

20
09

**INFORME ANUAL DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL**



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



Imagen de archivo.



Índice

Presentación		4
Introducción		8
FREMAP y la Responsabilidad Social		18
FREMAP y sus clientes		24
FREMAP y sus empleados		40
FREMAP y sus proveedores		52
FREMAP y el medio ambiente		58
FREMAP y la Acción Social		70
Global Reporting Initiative		80



FREMAP Porriño.



Presentación

Carta del Director Gerente

| 6



Estimado mutualista:

En FREMAP somos plenamente conscientes que una empresa es socialmente responsable cuando integra en su estrategia las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos con los que se relaciona y responde satisfactoriamente a ellas.

El camino emprendido hacia la búsqueda de la excelencia en todos los campos de nuestra actividad, debe estar marcado por unos principios basados en la transparencia, la confianza y la credibilidad.

El informe anual que presentamos, cumpliendo el compromiso adquirido desde hace siete años, tiene un carácter global e incluye los indicadores de nuestra actividad como Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social y ha sido elaborado con arreglo a las recomendaciones de Global Reporting Initiative.

A modo de resumen podemos destacar:

La actuación de FREMAP, conforme al Plan de Actividades Preventivas de la Seguridad Social, en 19.154 empresas y más de 84.500 actividades de prevención realizadas. El objetivo de reducción de accidentes, se ha cumplido, finalizando el ejercicio con un índice incidencia del 5,35%; inferior en 0,78 puntos al del ejercicio anterior.

Respecto de la actividad sanitaria necesaria para la recuperación de las lesiones derivadas de accidente de trabajo y enfermedad profesional, durante este ejercicio, los centros asistenciales de FREMAP han atendido a 599.740 trabajadores y en nuestros centros hospitalarios se han llevado a cabo 52.063 nuevas asistencias y 11.515 intervenciones quirúrgicas.

En el área de Readaptación Profesional, 133 accidentados han realizado alguno de los programas formativos, y se han concedido 1.241 prestaciones con cargo al Fondo de Asistencia Social, por importe total de 4.749.198,68 euros.

En materia social, FREMAP ofrece un permanente diálogo con los órganos de representación de los trabajadores, que ha culminado con la firma del Convenio Colectivo de la Entidad para el período 2009-2012, que introduce notables novedades y mejoras en el ámbito de la conciliación profesional y familiar del personal de FREMAP.

Asimismo durante 2009 hemos puesto en marcha el proyecto de encuestas telefónicas, llegando a conocer de primera mano, el grado de satisfacción de 12.000 empresas asociadas y 5.000 colaboradores.

Nuestro compromiso medioambiental se hace realidad con la renovación de la certificación de nuestro sistema, la implantación del Programa de Gestión Medioambiental para el período 2009-2011 y la consecución de los objetivos de desempeño medioambiental.

En Acción Social, el compromiso de FREMAP de promover entre los empleados un mayor grado de solidaridad, responsabilidad y participación social, se ha cumplido con la dedicación de los más de cien promotores de acción social, la participación de sesenta empleados en cursos de voluntariado y la realización de campañas con ONG's y Fundaciones, consistentes en recogida de ropa sanitaria, prótesis, alimentos, juguetes y ayuda económica.

Resaltar también la celebración del IV Concurso de Proyectos Solidarios, en el que ha participado un tercio de los empleados, eligiendo como proyecto ganador, el presentado por la Fundación África Directo: "Colaboración para el crecimiento y desarrollo del Hospital Atupele" de Malawi.

El Informe Anual de Responsabilidad Social, pretende recoger, además, los principios, nuestra política y los principales logros de nuestra Entidad en relación con los compromisos adquiridos para contribuir al progreso de la sociedad mediante la acción empresarialmente responsable.

Jesús M^a Esarte Sola
Director Gerente



Sede Social. Majadahonda.



Introducción



Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales		10
FREMAP		10
Principales magnitudes de FREMAP		12
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		16





Hospital de Majadahonda.

Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales

Se consideran Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, las asociaciones de empresarios que, debidamente autorizadas por el Ministerio de Trabajo e Inmigración 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 de los trabajadores asociados, 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 de los autónomos y las prestaciones económicas por riesgo de embarazo y lactancia natural.

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 y el 20% dota 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 autónomo elegir a qué mutua asociarse (existen 20 actualmente), o incluso elegir que dichas contingencias sean cubiertas directamente por la Seguridad Social.
- Están tuteladas por el Ministerio de Trabajo e Inmigración, 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 y el territorio del Estado Español.
- Las cuotas que cobran por sus servicios y las prestaciones económicas que han de satisfacer a sus asociados están reguladas por norma legal.

FREMAP

FREMAP, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social número 61, fue fundada en 1933. Tiene su sede social en la Carretera de Pozuelo, 61, en Majadahonda (Madrid) y ocupa, por volumen de cuotas, el primer puesto entre las mutuas de accidentes.

FREMAP basa su oferta de servicios en un enfoque global de tratamiento. Dispone de 208 centros repartidos por todo el territorio nacional según se detalla en el mapa y cuadro adjunto.

El servicio prestado por FREMAP queda definido en el punto 12 de los Principios Básicos de Cultura de Empresa como tratamiento integral del riesgo profesional, que supone:

“La aplicación coordinada de todas las técnicas preventivas, asistenciales, reparadoras y recuperadoras, para la lucha contra los riesgos que afectan a la salud y sus consecuencias físicas, psíquicas, sociales y económicas”.

RED ASISTENCIAL DE FREMAP

Nº Centros Asistenciales

H Hospital

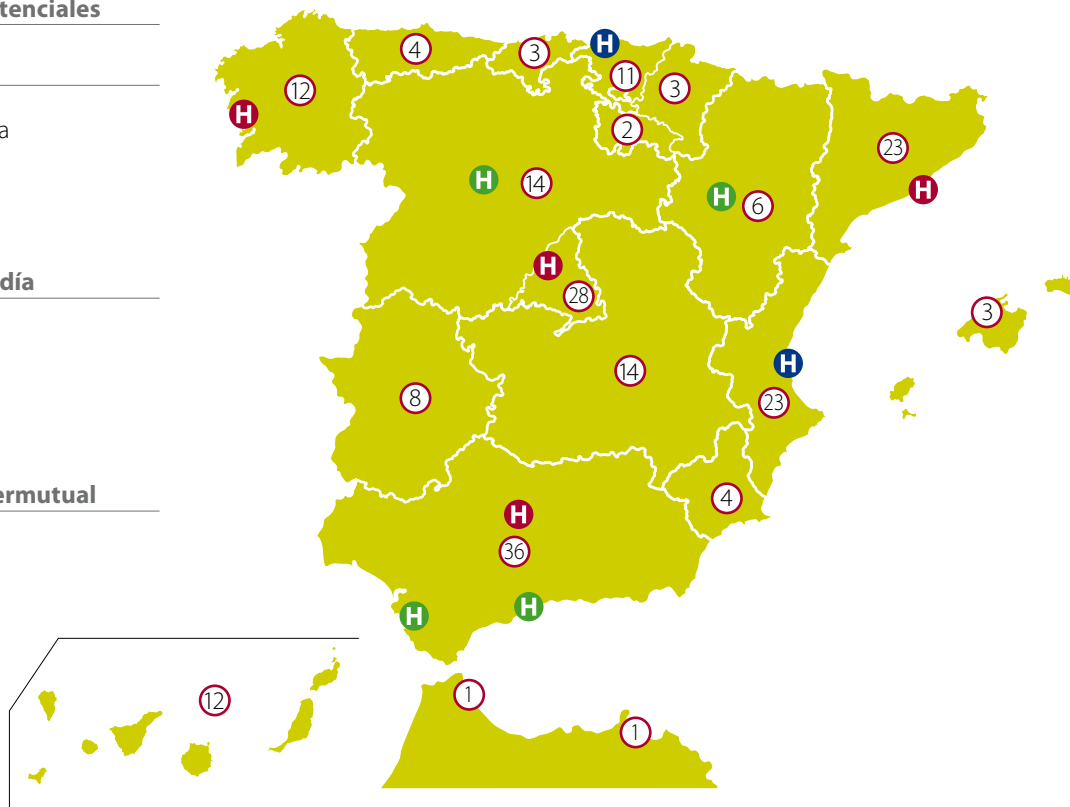
- Majadahonda
- Sevilla
- Barcelona
- Vigo

H Hospital de día

- Jerez
- Málaga
- Valladolid
- Zaragoza

H Hospital intermutual

- Bilbao
- Valencia



IMPLANTACIÓN

Andalucía	36
Aragón	6
Canarias	12
Cantabria	3
Castilla - La Mancha	14
Castilla y León	14
Cataluña	23
Ceuta	1
Comunidad de Madrid	28
Comunidad Foral de Navarra	3
Comunidad Valenciana	23
Extremadura	8
Galicia	12
Illes Balears	3
La Rioja	2
Melilla	1
País Vasco	11
Principado de Asturias	4
Región de Murcia	4
Total centros	208

SERVICIOS

Prevención	Actuaciones de carácter general encuadradas dentro del Plan General de Actividades Preventivas
Asistencia Sanitaria	Asistencia ambulatoria y hospitalaria
Asistencia Social	Como elemento de atención integral al accidentado
Psicología	Orientada al trabajador
Gestión de Prestaciones	Tratamiento administrativo del accidente laboral, enfermedad profesional, prestaciones de incapacidad temporal por contingencias comunes y prestaciones por riesgo de embarazo y lactancia natural
FREMAP Asistencia	Línea 900



Admisión. Hospital de Majadahonda.

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:

Año	Cuotas	Cuotas en euros	
		Trabajadores protegidos	Empresas asociadas
2009	2.716.764.594,26	3.965.753	363.555
2008	2.844.850.619,72	4.095.756	376.243
2007	2.647.547.160,79	4.172.154	391.072
2006	2.399.115.566,52	3.983.772	381.661
2005	2.152.053.884,92	3.782.964	366.504

Fuente de datos: Cuentas Anuales. FREMAP 2009

Las provincias con mayor recaudación en millones de euros han sido Madrid (665,15), Barcelona (260,39), Sevilla (159,13), Valencia (111,71), Málaga (89,15), Cádiz (72,06) y Vizcaya (63,41).

Por volumen de cuotas recaudadas, FREMAP ostenta una cuota de mercado del 25,11% del sector.

Fuente de datos: Informe Económico General del Sector de Mutuas. AMAT 2009

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

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 y el destino de los excedentes:

Año	Resultados de gestión	Millones de euros	
		Destinado a dotar reservas	Exceso de Excedentes
2009	251,96	-13,09	265,05
2008	425,17	70,92	354,25
2007	716,18	86,67	629,51
2006	405,04	82,15	322,89
2005	250,92	86,18	164,74

Fuente de datos: Cuentas Anuales. FREMAP 2009

Excedentes

Una vez constituidas las reservas reglamentarias, el 80% del exceso de excedentes de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales se destinan 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 destina 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 destina en su totalidad a dotar el fondo de reserva de la Seguridad Social.

FREMAP generó en 2009 el 31,48% de los excedentes del sector de Mutuas.

Fuente de datos: Informe Económico General del Sector de Mutuas. AMAT 2009

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

Millones de euros					
Año	Exceso de Excedentes AT + ITCC	80% Fondo de Prevención y Rehabilitación	10% Fondo Asistencia Social	10% Fondo Especial de Excedentes	Exceso de Excedentes ITCC
2009	265,05	210,59	26,32	26,32	1,82
2008	354,25	261,94	32,74	32,74	26,83
2007	629,51	475,95	59,50	59,50	34,56
2006	322,89	215,44	26,93	26,93	53,59
2005	164,74	120,99	15,12	15,12	13,51

Fuente de datos: Cuentas Anuales. FREMAP 2009

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:

• 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.

Anualmente la Junta General conoce y somete a su aprobación, el Informe Anual de Responsabilidad Social, evaluando así el desempeño de la Entidad en materia de Responsabilidad Social.

• 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.

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



Sala de Sesión clínica. Hospital de Majadahonda.

Junta General y confirmados por el Ministerio de Trabajo e Inmigración.

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

- 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.

Introducción

- 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 deba 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.

- 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.

mutua en legislación social, que actúa como secretario. También podrá asistir a estas reuniones el Director Gerente.

Los Órganos Estatutarios son:

• Junta Asesora Empresarial Nacional

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 Empresariales Regionales

Cuya composición y funcionamiento, limitadas a su ámbito territorial, son las mismas que corresponden a la Junta Asesora Empresarial Nacional.

Por otro lado, los Órganos de Participación son:

• 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 el 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.

• 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, una trabajadora social y un experto de la



FREMAP Morón de la Frontera.

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 FREMAP es la siguiente:

Servicios Centrales

Al frente de la Organización se encuentran los Servicios Centrales.

Del Director Gerente, máximo órgano ejecutivo de la Mutua, dependen los Subdirectores Generales, cada uno de ellos, al frente de una Subdirección General funcional.

Las Subdirecciones Generales son las siguientes:

- Subdirección General de Gestión.
- Subdirección General de Medios.
- Subdirección General de Recursos Humanos.

Organización Territorial

El territorio nacional está dividido en 21 Direcciones Regionales. Cada Dirección Regional comprende un conjunto de unidades de decisión que cuentan con un director como responsable. Estas unidades de decisión, denominadas Unidades de Prestación de Servicios (U.P.S.), se crean en base al principio de la descentralización.

Dirección Regional	Ubicación
Andalucía Occidental	Sevilla
Andalucía Oriental	Málaga
Aragón	Zaragoza
Barcelona Metropolitana	Barcelona
Canarias	Santa Cruz de Tenerife
Cantabria	Santander
Castilla-La Mancha	Toledo
Castilla y León	Valladolid
Cataluña	Sabadell
Comunidad Valenciana	Valencia
Extremadura	Badajoz
Galicia	Vigo
Islas Baleares	Palma de Mallorca
La Rioja	Logroño
Madrid Capital	Madrid
Madrid Norte-Este	Alcalá de Henares
Madrid Sur-Oeste	Getafe
Navarra	Pamplona
País Vasco	Bilbao
Principado de Asturias	Oviedo
Región de Murcia	Murcia

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.

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.

Uno de cada cuatro trabajadores de nuestro país está protegido por FREMAP. Este impacto se traduce en la confianza y la seguridad de casi cuatro millones de personas (3.965.753 trabajadores).

Fuente de datos: Cuentas Anuales. FREMAP 2009

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 peligrosos y biosanitarios, a cuya reducción y correcto tratamiento dedicamos todos los esfuerzos.

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 su consecuencia en la productividad.

Las actuaciones del Servicio de Auditoría Interna, detectan, en su caso; la asunción de riesgos no conformes con los criterios establecidos.

A la inversa, el principal impacto sobre la labor de FREMAP viene determinado por el índice de incidencia de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Para reducir ese impacto, FREMAP concede la mayor importancia a la prevención con cargo a cuotas y la sensibilización de las empresas mutualistas respecto a los riesgos laborales.

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 alto nivel de solvencia patrimonial de la mutua.

Por último, las oportunidades que se abren ante FREMAP se derivan de su colaboración con la Seguridad Social.



SEDE SOCIAL



FREMAP

Unidad de Acciones de Empleo e Iniciativas
Programadas de la Seguridad Social Número 82

**¡ ATENCION!
ACCESO A URBANIZACION CERRADO**



Exteriores. Hospital de Majadahonda.

FREMAP y la Responsabilidad Social

Política de Responsabilidad Social | **20**

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas | **21**

Código de Conducta | **22**

FREMAP y sus grupos de interés | **22**



Política de Responsabilidad Social



Hospital de Atupele. Malawi.

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.

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, fueron reforzados en 2004 con la publicación del 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 entradas, 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.

Ambos documentos están accesibles para toda la organización en nuestra Intranet y en el Portal del Empleado, así como en nuestra web www.fremap.es para conocimiento general.

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. Los sistemas de gestión se someten 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, estableciendo relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas y manteniendo 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 14001:2004.
- 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, e Intranet.
- 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.

La Política de Responsabilidad Social se encuentra a disposición de la toda la organización en la Intranet de la empresa y en la página web de la Entidad.



Imagen de archivo.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

FREMAP se adhirió al Pacto Mundial de la ONU en el año 2002 y es socio de la Asociación Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas ASEPAM.

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.

De igual modo, 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.

FREMAP y la Responsabilidad Social

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.

Toda la organización tiene acceso al Pacto Mundial a través de Intranet, así como en la página web de FREMAP.



Proyecto ganador. África Directo. Sede Social. Majadahonda.

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, nacido en 2004, disponible para toda la organización en la aplicación Portal del Empleado, así como en la página web de FREMAP.

FREMAP y sus grupos de interés

El compromiso responsable 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, elaborado 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, sociedad, asesorías laborales y aliados en Responsabilidad Social.

Proceso de determinación de aspectos

Grupo de interés	Canal de comunicación	Información facilitada
Clientes	Fremap Online	Informes / Formularios Solicitud de botiquines Publicaciones: prevención, oferta formativa de readaptación profesional Sugerencias. Responsabilidad Social
	www.fremap.es	Cultura de Empresa / Código de Conducta Política de Calidad y Medioambiente Responsabilidad Social Corporativa: Política de Responsabilidad Social Informe Anual de FREMAP Adhesión Pacto Mundial de la ONU Programas Solidarios / Colaboración Social Divulgación Prevención / Empresa y Salud Servicio Defensa del Cliente / Reclamaciones Licitaciones Públicas / Propuestas y Sugerencias
	Jornadas, Reuniones	Información técnica específica
Empleados	Intranet	Calidad y Medioambiente Política de Responsabilidad Social Adhesión Pacto Mundial de la ONU Informe Anual de Responsabilidad Social Programas solidarios Acción Social y Voluntariado / Sugerencias
	Portal del Empleado	Cultura de Empresa Código de Conducta
	Circulares Comunicación vertical	Estrategia Actuaciones
Proveedores	Sistema de Calidad Medioambiental	Selección, gestión y evaluación. Compromiso
	Código de Conducta Cultura de Empresa	Integración en grupos de trabajo y comités de asesoramiento Recepción de pedidos y suministro directo sin almacenamiento en FREMAP Libre concurrencia, transparencia
	Responsabilidad Social	Compromiso responsabilidad Participación Acción Social de FREMAP
	www.fremap.es	Licitación pública
Administraciones públicas Ministerio de Trabajo e Inmigración Instituto Nacional de Seguridad Social Instituto Social de la Marina Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Ministerio de Sanidad y Política Social Comunidades Autónomas	Convenios de colaboración DELTA CEPROSS	Concierto Marco con el INSS Plan de Actividades Preventivas Declaración Partes de Accidentes de Trabajo Comunicación de Enfermedades Profesionales Reclamaciones
Resto de mutuas (competidores)	Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT)	Responsabilidad Social Reclamaciones Convenios, comités y grupos de trabajo Intercomparación de mutuas
Aliados en Responsabilidad Social	Convenios Proyectos Sociales Voluntariado	Proyectos con ONG's y Fundaciones: Cruz Roja, Entreculturas, Banco de Alimentos, Fundación Valora, AEC, África Directo, Fundación Atabal, Vida sin Barreras...etc.
Sociedad	www.fremap.es	Información de la Mutua



FREMAP Illescas.



FREMAP y sus clientes

Calidad FREMAP		26
Sistema de Gestión de Calidad		26
Acreditaciones y Certificaciones		27
Gestor Integral		28
Atención al cliente y gestión de las reclamaciones		28
Centros de servicio		30
Publicaciones		30
Encuestas		31
Actividades de prevención		34
Asistencia sanitaria		34
FREMAP Asistencia (Línea 900)		36
Asistencia social		36
Confidencialidad y protección de datos		38
Disponibilidad de sistemas		38
FREMAP en Internet		38
Auditorías internas		39



Laboratorio. Hospital de Sevilla.

Calidad FREMAP

FREMAP es una organización con vocación de servicio, con preocupación constante por la calidad, y cuyo objetivo principal es la satisfacción de nuestras empresas asociadas y trabajadores protegidos.

El punto 8 del Documento Cultura de Empresa declara como objetivo básico de FREMAP: "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".

Lograr la calidad total es meta permanente de FREMAP que aspira a ser reconocida por la sociedad como referente en el sector mutualista.

Conocer las expectativas de nuestros clientes es tarea primordial para enfocar nuestra actuación: prevenir los accidentes, prestar una asistencia sanitaria, social y rehabilitadora excelente, que se completa con formación, readaptación profesional y búsqueda de empleo; así como una diligente gestión de las prestaciones que nos corresponden.

Todo ello con una decidida vocación de liderazgo que permite disponer de los medios suficientes para desarrollar una gestión eficiente de los recursos y sometiendo nuestra actuación a la acreditación por entidades externas.

Sistema de Gestión de Calidad

Para alcanzar los objetivos descritos anteriormente, FREMAP implanta 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.
- Un sistema de calidad implantado en todos los centros asistenciales, administrativos y hospitalarios y para la totalidad de los servicios prestados por FREMAP.
- La selección de servicios externos cualificados y el seguimiento de sus actuaciones, de modo que se pueda garantizar la calidad de su servicio.

El Informe Anual del Sistema de Calidad y Medioambiente recoge con detalle la actuación de FREMAP en esta materia.

Herramientas de mejora	2009	2008	2007
Acciones Correctoras	1.691	1.400	1.293
Acciones Preventivas	307	190	225
Disconformidades	2.005	1.067	1.002

Fuente de datos: Informe de Calidad y Medioambiente. Año 2009

Del mismo modo y de manera automática, el Sistema de Calidad analiza a los proveedores de su ámbito de responsabilidad a través de las disconformidades producidas. La verificación y exigencia de la calidad en los bienes y servicios suministrados supone un impacto directo sobre la satisfacción de los clientes.

El programa anual de auditorías de calidad, permite conocer el grado de implantación real del sistema. Así, durante 2009, el Servicio de Auditoría Interna ha realizado un total de 66 auditorías directas constatando como procedimientos más conocidos e implantados los relativos a reclamaciones y sugerencias.

El seguimiento por la Dirección de los resultados de calidad, posibilita las incorporaciones necesarias para garantizar una mejora continua. Como logro de 2009 cabe mencionar la puesta en marcha del sistema de encuestas telefónicas dirigidas a empresas asociadas y colaboradores.

Durante 2009 se ha renovado la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad. Este sistema es la herramienta de gestión para el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.



Sesión clínica. Hospital de Majadahonda.

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	Sistema Implicado
1985	ENAC	Laboratorio de Metrología Tridimensional
1987	AIHA	Análítica Higiene Industrial (desde 2006 corresponde a la Sociedad de Prevención de FREMAP)
1996	UNE-EN ISO 9001	Sistema de aseguramiento de Calidad
2000	UNE-EN ISO 14001	Sistema de Gestión Medioambiental
2001	MADRID EXCELENTE	Sistema de Excelencia
2002	SERVICIOS PREVENCIÓN	Servicio de Prevención Propio
2003	EXCELENCIA EUROPEA	Modelo EFQM
2003	GRI	Informe Anual de Responsabilidad Social
2006	EXCELENCIA EUROPEA NIVEL +500	Modelo EFQM

Todas las acreditaciones y certificaciones anteriormente referidas están vigentes a 31 de diciembre de 2009.

Premios y Reconocimientos

Durante 2009 FREMAP ha conseguido las siguientes reconocimientos:

- Socio de honor de la Asociación Protectora de Personas con Discapacidad Intelectual de Badajoz (APROSUBA).
- Candidatura al premio Solidaridad a la Acción Empresarial de FREMAP 2009 por el Comité Provincial de Cruz Roja de Salamanca.
- Reconocimiento como "Empresa Distinguida" por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Badajoz.



Oficinas centrales. Majadahonda.

Gestor Integral

La figura del Gestor Integral, se crea en 1992 como interlocutor único con las empresas para canalizar todos los servicios de FREMAP, durante 2009, ha continuado su desarrollo.

Atención al cliente y gestión de las reclamaciones

FREMAP pone a disposición de sus clientes un Sistema para la Defensa del Cliente, formado por la Oficina de Atención al Cliente y el Defensor del Paciente, con los objetivos siguientes:

- Proteger los derechos de los clientes de FREMAP.
- Intermediar en los conflictos planteados por los clientes de FREMAP sobre aspectos relativos a su servicio.

Oficina de Atención al Cliente

Tiene atribuidas las siguientes funciones:

- Atender y resolver, de forma especializada, las reclamaciones de los clientes de FREMAP.
- Recibir cuantas sugerencias y 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 objetivo es intermediar en los conflictos planteados por los usuarios del servicio de asistencia sanitaria de FREMAP, al que pueden acudir todas las personas que tengan cubiertas con la Mutua las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y que sean o hayan sido usuarios del servicio de asistencia sanitaria.

La Oficina de Atención al Cliente y el Defensor del Paciente actúan con independencia y libertad de criterio.

Gestión de las reclamaciones

Las 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 en la Línea 900 61 00 61

También pueden presentarse:

- A través de la página web del Ministerio de Trabajo e Inmigración: www.seg-social.es
- A través de la Oficina Virtual de Reclamaciones de AMAT en el enlace: www.ovrmatepss.es/virtual

Las resoluciones de la Oficina de Atención al Cliente y las del Defensor del Paciente son escritas, fundadas y motivadas. La reclamación no impide al reclamante, en caso que 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 2009 se han recibido 2.317 reclamaciones con un incremento del 15,3%, respecto a las del ejercicio anterior.

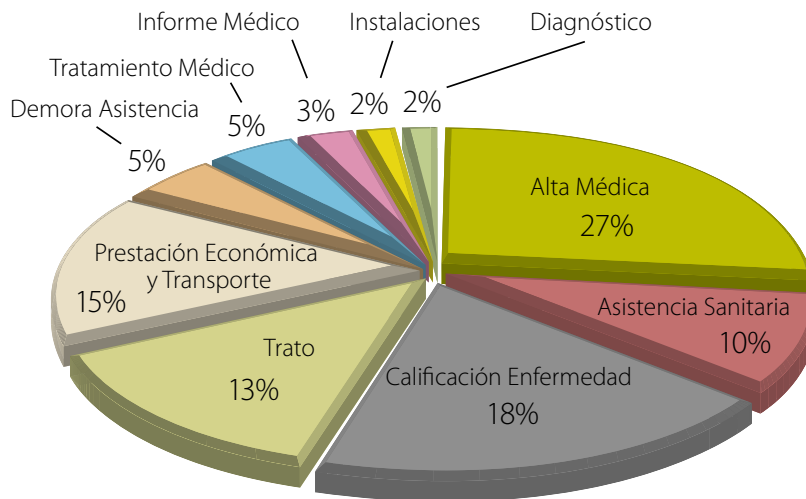
De las reclamaciones recibidas, 345 lo han sido a través de la Línea 900, lo que representa el 14,9% del total y 152 reclamaciones se han recibido a través de la web del Ministerio de Trabajo e Inmigración, un 6,6% del total.

De estos datos hay que destacar la reducción en 5,8 puntos de las reclamaciones sobre asistencia sanitaria inadecuada y en 3,7 puntos de las reclamaciones sobre informes médicos solicitados y no recibidos, lo que puede poner de manifiesto una mejora en la calidad de la asistencia sanitaria de FREMAP.

El tiempo medio de respuesta de las reclamaciones, considerado como el tiempo transcurrido entre el día en el que se recibe la reclamación en el Servicio de Defensa del Cliente y el día en el que se responde, se sitúa en 3,5 días, frente a 2 días del ejercicio anterior.

De las reclamaciones recibidas, 822 (35,5%) se han aceptado, total o parcialmente su solicitud y en 1.495 (64,5%) se ha denegado su petición. En el ejercicio 2008 se aceptaron total o parcialmente el 50,3% y se denegó la solicitud en el 49,7% de las reclamaciones.

Reclamaciones por causa



Fuente de datos: Informe Anual Servicio Defensa del Cliente. FREMAP 2009

FREMAP y sus clientes



FREMAP Lucena.

Centros de servicio

FREMAP dispone en la actualidad de 208 centros asistenciales y de servicio, 4 hospitales y 4 hospitales de día, 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 el 2009, se han iniciado las obras de construcción de dos centros asistenciales en Santander y Sagunto.

Publicaciones

FREMAP considera prioritaria la información externa e interna y edita para ello, diversas publicaciones tanto periódicas como no periódicas, dirigidas a las audiencias de mayor relevancia de la mutua: empresas, trabajadores, autónomos, sector médico, sector jurídico y, por supuesto, los propios empleados de la empresa.

El objetivo de todas las publicaciones es compartir puntual y eficazmente con sus destinatarios cualquier información de interés: noticias, normativa, nuevos servicios; y el conocimiento diario, fruto de investigaciones o estudios desarrollados.

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.

En 2009, cabe destacar las siguientes publicaciones editadas por FREMAP:

- 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.
- Resumen semanal con todas las noticias relevantes del sector, comunicado por correo electrónico a la Organización.
- Dos boletines mensuales de prevención: uno de ellos con información sobre la prevención de riesgos laborales; y otro, que recoge la nueva normativa, estatal y comunitaria, así como cualquier creación o modificación en convenios colectivos de cualquier sector.
- Libros destinados a compartir el conocimiento desarrollado en FREMAP, particularmente en el ámbito médico.
- Material audiovisual de diversa índole.
- Publicación del libro "75 AÑOS CERCA DE TI", reflejo fotográfico de lo acontecido en el 75 aniversario de FREMAP: un amplio álbum fotográfico con declaraciones del Secretario de Estado de la Seguridad Social, de Presidentes, Vicepresidentes y Consejeros de las diferentes Comunidades Autónomas... que acudieron a los actos conmemorativos.
- Nuevo diseño del portal corporativo www.fremap.es, para facilitar el acceso a la información a los distintos grupos de interés: empresas, autónomos y asesorías.

Resaltar la colaboración permanente 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 nuestro sistema de encuestas es medir el grado de satisfacción de nuestros clientes con los servicios prestados por FREMAP.

Según el colectivo destinatario, realizamos tres tipos de encuestas:

- Encuestas a pacientes atendidos en los centros asistenciales de FREMAP.
- Encuestas a pacientes atendidos en los hospitales de FREMAP.
- Encuestas a empresas y colaboradores.

Encuestas de satisfacción de pacientes atendidos en los centros asistenciales de FREMAP

Durante 2009 se han recibido un total de 49.284 encuestas. Se trata de encuestas por escrito, cuyos resultados se procesan trimestralmente, con un porcentaje de participación del 21%.

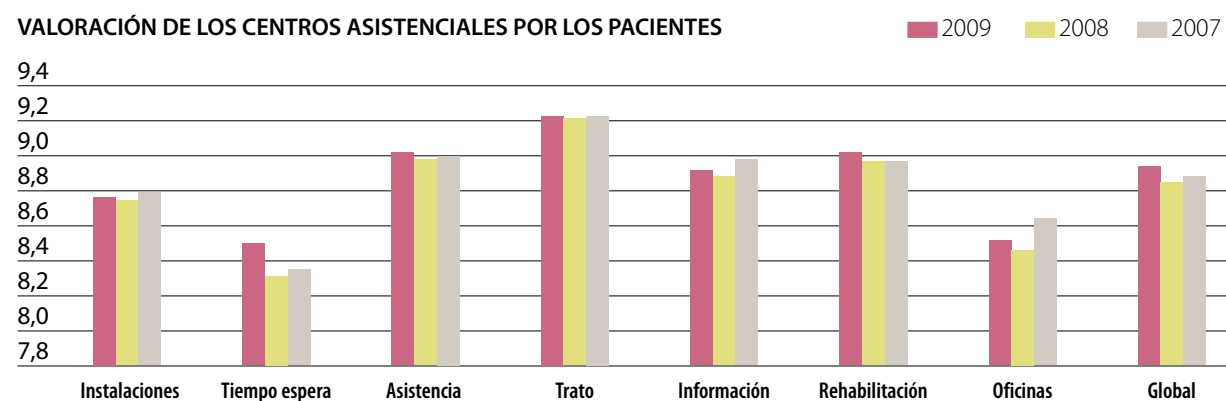
La valoración global del servicio ofrecido por FREMAP en el último trimestre de 2009 ha sido 8,96.

En 2010, FREMAP realizará encuestas telefónicas a los pacientes atendidos.

La evolución de las valoraciones de los clientes respecto del servicio global ofrecido por FREMAP durante los últimos tres años es la siguiente:



Cartel encuestas. FREMAP.



Fuente de datos: Informe Servicio de Defensa del Cliente. FREMAP 2009

Encuestas de satisfacción de pacientes atendidos en hospitales de FREMAP

Durante 2009 se han recibido 2.132 encuestas. Todos los servicios consiguen una buena valoración respecto a la atención ofrecida. Más del 95% de los encuestados consideran la atención recibida como excelente o buena.

% VALORACIÓN ATENCIÓN RECIBIDA EN CONSULTAS



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medioambiente. FREMAP 2009

Encuestas de satisfacción de las empresas mutualistas

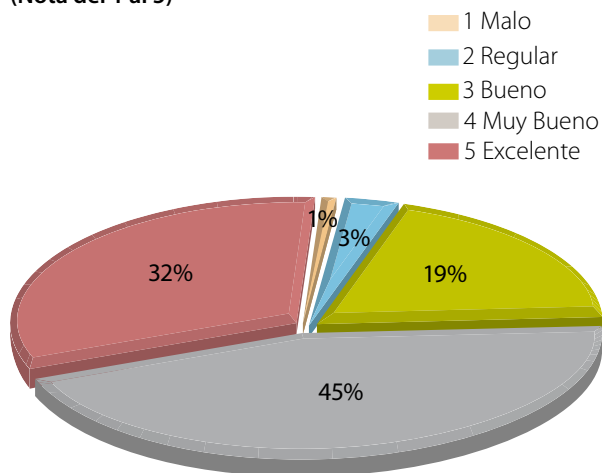
Con la finalidad de llegar a un mayor número de empresas mutualistas y conocer su opinión y expectativas, FREMAP como novedad, ha puesto en marcha durante 2009 un proyecto de encuestas telefónicas dirigido a empresas y colaboradores.

Se han realizado un total de 12.000 encuestas telefónicas efectivas, con un porcentaje de contestación del 86,19%. A continuación se presentan los resultados obtenidos:

Realizan la encuesta:		12.000 empresas	
No realizan		1.922 empresas	
Trabajadores	Empresas	%	
De 10 - 14	3.493	29,10	
De 15 - 20	2.749	22,90	
De 21 - 24	1.166	9,72	
De 25 - 49	2.854	23,80	
De 50 - 99	1.064	8,87	
De 100 - 499	563	4,69	
Mayor 500	111	0,92	

Fuente de datos: Informe de Calidad y Medioambiente. FREMAP 2009

Nivel de satisfacción de las empresas encuestadas (Nota del 1 al 5)

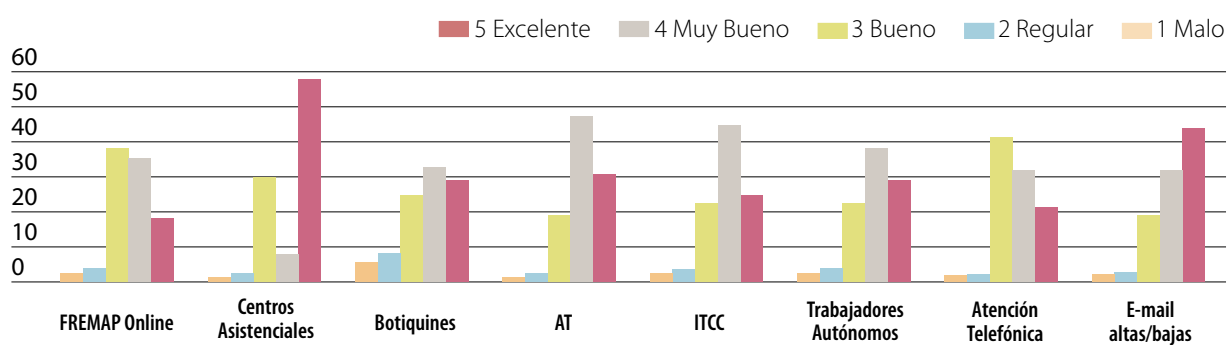


El 32% de las empresas encuestadas telefónicamente nos otorgan la puntuación más alta y el 77% nos puntúan con una nota entre 4 y 5.

Por servicio ofrecido, el porcentaje de valoraciones es el siguiente:

Servicio	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
FREMAP Online	2,90	4,70	38,50	35,60	18,12
Centros Asistenciales	1,18	3,24	30,61	8,61	56,34
Botiquines	4,89	8,68	24,17	33,73	28,51
AT	1,20	2,85	19,36	46,02	30,55
ITCC	2,29	4,05	23,82	43,31	26,50
Trabajadores Autónomos	2,73	4,53	24,25	39,24	29,25
Atención Telefónica	1,70	1,93	40,98	31,84	23,52
E-mail altas/bajas	1,57	1,94	19,08	33,79	43,60

% VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FREMAP



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medioambiente. Año 2009

Encuestas de satisfacción de colaboradores

Así mismo, en 2009 se han realizado 5.000 encuestas telefónicas a los colaboradores de FREMAP, con un porcentaje de contestación del 83%.

Los servicios mejor valorados han sido la cercanía de centros asistenciales, un 39% y el mejor servicio, con un 38%.

En la valoración del nivel de satisfacción general con FREMAP, un 46% nos otorga la máxima puntuación y el 87% califica el nivel de satisfacción entre 4 y 5 (en escala 1 a 5).



Imagen de archivo. FREMAP.

Actividades de prevención

La labor de FREMAP tiene un impacto positivo y permanente al prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Durante 2009 FREMAP ha efectuado conforme al Plan de Actividades Preventivas de la Seguridad Social las siguientes actividades:

- Desarrollo de un programa dirigido a fomentar la integración y gestión de la prevención, a través de acciones de información, asesoramiento y sensibilización, en 4.892 empresas de menos de 50 trabajadores.
- Ejecución de un programa de reducción de la siniestralidad en 5.477 empresas.
- Se han emitido más de 30.963 informes de accidentabilidad, de los cuales 8.644 han sido obtenidos directamente por las empresas asociadas a través de la plataforma FREMAP Online.
- El "Servicio de Información de Prevención de FREMAP" ha efectuado 205 comunicaciones y cuenta con 19.598 suscriptores.
- En materia de divulgación, con objeto de fomentar la integración de la prevención, se han convocado 231

jornadas técnicas, en las que se han abordado 45 temas distintos contando con más de 12.000 inscripciones.

- En relación al "Catálogo de Publicaciones de Prevención" que FREMAP pone a disposición de sus empresas asociadas, se han incorporado tres nuevas publicaciones: Buenas prácticas para talleres de reparación de vehículos. Bodegas y peluquerías. Manual para Análisis de la Gestión de Prevención mediante auditorías internas. También, se han actualizado 21 modelos de carteles, 61 trípticos divulgativos, la guía de buenas prácticas en mantenimiento de instalaciones térmicas y el libro sobre normativa de prevención.

La actuación desarrollada supera las 84.500 actividades de prevención, con un alcance de 19.154 empresas.

Destacar la actividad de asesoramiento en coordinación con el área de Asistencia Social, en los proyectos de adaptación de las viviendas de trabajadores afectos a incapacidad permanente como consecuencia de accidentes graves de trabajo.

En cuanto al objetivo de reducción de accidentes, al finalizar el ejercicio, el índice incidencia (porcentaje de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con baja en relación con los trabajadores protegidos) era el 5,35%, inferior en 0,78 puntos al del ejercicio anterior.

Asistencia sanitaria

FREMAP presta la asistencia sanitaria necesaria para la recuperación de las lesiones derivadas de accidente de trabajo y enfermedad profesional.

Para ello, FREMAP, dispone de una amplia red asistencial compuesta por:

- 159 centros propios de asistencia sanitaria ambulatoria.
- 4 hospitales propios.
- 4 hospitales de día.
- Más de 1.270 conciertos sanitarios, repartidos por todo el territorio nacional.

Todos los servicios están diseñados y dotados con los medios más adecuados y los mejores profesionales para proporcionar una asistencia sanitaria de calidad. La asistencia sanitaria se dispensa en consonancia con los valores de nuestra Cultura de Empresa y en especial, con nuestros principios de Responsabilidad Social:

- Uso de protocolos establecidos para llevar a cabo una valoración clínica.
- Evitar que la primera impresión percibida del paciente condicione la eficacia de la actuación sanitaria.
- Trabajo en equipo como única vía operativa para conseguir los objetivos planteados, por lo que los miembros del servicio médico deben participar activamente junto a los responsables de la gestión técnica y social.
- Potenciar la capacidad de resolución en la actuación médica.
- Consideración de las condiciones socio-económico asociadas a las sanitarias.
- Emitir juicios resolutorios, basados en una exhaustiva valoración clínica del paciente y en el conocimiento de las circunstancias reales de su actividad laboral.
- El paciente tiene derecho a estar informado en todo momento y respeto a la confidencialidad de sus datos personales.

Asistencia sanitaria de FREMAP en centros asistenciales

En los centros asistenciales de la Mutua se han atendido 599.740 pacientes, realizándose un total de 1.867.032 consultas médicas y 1.574.769 sesiones de rehabilitación, con un coste de 94,30 millones de euros. El importe medio por trabajador asistido ha sido de 157,23 euros, superior al del ejercicio precedente en un 18,73%. El coste medio de la medicación se elevó a 6,17 euros por asistencia, reduciéndose un 35% frente al soportado en 2008.

Asistencia sanitaria de FREMAP en hospitales

A 31 de diciembre de 2009 se han atendido 52.063 nuevos pacientes, que produjeron 11.170 ingresos hospitalarios, y dieron lugar a 39.430 estancias, con una media de 3,53 días por paciente. La ocupación diaria fue del 54,07% y se realizaron 11.515 intervenciones quirúrgicas con un porcentaje de reintervenciones del 3,17%, lo que supone un rendimiento del quirófano del 64,63%. Los pacientes en tratamiento rehabilitador fueron 119.541. En asistencia ambulatoria se produjeron



Quirófanos. Hospital de Majadahonda.

129.167 consultas y se atendieron 31.039 urgencias, lo que supone un total de 160.206 consultas médicas.

En residencia se produjeron 1.026 ingresos, que generaron 26.238 estancias, representando el 59,26% de ocupación.

Por otra parte, en el ejercicio 2009 se ha continuado avanzando en la actividad de los hospitales de día obteniéndose, a través de las 1.013 intervenciones quirúrgicas realizadas, una mejor gestión de la espera quirúrgica y una optimización de los costes por asistencia sanitaria con medios ajenos.

La Orden TIN/2786/2009, de 14 de octubre, ha implantado el proceso telemático normalizado CAS@, para la tramitación de las solicitudes de autorización y comunicaciones de los conciertos con medios privados para hacer efectivas las prestaciones sanitarias y recuperadoras a cargo de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.



Admisión. FREMAP Sevilla.

FREMAP Asistencia (Línea 900)

FREMAP pone a disposición de sus mutualistas y trabajadores un canal telefónico a través de sus líneas de atención para proporcionar los siguientes servicios:

- Gestión de traslados sanitarios urgentes en territorio nacional e internacional.
 - Información sobre ubicación, horarios y especialidades de centros asistenciales propios y concertados.
 - Información sobre el abono de las prestaciones económicas que correspondan al trabajador (accidente de trabajo, incapacidad temporal por contingencia común, riesgo durante el embarazo y lactancia natural).
 - Gestión de citas médicas (cambio de hora, anulación, etc.).
 - Gestión de reclamaciones y sugerencias.
 - Gestión de peticiones y entrega de botiquines.
- Tramitación de partes de confirmación de baja médica.
 - Envío a los trabajadores de certificado de retenciones.

En 2009 se han potenciado nuestras líneas de atención telefónica para incrementar la oferta de servicio y se han atendido 161.215 llamadas telefónicas, lo que representa un incremento del 122 % sobre el año anterior.

Asistencia social

Uno de nuestros principales objetivos es impulsar, como elemento distintivo de FREMAP, la Asistencia social, tanto a los trabajadores que han sufrido accidente de trabajo o enfermedad profesional al prestar servicio para nuestras empresas mutualistas, como a los familiares de los fallecidos por estas contingencias profesionales, por lo que, debemos llegar a todos los beneficiarios que presenten algún problema personal, familiar o social y se encuentren en situación de necesidad o puedan seguir algún curso de Readaptación Profesional que les permita la reinserción a la actividad laboral.

Los objetivos más relevantes son:

- Ayudar a resolver los problemas que se producen como consecuencia del accidente de trabajo o enfermedad profesional.
- Reducir o paliar la incidencia del accidente o enfermedad, procurando evitar que se produzcan problemas añadidos.
- Colaborar en la recuperación de los trabajadores accidentados, especialmente de aquellos que han sufrido un accidente grave.
- Facilitar en la medida de lo posible, la reincorporación del accidentado a su puesto de trabajo habitual, o a otra actividad laboral, fomentando en estos casos la Readaptación Profesional.
- Apoyar a los accidentados y a los familiares de los trabajadores fallecidos, como consecuencia de accidente de trabajo o enfermedad profesional, para obtener las prestaciones legales y las ayudas sociales que otorga la Mutua, así como aquellas que puedan recibir de la Administración Pública o de otras entidades.
- Informar a empresas, trabajadores y organizaciones sindicales de las ayudas sociales que otorga la Comisión de Prestaciones Especiales.

- Colaborar con las empresas mutualistas, en las acciones encaminadas para la reducción del absentismo y para resolver los problemas sociales de sus trabajadores.

Gestión del Fondo de Prestaciones Especiales

Está destinado a paliar las situaciones de necesidad motivada por accidente de trabajo y enfermedad profesional en los gastos no cubiertos por el Sistema de Seguridad Social y se financia con las aportaciones procedentes del 10% de los excedentes de la gestión.

Las prestaciones se tramitan a través de la Comisión de Prestaciones Especiales. Consisten en ayudas a fondo perdido concedidas en función de las circunstancias personales 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 2009, la Comisión ha mantenido 14 reuniones, en las que han concedido a fondo perdido 1.241 prestaciones por importe de 4.749.198,69 euros.

Por su finalidad, las prestaciones concedidas por FREMAP en 2009 pueden desglosarse de la manera siguiente:



Imagen de archivo.

	Euros
PRESTACIONES ESPECIALES	IMPORTE
Readaptación de vivienda	399.641,19
Ayudas para vehículos	200.910,10
Estado de necesidad por disminución de ingresos	914.306,41
Gafas	95.464,16
Audífonos, prótesis y ayudas técnicas	144.755,61
Fallecimiento y gastos de sepelio	1.346.909,40
Dietas y gastos extras por hospitalización o tratamientos	156.131,85
Otros tratamientos	13.404,87
Readaptación Profesional y ayudas económicas	1.320.107,04
Estudios	5.240,00
Autoempleo	152.328,06
TOTAL	4.749.198,69

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Asistencia Social. FREMAP 2009



Oficinas. FREMAP Sevilla.

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 se fundamenta en unos principios que se despliegan a través de un conjunto de normas que, además de definir, hay que proteger porque sirven de guía y respaldo para la implantación de las medidas de protección necesarias.

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 Entidad. 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 dos mecanismos:

- Auditorías externas.
- Auditorías internas.

Disponibilidad de sistemas

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

FREMAP ha introducido en los últimos años las últimas novedades técnicas en materia de disponibilidad y rendimiento de los sistemas de información, y se ha desarrollado un plan de emergencias que garantiza una rápida respuesta en situaciones críticas.

Además existe el 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 2009, 31.706 incidencias.

Las alertas registradas por los sistemas de monitorización de infraestructura de red, han permitido la intervención reactiva sobre distintos elementos, lo que repercute directamente en la calidad y la disponibilidad de los servicios. Prueba de ello es el elevado ratio de disponibilidad durante el año 2009, que se sitúa en el 99,9% de los sistemas fundamentales ubicados en el centro de proceso de datos.

FREMAP en Internet

Durante 2009 se ha mejorado el acceso a la página web a personas con discapacidad visual. Esta adaptación se ha basado en las normas establecidas por la WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) en su nivel AA, que ha sido verificada con el Test de Accesibilidad Web.

La ejecución de estas adaptaciones se han basado en las indicaciones del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

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 nuestra Entidad, y que se fundamenta en disponer de un control interno excelente. Este control 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.

Durante 2009 se han realizado un total de 66 auditorías.

El resultado global de las encuestas para conocer la valoración del servicio que presta la auditoría es de 4,1 puntos sobre 5. El análisis individual por pregunta y auditoror facilita la adopción de medidas para mejorar la calidad del servicio.



Oficinas centrales. Majadahonda.



Reunión de Promotores de Acción Social.

FREMAP y sus empleados

Relaciones sociolaborales

| 42

Selección de personas

| 45

Desarrollo profesional

| 47

Compensación

| 48

Seguridad y salud laboral
de los empleados

| 50

Derechos Humanos

| 51

Acuerdos con universidades,
escuelas de formación
y otras entidades

| 51





Día del árbol. Hospital de Majadahonda.

Relaciones sociolaborales

De acuerdo a los principios básicos de Cultura de Empresa, la persona constituye para FREMAP el núcleo de las relaciones sociales y de su propia actividad y, 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 para la 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 nuestras personas.

En el Código de Conducta se recogen las principales normas de actuación en relación con 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 intereses, evaluación del rendimiento y retribuciones.

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.

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

Plantilla

Está integrada por 3.924 empleados, lo que supone un incremento del 0,64% sobre el año anterior, distribuidos en 208 centros de trabajo. Destaca el compromiso de la Organización con el desarrollo y acercamiento de nuestra actividad a las zonas en las que existen empresas asociadas y puedan necesitar nuestros servicios, creando centros con menor número de empleados, con gran cualificación y próximos entre sí.

Año	Número de empleados	% Incremento sobre año anterior
2009	3.924	0,64
2008	3.899	2,52
2007	3.803	4,42

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos. FREMAP 2009

El 78,66% de la plantilla trabaja en la organización territorial, el 16,80% en los hospitales y el 4,54% en los servicios centrales.

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

Grupos profesionales	Varón	%	Mujer	%	Total
Gestión	801	59,60	543	40,40	1.344
Prevención	101	64,74	55	35,26	156
Sanitaria	798	38,83	1.257	61,17	2.055
Soporte técnico	163	56,01	128	43,99	291
Servicios generales	42	53,85	36	46,15	78
Total	1.905	48,55	2.019	51,45	3.924

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos. FREMAP 2009

A continuación se presenta información sobre los tipos de contratos existentes en la Organización, en cuanto a la temporalidad y la jornada:

43

Grupos profesionales	Indefinido	Temporal	Total
Gestión	1.337	7	1.344
Prevención	145	11	156
Sanitaria	1.975	80	2.055
Soporte técnico	288	3	291
Servicios generales	75	3	78
Total	3.820	104	3.924

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos. FREMAP 2009

Grupos profesionales	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
Gestión	1.316	28	1.344
Prevención	144	12	156
Sanitaria	1.850	205	2.055
Soporte técnico	284	7	291
Servicios generales	72	6	78
Total	3.666	258	3.924

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos. FREMAP 2009

FREMAP y sus empleados

encuestas realizadas, está permitiendo, además de agilizar determinados trámites administrativos con la Subdirección General de Recursos Humanos, una mejor comunicación entre empresa y empleados, poniendo a su disposición gran cantidad de información relevante en la gestión de los recursos humanos de FREMAP de manera sencilla y estructurada.

También se han creado foros temáticos en base a herramientas informáticas a medida.

Para compartir las mejores prácticas y el conocimiento, aplicamos la comunicación interna y la formación realizando:

- 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.



Portal del Empleado.

Comunicación interna

La comunicación interna y la transparencia son aspectos destacados de la Cultura de Empresa, siendo un principio básico que FREMAP potencia y desarrolla de manera organizada, basado en un diálogo permanente.

La información posibilita la participación interna y el conocimiento preciso en el exterior. Por ello, FREMAP facilita a los 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 que llevamos 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 las encuestas.

Destaca la implantación, durante el año 2009, del Portal del Empleado. Esta iniciativa, percibida de manera muy positiva por parte de los empleados a decir de las

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 Intranet, que se actualiza continuamente.

Relaciones laborales

La voluntad clara de FREMAP es prestar el mejor servicio posible a sus empresas asociadas, a sus trabajadores protegidos, a sus proveedores y al entorno social en el que se desenvuelve su actividad. FREMAP es consciente de que este reto sólo se alcanza contando con los mejores profesionales y tiene presente que su satisfacción es la garantía del éxito.

FREMAP quiere generar un clima de confianza y diálogo, que permita reconocer las aportaciones de cada persona

y simultáneamente alinear a sus empleados con las políticas de recursos humanos puestas en marcha.

Para cada caso, y evaluando las necesidades particulares, FREMAP da respuesta a los posibles cambios y mejoras en el entorno laboral de quien lo pueda solicitar, intentando siempre atender estas peticiones de manera satisfactoria para ambas partes.

FREMAP tiene presente que el diálogo continuo con los órganos de representación de los trabajadores es el cauce más adecuado para lograr el avance en la consecución de mejoras sociales que beneficien a todos sus empleados. Por este motivo, se han celebrado a lo largo de 2009 reuniones entre la Dirección de la Empresa y la Representación Legal de los Trabajadores en las que se han adoptado diversos acuerdos, predominando en todo momento un buen clima de relaciones laborales.

En 2009, y tras varios meses de negociación, ambas partes, firmaron de manera unánime el Convenio Colectivo de la Entidad con vigencia para los años 2009-2012, recogiendo notables novedades y mejoras en el ámbito de la conciliación profesional y familiar del personal de FREMAP.

Además, el nuevo convenio regula diversas comisiones que amplían la posibilidad de participación a los trabajadores, a través de sus representantes (Comisión del Fondo de Ayuda a Empleados, Comisión de Igualdad, Comisión de Formación y Comisión de Promociones y Ascensos).

De conformidad con la legislación vigente, los trabajadores cuentan con un representante en la Asamblea General y en la Junta Directiva.

Selección de personas

De acuerdo con los principios del documento 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 se realiza teniendo en cuenta el principio de descentralización. De esta manera, la Subdirección General de Recursos Humanos actúa como facilitador, consultor interno y garantía de coherencia interna para todos los responsables de FREMAP con personas a su cargo.

Es de especial relevancia el apoyo a las personas discapacitadas, aspecto que forma parte de nuestra



CTT Madrid. FREMAP Ronda de Valencia.

Cultura de Empresa y 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:

Necesidad	- Características del puesto - Requisitos del puesto
Cobertura interna	- Solicitudes de traslado - Comunicación a empleados - Consulta de excedencias
Captación	- Portal de empleo (Infojob) - Institutos, academias, facultades, etc.
Selección	- Selección preliminar - Entrevista personal
Contratación	- Tipología según criterios establecidos
Período de prueba	- Responsable de capacitar al nuevo empleado - Responsable de supervisión continua
Desarrollo de carrera	
Modificación de condiciones laborales	- Contrato: horario, jornada, centro, etc. - Nivel profesional - Situación familiar
Baja laboral	- Jubilación - Traslado - Extinción del contrato (finalización, despido) - Excedencia, permisos, ceses voluntarios, etc.



Quirófano. Hospital de Majadahonda.

Empleo

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

El 97,34% de su plantilla a 31 de diciembre de 2009 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 2009 han causado baja voluntaria 67 empleados en plantilla, situándose el índice de rotación en el 1,72%.

La edad media de la plantilla es de 39,9 años y su antigüedad media de 11,84. El 70% de nuestros profesionales son titulados universitarios, lo que permite prestar un servicio de calidad (37% superiores y 33% de grado medio).

Igualdad de oportunidades

Es compromiso de FREMAP 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 fomenta, en igualdad de condiciones, la promoción interna de las mujeres a puestos de responsabilidad.

Integración de personas con discapacidad

FREMAP desde su nacimiento ha potenciado el apoyo a las personas con discapacidad procurando su readaptación física y su reinserción laboral, ya que dichas acciones configuran la propia razón de ser de la Entidad.

Asimismo, y siendo consciente de la gran importancia que tiene la integración de este colectivo en nuestra sociedad, FREMAP se compromete a otorgarles preferencia en el empleo dentro de la Entidad y a facilitar la accesibilidad a sus instalaciones.

Desde la Subdirección General de Recursos Humanos se estableció como hito principal de su trabajo la elaboración de un proyecto que fuera más allá de lo estrictamente exigible por el marco normativo.

Dicho proyecto, tiene como finalidad, incrementar el porcentaje de contratación directa de personal con discapacidad en su plantilla y la elaboración y divulgación entre su formación de un Plan de Sensibilización para toda la Organización.

Año	Media personal discapacitado*
2009	2,36
2008	2,09
2007	2,06

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos. FREMAP 2009.

* Contemplando medidas alternativas.

Desarrollo profesional

Se ha continuado potenciando las funciones que aportan valor tanto al mutualista como a sus trabajadores. En este sentido, sigue teniendo un valor esencial la figura del Gestor Integral, creada en 1992 y que tiene como objetivo dar una respuesta personalizada a los problemas de las empresas y a los de los trabajadores protegidos.

Durante el año 2009 se ha continuado con el modelo de evaluación basado en la tutela, análisis y aprobación de los Directores Regionales.

Se está trabajando en la definición de un nuevo modelo de evaluación continua que incorpore diversos sistemas multidisciplinares orientados también a facilitar el desarrollo de nuestros Gestores.

Formación

La formación y el desarrollo de nuestros empleados ha sido y sigue siendo uno de nuestros más importantes compromisos.

Durante 2009 se ha seguido avanzando en el diseño de un nuevo modelo de formación, que abarca tanto los programas de acogida y formación de entrada como la formación continua en todos los puestos. Se está revisando en profundidad tanto el sistema de detección de necesidades como la planificación de acciones formativas, orientadas a proporcionar a todas las personas de FREMAP una adecuada y eficaz adquisición de

conocimientos y un desarrollo continuo de habilidades, que garanticen el buen desempeño de sus funciones.

La formación de entrada incluye contenidos de derechos humanos.

Dentro de la fase de acogida, se pusieron en marcha tres cursos e-learning dirigidos a todo el personal de nueva incorporación y que tienen como objetivo facilitar el conocimiento de FREMAP, de nuestro entorno y de nuestra actividad.

También se aprobó y se puso en marcha el nuevo programa de formación de entrada diseñado para el personal facultativo y progresivamente se irán incorporando el resto de puestos de la Organización.

Durante el último trimestre de 2009 se llevó a cabo el proyecto de formación e integración de los empleados que se incorporaron al Área de Gestión y que venían desempeñando las funciones de Gestor Externo. Participaron en él 136 personas, lo que supuso 5.984 horas de formación impartidas por 14 formadores internos, a lo largo de 5 semanas.

Finalmente, destacar que en 2009 se han producido 6.385 asistencias a actividades de formación, a las que se han dedicado 61.280. El 65,35% de éstas corresponde a formación interna y el 34,65% a formación externa. La inversión en formación en este ejercicio ascendió a 1,2 millones de euros.

Grupos profesionales	Horas formación interna	Horas formación externa	Total horas de formación	Plantilla media 2009	Horas formación por empleado
Gestión	14.343	2.182	16.525	1.371	12,05
Prevención	3.551	1.192	4.743	155	30,60
Sanitaria	19.884	16.647	36.531	2.042	17,88
Soporte técnico	2.257	1.110	3.367	268	12,56
Servicios generales	16	98	114	79	1,44
Total	40.051	21.229	61.280	3.915	15,65



Hospital de Majadahonda.

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.

Esta filosofía está recogida también en la Cultura de Empresa que dice que "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 promoción debe entenderse tanto en un sentido vertical (superior nivel y responsabilidad) como horizontal (nuevas funciones o responsabilidades).

Conciliación de la vida laboral, personal y familiar

FREMAP ha potenciado medidas que suponen mejoras a las que establece el convenio colectivo del sector: reducción de la jornada anual, reducción del número de tardes de trabajo para el personal no sanitario, permiso retribuido por boda de hijo, para acompañar a consulta médica a familiares, fondo de ayuda al empleado y mejores condiciones en materia de vacaciones, mejora de la jornada laboral en situación de guarda legal hasta los 10 años, etc.

Un dato a tener en cuenta que refleja la satisfacción de los empleados, es que en las entrevistas de salida un elevado porcentaje de los entrevistados valoran como muy positivas las medidas de conciliación existentes en la Entidad.

Compensación

Política retributiva

En nuestra Cultura de Empresa aparecen una serie de valores profesionales como características distintivas en las que se sustentan la calidad y la excelencia y que constituyen nuestra 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 estableciendo un sistema de evaluación periódica de resultados y de progresión profesional.

Las retribuciones se fijan individualmente en función de:

- Respeto a los límites presupuestarios, como administradores de fondos públicos.
- Criterios objetivos (responsabilidad, solución de problemas, conocimientos y competencias).
- Grado de consecución de las competencias requeridas para el puesto.
- Competitividad con respecto al mercado.
- Equidad interna.

Las condiciones que recoge el convenio de FREMAP suponen mejoras sobre las establecidas en el del sector.

En el ejercicio 2009 los gastos de personal ascienden a 196.979.101,61 euros (Capítulo 1 del Presupuesto de FREMAP). En esta cantidad están incluidos los importes correspondientes a sueldos y salarios, seguros sociales, beneficios sociales, formación y vigilancia de la salud, además de otros conceptos.

Respecto a las retribuciones entre hombre/mujer, tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el salario base hombre/mujer igual.

Condiciones sociolaborales para los empleados

FREMAP mantiene una serie de compromisos con los empleados 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, sin que exista distinción por tipo de contrato.

Se enumeran los principales:

- Fondo de ayuda a empleados (F.A.E.). Está constituido con las aportaciones dinerarias efectuadas al mismo por FREMAP. Tiene como finalidad principal atender necesidades económicas, debidamente justificadas, del propio empleado, cónyuge, hijos, ascendientes o familiares que convivan con él y estén empadronados en el mismo domicilio; así como los jubilados e incapacitados en grado de total, absoluta o gran invalidez de FREMAP. El importe económico aportado por FREMAP durante el 2009 ha ascendido a 1.798.556 euros.

De un total de 4.301 prestaciones concedidas, el 94,30% han sido a fondo perdido, siendo el resto concesiones a devolver (préstamos). En este sentido, cabe destacar dentro de las prestaciones a fondo perdido aquellas concedidas por enfermedad, tratamientos dentales y ópticos.

- Plan de pensiones. FREMAP colabora de forma especial en el plan de pensiones de los empleados. Pueden adherirse voluntariamente a los beneficios que



CTT. FREMAP Sevilla.

representa el plan individual aquellos empleados con antigüedad de, al 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 2009 ha ascendido a 1.156.606 euros.

- 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 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 2009 ha ascendido a 151.374 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 Entidad. 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.
- FREMAP subvenciona la comida de todos aquellos empleados con jornada partida.
- Otras prestaciones especiales. Los empleados perciben una cantidad por nacimiento o adopción de hijo, por matrimonio y por su permanencia en FREMAP durante 25 años. 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.

FREMAP y sus empleados



Formación e-learning. Servicio de Prevención Propio. FREMAP.

Seguridad y salud laboral 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 la vigilancia de la salud con la Sociedad de Prevención de FREMAP.

Para esta gestión, el Servicio de Prevención Propio, cuenta con un coordinador del Servicio de Prevención en las oficinas centrales y un equipo de ocho técnicos a dedicación exclusiva y dos trabajadores designados, todos ellos acreditados en las tres especialidades técnicas.

A final del año 2009, AUDELCO auditó el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de FREMAP, emitiendo informe favorable al respecto.

Formación

Durante el año 2009, se ha desarrollado un Sistema de Formación e-learning destinado al personal sanitario y al personal que realice tareas administrativas.

Consulta y participación

En este periodo se realizaron las siguientes consultas a la representación de los trabajadores:

- Actualización de la composición del Servicio de Prevención Propio.
- Actualización del Plan de Prevención de FREMAP.



Formación e-learning. Servicio de Prevención Propio. FREMAP.

Actividades

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 ha realizado su correspondiente planificación de la actividad preventiva.
- Como complemento a estas evaluaciones, se han llevado a cabo 237 informes específicos de las condiciones ambientales de los lugares de trabajo.
- Se han elaborado 64 planes de actuación ante situaciones de emergencia, 58 simulacros y se han impartido 77 actividades formativas sobre esta materia a las que han asistido 489 empleados.
- Se han desarrollado 73 acciones formativas presenciales dirigidas a 314 empleados. Así mismo, se ha formado a través de los módulos de formación e-learning a un total de 575 empleados. Respecto a la información a trabajadores, en las diferentes acciones desarrolladas, se ha informado a 832 empleados.

- Se han llevado a cabo siete 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 18 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 2009, se han producido un total de 60 bajas por accidentes de trabajo. De estos accidentes, 32 han sido en el centro de trabajo, 20 han sido "in-itinere", uno en otro centro de trabajo y siete en desplazamientos durante la jornada de trabajo. Se han investigado la totalidad de los accidentes de trabajo y se han comunicado a la autoridad laboral de acuerdo con la normativa en vigor.

El índice de incidencia de la Entidad, excluyendo los accidentes "in-itinere", es del 0,98%. Este índice de incidencia es inferior en un 50,26% al estimado para nuestro sector de actividad, atendiendo los últimos datos publicados por el Ministerio de Trabajo e Inmigración, que es del 1,95%. 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 60 accidentes han supuesto 1.550 días de baja, con una duración media de 25,83 días de baja por accidente.

En cuanto a las enfermedades profesionales, se ha ocasionado un solo caso en todo el período 2009.

Derechos Humanos

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

FREMAP ha adquirido el compromiso de cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de la ONU al adherirse a él en 2002.



Imagen de archivo.

Acuerdos con universidades, escuelas de formación y otras entidades

A raíz del criterio manifestado por el Tribunal de Cuentas, hemos considerado necesario solicitar autorización a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social para poder formalizar convenios de colaboración con centros educativos, que permitan la incorporación de alumnos en prácticas en nuestros centros.

Actualmente se han enviado a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social un total de 22 acuerdos de colaboración y se ha retomado la incorporación de alumnos de algunas de las universidades e institutos de enseñanza secundaria.

FREMAP muestra así un sentido de responsabilidad al participar con las organizaciones educativas en la incorporación de los alumnos al mundo laboral, facilitándoles la oportunidad de combinar los conocimientos teóricos con los de contenido práctico y de adquirir una mínima experiencia laboral.



FREMAP Morón de la Frontera.



FREMAP y sus proveedores

Código de Conducta		54
Selección y evaluación		55
Solidaridad e igualdad de trato. Concurrencia		56
Seguimiento de la contratación		57





Oficinas centrales. Majadahonda.

La contratación en FREMAP tiene como objetivo la búsqueda del equilibrio entre la realización de la obra, servicio o suministro, con la mejor calidad y la ejecución del contrato al precio más óptimo, de manera que la oferta seleccionada que haya sido presentada por el proveedor que ofrezca mejores condiciones en su conjunto, redunde en beneficio de las empresas asociadas y de los trabajadores protegidos.

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

La gestión de los proveedores de la Entidad se fundamenta en la equidad, que implica analizar y valorar las circunstancias de cada situación, respetando siempre la legalidad vigente y actuando con arreglo a procedimientos reglados que permiten una gestión ágil, coordinada y eficiente del proceso de contratación.

FREMAP defiende la concurrencia como forma de lograr el mejor servicio, suministro y obra y se compromete a respetar las reglas y principios de la libre competencia.

Asimismo, se promueve desde FREMAP el mantenimiento de unas sanas relaciones con el resto de mutuas, potenciando el desarrollo de acuerdos para lograr avances en el sector.

El proceso de contratación en FREMAP se desarrolla en diferentes fases, de manera que el resultado final sea el análisis de todos los parámetros que entran en juego (aspectos económicos, técnicos, legales, etc.) para optimizar la relación coste-calidad, en orden a conseguirse por la Mutua una gestión óptima de la contratación.

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 y a las relaciones entre FREMAP y el proveedor.

- Debe observarse lo establecido en la normativa contractual pública vigente que sea de aplicación a las mutuas de accidentes de trabajo, consideradas como sector público a efectos de contratación fundamentalmente. Esa normativa está constituida por la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la citada Ley, así como la normativa que ulteriormente se promulgue.
- Debe observarse, asimismo, lo establecido en la normativa interna de contratación, promulgada por la Mutua, con el objeto de velar por el adecuado cumplimiento de la legalidad y por una gestión eficaz en la contratación con sus proveedores, de manera que éstos puedan realizar un adecuado y eficiente servicio, obra o suministro.
- A ningún proveedor deberá revelársele precios, ofertas o cualquier otra información confidencial de distinto proveedor. El tratamiento de la información por parte de los profesionales que prestan sus servicios en la Entidad se realizará siempre garantizando la confidencialidad.
- 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, en consonancia con el principio de estabilidad presupuestaria y control del gasto, una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de

bienes y la contratación de servicios, mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económica más ventajosa en su conjunto.

- FREMAP se compromete a cumplir diligentemente los acuerdos y compromisos contraídos con sus proveedores y a realizar los pagos en el plazo acordado.
- 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.
- Los empleados de la Mutua observarán con el máximo celo la política de la Entidad de rechazo de toda clase de dádivas con el fin de establecer vinculaciones comerciales con la misma, como el rechazo de regalos o favores a título individual si los mismos van más allá de lo que se consideran como actos de cortesía aceptable dentro del ámbito de las conductas comerciales éticas o responsables, así como el rechazo de invitaciones de proveedores para eventos no estrictamente necesarios en el ejercicio profesional del empleado.

Selección y evaluación

La selección de los proveedores contempla criterios de calidad, medioambientales, de seguridad y de salud laboral, económicos y sociales, debiendo realizarse de manera objetiva, justa e imparcial y observando siempre lo previsto en la legalidad vigente, con el objeto de dotar de seguridad jurídica a la Mutua.

Asimismo, FREMAP atenderá en su contratación a criterios de eficiencia, simplificación y racionalización, de manera que se minimicen los costes y cargas que recaigan, tanto sobre la Mutua como sobre los proveedores.

En la selección del proveedor, FREMAP realiza los filtros pertinentes, adecuándose a lo establecido en la legalidad vigente y en la normativa interna promulgada en desarrollo de la misma.

Al efecto, la Mutua procede a seleccionar al proveedor, mediante concurso público convocado con arreglo a criterios objetivos, cuando se trata de la contratación de obras, servicios o suministros de importe superior a 50.000 euros (IVA no incluido), por toda la duración del contrato.



Oficinas centrales. Majadahonda.

Para los contratos de cuantía inferior a la señalada, también se realiza una evaluación y selección objetiva del proveedor al solicitar varios presupuestos. Estas actuaciones quedan registradas en una aplicación informática en materia de contratos creada por la Mutua, y cuya base de datos permite un conocimiento exacto de las actuaciones realizadas.

En materia de prevención de riesgos laborales, FREMAP comprueba que la empresa contratista cumple con las normas de prevención para empresas externas que efectúen trabajos en sus centros, de manera que se garantice una eficaz coordinación de actividades preventivas entre ambas entidades.

Además de unos criterios de calidad, medioambientales, sociales y económicos, de seguridad y salud laboral, FREMAP exige a sus proveedores el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- 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.

Solidaridad e igualdad de trato. Concurrencia



Sesión clínica. Hospital de Majadahonda.

56

- 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.
- Garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en materia tributaria y de Seguridad Social.
- 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.

Los criterios de selección delimitados por FREMAP y los compromisos contractuales adquiridos por el proveedor permiten garantizar que las prestaciones derivadas del contrato se llevarán a cabo por proveedores con suficiente solvencia económica y financiera, así como solvencia técnica o profesional, de manera que dispongan de capacidad para poder afrontar la ejecución del contrato.

En su Política de Responsabilidad Social, FREMAP asume ante sus proveedores el compromiso de asesorarles 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.

En relación al ámbito de los diferentes proveedores, se han incorporado en materia de selección los criterios de evaluación social, medioambiental y de calidad.

Además de la integración de criterios medioambientales, se valora la consideración por las empresas de aspectos éticos relativos al cumplimiento de estándares sobre condiciones laborales dignas, salarios mínimos, etc., así como criterios sociales relacionados con el mercado laboral.

Finalmente, ha de señalarse que las compras que realiza FREMAP, la solicitud de servicios o de obras se efectúan garantizando siempre el principio de igualdad de trato y la libre concurrencia, pudiendo realizarse la contratación tanto con proveedores nacionales como internacionales, siempre que se ajusten a las previsiones legales.

Al efecto, y en materia de concursos públicos, FREMAP da la máxima difusión pública a su convocatoria de ofertas, garantizando la publicidad por los medios legales oportunos, con el fin de potenciar la máxima concurrencia.

Seguimiento de la contratación

Una vez seleccionado el proveedor que ofrezca la oferta más ventajosa en su conjunto, la relación entre el mismo y la Mutua se documenta generalmente en un contrato, con el fin de dotar de seguridad jurídica a ambas partes contratantes y garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo y la salvaguarda de los derechos de ambas.

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 30 días, contados desde el momento en que es presentada.

La relación con los proveedores, a efectos de evaluación continua, se articula a través de la vía prevista legalmente de introducir en el contrato posibles penalizaciones para el caso de cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del mismo o para el supuesto de incumplimiento de los compromisos o de las condiciones de ejecución del contrato.

En el supuesto de superar un porcentaje determinado de penalizaciones, esos proveedores podrán ser dados de baja para la prestación de los servicios, suministros u obras contratadas.

Finalmente, ha de señalarse que FREMAP efectúa una evaluación interna de sus proveedores, y potencia la transparencia y fiabilidad ante los mutualistas y la sociedad en su conjunto, al someter a controles externos sus cuentas, políticas y estrategias. El tratamiento de la información por parte de los profesionales que prestan sus servicios en la Entidad se realiza siempre garantizando la confidencialidad.



Oficinas centrales. Majadahonda.



Jardines. Hospital de Majadahonda.



FREMAP y el medio ambiente

Compromiso con el desarrollo sostenible		60
Política Medioambiental		60
Sistema de Gestión Medioambiental		61
Programa de Gestión Medioambiental		61
Acciones medioambientales en la construcción de nuevos centros		67



Sede Central. Majadahonda.

FREMAP recoge en el Documento Cultura de Empresa el compromiso de respeto a la naturaleza 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.

FREMAP es empresa adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Compromiso con el desarrollo sostenible

La Política Medioambiental de FREMAP está orientada hacia la consecución del desarrollo sostenible de nuestra actividad en la sociedad presente y futura y se encuentra definida en el Manual de Gestión Medioambiental que contiene los principios básicos que orientan nuestra actividad.

La gestión medioambiental está integrada en la actividad de la empresa. En el Programa de Gestión Medioambiental de FREMAP, en vigor para el período 2009-2011, PTE se concretan las actuaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en los principios de la Política Medioambiental. El Programa contiene también, los objetivos medioambientales comunes para toda la organización, las recomendaciones para su consecución y la necesidad de iniciar acciones correctoras en caso de incumplimiento.

El grado de cumplimiento del Programa de Gestión Medioambiental de FREMAP disminuye el impacto medioambiental global de su actividad.

La ubicación de nuestros centros asistenciales y hospitalarios, se realiza respetando el hábitat protegido y la biodiversidad.

FREMAP no realiza transporte de residuos peligrosos ni genera residuos de empaquetado que pudieran afectar al medioambiente.

Política Medioambiental

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 le 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 las partes interesadas a cuya disposición pone esta política.

Sistema de Gestión Medioambiental

Con la finalidad de cumplir sus compromisos, FREMAP dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental en base a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, certificado por AENOR desde el ejercicio 2000.

El sistema está implantado y certificado para todos los centros de trabajo y todas las actividades de FREMAP. Está documentado por un manual, diez procedimientos específicos de medio ambiente, treinta instrucciones técnicas y diez procedimientos comunes con el Sistema de Calidad.

Durante 2009, FREMAP ha renovado el Certificado de Gestión Ambiental evidenciando la conformidad de nuestro Sistema de Gestión Medioambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001:2004.

Programa de Gestión Medioambiental

En 2009, FREMAP ha impulsado un nuevo Programa de Gestión Medioambiental, vigente para el período 2009-2011 de aplicación para toda la organización. Contiene los compromisos medioambientales adquiridos por FREMAP concretando las actuaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos.

El coste total de la gestión de los residuos generados por los centros de FREMAP ascendió en 2009 a 346.651,27 euros.

A continuación, se analizan cada uno de los 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 14001:2004 y a través del establecimiento y modificación de los objetivos en los diferentes programas de gestión medioambiental.



Sede Central. Majadahonda.

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.

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

Semestralmente, el director de cada centro comprueba el cumplimiento de la normativa vigente, con ayuda del cuestionario de verificación.

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 establece objetivos anuales valorando los aspectos medioambientales. Los objetivos son comunes para toda la organización y cada centro realiza un seguimiento periódico de los mismos.

FREMAP y el medio ambiente

Aspecto medioambiental	Tipo de centro
Residuos cortantes y punzantes	Hospital, hospital de día, UPS
Residuos químicos	Hospital, hospital de día, UPS
Consumo de electricidad	Central, hospital, hospital de día, UPS
Envases contaminados	Hospital, hospital de día, UPS
Consumo de agua	Central, hospital, hospital de día, UPS
Residuos sanitarios asimilables a urbanos	Central, hospital, hospital de día, UPS
Aceite de cocina	Hospital
Emisiones atmosféricas	Central, hospital

62

A lo largo de 2009 los centros y hospitales de FREMAP han evaluado el grado de cumplimiento de los objetivos medioambientales, iniciando, en su caso, las acciones correctoras correspondientes.

Objetivos medioambientales

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

Generación de residuos químicos

La generación de este tipo de residuos procede de los líquidos de revelado y fijado necesarios para la realización de radiografías.

El objetivo anual para 2009 en nuestros centros asistenciales se fijó en 25 cl. por disparo de rayos x, salvo en los centros con duplicadora, que era de 30 cl.

El resultado del ejercicio se sitúa en 21,77 cl/disparo, cumpliendo el objetivo fijado.



Radiodiagnóstico. Hospital de Sevilla.

(cl/disparo Rx)

Año	Centros Asistenciales	Hospitales
2009	21,77	0,21
2008	21,42	1,07
2007	22,28	2,64

Fuente de datos: Informe de Calidad y Mediambiente. FREMAP 2009

Consumo de electricidad

FREMAP evalúa el consumo de recursos naturales en los casos de electricidad y agua, relacionando los consumos con las superficies o asistencias médicas de nuestros centros. No se incluyen los datos de consumo de gasóleo y gas natural por las escasas instalaciones que actualmente utilizan estos recursos.

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

El objetivo fijado en 2009, para centros asistenciales consiste en la no superación de 130 kWh/m² y 220 kWh/m² para los hospitales.

Se han cumplido los objetivos fijados según la siguiente tabla:



Imagen de archivo.

(kWh/m²)

Año	Centros Asistenciales	Hospitales
2009	112,38	162,83
2008	110,24	199,65
2007	125,42	195,03

Fuente de datos: Informe de Calidad y Mediambiente. FREMAP 2009

Generación de residuos biosanitarios especiales

La generación de este tipo de residuos procede de las asistencias médicas realizadas en los centros asistenciales y hospitalarios de FREMAP.

Para 2009, el objetivo consiste en la no superación de 8 gramos por asistencia, tanto en centros asistenciales como en hospitales. Para su consecución se deben seguir las pautas de actuación contenidas en las instrucciones técnicas medioambientales elaboradas para cada Comunidad Autónoma.

A 31 de diciembre de 2009 se ha cumplido el objetivo, alcanzando un resultado de 2,27 gramos/asistencia.

En el sistema hospitalario se han generado 124,47 gramos/asistencia. Dato superior, debido a las intervenciones quirúrgicas realizadas.

(grs/asistencia)

Año	Centros Asistenciales	Hospitales
2009	2,27	124,47
2008	2,93	102,73
2007	2,86	64,29

Fuente de datos: Informe de Calidad y Mediambiente. FREMAP 2009

FREMAP y el medio ambiente

Consumo de agua

Para todos los centros asistenciales y hospitalarios de FREMAP el objetivo fijado para 2009 supone la no superación de 0,050 m³/asistencia. El resultado a 31 de diciembre de 2009 ha sido 0,0276 m³/asistencia.

En el sistema hospitalario el consumo medio se ha situado en 0,324 m³/asistencia por metro cuadrado.

(m³)

Año	Centro Asistencial	Hospitales
2009	0,0276	0,324
2008	0,0279	0,537
2007	0,0269	0,336

Fuente de datos: Informe de Calidad y Mediambiente. FREMAP 2009

Los principios básicos del documento 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.

Consumo de papel

Todos los centros de FREMAP han tenido en 2009 un "objetivo cero" en consumo de papel no reciclado.

Se han realizado campañas informativas sobre la reducción de consumo y la segregación y reciclaje de papel utilizado.

La puesta en marcha por la organización de un ambicioso plan de digitalización de documentos, ha supuesto un importante descenso en el consumo de papel.

El papel consumido en todos nuestros centros durante 2009 ha sido papel 100% reciclado. Consumo:



Imagen de archivo.

(kgrs)

Consumo	2009	2008	2007
Papel reciclado	117.587	258.657	161.037
Consumo por empleado	29,86	66,34	42,34

Fuente de datos: Informe de Calidad y Mediambiente. FREMAP 2009

INDICADORES DE DESPEÑO MEDIOAMBIENTAL

Aspectos medioambientales	2009		2008		Unidades
	Total	Empleado	Total	Empleado	
Tóner	3.433	0,88	4.960	1,27	Unidades
Papel-cartón	185.753	–	204.521	–	Kgrs
Residuos sanitarios urbanos	634.066	–	1.265.654	–	Kgrs
Pilas	3.674	0,94	6.248	1,60	Unidades
Fluorescentes	4.633	1,18	4.530	1,16	Unidades

Fuente de datos: Informe de Calidad y Mediambiente. FREMAP 2009

Emisiones a la atmósfera

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

Todos los centros de FREMAP que tengan generadores de calor que utilicen combustibles líquidos y gaseosos (calderas de calefacción) tienen como objetivo específico, además del cumplimiento de los máximos legales, la no superación del 75% fijado en los límites legales respecto a CO₂ y SO₂.

Los datos de emisión en 2009 son los siguientes:

Contaminante SO₂	(kgrs)
632,52 Emisión anual estimada	
	(kgrs)
Contaminante NOx	
18,82 Emisión diaria estimada	(kgrs)

Fuente de datos: Informe bianual de OCA RD 83/1975.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Emisiones directas	Toneladas de CO ₂	Fuente de datos
Combustible	554,40	Fuente: GHG Protocol "CO ₂ Emissions from fuel use in facilities"
Transporte privado	1.352,66	Fuente IDEA: Guía de vehículos turismo de venta en España con indicador de consumos y emisiones CO ₂ . 12ª Edición. Diciembre. 2008
Emisiones indirectas		
Electricidad	6.658,80	Fuente: La media del sistema eléctrico español 2007
Papel	8.223,00	Fuente: Paper task Force Recommendations for Purchasing and Using Preferable paper. Environmental Defense Fund, Duke University, J&J, McDonald's. Environmental Defense Fund, NY, 1995
Agua	638,00	Fuente: Datos facilitados por el observatorio de cambio climático

Método de cálculo utilizado: Sistema E-CO₂ Responsabilidad Social frente al cambio climático elaborado por el Gobierno de la Región de Murcia.



Autobús de FREMAP. Hospital de Majadahonda.

Planes de emergencia

Todos los centros de FREMAP tienen implantados planes de emergencia y reciben formación específica los equipos de primera intervención y resto de personal.

Se realizan simulacros prácticos para evaluar la eficacia del plan de emergencia y la formación recibida.

Control de Legionella

FREMAP tiene formalizados contratos con empresas especializadas para la prevención y el control de la multiplicación y diseminación de las bacterias del género Legionella en las instalaciones y equipos que implican la adopción de medidas higiénico-sanitarias en aquellas instalaciones que puedan tener riesgo asociado.

Aprovechamiento de la energía

Se fomenta el transporte público de nuestros asegurados siempre que la lesión lo permita, así como el uso concertado de medios de transporte que trasladan de forma colectiva a los lesionados, trazando itinerarios que ahorren kilometraje.

FREMAP pone a disposición de accidentados, familiares y empleados, un servicio diario gratuito de autobús que conecta el Hospital FREMAP de Majadahonda, con distintos puntos de Madrid.

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

Consumo de aceite de cocina

FREMAP dispone de cocinas exclusivamente en los centros hospitalarios y en la Sede Social. El objetivo fijado es la no superación de 9 cl de aceite por servicio. A continuación, se detalla el consumo producido en 2009 en dichos centros.

Hospital	Consumo (cl)	Servicios	Total cl/ Serv.
Barcelona	28.000	29.987	0,93
Majadahonda	319.880	295.444	1,08
Vigo	25.000	21.000	1,19
Sevilla	86.500	40.062	2,15
Total	459.380	386.493	1,18

Fuente de datos: Informe de Calidad y Mediambiente. FREMAP 2009

Utilización de productos respetuosos con el medio ambiente

FREMAP, incorpora en sus contratos de servicio cláusulas que garantizan el cumplimiento de la legislación medioambiental, utilización de productos respetuosos con el medio ambiente, utilización de productos biodegradables y el no uso de productos que contengan CFC, siempre que sea posible.

Se utilizan recipientes de cristal, con posibilidades de reutilización, cuando procede.

Acciones medioambientales en la construcción de nuevos centros

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

- Todos los materiales están homologados.
- Se valora el grado de reciclaje 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



FREMAP Sagunto.

electrógenos tanto los exteriores como los situados en el interior de los edificios.

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

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 de expertos 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 a 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.

Tradicionalmente FREMAP celebra cada año, en su sede social de Majadahonda, la jornada denominada "Día del árbol", con la participación de empleados y familiares, quienes en un entorno festivo, disfrutan de actividades de fomento de cultura ecológica para pequeños y mayores.

FREMAP y el medio ambiente

FREMAP se compromete a mantener un canal de comunicación medioambiental tanto interna como externa, con criterios de transparencia, manteniendo una relación de cooperación con las autoridades y un diálogo abierto con las partes interesadas a cuya disposición pone esta política.

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 y en su página web de Internet.

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

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, hemos reducido el impacto de la actividad de FREMAP en el medio ambiente contribuyendo al uso racional de los recursos, disminuyendo además, los gastos.

La evolución del comportamiento medioambiental durante los últimos cinco años, ha seguido la siguiente trayectoria:

Tipos	2009	2008	2007	2006	2005	% Reducción 2009-2005
Residuos químicos cl/Rx	21,77	21,42	22,28	22,73	22,51	-3,28
Consumo agua	0,0276	0,0279	0,0269	0,0328	0,0370	-25,40
Electricidad kWh/m ²	112,38	110,24	125,42	133,46	145,91	-22,98
Residuos biosanitarios grs/asistencia	2,27	2,93	2,86	7,25	5,76	-60,59



Día del árbol. Hospital de Majadahonda.





HOSPIT

Proyecto G



Calendario Acción Social.

AL RURAL "ATUPELE"

FREMAP y la Acción Social

MALAWI (África)

ganador del IV Concurso de Proyectos Solidarios de FREMAP

Organización | **72**

Promoción del voluntariado social | **73**

Acción voluntaria a favor de personas,
familias o territorios vulnerables | **74**

Proyectos sociales. El voluntariado
como elemento esencial | **76**

Programas de integración laboral
de personas con discapacidad | **77**

Plan de Responsabilidad
Social 2009-2011 | **78**

2010 CALENDARIO



Comisión de Acción Social.

En el documento de Cultura de Empresa se expresa que: "FREMAP asume su Responsabilidad Social en todas sus actuaciones, colaborando con ello, activamente, al progreso de la sociedad".

Concretamente, FREMAP se compromete a promover en todos los empleados un mayor grado de solidaridad, responsabilidad y participación social; con este objetivo, se ha fijado por la Comisión de Acción Social, la estrategia a desarrollar sobre esta materia. Esta Comisión redactó en 2009 un nuevo Plan Estratégico de Acción Social, en el que se identifican y enumeran las diferentes actuaciones para su período de vigencia, buscando los objetivos de promoción del voluntariado entre los empleados de FREMAP y los grupos de interés, para la realización de acciones voluntarias a favor de personas, familias y territorios vulnerables.

La Acción Social de FREMAP presta 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 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 Acción Social.

Organización

Para el desarrollo de los programas de Acción Social FREMAP cuenta la siguiente organización:

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, intercambiar de información y fomentar actuaciones relacionadas con la Acción Social.
- Desarrollar, asesorar, formar y sensibilizar a los empleados de FREMAP para su participación en programas de Acción Social.
- Estudiar vías de colaboración con los proyectos presentados a los concursos de proyectos solidarios en función de la votación obtenida.

Promotor de Acción Social

Desempeña un papel crucial en el desarrollo de la Acción Social en FREMAP. Se trata de un empleado, que motivado por su conciencia social, decide voluntariamente actuar entre sus compañeros de trabajo como impulsor y dinamizador de la realización de las campañas y acciones de voluntariado establecidas en el Plan Estratégico de Acción Social, así como el desarrollo de programas locales con ONG's, con las que estime colaborar.

En el año 2009, FREMAP ha contado con más de cien promotores, repartidos por todo el territorio nacional, habiendo en general un promotor por cada centro. Los promotores pertenecen a los diferentes colectivos profesionales de FREMAP (médicos, administrativos, terapeutas ocupacionales, etc.), y realizan sus actuaciones de forma altruista.



VII Encuentro de Voluntariado Social.

Promoción del voluntariado social

FREMAP, motivada por su compromiso social, establece en sus Principios de Cultura de Empresa, el fomento, divulgación y desarrollo del voluntariado social entre sus empleados, mutualistas y proveedores.

Como consecuencia de ello, la Dirección de FREMAP facilita a sus empleados un espacio en el que desarrollar su participación en programas de Acción Social y exponer los proyectos sociales con los que de manera voluntaria deciden colaborar.

El Plan Estratégico de Acción Social, es aprobado por el Comité de Dirección. En él se desarrolla el calendario, con actuaciones, concretas y reales. Todo ello favorece el clima laboral.

Los promotores comparten, además su espíritu social mediante sus vivencias. Algunos de ellos han empleado sus vacaciones y permisos para colaborar en proyectos de cooperación al desarrollo impulsados por FREMAP.

Canales de comunicación

La Acción Social que se lleva a cabo en FREMAP se divulga por medio de diferentes canales, con el fin de promover la inquietud solidaria entre sus destinatarios.

Entre ellos, existe un espacio informático en la Intranet mediante el cual los empleados pueden exponer sus

vivencias, proponer mejoras de actuación en las campañas solidarias, informarse de los futuros proyectos de solidaridad y del estado de los ya comenzados así como la posibilidad de realizar cursos online de motivación al voluntario tales como “tu puedes ser voluntari@”.

Sensibilización y formación

La formación en materias de sensibilización social y de cooperación al desarrollo ha constituido desde siempre un pilar fundamental para el impulso del espíritu social entre los empleados de FREMAP.

Son ya tradicionales en FREMAP los encuentros formativos de voluntariado, cuyo objetivo es el fomento y sensibilización de la responsabilidad social y realizar una reunión entre las personas interesadas en el voluntariado y sus implicaciones.

El Encuentro de Voluntariado es presencial y supone la participación en un intenso programa de ponencias, dinámicas y mesas redondas acerca del estado de los diferentes medios de participación y financiación de los proyectos de las distintas ONG's y fundaciones en las que los empleados de FREMAP han querido vincularse.

Los ponentes son tanto las ONG's y fundaciones que están llevando a cabo algún proyecto conjuntamente con FREMAP, así como los propios miembros de la Comisión de Acción Social. Durante la jornada de 2009 se encontraban, entre otros, los ponentes de entidades como la Fundación África Directo, Fundación Ranstand y Fundación Videssur.

Acción voluntaria a favor de personas, familias o territorios vulnerables



Hospital de Atupele. Malawi.

El VII Encuentro se celebró los días 10 y 11 de Diciembre, y tuvo lugar en Madrid, en la sede del Hospital de Majadahonda de FREMAP, con la participación de 66 empleados.

Además de dicho ciclo formativo, en FREMAP también se tiene muy en cuenta la participación y toma de contacto de los Promotores de Acción Social.

Al día siguiente del VII Encuentro, el día 11 de Diciembre y en la misma sede, se desarrolló una jornada de trabajo en la cual se expuso las metodologías de trabajo para la implantación de las campañas de Acción Social en sus ámbitos de actuación geográficos, se establecieron unas pautas de actuación comunes y se propusieron mejoras en la eficacia y eficiencia de los resultados de las campañas y proyectos.

Como resultado de la sensibilización conseguida mediante la difusión de las campañas, el Encuentro de Voluntariado y la Jornada de trabajo de los promotores, se ha conseguido duplicar los resultados obtenidos en las campañas de Acción Social respecto de los años anteriores.

La Acción Social en FREMAP tiene su manifestación más práctica mediante las campañas solidarias. Por medio de las mismas, todo empleado, paciente, colaborador, proveedor o mutualista puede realizar en calidad de voluntario acciones destinadas al progreso y a la mejora tanto de su entorno como de países en vías de desarrollo.

Los resultados obtenidos son fruto de la generosidad y la implicación de los empleados, mutualistas y proveedores. FREMAP, al no poder disponer de sus fondos no puede realizar donación alguna, de manera que lo recaudado es producto de la donación altruista de las personas que componen y rodean a FREMAP.

El Plan Estratégico de Acción Social 2009 recoge varias de esas campañas, con sus beneficiarios finales, ONG's y fundaciones intermediarias y planes de acción. No obstante, con la ayuda de los promotores de Acción Social, se plantean cada año nuevas vías de colaboración en su ámbito geográfico, ya sea mediante la firma de un acuerdo de colaboración con alguna institución local, o por medio de pequeñas colectas, mercadillos solidarios, etc. que apoyan económicamente a otros proyectos.

Como muestras de iniciativa personal, de los empleados de FREMAP en 2009 destacan:

- Recogida de ropa que se llevó a cabo en la Dirección Regional de Canarias para los damnificados por el huracán Katrina (Cuba).
- Campaña de recogida de ropa sanitaria e instrumental quirúrgico, que se envió a través de la Fundación Bangassou a la República Centroafricana.
- Campaña de recogida de libros para donarlos a bibliotecas e instituciones del barrio marginal de los Gladiolos (La Laguna).
- Campaña material de ortopedia y prótesis: 1.228 instrumentos.
- Mercadillo solidario en el Hospital de FREMAP Barcelona para el proyecto de la Fundación ATABAL de ayuda a la construcción de un centro de formación profesional para jóvenes y adolescentes (Sierra Leona).

- Colaboración junto con Imagenium en la realización de cajas de regalos de navidad para niños de orfanatos y zonas de conflicto (España).
- Posibilidad de colaborar con la Asociación Española de Cooperación en la red de transporte sanitario en los campos de refugiados de Tindouf y reforzamiento de su material y formación sanitaria (Sáhara).
- Campaña “un empleado, un euro”, en la cual cada empleado podía donar un euro destinado a ayudar al proyecto de Cáritas consistente en la dotación de utillaje de labranza a las mujeres de la Cooperativa agrícola de Tinzah (Mauritania), por la que se recaudó un total 3.180 euros.

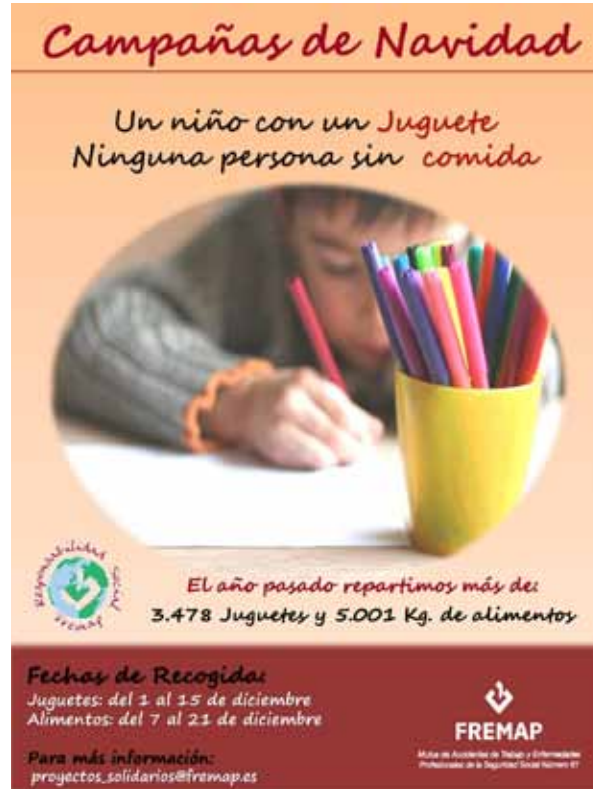
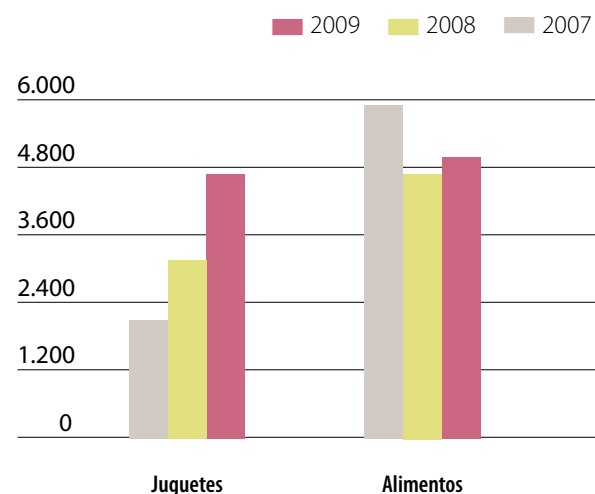
Éstas son sólo algunas muestras del clima de solidaridad que se respira entre los promotores de Acción Social y los empleados de FREMAP y que hacen que la Acción Social sea una realidad.

Asimismo, y tal como exponíamos anteriormente, en FREMAP se llevan a cabo varias campañas a nivel institucional propuestas por la Comisión de Acción Social:

- Campaña de juguetes: 4.950 unidades recogidas, lo que supone 1.415 juguetes más que el año pasado.
- Campaña de alimentos: 5.455 kilos, 386 kilos más que en la campaña del 2008.

El material recaudado ha sido destinado a entidades de solidaridad, lugares de caridad provinciales y comarcales, diferentes bancos de alimentos de todas las localidades y casas de acogida locales y estatales.

CAMPAÑA DE NAVIDAD



Campaña de Navidad. Juguetes.



Campaña de Navidad. Alimentos.



Hospital de Atupele. Malawi.

Proyectos sociales. El voluntariado como elemento esencial

Una de las actuaciones, en la que se plasma la promoción del voluntariado en el colectivo de los empleados de FREMAP, son los proyectos de solidaridad, que alcanzan a las personas que individualmente realizan sus actuaciones de voluntariado.

Desde hace seis años se celebra en FREMAP el "Concurso de Proyectos Solidarios" con una periodicidad de dos años. Las ONG's cuentan con un espacio para exponer sus proyectos sociales en FREMAP.

Se trata de una iniciativa con un doble objetivo: la implicación concreta de la Entidad en un proyecto social, y por otro lado, un mayor compromiso por parte de los empleados, ya que han de ser estos últimos los que presenten los distintos proyectos.

La Comisión de Acción Social, establece unas bases para la presentación en dicho concurso, cuyo cumplimiento se exige a las entidades y proyectos participantes. Estas son: rigurosidad, transparencia en el uso de sus fondos, tener como fin el desarrollo, la cooperación y la ayuda a los diversos sectores marginales así como la posibilidad de realizar voluntariado en el terreno.

Se trata de apoyar una actividad ya prevista y presupuestada que vaya a realizarse por entidades privadas sin ánimo de lucro y, con ello, incrementar su incidencia.

Dichas bases se publican tanto en la Intranet como en la página web de FREMAP para permitir el acceso a todos los que pudieran estar interesados en su participación.

Durante 2009, y tras la presentación de las solicitudes, para el IV Concurso de Proyectos Solidarios, los proyectos candidatos, fueron estudiados de acuerdo al cumplimiento de las bases del mismo, así como el grado de fomento del voluntariado que tenga la organización solicitante.

Los proyectos que cumplieron estos requisitos, fueron sujetos a votación por parte de todos los empleados que desearon participar en la elección, concediendo su voto a aquel proyecto que le resultase de mayor interés.

En el IV Concurso de Proyectos, votaron un total de 1.306 empleados (más de un tercio de la plantilla) siendo el proyecto ganador:

- "Colaboración para el crecimiento y desarrollo del Hospital Atupele para comunidades rurales", (Malawi) de la Fundación África Directo.

Posteriormente se firmó un Convenio de Colaboración, estando el acto presidido por Jesús María Esarte, Director Gerente de FREMAP, y por José María Márquez, Director General de África Directo.

Además, durante 2009, se realizaron varias campañas dentro del marco del citado Convenio:

- Campaña de lanzamiento del Proyecto.
- Venta de calendarios solidarios de 2010.
- Venta de lotería de Navidad.



Hospital de Atupele. Malawi.

- Comercio justo, con la venta de muñecas realizadas en el proyecto Bukavu de África Directo.

Se han obtenido fondos suficientes para comenzar esta colaboración, que se realizará durante la vigencia del Convenio (años 2010 y 2011).

Quedaron en segundo y tercer lugar en las votaciones los siguientes proyectos:

- KOSOVO: Ayuda y fomento de la plena integración de las personas con discapacidad fruto de la guerra y de otras discapacidades en el ámbito sanitario, psicológico y social, mediante la creación de un taller de órtesis y prótesis y la creación de un área de rehabilitación. De la ONG Amputats de Sant Jordi.
- GABÓN: Educación primaria para niñas y niños necesitados de África. De la ONGD VIDESSUR (Voluntariado, Interculturalidad, Desarrollo, Educación y Sostenibilidad desde el SUR).

Con estas dos asociaciones se realizarán campañas a lo largo de los próximos dos años, tanto en promoción del voluntariado, como en otro tipo de colaboraciones.



Hospital de Atupele. Malawi.

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 con 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.

Programas de integración laboral de personas con discapacidad

El documento de Cultura de Empresa 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.

Readaptación Profesional

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 capacidades físicas para la realización de su trabajo.

Esta experiencia coincide, y a su vez confirma, la doctrina expresada por la Recomendación nº 99 sobre la Adaptación y la Readaptación Profesional de los Inválidos y el Convenio nº 159 de la OIT sobre la Finalidad de la Readaptación Profesional.

Los programas de integración laboral de personas con discapacidad ofrecen modernos programas de formación profesional a las personas que, por sus lesiones, sufren una incapacidad permanente total o superior, que les impide volver a desempeñar su oficio habitual. El objetivo es la rehabilitación integral de la persona afectada por un accidente laboral grave.

En 2009, 133 accidentados realizaron programas formativos, recibiendo un total de 11.092 acciones formativas y ascendiendo a un coste de 656.531 euros.

La readaptación profesional es la última fase del proceso recuperador del trabajador, que facilita su reincorporación a la actividad laboral. Esta reincorporación se puede hacer mediante dos vías:

- Servicio de Intermediación Laboral (S.I.L.), cuyo objetivo es preparar al accidentado para la búsqueda de un nuevo trabajo en base a su nueva situación. Al finalizar el ejercicio 2009, el 78% de los alumnos han accedido a un primer empleo.
- A través del Fondo de Prestaciones Especiales, que dedica una parte de sus recursos a financiar proyectos de autoempleo de los alumnos que han finalizado con éxito su programa de readaptación profesional y que han diseñado un proyecto viable de puesta en marcha de una empresa.



Hospital de Sevilla.

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.

78

Contratación interna de personas con discapacidad

En nuestra Cultura de Empresa aparece el siguiente principio:

“Por su sentido de responsabilidad social, FREMAP potencia el apoyo a las personas discapacitadas procurando su readaptación física y su reinserción laboral. Se compromete, además, a otorgarles preferencia en el empleo de la entidad y a facilitar la accesibilidad a sus instalaciones”.

Es, por tanto, una razón de ser para la entidad, facilitar su integración en todos los ámbitos de la sociedad.

Accesibilidad

En los principios básicos de la Cultura de Empresa, FREMAP asume el compromiso de facilitar la accesibilidad de los discapacitados a sus instalaciones.

Se han seleccionado dos proveedores que, de acuerdo con el estudio de arquitectura que colabora con FREMAP, continúan trabajando en la eliminación de barreras arquitectónicas de sus centros de trabajo.

Otra iniciativa en aras de facilitar la accesibilidad es el Manual de Buenas Prácticas en materia de 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, con especial atención a las personas con disminución funcional.

Plan de Responsabilidad Social 2009-2011

FREMAP dispone de un Plan de Responsabilidad Social para el período 2009-2011 que afecta a toda la Organización, en el que se concretan las actuaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los principios de la Política de Responsabilidad Social.

Para su elaboración se han tenido en cuenta tanto los Principios de Cultura de Empresa como 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 período 2009-2011 para cumplir tales compromisos. El proceso seguido para su elaboración ha sido global, con participación de las diferentes áreas de la Entidad, así como 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, sociedad, asesores laborales y aliados de Responsabilidad Social, así como los competidores, incluyendo los indicadores más significativos de su ámbito de actuación. 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 disponemos de programas que evalúen y gestionen los impactos de las acciones en la sociedad. 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, con 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

AIGNER



Lago Malawi.



Global Reporting Initiative

Glosario		82
Contenidos básicos GRI		83
Criterios para la elaboración del informe		93
Verificación del Informe Anual de Responsabilidad Social		94

Glosario

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

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

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

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

Colectivo protegido. Total de trabajadores de las empresas asociadas y trabajadores por cuenta propia o autónomos en situación de alta en Seguridad Social en las contingencias profesionales y comunes.

Contingencias comunes. Procesos de incapacidad temporal derivada de enfermedad común o accidente no laboral.

Disconformidad. Incumplimiento que provoca que un producto o servicio que no satisface los requisitos especificados.

Documento de adhesión. Documento que determina los derechos y obligaciones entre los trabajadores adheridos y FREMAP.

Documento de asociación. Documento que determina los derechos y obligaciones entre las empresas asociadas y FREMAP.

Enfermedad profesional. Es la enfermedad contraída como consecuencia del trabajo efectuado y que está provocada por la acción de los elementos, o sustancias y actividades especificadas en la normativa.

Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes (ITCC). Es la prestación económica derivada de enfermedad común o accidente no laboral.

Índice de incidencia. Media de accidentes de trabajo producidos por cada cien trabajadores.

Información confidencial. Datos de obligado secreto profesional.

Prevención. Conjunto de actividades o medidas adoptadas con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

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

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

Sugerencia. Cualquier mejora u observación que un cliente realiza sobre los servicios que presta FREMAP.

El presente Informe cubre el periodo 2009 y es el séptimo Informe de Responsabilidad Social de FREMAP. Estos informes se elaboran anualmente, correspondiendo al año 2008 el último emitido. A continuación se identifica la localización de cada uno de los contenidos básicos de la Guía GRI.

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

Perfil

1. Estrategia y análisis		Páginas	
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6-7	
1.2.	Descripciones de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	10-11, 16	
2. Perfil de la organización			
2.1.	Nombre de la organización.	10	
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	10-11	
2.3.	Estructura operativa de la organización.	13-15	
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	10	
2.5.	Número de países en los que opera la organización.	11, 83	España.
2.6.	Naturaleza jurídica de la propiedad y forma jurídica.	10	
2.7.	Mercados servicios.	10-11, 30	
2.8.	Dimensiones de la organización informante.	11-13, 42-43	
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	83	No se han producido.
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	27	

Enfoque de Gestión Económico (Páginas 12-16, 26, 42-43, 54-57)

3. Perfil de la memoria		Páginas
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	83
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente.	83
3.3.	Ciclo de presentación de memorias.	83
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria.	93

Alcance y cobertura de la memoria

3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria.	6-7, 93	
3.6.	Cobertura de la memoria.	6-7, 93	
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	84	No existen limitaciones.
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	84	Por la naturaleza de las mutuas, este supuesto no aplica.
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	93	
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	83	No existe reformulación de la información.
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	83	No hay cambios significativos.

Índice del contenido del GRI

3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	83-93
-------	---	-------

Verificación

3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	94
-------	--	----

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		Páginas	
4.1.	Estructura de gobierno de la organización.	13-15	Ver también los órganos de gobierno y participación de la mutua, recogidos en el Informe Anual.
4.2.	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	85	No ocupa cargo ejecutivo.
4.3.	En el supuesto que corresponda indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	85	Ninguno.
4.4.	Mecanismos de los accionistas para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	85	No hay accionistas.
4.5.	Vínculo de gobierno entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	85	Por la naturaleza de las mutuas no existe vinculación entre retribuciones y desempeño.
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	22	Documento Código de Conducta.
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	44-48	
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y el estado de su implementación.	10, 20-22	
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión.	12-14	
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	12-14	

Compromisos con iniciativas externas

4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	10-14, 16, 22, 26, 38, 39, 55-57, 60	
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	21, 23, 36-48, 50-51, 60, 73-78	
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización.	23	

Participación de los grupos de interés

4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	23	
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	23, 85	Documento Código de Conducta. Participación Organización Territorial.
4.16.	Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación.	23, 85	Documento Cultura de Empresa.
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	23, 26-39, 42-57	

Indicadores de desempeño

Dimensión económica

Páginas

Aspecto: Desempeño Económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	12, 13	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	16	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	48-49	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	86	Unicamente se contemplan las bonificaciones de formación.

Aspecto: Presencia en el Mercado

EC5	Diferencias entre el salario mínimo local y el de la Entidad.	86	Debido al ámbito de actuación de FREMAP no se dan estas diferencias.
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas locales.	86	Debido al ámbito de actuación de FREMAP no se producen.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	45, 86	Los proveedores seleccionados tienen sede en España. Los directivos de FREMAP son españoles.

Aspecto: Impactos Económicos Indirectos

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	12, 23, 37, 54-57	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos incluyendo el alcance de dichos impactos.	23, 54-57	

Enfoque de Gestión Ambiental (Páginas 60-67)

Dimensión ambiental

Páginas

Aspecto: Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	62-68	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	62-68	

Aspecto: Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	64-65, 87	Anualmente FREMAP valora los aspectos medioambientales eligiendo aquellos que son significativos en su actividad, el gasóleo y el gas natural no figuran como aspectos significativos.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	63-65	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras de eficiencia.	63-68	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	66, 67	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas en dichas iniciativas.	66-68	

Aspecto: Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes.	64	
EN9	Fuentes de agua.	64, 87	FREMAP en el proceso de captación de aguas no afecta negativamente al medio ambiente.

Aspecto: Biodiversidad

EN10	Porcentaje total de agua reciclada y reutilizada.	64, 67, 87	El agua utilizada procede de la red pública.
EN11	Espacios naturales protegidos.	60, 87	FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.
EN12	Impacto en espacios naturales protegidos.	60, 87	FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.

Páginas

Aspecto: Biodiversidad

EN13	Hábitats restaurados.	60, 88	El impacto de las actividades de FREMAP en este aspecto, no es significativo.
EN14	Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	60, 88	El impacto de las actividades de FREMAP en este aspecto, no es significativo.
EN15	Especies protegidas.	60, 88	El impacto de las actividades de FREMAP en este aspecto, no es significativo.

Aspecto: Emisiones, vertidos y ruidos

EN16	Emisiones totales directas e indirectas de gases efecto invernadero.	65	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	65	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	65-67	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	65	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	65	
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	88	No se producen.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	62	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	88	Al cierre de esta memoria no hay constancia de este tipo de incidencias.
EN24	Transporte de residuos.	60	
EN25	Identificación de los recursos hídricos.	88	No aplica.

Aspectos: Productos y Servicios

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	60, 68	
EN27	Empaquetado de productos.	60	

		Páginas	
Aspecto: Cumplimiento Normativo			
EN28	Incumplimientos de la normativa.	61, 68, 89	No se han producido.
Aspectos: Transporte			
EN29	Reducción de residuos.	65, 66	
Aspecto: General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	61	

Prácticas laborales y ética del trabajo

1. Estrategía y Análisis		Páginas	
Aspecto: Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	42, 43	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	42, 43, 46, 89	La responsabilidad operativa sobre aspectos laborales recae sobre el Subdirector General de Recursos Humanos.
LA3	Beneficios sociales específicos para los empleados con jornada completa.	48-49	
Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	45, 89	100%
LA5	Periodo mínimo de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	45, 89	Art. 18 del Convenio Colectivo General de ámbito estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo.
Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está 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.	45, 51, 89	100%
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	51, 89	El Índice de Absentismo de 2009 considerado por la legislación en vigor es de 1,43%.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	50, 51	
LA9	Asuntos de salud y seguridad laboral.	50, 51	

Páginas

Aspecto: Formación y Educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	47, 90	El Convenio Colectivo General de ámbito estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo. no contempla categorías de empleados.
LA11	Programa de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	47-49	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	47, 90	100%

Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	13, 14, 48, 83	La Junta Directiva se compone de un 90% de hombres y un 10% de mujeres.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	49	

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.	90	Proveedores con facturación superior a 30.000 €/anuales.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	55	
HR3	Formación en materia de derechos humanos.	47	

Aspecto: No Discriminación

HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	90	No se registraron incidentes de este tipo.
-----	---	----	--

Aspecto: Libertad de Asociación y Convenios Colectivos

HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	90	No se han producido.
-----	--	----	----------------------

Aspecto: Explotación Infantil

HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	90	No se detectan.
-----	---	----	-----------------

Enfoque de Gestión Social (Páginas 20-22, 36-37, 72-78)

Páginas

Aspecto: Trabajos Forzados

HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	91	No se producen.
-----	--	----	-----------------

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.	91	100%
HR9	Derecho de los indígenas.	91	No se producen.

Sociedad

Aspecto: Comunidad

SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	23, 16	
-----	---	--------	--

Aspecto: Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	23, 39, 54-56	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	91	La formación de entrada incluye esta formación.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	91	No se han producido.

Aspecto: Política Pública

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	23	La participación se lleva a cabo mediante acuerdos de colaboración.
SO6	Valor de las aportaciones financieras a partidos políticos.	91	Debido a condición legal de la Entidad no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas.

Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal

SO7	Prácticas monopolísticas.	10, 91	No se han producido.
-----	---------------------------	--------	----------------------

Aspecto: Cumplimiento Normativo

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarios derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	91	Al cierre de esta memoria no se tiene constancia de sanciones de este tipo.
-----	--	----	---

Responsabilidad sobre producto

Páginas

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 mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	22, 26, 28, 31-33, 55-57, 62	
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento legal.	26, 29	

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.	11, 16, 23, 26	
PR4	Número de incumplimientos de los códigos voluntarios.	29, 92	Los incumplimientos se canalizan a través de las reclamaciones. Dadas las características del servicio que ofrece FREMAP, no se han producido.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	28, 29, 31-33	

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 y los patrocinios.	92	La normativa legal limita la publicidad y las campañas de marketing.
PR7	Número de incidentes fruto del incumplimiento de la regulación relativa a marketing.	92	La normativa legal limita la publicidad y las campañas de marketing.

Aspecto: Privacidad del Cliente

PR8	Número total de reclamaciones relacionadas con la protección de datos.	29	No se han producido.
-----	--	----	----------------------

Aspecto: Cumplimiento Normativo

PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	92	No se tiene constancia de sanciones de este tipo.
-----	--	----	---

Criterios para la elaboración del informe

El presente informe ha sido 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, proporcionado a empleados, clientes y proveedores datos relevantes a sus intereses.

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

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

El contenido de la Memoria se ha organizado en función de los grupos más relacionados con la gestión de FREMAP: clientes, empleados, proveedores, administraciones públicas y sociedad, asesores laborales, aliados en responsabilidad social y el resto de mutuas 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 económico 2009, en el que se integra una detallada información del sistema de gestión.



Hospital de Majadahonda.

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

Los datos que se presentan se referencian, en todos los casos, a sus fuentes de origen.

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

Todos los datos presentados van referenciados con su fuente de datos correspondiente.

Si desea más información sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social, o plantear sugerencias al contenido de la misma puede hacerlo a través de www.fremap.es o al fax 91 638 00 80.

Fecha edición: Julio 2010

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 018/10

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

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

Titulada: ***INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2009***

Y con número de depósito legal: M-28960-2010

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 23 de junio de 2010, 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-020/10 de fecha 24 de mayo de 2010 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a FREMAP 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/GRIReports/GRIReportsList/>.

Fecha de emisión: 25 de junio de 2010



El Director General de AENOR



Toda aclaración al Informe Anual de Responsabilidad Social de FREMAP del ejercicio 2009, o a cualquier documento citado en estos informes, será atendida por la Subdirección General de Recursos Humanos.

Carretera de Pozuelo, 61
28220 Majadahonda (Madrid)
Teléfono: 91 626 55 00
www.fremap.es

Coordinación de los informes anuales

Subdirección General de Recursos Humanos.

Concepto, dirección de arte y maquetación

Departamento de Diseño de Gráfica Internacional Madrid, S. L.

Preimpresión e Impresión

Gráfica Internacional Madrid, S. L.

Depósito legal

M-28960-2010