a su planificación. Estas acciones propuestas desde los servicios centrales tienen como *inputs* el análisis de los datos provenientes de los grupos de interés de la Entidad, los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas y el Plan Estratégico. En las mismas se incluyen las que pudieran derivarse de los cambios, mejoras de procesos y mejoras de productos y servicios.

Una vez consolidados los planes de formación de todos los centros y áreas, éstos se integran en el presupuesto de la Entidad, y en 2007 se han desarrollados por las cuatro unidades operativas de formación y las direcciones de central.

Las necesidades identificadas se pueden satisfacer de las siguientes formas:

- Cursos de enseñanza asistida por ordenador a través del aula virtual.
- Impartición de cursos por empleados de FREMAP.
- Contratación de medios externos para la impartición de cursos diseñados para FREMAP.
- Asistencia a jornadas, seminarios abiertos, etc.
- Estancias en oficinas distintas a la del empleado, con el apoyo de tutores locales que garantizan la eficacia de dicha estancia.

Finalizado el ejercicio, cada Director, analiza con sus empleados si las necesidades de formación detectadas para el año en curso, han quedado cubiertas, han dejado de ser una necesidad o siguen quedando pendientes para el año siguiente.

Durante 2007, la formación de entrada en FREMAP ha tenido como principales características:

- Para todos los empleados: Guía del empleado, manual básico de formación de entrada y todos los cursos disponibles en el aula virtual.
- Para los futuros tramitadores, adicionalmente, curso inicial técnico teórico y práctico, durante 3-5 semanas en servicios centrales y 6 semanas en dos UPS.

Año	Total N.º Horas Formación	N.º Horas Formación interna	% Formación interna/total	N.º Horas Formación externa	% Formación externa/total	Total Asistencias Formación	Asistencias Formación interna	Asistencias Formación externa	Horas por empleado
2003	176.200	135.243	76,76	40.957	23,24	9.559	8.025	1.534	38,70
2004	171.352	152.489	88,99	18.863	11,01	8.273	7.257	1.016	35,47
2005	153.709	131.611	87,74	22.098	12,26	7.852	6.687	1.165	29,64
2006	117.234	96.666	82,46	20.568	17,54	6.180	5.085	1.095	26,43
2007	114.136	91.246	79,94	22.890	20,06	7.308	6.218	1.090	30,67

A cada nuevo empleado se le asigna un tutor, responsable de garantizar su formación de entrada, y un responsable de la supervisión de la misma.

Para los servicios médicos se ha diseñado un plan específico, adaptado a las necesidades técnicas de estos puestos de trabajo, que complementa el anterior.

Durante el ejercicio 2007 se han alcanzado un total de 114.136 horas de formación y un total de 7.308 asistencias. El 80% de la formación se imparte como formación interna y el 20% con formación externa.

En el siguiente cuadro se detallan las horas de formación realizadas por los empleados de FREMAP.

En el siguiente cuadro detallamos las horas totales de formación realizadas por cada categoría profesional:

Categoría profesional	Horas de formación en 2007
Administrativos	39.950
Asistentes Sociales	221
Auxiliares de Laboratorio	0
Auxiliares Sanitarios y Especialistas	850
Comerciales	7.094
Fisioterapeutas	18.126
Médicos	26.621
Sanitarios de Grado Medio	11.487
Técnicos de Prevención	7.855
Varios	1.932
Total	114.136

Promoción interna

La gestión del desarrollo de carreras en FREMAP se apoya principalmente en los siguientes enfoques:

- El concepto de Gestor Integral y la promoción de tramitador a gestor.
- La promoción interna del Director de UPS.
- Movilidad transversal del personal sanitario y del Gestor Integral (auditores y especialistas jurídicos).
- Polivalencia de técnicos de prevención.
- Todos los Directores son de promoción interna.

Todos ellos inspirados en la cultura de empresa, especialmente en el siguiente principio:

La promoción en FREMAP se entiende como un proyecto individual, en igualdad de oportunidades, que se desarrolla de acuerdo con las cualidades de cada empleado, su afán de superación y su capacidad para asumir nuevas obligaciones.



La formación es uno de los aspectos más relevantes para la prestación de un servicio de calidad.

La promoción debe entenderse tanto en un sentido vertical (superior nivel y responsabilidad) como horizontal (nuevas funciones o responsabilidades).

La totalidad de los puestos de dirección de UPS se han cubierto por empleados, fomentando de esta forma la promoción vertical. Durante el año 2007 han sido ascendidos 184 empleados (118 hombres y 66 mujeres). Las promociones se deben principalmente a que todos los titulados que efectúan tareas administrativas y aprueban el examen de tramitación, durante su primer año en la empresa, pasan a ser tramitadores y, posteriormente, una vez superada la evaluación de gestor les supone también una mejora económica y de grupo y nivel. De la misma forma los médicos que obtienen una especialidad también mejoran sus condiciones.

La promoción se complementa con la especialización en cada área profesional, dando lugar al desarrollo horizontal (auditores, expertos jurídicos, expertos en traumatología de la mano, especialistas en construcción, riesgos eléctricos).

Armonización de la vida familiar y laboral

FREMAP ha potenciado algunas medidas para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, que se apoyan en el contexto de la cultura de empresa.

Las medidas suponen mejoras en materia de permisos respecto a las que establece el convenio colectivo del sector: permiso retribuido por boda de hijo, por asuntos propios, en los casos de lactancia y/o cuidado de un hijo menor de 9 meses reducción de tiempo o sustitución por permiso retribuido y posibilidad de cambio de horario, fondo de ayuda al empleado y mejores condiciones en materia de vacaciones.

Compensación

Política retributiva

En la cultura de empresa de FREMAP aparecen una serie de valores profesionales como características distintivas en las que se sustenta la calidad y la excelencia, que constituyen su ventaja competitiva y que enmarcan, en parte, la política retributiva: liderazgo, orientación al cliente e innovación.

FREMAP busca la motivación y fidelización de los empleados valorando sus capacidades, dedicación, entusiasmo y eficacia para lo que establece un sistema de evaluación periódica de resultados y de progresión profesional.

Nuestro sistema retributivo asegura un nivel de vida digno y se fija atendiendo a:

- Respeto a los límites presupuestarios, como administradores de fondos públicos.
- Criterios objetivos (responsabilidad, eficacia, dedicación y entusiasmo).
- Concordancia con los valores corporativos.
- Adaptación a la realidad del mercado.
- Retribuciones no dinerarias: beneficios sociales, atención sanitaria en nuestros centros y previsión social.

Las condiciones que recoge el convenio de FREMAP suponen mejoras sobre las establecidas en el del sector. El convenio garantiza una subida mínima para todo el personal del 115 % de la cifra del IPC previsto para cada año.

En el ejercicio 2007 los gastos de personal en la Mutua han ascendido a 170.550.404,69 euros. De esta cantidad, el 71,74% corresponde a sueldos y salarios, el 19,26% a seguros sociales, y el 5,77% son beneficios sociales.

Respecto a las retribuciones entre hombre/mujer, tomado como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, la ratio salarial base hombre/mujer resultante es 1.

Condiciones sociales laborales para empleados

FREMAP mantiene una serie de compromisos con sus empleados no temporales con el fin de mejorar su calidad de vida, a través de fondos de ayuda, subvenciones por estudios, asistencia sanitaria, etc. Estas condiciones se basan en una interacción entre el trabajo de los empleados y los beneficios que la Mutua retorna a la sociedad, sobre la base de la Responsabilidad Social que desarrolla.

A continuación se enumeran los principales:

• Fondo de ayuda a empleados

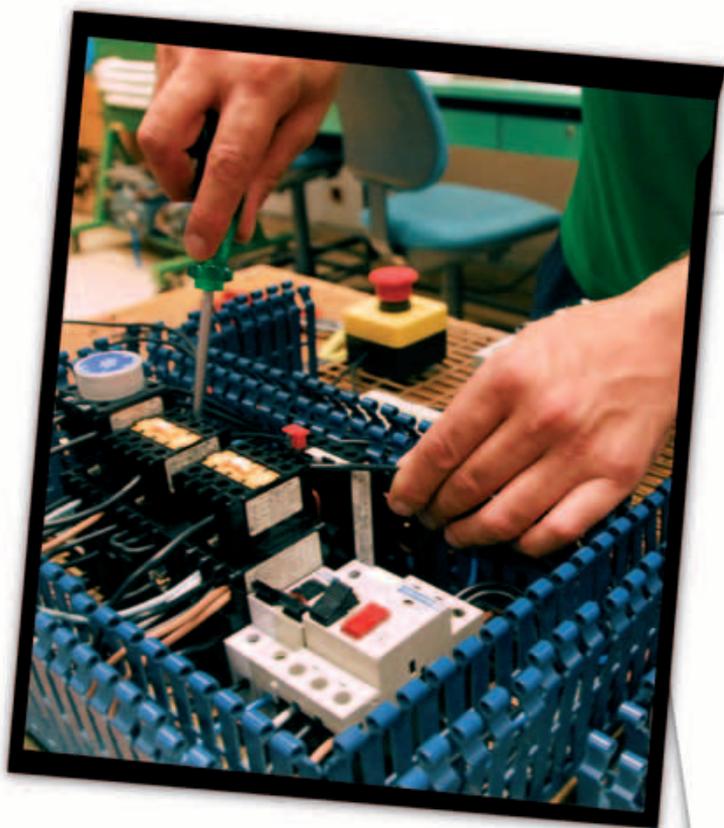
Tiene como finalidad principal atender necesidades económicas, debidamente justificadas, del propio empleado, cónyuge, hijos, ascendientes o familiares que convivan con él y/o a sus expensas. Para algunas prestaciones se aplica requisitos de antigüedad u otros. Se conceden prestaciones a fondo perdido por enfermedad y por tratamientos dentales, ópticos y prótesis. Se conceden préstamos por compra de primera vivienda, reparaciones necesarias para la habitabilidad de la misma, compra de mobiliario, adquisición o reparación de vehículos y por adopción o empleo de técnicas de fecundación. El importe económico aportado por FREMAP durante el 2007 ha ascendido a 2.024.978 euros.

• Plan de pensiones

FREMAP colabora de forma especial en el plan de pensiones de los empleados. Pueden adherirse voluntariamente a los beneficios que representa el plan individual, los empleados con antigüedad de, por lo menos, dos años y una jornada semanal superior o igual a 20 horas. FREMAP aporta al plan una cantidad que depende de la antigüedad del empleado, y de su contribución al fondo de pensiones, con el límite de ayuda de un 2.5 % sobre su retribución bruta anual. La escala de aportación se establece en convenio colectivo. El importe económico destinado al Plan de Pensiones durante el 2007 ha ascendido a 1.093.000 euros. Además el convenio colectivo contempla programas de jubilación anticipada.

• Subvención por estudios

Todos los empleados de FREMAP que realicen estudios con titulación oficial o de idiomas, pueden solicitar una subvención que cubre los gastos de



La Mutua colabora con diferentes universidades y escuelas de formación para promover la adaptación de los alumnos al mundo laboral.

matrícula y libros. Los empleados que tengan a su cargo hijos o familiares discapacitados perciben también una ayuda, que se establece en convenio colectivo. El importe económico destinado a subvencionar estudios de empleados durante el 2007 ha ascendido a 104.101 euros. Esta cantidad es independiente de la existente para formación y capacitación de los empleados.

- **Asistencia sanitaria**

Los empleados tienen derecho a asistencia médica, sanatorial y quirúrgica gratuita en las instalaciones de la Empresa. Igualmente los componentes de la unidad familiar tienen derecho a la asistencia ambulatoria y hospitalaria gratuita o con un importante descuento, según el grado de parentesco.

- **Otras prestaciones especiales**

Los empleados perciben una cantidad por nacimiento o adopción de hijo, por matrimonio y por haber cumplido 25 años de permanencia en FREMAP. Además a los derechohabientes de los empleados fallecidos se les abona una cantidad que varía en función de la causa del fallecimiento, relacionado o no con un acto de servicio.

Acuerdos con universidades, escuelas de formación y otras entidades

FREMAP colabora con diferentes organizaciones (universidades y escuelas de formación) con el fin de promover la adaptación entre los alumnos y el mundo laboral. Existen acuerdos firmados con diferentes universidades y con institutos de enseñanza secundaria y formación profesional, para la realización de prácticas de sus alumnos en la empresa.

FREMAP y sus proveedores



Código de Conducta, **68**

Selección y evaluación, **69**

Solidaridad, **70**



La gestión de
los proveedores
de la Mutua se
fundamenta en la
equidad.

El documento de Cultura de Empresa de FREMAP establece que la calidad en FREMAP se garantiza cumpliendo con rigor y puntualidad, plazos y obligaciones y sometiendo sus procedimientos a la certificación de entidades acreditadas. Igualmente, la verificación y exigencia de la calidad de los bienes y servicios suministrados por los proveedores, aumenta la satisfacción de sus clientes.

La política de compras y contratación de servicios de FREMAP tiene entre sus objetivos optimizar la relación entre coste y calidad de los productos y servicios contratados.

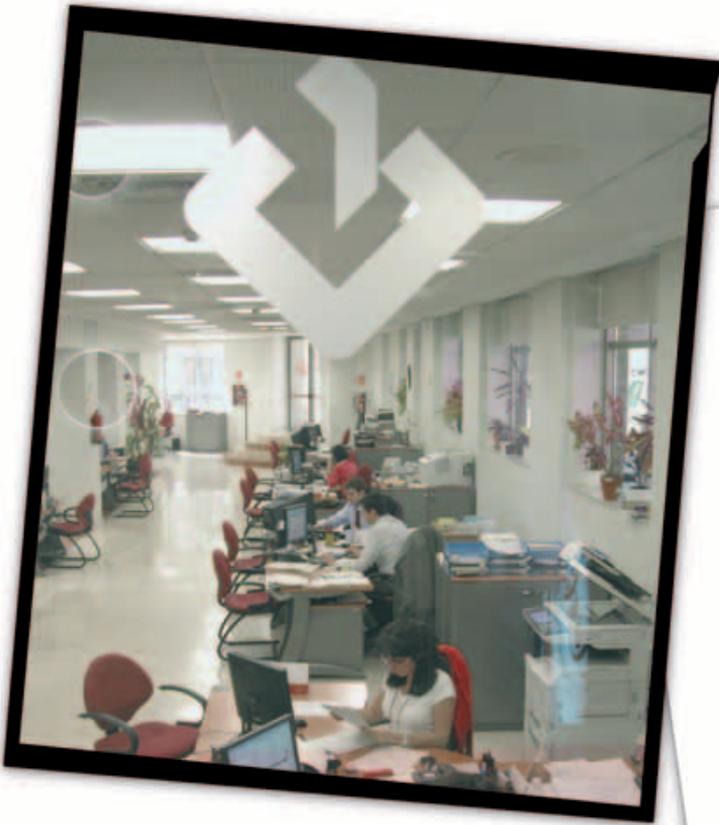
La gestión de los proveedores de la Entidad se fundamenta en la equidad, como recoge el documento de Cultura de Empresa en su punto 10, inspirando la actuación de FREMAP en sus relaciones con asociados, trabajadores protegidos, empleados, colaboradores y proveedores de la Mutua.

En su Código de Conducta se desarrolla este principio y se establecen las líneas de actuación respecto a proveedores, considerados estratégicos para la prestación del servicio.

Código de Conducta

Dentro del Código de Conducta de FREMAP, y como desarrollo de los Principios Básicos de la Cultura de Empresa, se ha definido un apartado dedicado a proveedores en el que se contemplan los siguientes puntos aplicables a las mutuas relaciones.

- En las situaciones establecidas por la normativa interna debe trabajarse con dos o más proveedores a la vez, convocando concurso cuándo sea necesario o solicitando varios presupuestos.
- A ningún proveedor deberá revelársele precios, ofertas o cualquier otra información confidencial de distinto proveedor.
- En cualquier caso, deben aplicarse las normas del Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de Junio, relativas a la capacidad, publicidad, procedimientos de licitación, formas de adjudicación y régimen de recursos y medidas cautelares cuando se celebren contratos de obra de cuantía igual o superior a 5.278.000 euros (5.150.000 euros tras la actualización producida por la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda 3875/2007 de 27 de Diciembre) y contratos de suministros de consultores y asistencia y de servicio por importe de 211.000 euros (206.000 euros tras la actualización producida por la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda 3875/2007 de 27 de Diciembre), IVA excluido en ambos casos.
- En todo momento, FREMAP garantizará que la contratación se ajuste a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos y asegurar una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios, mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer la salvaguardia de la libre competencia y la selección de la oferta económica más ventajosa.



La selección de proveedores contempla criterios de calidad, medioambientales, de seguridad y de salud laboral.

- Deberá evitarse toda situación que pueda representar conflicto de intereses entre las responsabilidades de un empleado y sus intereses personales. En ningún caso será compatible la condición de empleado y de proveedor de FREMAP.
- No se aceptarán regalos o favores, a título individual, de ningún proveedor que mantenga o trate de mantener relaciones comerciales con FREMAP, si se considera que tales actos van más allá de lo que se conceptúa como actitud de cortesía aceptable, dentro del ámbito de conductas comerciales éticas y responsables.
- Se rechazarán las invitaciones de proveedores para eventos no estrictamente necesarios en el ejercicio profesional del empleado.

Selección y evaluación

La selección de todos los proveedores contempla criterios de calidad, medioambientales, de seguridad y de salud laboral, económicos y sociales, debiendo realizarse de manera objetiva, justa e imparcial, sin ningún tipo de preferencias hacia persona o entidad, que no sea el interés de la empresa y clientes.

En función del tipo de proveedor, se le remitirá un cuestionario que se puntuará según las diferentes respuestas y cuya aprobación supondrá que dicho proveedor cuenta con los medios necesarios para suministrar un producto o prestar un servicio de calidad.

En materia de prevención de riesgos laborales, FREMAP comprueba que la empresa contratista cumple con las normas de prevención para que empresas externas efectúen trabajos en sus centros.

Además de unos criterios de calidad, medioambientales, seguridad, salud laboral y económicos se les exige el

FREMAP asesora a sus proveedores para que su gestión sea socialmente responsable.

compromiso de cumplimiento de los siguientes requisitos sociales:

- Cumplir la legislación nacional y las normas de derecho internacional.
- Respetar el derecho a la privacidad de los empleados, asegurando el tratamiento confidencial de sus datos.
- Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, cumpliendo los requisitos establecidos en materia de prevención de riesgos laborales.
- Rechazar toda discriminación por motivos de nacionalidad, sexo, raza, religión o factores de tipo social, moral, ideológico, político o sindical.
- Propiciar la libre expresión de las ideas y opiniones de los empleados a través de los canales de comunicación adecuados, con profundo respeto de los derechos legales de asociación y sindicación.
- Respetar la igualdad de oportunidades, la formación necesaria, la estabilidad en el empleo y una retribución justa, así como evitar toda forma de persecución psicológica.
- Adoptar las medidas necesarias para que su actividad garantice el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa medioambiental, con el objetivo de prevenir la contaminación, reducir la generación de residuos y utilizar racionalmente los recursos naturales y energéticos.
- Trabajar exclusivamente con proveedores que respeten estos compromisos.

Una vez seleccionado el proveedor, la evaluación continua, realizada con carácter anual, determina la aptitud del mismo en el cumplimiento de las especificaciones acordadas con FREMAP.

La relación con los proveedores, a efectos de su evaluación continua, se articula a través de un módulo específico, en el que cada uno de los evaluadores puede realizar un seguimiento completo de los mismos, analizando los fallos y errores a través de los informes de disconformidad.

En el supuesto de superar un porcentaje determinado de fallos, esos proveedores serán dados de baja para la prestación de los servicios contratados.

Entre los aspectos más valorados en la relación con FREMAP está la rapidez en el pago, ya que como norma básica se debe abonar la factura en un plazo máximo de 15 días, contados desde el momento en que es presentada.

Solidaridad

En su política de Responsabilidad Social, FREMAP asume ante sus proveedores el compromiso de asesorarlos para que su gestión sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas y mantener la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos.

Dentro de su política de compras, ha incrementado la relación que mantiene con los centros especiales de empleo.

En relación al ámbito de los diferentes proveedores, no se han identificado proveedores que, por el tipo de actividad que desarrollan, puedan implicar riesgos significativos en materias de derecho humanos, si bien se han incorporado en materia de selección criterios de evaluación social.

FREMAP no considera riesgos de incumplimiento de libertad, derechos de asociación o negociación colectiva, tanto interna, como externa en relación con las actividades que realiza. En este sentido conviene resaltar que las compras y solicitudes de servicios se realizan a proveedores del país y por tanto dentro del marco nacional.



FREMAP y el medio ambiente



Compromiso con el desarrollo sostenible, **74**

Política medioambiental de FREMAP, **74**

Programa de Gestión Medioambiental, **75**

Acciones medioambientales en la construcción de nuevos centros, **81**



La Mutua persigue un desarrollo sostenible de su actividad en la sociedad actual y futura.

Los Principios Básicos de la Cultura de Empresa” establecen que el respeto a la naturaleza es asumido por FREMAP, más allá del cumplimiento de la normativa específica, a través de la mejora continua de su gestión medioambiental, que se somete a la certificación de entidades acreditadas.

Compromiso con el desarrollo sostenible

La política medioambiental debe estar orientada hacia la consecución del desarrollo sostenible de la actividad en la sociedad actual y futura. El compromiso con la protección y conservación del medio ambiente se debe plasmar como parte integrante de la política general de la Empresa.

La política medioambiental debe conducir a un desarrollo del programa de gestión medioambiental en el que se concreten las actuaciones que es necesario realizar, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos.

La implicación de FREMAP le ha llevado a integrar la gestión medioambiental en el desarrollo de su actividad, por lo que todos los que participan en su gestión, a cualquier nivel, contribuyen mediante la aplicación de un sentido de la responsabilidad y de la ética, a la consecución del desarrollo sostenible de la actividad en la sociedad actual y futura.

La Mutua, además de cumplir con sus principios medioambientales, está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Con la finalidad de cumplir con estos compromisos, FREMAP dispone de un sistema de gestión medioambiental en base a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001, certificado por AENOR desde el ejercicio 2000, que se aplica en todos sus centros de trabajo y cuya descripción se contiene en la documentación formada por un manual, diez procedimientos específicos de medio ambiente, veintinueve instrucciones técnicas y diez procedimientos comunes con su sistema de calidad.

FREMAP, a través de su programa de gestión, ha desarrollado actuaciones que contribuyen a la disminución del impacto medioambiental global de su actividad, de forma que contribuya de forma positiva a la mejora del desempeño económico, a través de la gestión de los riesgos medioambientales.

Política medioambiental de FREMAP

La política medioambiental de FREMAP está orientada hacia la consecución del desarrollo sostenible de la actividad en la sociedad actual y futura. El compromiso con la protección y conservación del medio ambiente se plasma en la definición de esta política, como parte integrante de la política general de la Empresa.

- FREMAP se compromete a hacer compatible la eficacia del servicio con la preservación del medio ambiente, considerando las interacciones de sus servicios y actividades.
- FREMAP se compromete a cumplir la normativa vigente y la futura prevista, así como a establecer un sistema de gestión medioambiental formal, que permita conseguir una mejora continua de su actuación medioambiental.
- FREMAP se compromete a prevenir la contaminación, reducir progresivamente y en la medida de sus posibilidades, los residuos, a utilizar racionalmente los recursos naturales y energéticos, así como a la utilización de productos respetuosos con el medio ambiente.

- FREMAP se compromete a promover en todos los empleados un mayor grado de sensibilidad, responsabilidad y concienciación sobre la necesidad de proteger y preservar el entorno.
- FREMAP se compromete a mantener un canal de comunicación medioambiental tanto interno como externo con criterios de transparencia, manteniendo una relación de cooperación con las autoridades y un diálogo abierto con partes interesadas y público, a cuya disposición pone esta política.

Programa de Gestión Medioambiental

FREMAP tiene fijada su política medioambiental en el “Manual de Gestión Medioambiental”, recogiendo los principios básicos que orientan su actividad en este campo. En este programa de gestión medioambiental, que afecta a toda la organización de FREMAP, se concretan las actuaciones que son necesarias realizar, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los principios de la política medioambiental. A continuación se analiza cada uno de estos principios.

FREMAP se compromete a hacer compatible la eficacia de un servicio con la preservación del medio ambiente considerando las interacciones de sus servicios y actividades.

El cumplimiento de este compromiso se está garantizando mediante la adaptación del Sistema de Gestión Medioambiental de FREMAP a lo previsto en la Norma UNE-EN ISO 14.001 y a través del establecimiento y modificación de los objetivos en los diferentes programas de gestión medioambiental.

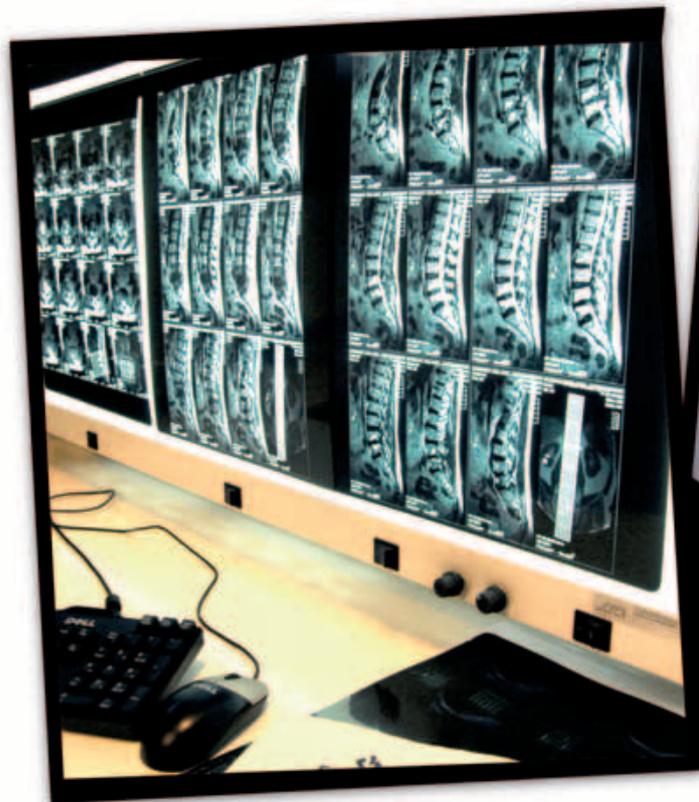
FREMAP se compromete a cumplir la normativa vigente y futura prevista, así como a establecer un sistema de gestión medioambiental formal que le permita conseguir una mejora continua de su actuación medioambiental.

Para la identificación de la normativa vigente que afecta a FREMAP en materia de medio ambiente, debe aplicarse el procedimiento de gestión medioambiental FREMAP-GM-02, y su cumplimiento se concreta en la documentación del Sistema de Gestión Medioambiental.

Una vez al semestre el Director de cada centro comprueba el cumplimiento de la normativa vigente, para lo que se ayudará del cuestionario de verificación semestral del cumplimiento de los requisitos legales en materia de medio ambiente, incluido en el programa de vigilancia ambiental.

Se han realizado mejoras en las aplicaciones informáticas que sirven para gestionar y auditar la política medioambiental de la Entidad.

FREMAP se compromete a prevenir la contaminación, reducir progresivamente, y en la medida de sus posibilidades, los residuos, a utilizar racionalmente los recursos naturales y energéticos, así como a la utilización de productos respetuosos con el medio ambiente.



Para asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión medioambiental, FREMAP ha establecido una serie de objetivos, considerando los aspectos medioambientales significativos y no significativos.

Los objetivos fijados serán comunes para toda la organización y cada centro realizará un seguimiento periódico de los mismos.

Objetivos medioambientales

Generación de residuos químicos

La generación de este tipo de residuos procede de los líquidos de revelador y fijador necesarios para la realización de placas de radiografía.

Partiendo de un objetivo en el 2006 de 25 cl. por disparo de rayos X, se decidió para el año 2007 establecer un límite de 22 cl., con la excepción de aquellos cen-

tros en los que exista duplicadora, en los que el límite es de 30 cl. A 31 de diciembre de 2007 el resultado es de 22,28 cl./disparo (22,73 en el año anterior), por lo que se han tomado las oportunas medidas al objeto de corregir la desviación correspondiente, procediendo por el Servicio de Auditoría Interna a través de la realización del plan de auditorías a analizar los centros donde este parámetro resulte significativo.

En el sistema hospitalario el consumo generado ha alcanzado 2,64 cl./disparo.

Semestralmente el Director de cada centro se responsabiliza de comprobar la generación de este tipo de residuos para lo que utilizará la información contenida en la documentación de retirada de estos residuos por el gestor. El informe de revisión del sistema de calidad por la dirección recoge por centro el consumo generado a lo largo de seis meses.

Una vez al año se procederá a revisar por la empresa de mantenimiento, la procesadora de rayos X, con la finalidad de ajustar su funcionamiento y evitar un consumo innecesario de líquidos fijador y revelador.



La gestión medioambiental de FREMAP se sustenta en la norma ISO 14.001.

Consumo de electricidad

La energía consumida se destina principalmente a iluminación y climatización de instalaciones.

Todos los centros de FREMAP tienen como objetivo la no superación de 145 kWh/m² (el límite para el año 2006 fue de 150 kWh/m²).

A 31 de diciembre de 2007 el consumo medio generado en los centros ha sido de 125,42 KWh/m² (133,46 Kwh/m² para el 2006).

En el sistema hospitalario el consumo medio por centro ha sido de 195,03 KWh/m².

Respecto al consumo de energía indirecta, a partir del consumo eléctrico obtenemos los siguientes datos:

Años	Carbón	Gas Natural	Productos Petrolíferos	Biomasa	Eólica	Hidráulica	Nuclear
2005	39.570	1.517	8.217	601	601	4.561	37.467
2006	41.987	1.609	8.716	638	638	4.839	39.746
2007	44.115	1.691	9.160	670	670	5.085	41.769

Estas cantidades están expresadas en GJ, calculadas de acuerdo al Protocolo Energy Balance Sheet, no son imputables a la gestión directa de la Entidad, sino a la estructura de las fuentes de energía de España.

Por otro lado, el consumo de gas natural en 2007 fue de 398.686 metros cúbicos, y el de gasóleo fue de 487,82 toneladas métricas.

A los efectos de ajustar los consumos se tendrán en cuenta los siguientes puntos:

1. Analizar en los recibos si la potencia contratada es excesiva en relación con la potencia realmente consumida (máxima en los recibos), en cuyo caso deberá reducirse la potencia contratada, para que esta sea similar a la consumida.
2. Dar las instrucciones necesarias a todos los empleados para mejorar el aprovechamiento de la energía eléctrica y en consecuencia, reducir su consumo, medidas que incluirán instrucciones para que:
 - a) Los termostatos del aire acondicionado se sitúen entre 22°C y 24°C, temperatura considerada como adecuada para trabajar.
 - b) La temperatura de las neveras sea la adecuada a su contenido.
 - c) Se establecerá un control de encendido y apagado de las luces, así como del aire acondicionado.

Generación de residuos biosanitarios especiales

La generación de este tipo de residuos procede de las asistencias derivadas de accidente de trabajo, más las derivadas de las asistencias por incapacidad temporal de contingencias comunes y a terceros.

Para el 2007, el objetivo es la no superación de 10 gr. por asistencia (objetivo para el 2006, 25 g/asistencia). Para conseguirlo se deben seguir las pautas de actuación contenidas en las instrucciones técnicas medioambientales elaboradas para cada comunidad autónoma.

A 31 de diciembre de 2007 se ha cumplido el objetivo, alcanzando 2,86 gramos/asistencia (7,25 g/asistencia en el 2006).

En el sistema hospitalario se han generado 64,29 gramos/asistencia.

Semestralmente el Director de cada centro se responsabilizará de que se compruebe la generación de este tipo de residuos, para lo que utilizará la información contenida en la documentación de retirada de estos residuos

por el gestor. El informe de revisión del sistema de calidad por la dirección recoge por centro el consumo generado a lo largo de seis meses.

En el caso de que se supere este objetivo, el Director del centro analizará con el servicio médico las posibles causas y establecerá, si procede, un plan de acción para conseguir la reducción en la generación de estos residuos en el plazo de un año.

Consumo de papel

Todos los centros de FREMAP tienen como objetivo el consumo cero de papel no reciclado. Se han desarrollado medidas tendentes a la reducción de consumo de este tipo de papel, con el objetivo de reducir coste económico y eliminar parte de la generación del residuo. Entre estas medidas están las de potenciación del uso del correo electrónico, la eliminación de impresos mediante su creación ofimática, la eliminación de publicaciones y su sustitución por bases de datos y, finalmente, la utilización de sobres multicorreo. A 31 de diciembre de 2007, al igual que durante el año anterior, los centros de FREMAP han tenido un consumo cero de papel blanco, trasladando su consumo a papel reciclado.

Se ha seguido potenciando durante el año 2007 el uso del formato electrónico pdf, iniciativa puesta en marcha en el 2006 y que permite la consulta de cualquier informe o listado obtenido de las aplicaciones corporativas en pantalla, evitando así la impresión del mismo y por tanto el consumo de papel, toner y electricidad.

El consumo total de papel en 2007 fue de 161.037 kilos (de tipo Nautilus y Digital Natural), frente a 197.152 en 2006 (de tipo Nautilus, Eco-Speed y Digital Natural) (Fuente: Antalis Office Supplies, proveedor de papel de FREMAP).

Consumo de agua

Para todos los centros de FREMAP el objetivo para el 2007 es la no superación de 0,050 metros cúbicos por asistencia (0,060 en el 2006).

A 31 de diciembre de 2007 el consumo medio de agua por centro está en 0,0269 metros cúbicos por asistencia (0,03279 para el año 2006).

En el sistema hospitalario el consumo medio por asistencia está en 0,336 metros cúbicos por asistencia.

Emisiones a la atmósfera

Todos los centros de FREMAP que tengan generadores de calor que utilicen combustibles líquidos y gaseo-

sos (calderas de calefacción) tendrán como objetivo específico, además del cumplimiento de los máximos legales, la no superación del 75% fijado en los límites legales respecto a CO² y SO².

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

Emisiones directas*	2005	2006	2007
CO ² (tm/año)	598.996,15	595.276,83	579.160,00

*cálculo realizado en conformidad con la directiva 2003/87/CE

Las emisiones indirectas son atribuibles al consumo eléctrico.

Emisiones indirectas	2005	2006	2007
CO ² (tm/año)	4.373,93	4.437,15	11.288,23

En relación a otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso, la Entidad no dispone de sistemas que permitan medir las emisiones indirectas de CO² consecuencia del transporte utilizado por el personal en sus desplazamientos laborales.

FREMAP no provoca emisiones significativas de gases que afecten la capa de ozono a excepción hecha de las

emisiones accidentales que se pueden generar en las actividades de mantenimiento o reparación de los equipos de refrigeración.

A continuación se presenta información con otros tipos de contaminantes, calculados a partir de la suma de las tasas de emisión horaria de cada instalación.

Contaminante SO²	2005	2006	2007
Emisión anual estimada (kg)	1.073,20	3.115,90	3.431,62

Contaminante NO_x	2005	2006	2007
Emisión diaria estimada (kg)	23,91	21,12	23,04

Aguas residuales

En FREMAP tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana. Sólo en las Instalaciones del Hospital de Majadahonda, se dispone de una planta de tratamiento de las aguas residuales generadas por el centro, dotada de separación de gruesos, dos líneas paralelas e independientes de tratamiento biológico, decantación y salida.

La estimación de vertido máximo de aguas residuales para el 2007 es de 48.712 metros cúbicos.

Planes de emergencia

Elaboración y actualización, en su caso, de los planes de emergencia de los centros de trabajo.

Se revisa la formación de los equipos de primera intervención, así como la formación de todo el personal.

Se realiza un simulacro para evaluar la eficacia del plan de emergencia y de la formación.

Control de legionella

Todos los centros de FREMAP, han firmado un contrato con una empresa autorizada, dirigido al cumplimiento del protocolo higiénico-sanitario, para la prevención y control de la legionelosis. Se realiza con una periodicidad anual.

Aprovechamiento de la energía

Se fomenta el transporte público de nuestros asegurados siempre que la lesión lo permita.

Se fomenta el uso concertado de medios de transporte que trasladen de forma colectiva a los lesionados, trazando itinerarios que ahorren kilometraje.

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



Utilización de productos respetuosos con el medio ambiente

Se utilizan detergentes biodegradables, lo que se comunica a las empresas encargadas de la limpieza de los centros de la Mutua. En los productos de limpieza no se utilizan, siempre que sea posible, productos que contengan CFC, lo que se comunica a las empresas encargadas de la limpieza de los centros. Se utilizan recipientes de cristal, con posibilidades de reutilización, cuando procede.

Inversión medioambiental de FREMAP en 2007:

Partida	Inversión
Gestión de Residuos en Clínicas (no hospitales)	199.422,22
Gestión de Residuos en Hospitales	132.576,08
Medicina Preventiva	5.590,78
Gestión de Residuos Departamento de Prevención (c.c. Cuotas)	12.894,43
Administración	48.987,28
Total	399.470,79

Cifras en euros.



Todos los edificios que construye la Mutua están sometidos a exigentes criterios de impacto ambiental.

Acciones medioambientales en la construcción de nuevos centros

Con el objetivo de minimizar el impacto medioambiental de la actividad de la Mutua, en las obras de nueva construcción o reformas, se han adoptado las siguientes actuaciones:

- Todos los materiales están homologados.
- Se valora el grado de reciclabilidad de los materiales.
- Los equipos de aire se instalan con refrigerante ecológico (R410a).
- Los equipos de aire se aíslan acústicamente hasta cumplir los parámetros normativos.
- Los sistemas de tratamiento de aire con *free-cooling* permiten el máximo ahorro energético y la mejora de ventilación.
- Se emplean sistemas para la recuperación de energía en el aire, que se extrae de los edificios.
- Las cisternas tienen doble sistema de descarga, lo que permite reducir el consumo de agua.
- Los sistemas de climatización se sectorizan mediante termostatos en zonas centrales y fachadas, para un consumo racional de energía.
- Los sistemas de aguas pluviales y fecales separan ambos tipos de aguas, en todos aquellos municipios que disponen de red general de alcantarillado que lo permite, con el objetivo de optimizar la gestión de aguas residuales. Además, los aparcamientos interiores están dotados de separadores de hidrocarburos y las cocinas y cafeterías de separadores de grasas.
- El cableado eléctrico de las nuevas obras es no fluorado, evitándose así las emanaciones tóxicas de los antiguos cables eléctricos, que se generan en el reciclaje o en caso de incendio.
- Los conductos de impulsión de aire acondicionado son de fibra de vidrio, y están forrados en aluminio tanto exterior como interiormente, para evitar la pérdida de energía.
- Para evitar las posibles molestias por generación de ruido, están aislados acústicamente los grupos eléctricos tanto los exteriores como los situados en el interior de los edificios.

- Se han instalado cortavientos en vestíbulos para reducir la pérdida de energía por la apertura de puertas.
- Los vidrios exteriores son de *climalit*, con la luna interior *planitherm* o la exterior *cool-lite* al objeto de reducir la transmisión energética interior-exterior y, en consecuencia, reducir el consumo de electricidad y mejorar las condiciones ambientales.

FREMAP se compromete a promover en todos los empleados un mayor grado de sensibilidad, responsabilidad y concienciación sobre la necesidad de proteger y preservar el entorno.

En todos los centros de FREMAP, el director realiza reuniones con los empleados, en las que se explica el programa de gestión medioambiental.

Además se incluye dentro de la programación de las unidades formativas un curso para formación de experto y otro curso sobre conocimientos básicos a los que puede acceder cualquier empleado.

La documentación del Sistema de Gestión Medioambiental, está instalada en la Intranet accesible para todos los empleados.

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

FREMAP se compromete a mantener un canal de comunicación medioambiental tanto interna como externa con criterios de transparencia. También mantendrá una relación de cooperación con las autoridades y un diálogo abierto con las partes interesadas y el público.

El cumplimiento de este compromiso se realiza mediante la aplicación de los procedimientos FREMAP-03 y FREMAP-GM-03.

FREMAP pone su política medioambiental a disposición de las partes interesadas mediante su publicación en la Intranet, en su página web de Internet y la revista FREMAP.

En las oficinas existen modelos de sugerencias y hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios y partes interesadas.

En el siguiente cuadro se recogen los resultados de los objetivos en los ejercicios 2001 a 2007 y la reducción que se ha producido en este periodo:

Todos los residuos generados están gestionados por gestores autorizados, llevándose a cabo los métodos de tratamiento contemplados por las legislaciones de las Comunidades Autónomas.

En base a estos resultados se puede afirmar que, debido a la gestión medioambiental realizada, se ha reducido el impacto de la actividad de la Mutua en el medio ambiente y además han disminuido sus costes.

La evolución de su comportamiento medioambiental ha tenido una trayectoria favorable gracias a la implantación de un sistema específico de gestión medioambiental, integrado dentro de su sistema global de gestión. Ha contribuido al uso racional de los recursos, como principio de actuación de FREMAP.

Tipos	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Total 2007	Reducción 2007-2001
Residuos químicos: cl/disparo rayos x	24,49	19,39	21,58	20,49	22,51	22,73	22,28	112.315 L	- 8,27 %
Consumo de agua (2)	-	-	-	-	0,035	0,03	0,026	235.467 m ³	-
Papel: unidades de papel no reciclado por empleado	2.354	804	807	260	-	-	-	-	- 100,00%
Electricidad: kw/h por m ²	164	153,44	147,88	152,84	145,91	133,40	125,42	28.628.674 kw/h	- 23,52%
Residuos biosanitarios especiales: g/asistencia	27,57	20,06	10,46	8,55	5,76	7,25	2,86	23.519 Kilos	- 89,62%

(1) No está incluido el consumo del sistema hospitalario, que a 31/12/2007 es de 2,64 cl/disparo de rayos x.

(2) Objetivo medioambiental incorporado en 2005.

(3) No está incluido el consumo del sistema hospitalario, que a 31/12/2007 es de 0,336 m³/asistencia.

(4) No está incluido el consumo del sistema hospitalario, que a 31/12/2007 es de 195,03 KWh/m².

(5) No está incluido el consumo generado del sistema hospitalario, que a 31/12/2007 es de 64,29 gramos por asistencia.

FREMAP y la acción social



Organización, **86**

Programa de actividades sociales, **88**

Programas de integración laboral de personas con discapacidad, **92**

Plan de Responsabilidad Social 2005-2008, **94**



El compromiso
social forma parte
de la esencia misma
de la Mutua.

FREMAP como empresa de servicios lleva inmersa en su razón de ser una importante consciencia de compromiso social en su ámbito de actuación.

Dicho compromiso se lleva a cabo por medio de la realización de:

- Un Plan de Acción Social real y concreto que tiene como misión sensibilizar al colectivo de empleados promoviendo y fomentando toda tarea encaminada al servicio desinteresado a la sociedad.
- Firma de acuerdos concretos con Entidades u Organismos no lucrativos inmersos en el ámbito de la solidaridad.
- Presta especial atención a la readaptación laboral de las personas que con motivo de AT o EP han sufrido alguna deficiencia que les impida realizar las tareas profesionales que realizaba con anterioridad, abriendo de este modo nuevos caminos de autosuficiencia y capacitación alternativas. La readaptación profesional es el resultado más patente de la política de Responsabilidad Social que impera, ya que la propia idiosincrasia de FREMAP lleva inmersa una búsqueda activa de actuaciones de formación, I+D y propagación de las mismas para conseguir una mejora en la seguridad, salud y reintegración social de los ciudadanos.

El Plan Estratégico 2007-2010 recoge entre sus objetivos una serie de medios y pautas de actuación encaminados a cumplir con los compromisos de Responsabilidad Social establecidos.

Organización

Para el desarrollo de los programas de acción social FREMAP cuenta con una serie de figuras las cuáles se organizan de la siguiente manera:

Comité de Dirección

- Responsable último de la implantación, funcionamiento y mejora de la acción social de FREMAP.

Comisión de Acción Social

Principal elemento de unión entre el Comité de Dirección y el resto del personal colaborador y gestor de la acción social. Entre sus objetivos destacan:

- Definir e impulsar programas de acción social.
- Coordinar esfuerzos, intercambio de información y fomento de actuaciones relacionadas con la acción social.
- Desarrollar, asesorar, formar y sensibilizar a los empleados de FREMAP para su participación en programas de acción social.
- Elaborar anualmente el cuadro de mando de la acción social, realizando una evaluación del ejercicio anterior y estableciendo las metas para el siguiente año.
- Divulgar artículos sobre Responsabilidad Social a través de los medios de difusión y comunicación de FREMAP.
- Estudiar vías de colaboración con los proyectos presentados al concurso de proyectos solidarios en función de la votación obtenida.
- Seguimiento con los proyectos solidarios ya finalizados con los que se haya colaborado anteriormente.
- Convocar cada dos años el concurso de proyectos solidarios y seguimiento del proyecto seleccionado.
- Potenciar lazos de colaboración con ONGs y fundaciones sociales, mediante la firma de convenios.



FREMAP alienta el voluntariado y las acciones solidarias de sus empleados.

- Convocar y preparar en el primer trimestre de año una reunión con todos los Promotores Regionales con el objetivo de divulgar los puntos referentes al ámbito de la acción social del Plan Estratégico institucional.

Directores de UPS

- Responsables de impulsar la existencia de promotores de acción social en su UPS.

Promotor Regional de Acción Social

Funciones

- Actuar como dinamizador en su Dirección Regional de los programas de acción social actuando de enlace entre los promotores de los distintos centros asistenciales.
- Proponer a la Comisión de Acción Social el desarrollo y participación en programas de acción social.

- Fomentar en la Dirección Territorial el desarrollo de programas de acción social.
- Coordinar las actividades de acción social de las diferentes Unidades de Prestación de Servicios e informar de las mismas a la Comisión de Acción Social.
- Buscar noticias de actividades de su subcentral, y enviarlas trimestralmente.
- Contactar con ONGs de cara a la realización de acuerdos locales.
- Formar/organizar cursos de acción social de FREMAP.

Promotor de Acción Social de la UPS

Funciones

- Fomentar en la UPS el desarrollo de programas de acción social.
- Difundir las campañas de acción social.
- Proponer al promotor de subcentral noticias de actividades locales.
- Proponer al promotor de subcentral ONGs de cara a la realización de acuerdos locales.

La Comisión de Acción Social de FREMAP canaliza el impulso solidario de cuantos integran la Mutua.



Promotor de Acción Social de los hospitales

Funciones

Realizarán las mismas funciones que los Promotores de Centros Asistenciales dentro del hospital, esto es:

- Proponer a la Comisión de Acción Social el desarrollo y participación en programas de acción social.
- Fomentar en cada hospital el desarrollo de programas de acción social.
- Coordinar de las actividades de acción social de las diferentes unidades del hospital e informar de las mismas a la comisión de acción social.
- Buscar noticias de actividades de su hospital y enviarlas trimestralmente.
- Contactar ONGs de cara a la realización de acuerdos locales.

Programa de actividades sociales 2007

Se han desarrollado actividades en los siguientes campos:

- Formación.
- Comunicación.
- Campañas solidarias.
- Proyectos de solidaridad.
- Colaboración institucional.

Formación

Encuentros formativos de voluntariado

- El primer ciclo de formación tuvo lugar en Santiago de Compostela, el día 16 de abril. El objetivo primordial de dicho encuentro fue el de transmitir a los

Promotores Regionales los objetivos del Plan de Acción Social anual. El número de asistentes fue de 25 personas.

- Cada Promotor Regional de Acción Social organizó dentro de su Dirección Regional un curso de formación destinado a las figuras del Promotor de Acción Social de las diferentes UPS de su Región. El objetivo marcado fue retransmitir lo expuesto en la reunión de la Comisión y Promotores Regionales en Santiago.
- Durante los días 5 y 6 de mayo se desarrolló en la sede social de Fremap el “II Encuentro de voluntariado social”, en el que se trazó un intenso programa de ponencias, dinámicas de grupo y mesas redondas. Los asistentes fueron los Promotores de Acción Social tanto Regionales como de UPS, la Comisión de Acción Social, la ONG África Directo en calidad de segundo ganador del concurso Proyectos Solidarios y 16 nuevos voluntarios, esto es, alrededor unas 80 personas. El objetivo de dicho encuentro fue el de dar a conocer a los voluntarios el Plan de Acción Social y fomentar su participación en actividades de verano promovidas por África Directo.
- Dentro de la oferta formativa proporcionada por Recursos Humanos se mantiene vigente el curso online “Tú puedes ser voluntario” suministrando por Entreculturas.

Comunicación

- La acción social que se lleva a cabo en FREMAP se divulga por medio de diferentes canales de difusión, con el fin de promover la inquietud solidaria entre sus destinatarios.
- La revista FREMAP Magazine dispone de una sección destinada a publicar noticias relacionadas con el área de Responsabilidad Social. Para la selección de dichas noticias o artículos de interés social la Comisión elegirá el contenido entre las diversas propuestas que le han ido llegando por medio del correo electrónico proyectos_solidarios@fremap.es.
- Dicha dirección electrónica fue creada con el objetivo de facilitar la comunicación sobre propuestas, mantenimiento y gestión de las diferentes actividades de acción social, así como medio de unión entre la Comisión de Acción Social y el resto de empleados voluntarios.

Otra vía de comunicación es la intranet y www.fremap.es. En ellas existe una página sobre Responsabilidad Social, que consta de los siguientes apartados:

- Gestión de la Responsabilidad Social.
- Sistema de Gestión Medioambiental.
- Propuestas y sugerencias.
- Programa de voluntariado.
- Noticias.

Encuestas

En las encuestas de satisfacción de empresas y empleados se ha incluido preguntas relacionadas con este ámbito al objeto de ir sensibilizando e informando, y a su vez determinar la percepción de la sociedad.

El 10% de las empresas encuestadas conocen los programas de acción social de FREMAP.

Campañas solidarias

Se ha realizado las siguientes campañas solidarias.

Campaña de recogida de alimentos

En el mes de diciembre mediante aportación de empleados se ha recogido 6.350 kilos de alimentos lo que supone 318 kilos más que la campaña del 2006.

Los destinos de entrega han sido diferentes Bancos de Alimentos de las diferentes localidades, diversas organizaciones y Casas de Acogida.

Campaña de recogida de juguetes

En el mes de diciembre los empleados recogieron 2.520 juguetes, consiguiendo de este modo superar los resultados de la campaña de juguetes anterior.

A la Cruz Roja se le ha entregado 368 juguetes, y 820 a diversas organizaciones que trabajan en África.

Campana de donación de sangre

En colaboración con la Cruz Roja se han realizado campañas de donación de sangre. En determinados centros de FREMAP se situaron unidades móviles para facilitar la donación de los empleados.

Campana de recogida de instrumental y material de parafarmacia

- Con la ayuda de diferentes proveedores como Codifar SA, Oxidoc Exclusivas, Comedic y MRW se ha podido suministrar a personas discapacitadas y con problemas económicos y de marginación numeroso material de ortopedia y prótesis por medio de Amputados Sant Jordi y la Asociación Vida sin Barreras.
- Con la participación de la Asociación de Ayuda al Pueblo Saharaui de Cornellá se reunieron, mediante las donaciones de los empleados de FREMAP, más de 165 kilos de comida y 25 kilos de medicamentos destinados a la XIII Caravana de Ayuda Humanitaria.

Felicitaciones de Navidad

Se adquirieron 50.000 felicitaciones por medio de la Asociación Española Contra el Cáncer. Con el pago de dicho importe se colabora con el Proyecto Jugando en el Hospital, por el cuál se llevará a cabo la construcción de una sala de ocio para los niños enfermos en la planta de oncología del Hospital Doce de Octubre de Madrid.

Calendarios

Con la colaboración de la Asociación Española Contra el Cáncer, como primer ganador del concurso de Proyectos Solidarios, y la imprenta Imagen y Artes Gráficas se divulgaron 2.500 calendarios entre los empleados, familiares, clientes, proveedores, etc. Un calendario por medio del cual toda la recaudación aportada fue destinada al proyecto "Jugando en el Hospital".

Donación de móviles

A través del acuerdo firmado con Entreculturas y Cruz Roja, se han recogido numerosos móviles usados con sus correspondientes cargadores.

Proyectos de solidaridad

Con motivo del tercer concurso de Proyectos Solidarios los empleados seleccionaron, entre 26 posibles proyectos, los siguientes:

Asociación Española Contra el Cáncer (AECC): Jugando en el Hospital

Adecuación de espacios en la planta de Hemato-Oncología Pediátrica del Hospital Doce de Octubre de Madrid. Actuaciones:

- Se firmó un convenio de colaboración, el día 30 de noviembre para el correcto desarrollo del proyecto.
- Se realizaron diferentes campañas de captación de fondos, a través de los empleados.



FREMAP colabora con numerosas asociaciones y organizaciones solidarias en beneficio de causas sociales.

África Directo: Mejorar las condiciones sanitarias de Kaporo (Malawi)

Fue el segundo proyecto más votado por los empleados.
Actuaciones:

- Se realizó una donación de medicamentos por parte de los proveedores de FREMAP Oxidoc y Codifar.
- Colaboración en el envío de voluntarios. Se realizó un encuentro en mayo entre los empleados de FREMAP que quisieron colaborar más directamente con África Directo. Cuatro nuevos voluntarios de FREMAP viajaron a Malawi con África Directo.

Fundación Atabal

Fue el tercer proyecto más votado por los empleados. Esta Fundación persigue una cooperación para el desarrollo y bienestar de países marginados, especialmente Sierra Leona. Se llevó a cabo una cofinanciación de sus proyectos por medio de la Lotería de Navidad y los Calendarios.

Colaboración Institucional

Las actividades de FREMAP se concretan en su mayor parte a través de sus relaciones institucionales con distintas entidades, articulándose a través de los convenios de colaboración o asociaciones que tienen, como objetivo general, potenciar la capacidad de las instituciones firmantes y el desarrollo conjunto de actividades formativas, informativas, técnicas y de investigación.

En este sentido y como ejemplo de la colaboración, FREMAP esta asociada a la Fundación Empresa y Sociedad, cuyo objeto es divulgar y promover la acción social en las empresas españolas. Cada mes, los coordinadores de acción social tienen una reunión en la que se ven novedades y programas.

Programas de integración laboral de personas con discapacidad

En el documento de Cultura de Empresa se establece que, por su sentido de la Responsabilidad Social, FREMAP potencia el apoyo a las personas discapacitadas procurando su readaptación física y su reinserción laboral.

Desde 1972 los programas de readaptación profesional desarrollados por FREMAP, en el centro de prevención y rehabilitación de Majadahonda, cubren este fin, dando esperanza de vida a las personas que han sufrido un accidente laboral grave y han perdido, además de capacidades físicas, su trabajo.

Esta experiencia coincide –y a su vez confirma– la doctrina expresada por la Recomendación n° 99 sobre la Adaptación y la Readaptación Profesional de los Inválidos y el Convenio n° 159 de la OIT sobre la Finalidad de la Readaptación Profesional.

Los programas de integración laboral de personas con discapacidad ofrecen, en coordinación con el resto de servicios del centro de prevención y rehabilitación, modernos programas de formación profesional a las personas que, por sus lesiones, sufren una incapacidad permanente total (IPT) o superior que les impide volver a desempeñar su oficio habitual. El objetivo es el de la rehabilitación integral de la persona afectada por un accidente laboral grave.

La readaptación profesional es la última fase del proceso recuperador del trabajador, que facilita su reincorporación a la actividad laboral.

Autoempleo

Los accidentados de trabajo disponen en FREMAP de un fondo de prestaciones especiales para ayudarles económicamente a cubrir aquellas necesidades extraordinarias que se originan como consecuencia del accidente: pago de préstamos, colegio de niños, adaptación de cuartos de baño, adaptación del vehículo, etc. A su vez, el Fondo de Prestaciones Especiales dedica una parte del dinero a financiar proyectos de autoempleo de los alumnos que han finalizado con éxito su programa de readaptación profesional y han diseñado un proyecto viable de puesta en marcha de una empresa.

Normalmente las ayudas cubren la compra de la maquinaria, y se conceden con una parte de su importe a fondo perdido y el resto a devolver sin interés. Como ejemplos cabe señalar la creación de talleres de reparación de calzado, talleres de carpintería de aluminio, talleres de reparación de televisión y vídeo, talleres de ebanistería y empresas de diseño y maquetación.

Personas evaluadas y orientadas

En 2007 los profesionales del Equipo de Evaluación y Orientación Profesional han evaluado y orientado profesionalmente a 190 personas, y han seguido uno de los programas de readaptación profesional un total de 140 alumnos.

Resultados académicos

Al finalizar el ejercicio 2007 y según la encuesta realizada por el servicio de intermediación laboral, el 75 % de los alumnos ha accedido a un primer empleo.

Coste económico

El coste económico de este programa imputable al ejercicio 2007, ha ascendido a 593.686 euros.



Desde el año 1972
la Mutua lleva
a cabo sus programas
de readaptación
profesional.

Accesibilidad

Eliminación de barreras arquitectónicas en los centros de la Mutua

FREMAP, en sus Principios básicos de la cultura de empresa, asume el compromiso de facilitar la accesibilidad de los minusválidos a sus instalaciones.

Se ha seleccionado dos proveedores que, de acuerdo con el estudio de arquitectura, continúan trabajando en la eliminación de barreras arquitectónicas de los centros asistenciales de FREMAP.

Manual de buenas prácticas en diseño accesible a los centros de FREMAP

En colaboración con la empresa Vía Libre (Grupo Fundosa) se elaboró este manual, que recoge las condiciones que deben tenerse en cuenta en los entornos de

trabajo para facilitar su uso de la forma más autónoma, segura y confortable posible a toda la población, con especial atención a las personas con disminución funcional.

Accesibilidad en la web www.fremap.es

La accesibilidad en internet busca que la discapacidad no impida el acceso a la información. Se ha tenido en cuenta a las personas que acceden a la información de la página web de la Entidad desde contextos muy diferentes a los habituales: con problemas de visión, movilidad, imposibilidad de utilizar teclado o ratón, etc.

Se ha llevado a cabo las adaptaciones precisas en la web, www.fremap.es, para cumplir con los estándares de accesibilidad que permiten el acceso a la información sin limitación alguna por razón de discapacidad. Esta adaptación se ha basado en las normas establecidas por la WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) en su nivel A, que ha sido verificada con el Test de Accesibilidad Web (TAW ver. 1.1). La ejecución de estas

adaptaciones se ha realizado siguiendo las recomendaciones del Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica (CIDAT), área de la O.N.C.E. que tiene como objetivo procurar a sus afiliados los medios técnicos necesarios para su integración social.

Contratación de personas con discapacidad

Por su sentido de Responsabilidad Social, FREMAP potencia el apoyo a las personas con discapacidad procurando su readaptación física y su reinserción laboral. Se compromete, además, a otorgarles preferencia en el empleo de la Entidad y a facilitar la accesibilidad a sus instalaciones. En ese sentido, el porcentaje de trabajadores con discapacidad que presta sus servicios para la Entidad, bien sea por contratación directa o porque se tenga concertado un contrato de prestación de servicios con un centro especial de empleo, (que es una de las medidas alternativas a la contratación directa de trabajadores con discapacidad legalmente establecidas), supera el 2,04% de la plantilla total.

Colaboración Institucional

FREMAP participa en el Programa Empresa y Discapacidad de la Fundación Empresa y Sociedad, que se desarrolla en el periodo 2005-2008 para promover las buenas prácticas relacionadas con la discapacidad en la acción social de las empresas y mejorar individual y conjuntamente en aspectos concretos:

- Mejorar la accesibilidad de entornos y servicios.
- Diseñar nuevos productos a medida.
- Potenciar el empleo directo y sus alternativas.
- Ser agente de cambio entre grandes empresas.

Plan de Responsabilidad Social 2005-2008

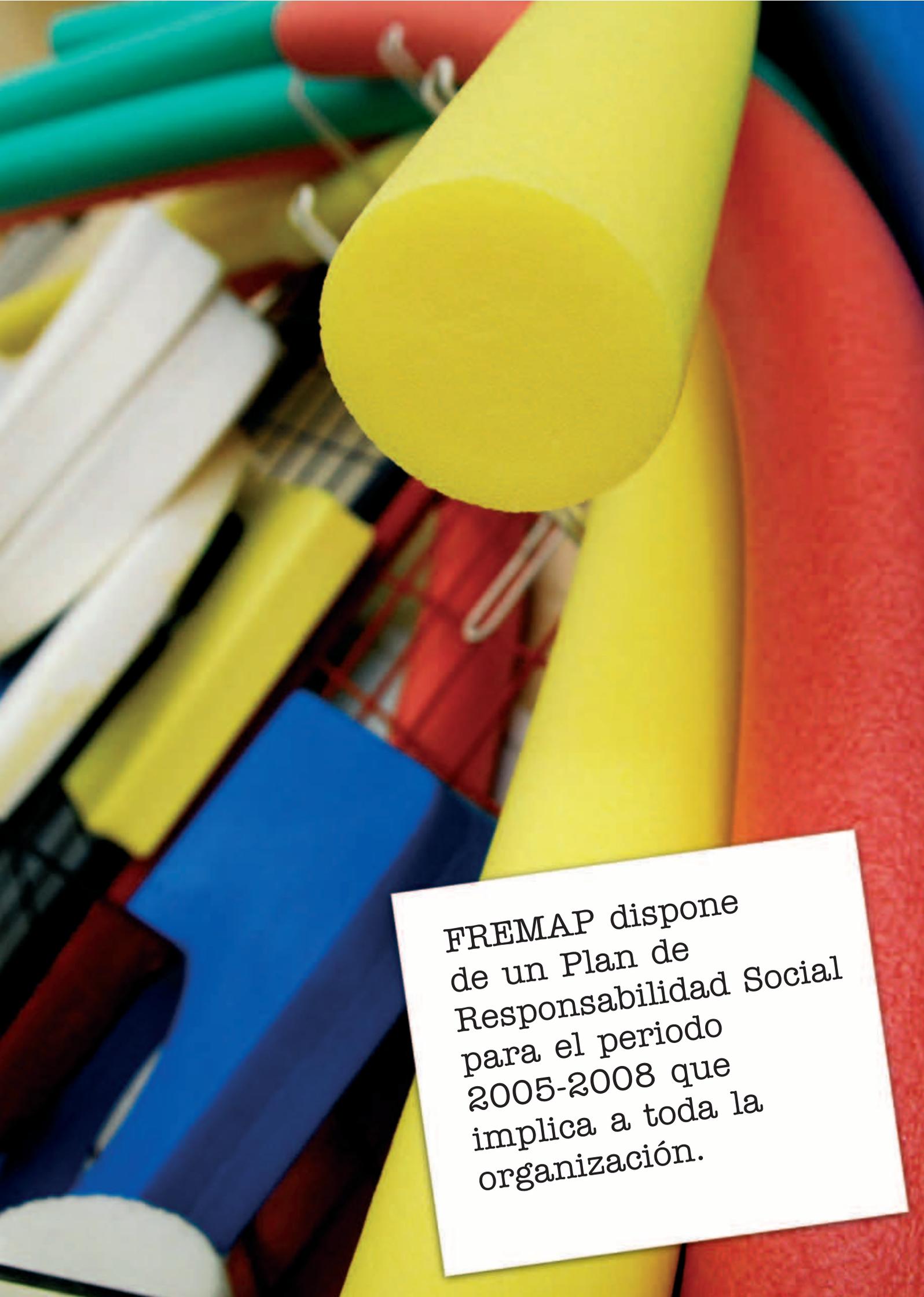
FREMAP dispone de un plan de Responsabilidad Social para el periodo 2005-2008, que afecta a toda la organización, en el que se concretan las actuaciones que es necesario realizar, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los principios de la Política de Responsabilidad Social.

Para su elaboración se han tenido en cuenta los Principios de la cultura de empresa y las actuaciones realizadas en ejercicios anteriores.

En el plan elaborado se analiza cada uno de los compromisos asumidos en la Política de Responsabilidad Social y se especifican las actuaciones que se desarrollarán en el periodo 2005-2008, para cumplir tales compromisos. El proceso seguido para su elaboración ha sido global, con participación de las diferentes áreas de la Entidad, por lo que se ha tenido en cuenta las actividades de la Mutua en todos sus centros de trabajo, lo que ha facilitado la redacción de un documento colectivo y consensuado.

El contenido del plan se ha organizado en función de los grupos más relacionados con la gestión de FREMAP: clientes, empleados, proveedores, medio ambiente y sociedad; incluye los indicadores más significativos de su ámbito de actuación, en relación con los empleados, clientes, proveedores y medio ambiente y sus objetivos para el periodo de vigencia del plan. También incluye un apartado específico sobre la acción social de FREMAP, desarrollada con los empleados y los programas de integración laboral de personas con discapacidad.

No se dispone de programas que evalúen las operaciones y gestionen sus impactos en la comunidad. Hay que tener en cuenta que la actividad desarrollada por FREMAP, no supone riesgos que puedan afectar a las comunidades en las que está implantada. No obstante, en el ánimo de mejorar los colectivos sociales, este plan de Responsabilidad Social combina la integración social de personas desfavorecidas con la eficacia y eficiencia empresarial.



FREMAP dispone
de un Plan de
Responsabilidad Social
para el periodo
2005-2008 que
implica a toda la
organización.

Glosario

Contenidos básicos GRI

Criterios para la elaboración
del Informe

Verificación del Informe Anual
de Responsabilidad Social

Encuesta





FREMAP ofrece
una atención cercana,
humanista y
personalizada.

Glosario

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

Acción correctora. Definición y desarrollo de un plan de acción que elimine las causas que han originado la prestación de un servicio insatisfactorio o un impacto ambiental.

Acción preventiva. Definición y desarrollo de un plan de acción encaminado a modificar la eliminación de las causas que puedan dar lugar a la prestación de un servicio insatisfactorio o bien generar un impacto medioambiental.

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

Colectivo protegido. Conjunto de empresas asociadas a FREMAP en situación de alta en la Seguridad Social con los trabajadores por cuenta ajena a su servicio.

Contingencias comunes. La situación de incapacidad temporal derivados de accidentes no laborales y procesos de enfermedad común.

Disconformidad. Producto o servicio que no satisface los requisitos especificados.

Documento de asociación. Documento que determina los derechos y obligaciones de los asociados a FREMAP.

Enfermedad profesional. Es la enfermedad contraída a consecuencia del trabajo efectuado por cuenta ajena y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias y de las actividades especificadas por la ley.

Hoja de reclamación. Impreso a disposición del cliente y de las partes interesadas, para expresar el motivo de su reclamación.

Índice de incidencia. Media de accidentes de trabajo por cada 100 trabajadores.

Información confidencial. Datos de obligado secreto profesional.

Plan estratégico. Desarrollo de modo ordenado de un conjunto de acciones y políticas necesarias para lograr determinados objetivos en un periodo de tiempo.

Prevención. Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, referente a seguridad, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada en el ambiente laboral.

Reclamación. Manifestación realizada por un cliente u otra parte interesada externa, sobre un incumplimiento por parte de FREMAP, de una obligación contraída ante el cliente, o sobre las actividades o instalaciones de la Mutua con incidencia ambiental.

Residuo biosanitario. Residuos sanitarios específicos de la actividad sanitaria propiamente dicha, potencialmente contaminados con sustancias biológicas al haber entrado en contacto con paciente o líquidos biológicos.

Sugerencia. Impreso a disposición del cliente u otra parte interesada externa, para expresar propuestas de mejora del servicio de FREMAP.

Contenidos básicos GRI

A continuación se identifica la localización de cada uno de los contenidos básicos de la Guía GRI.

FREMAP declara este informe en su nivel de cumplimiento A+, consecuencia de la aplicación de los indicadores principales y adicionales contenidos en la Guía y puesto de manifiesto por la verificación externa, realizada de manera voluntaria.

Perfil

1. Estrategia y análisis	Páginas
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	4-7
1.2 Descripción sobre los principales impactos, riesgos y oportunidades	17
2. Perfil de la organización	
2.1 Nombre de la organización	10
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	10
2.3 Estructura operativa de la organización	15-16
2.4 Localización de la sede principal de la organización	10
2.5 Países en los que opera la organización	España.
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	10
2.7 Mercados servidos	10-12, 16
2.8 Dimensión de la organización informante	10-13
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	31
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	6
Enfoque de gestión económico, ambiental y social	18-22 e Informe Anual.

3. Perfil de la memoria		
3.1	Periodo cubierto por la información en la memoria	6
3.2	Fecha de la memoria anterior	6
3.3	Ciclo de presentación de memoria	6
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	107
Alcance y cobertura de la memoria		
3.5	Proceso y definición del contenido de la memoria	107
3.6	Cobertura de la memoria	15-16, 36
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	No existen limitaciones.
3.8	Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o organizaciones. FREMAP no tiene empresas conjuntas ni filiales compartidas	Por la naturaleza de las mutuas, estos supuestos no son aplicables.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos de indicadores y demás información de la memoria	107
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	No existe reformulación de la información.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración	No hay cambios significativos.
Índice del contenido del GRI		
3.12	Tabla de localización de los contenidos básicos en la memoria	99-105
Verificación		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	108
4. Gobierno		
4.1	Estructura del gobierno de la organización	13-14. Ver también los órganos de gobierno y participación de la Mutua, recogidos en el Informe Anual.
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también cargo ejecutivo	No ocupa cargo ejecutivo.
4.3	En el supuesto que corresponda, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Ninguno.
4.4	Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones al máximo órgano de gobierno	No hay accionistas sino empresas mutualistas. 13, 14 y 52
4.5	Vínculo de gobierno entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	Por la naturaleza de las mutuas, no existe tal vinculación.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	13-14

4.7	Procedimientos de determinación de capacitación y experiencia exigibles a los miembros del máximo órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	13-15
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y el estado de su implementación	10, 22
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social	42
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	16, 28-29
Compromisos con iniciativas externas		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	56-57, 70, 74-83
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	5-7, 22
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales a los que la organización apoya	5-7, 88-91
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido	22
4.15	Bases para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	20-21
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación	13-14, 31, 32-34
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido a los mismos en la elaboración de la memoria	31-32, 48-51, 68-69

Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño económico		
Aspecto: Desempeño económico		
EC1.	Valor económico directo generado y distribuido	13
EC2.	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades de la organización debido al cambio climático	12-13
EC3.	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	12-13, 39-40, 62-65
EC4.	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	No es significativo.
Aspecto: Presencia en el mercado		
EC6.	Política, prácticas y proporción del gasto correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	68-70
EC7.	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	54-56

Aspecto: Impactos económicos indirectos	
EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones e infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales pro bono o en especie	36, 86-88

Indicadores de aspecto medioambiental

Aspecto: Materiales	
EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen	78-79
EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	74-77
Aspecto: Energía	
EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	77
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	77
EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras de eficiencia	80
EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía	77-80
EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía	77-80
Aspecto: Agua	
EN8. Captación total de agua por fuentes	78
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos	
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero en peso	79
EN17. Otras emisiones de gases de efecto invernadero, en peso	79
EN18. Iniciativas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero	78-80
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	78-80
EN20. No, So y otras emisiones significativas al aire por tipo y en peso	78-80
EN21. Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	78-80
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	76
Aspecto: Productos y servicios	
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto	78-81
Aspecto: General	
EN30. Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	80

Indicadores de desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

Aspecto: Empleo	
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo y contrato y por región	48-51
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región	56-58
LA3. Beneficios sociales específicos para empleados con jornada completa	64-65
Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores	
LA4. Porcentaje de empleados cubierto por un convenio colectivo	100%
LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios significativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	52-53
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo	
LA6. Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	100%
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales, relacionadas con el trabajo por región	59
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos	36-37, 56-59
Aspecto: Formación y educación	
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría por empleado	62
LA11. Programa de gestión de habilidades y de formación continua	60-62
LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares	100%
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades	
LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosada por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	La Junta Directiva se compone de un 90% de hombres y un 10% de mujeres.
LA14. Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional	64

Indicadores de desempeño de Derechos Humanos

Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento	
HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	27,62%; 526 acuerdos evaluados conforme a criterios sociales.
HR2. Porcentaje de los principales contratistas y distribuidores que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	100%
Aspecto: No discriminación	
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No se ha registrado incidentes de este tipo.
Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva	
HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	68-69
Aspecto: Trabajo infantil	
HR6. Actividades identificadas que collevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Cumplimiento de la legislación vigente.
Aspecto: Trabajo forzoso y obligatorio	
HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo para ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Cumplimiento de la legislación vigente.
Aspecto: Prácticas de seguridad	
HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	100%

Indicadores del desempeño de la sociedad

Aspecto: Comunidad	
SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, operación y salida de la empresa	86-94
Aspecto: Corrupción	
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	40-42
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	23-24, 100%

SO4. Medidas tomadas en respuestas a incidentes de corrupción	No ha habido incidentes de este tipo.
Aspecto: Política pública	
SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”	No se participa en tales políticas o actividades.
Aspecto: Cumplimiento normativo	
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas de incumplimiento de leyes y regulaciones	No se tiene constancia de sanciones de este tipo.

Indicadores de desempeño social: Responsabilidad del producto

Aspecto: Salud y seguridad del cliente	
PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejoradas, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	11-13
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios	
PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	10
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	31-36
Aspecto: Comunicaciones de marketing	
PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales o los patrocinios	La normativa legal limita la publicidad y las campañas de marketing.
PR8. Número total de reclamaciones relacionados con la protección de datos	El sistema de seguridad y protección de datos garantiza la privacidad de los clientes, no existiendo reclamaciones de esta naturaleza. Pág. 40-41
Aspecto: Cumplimiento normativo	
PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios de la organización	No se tiene constancia de multas de este tipo.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Principios	Indicadores GRI
Derechos Humanos	
Principio 1	05-07, 20-24, 54
Principio 2	20-24
Trabajo	
Principio 3	24, 48, 54
Principio 4	24, 48, 54-56
Principio 5	24
Principio 6	24, 58
Medio ambiente	
Principio 7	74-75
Principio 8	74-83
Principio 9	78-83
Lucha contra la corrupción	
Principio 10	16, 24

Criterios para la elaboración del Informe

El presente informe ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (versión 3 del 2006) del Global Reporting Initiative (GRI), como marco internacionalmente aceptado en la elaboración de dichas memorias, así como los protocolos técnicos de este Guía.

Con la elaboración de este informe, FREMAP pretende presentar una visión social de la empresa, proporcionando a empleados, clientes y proveedores datos relevantes a sus intereses.

Esta memoria, que tiene una periodicidad anual, es una herramienta que ayuda a evaluar y mejorar la gestión de FREMAP, ya que evalúa la coherencia entre la estrategia social y la económica de la entidad.

El proceso seguido para elaborar el Informe ha sido global, con la participación de las diferentes áreas de la entidad, por lo que se ha tenido en cuenta las actividades de la Mutua en todos los centros de trabajo, lo que ha facilitado la redacción de un documento colectivo y consensuado.

El contenido de la memoria se ha organizado en función de los grupos más relacionados con la gestión de FREMAP: clientes, empleados, proveedores, medio ambiente y sociedad, seleccionando los indicadores en base a los aspectos más significativos de su ámbito de actuación. Para ello se ha profundizado en el proceso de consulta a los grupos de interés.

Es importante señalar que el presente Informe se complementa con el Informe Anual 2007, en el que se integra una detallada información del sistema de gestión.

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

FREMAP dispone de diversos instrumentos para garantizar la calidad y veracidad de la información que proporciona este Informe. Por una parte, cuenta con áreas especializadas en la sistematización y gestión de información que proporcionan una fuente de contenidos. Son áreas que además están sometidas a los procesos de auditoría habituales. En segundo lugar, FREMAP cuenta con un sistema de gestión de información (SIGLO), que mejora la calidad y el alcance de la información solicitada.

Nos ayudará a mejorar respondiendo a la encuesta incluida en las últimas hojas de este Informe, que se puede remitir al fax 91 581 21 42.

Si desea más información sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social, o plantear sugerencias al contenido del mismo puede hacerlo a través de www.fremap.es o al fax 91 581 21 42.

Fecha de edición: Junio de 2008.

Verificación del Informe Anual de Responsabilidad Social

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 017/08

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

FREMAM MUTUA DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD SOCIAL NÚMERO 61

Titulada: ***INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2007***

Y con número de depósito legal: M-32012-2008

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 20 de junio de 2008 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-022/08 de fecha 16 de junio de 2008 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a FREMAM MUTUA DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD SOCIAL NÚMERO 61, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase/>

Fecha de emisión: 24 de junio de 2008



El Director General de AENOR

Encuesta

Con sus sugerencias mejoramos todos, por lo que solicitamos su colaboración contestando a estas preguntas y enviando este cuestionario al fax 91.581.2142.

• **Su relación con FREMAP es como:**

- Cliente Proveedor Sociedad
 Empleado Administración Pública - - - -

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• **Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado de clientes.**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• **Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado de empleados.**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• **Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado de proveedores.**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• **Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado de medioambiente.**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

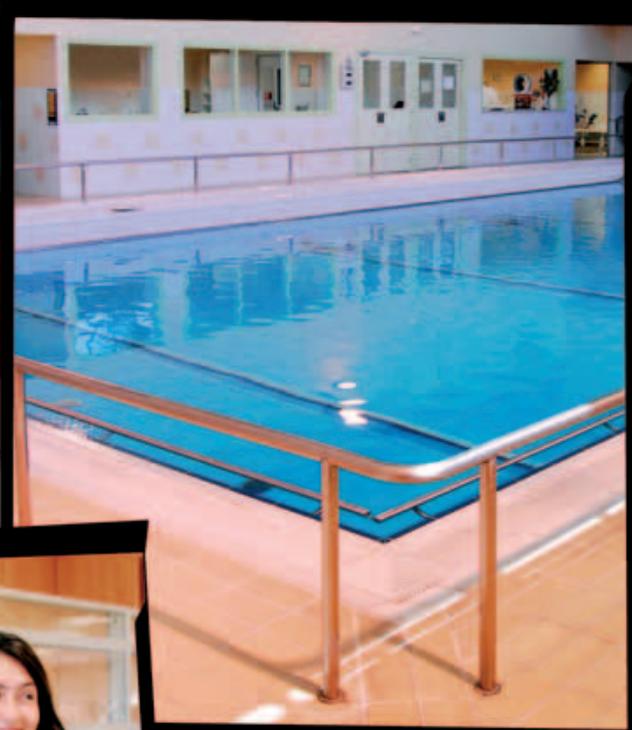
• **Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado de acción social.**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• **Valoración global del Informe de Responsabilidad Social.**

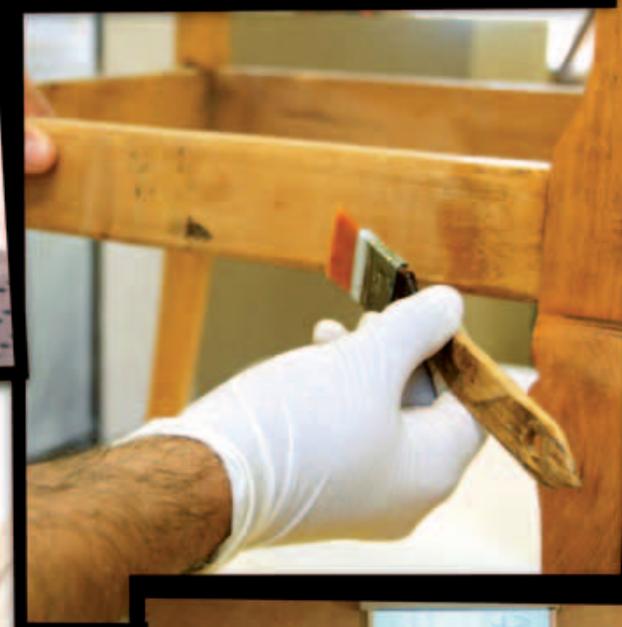
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• **Si desea expresar alguna sugerencia puede anotarla en estas líneas:**





75
1983 - 2008





Toda aclaración al Informe Anual o al Informe Anual de Responsabilidad Social de FREMAP del ejercicio 2007, o a cualquier documento citado en estos informes, será atendida por la Dirección de Relaciones Institucionales:

Carretera de Pozuelo, 61
28330 Majadahonda (Madrid)
Teléfono 91 6265500
www.fremap.es

Coordinación de los informes anuales
Dirección de Relaciones Institucionales

Concepto, dirección de arte y maquetación
IMAGIA, www.imagia.to

Fotografías
Sara Bernuy / IMAGIA

Impresión
Imagen Artes Gráficas

Depósito legal
M-32012-2008

© FREMAP, Mutua de AT y EP de la Seguridad Social Núm. 61.
Todos los derechos reservados.



Para la realización de este informe se ha utilizado
papel libre de cloro en su fabricación



www.fremap.es



FREMAP

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

Carretera de Pozuelo, 61
28220 Majadahonda. Madrid
Tel.: 91 626 55 00

