



FREMAP

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

Informe Resumen Económico-Social **2011**

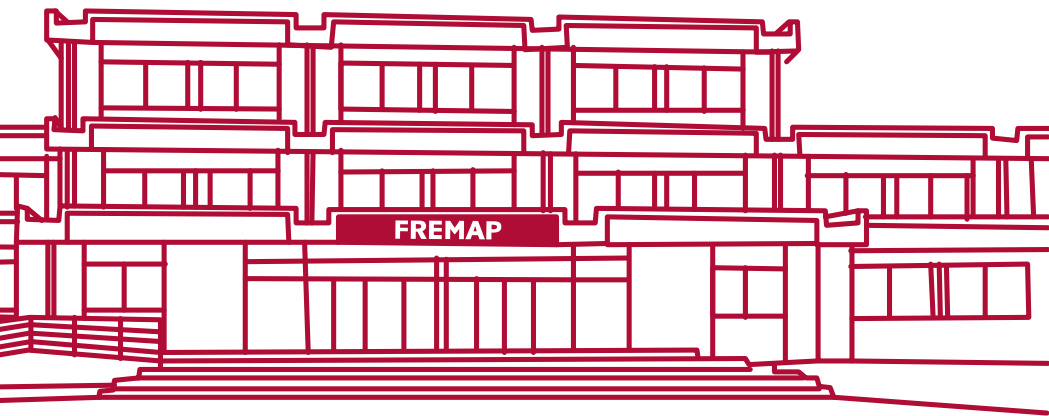




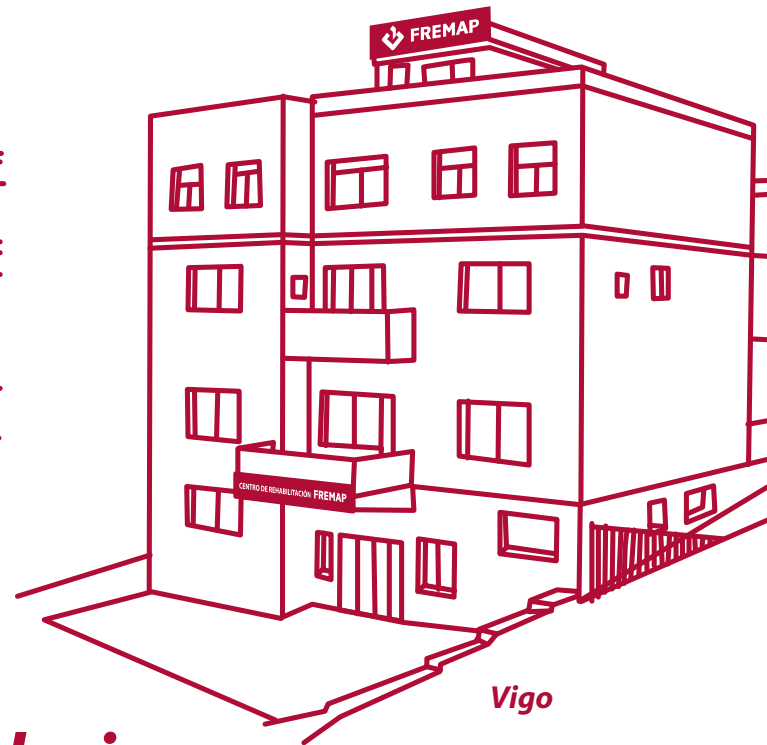
FREMAP

Informe Resumen
Económico-Social
2011



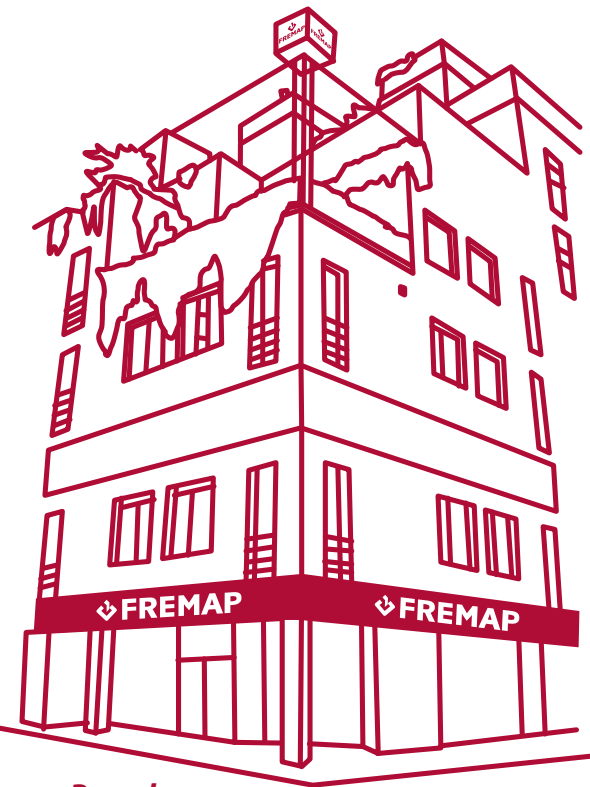


Majadahonda



Vigo

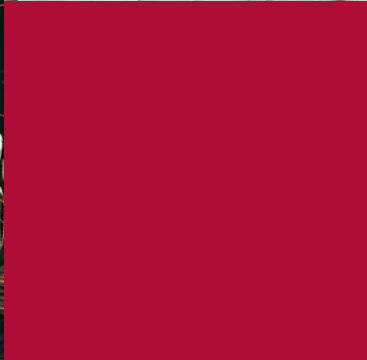
Red Hospitalaria



Barcelona



Sevilla



Económico

1. Carta del Presidente	4
2. Organos de Gobierno y Participación	8
3. Información General	10
• Plan Estratégico 2011-2013	
• Convenio de Colaboración Universidad Pontificia de Salamanca – FREMAP	
• Medioambiente y Calidad	
• Calidad Percibida-Encuestas	
• Excelencia y Premios	
• Comisión de Prestaciones Especiales	
• Servicio de Defensa del Cliente	
4. Recursos Humanos	16
5. Organización Territorial y Hospitalaria	17
6. Sistemas de Información	18
7. Resultados de Gestión	18
• Prevención	
• Área Asistencial	
• Sistema Hospitalario	
• Readaptación Profesional	
• Contingencias Profesionales	
• Contingencias Comunes	
• Cese de Actividad de los Autónomos	
• Resultado Global	
8. Resultado a Distribuir	24
9. Situación Económica	25

Social

9. Carta del Director Gerente	26
10. Responsabilidad Social	28
• Política de Responsabilidad Social	
• Cultura de Empresa y Código de Conducta	
• Pacto Mundial de la ONU	
• Grupos de Interés	
11. Dimensión Social	30
• Empleados	
• Clientes	
• Proveedores	
• Auditorías	
• Acción Social	
12. Dimensión Ambiental	37
• Objetivos Medioambientales	
• Promoción de Sensibilización Social y Medioambiental	



1. Carta del Presidente

Distinguidos mutualistas, empleados, colaboradores y amigos:

Celebramos nuestra Junta General de FREMAP, en un momento muy complicado y difícil para nuestras empresas y trabajadores.

En nuestra Mutua de Accidentes, repercute inmediatamente el efecto que sobre nuestras empresas está teniendo la Crisis. Un trabajador que pierde su empleo, es un trabajador menos protegido por FREMAP, y una empresa que cierra, es una asociada menos y unas cotizaciones que pierde nuestra Entidad.

Pese a todo, y como refleja la presente Memoria, los resultados del pasado ejercicio 2011 han sido satisfactorios, aunque las cuotas recaudadas hayan sufrido una considerable reducción. La morosidad ha aumentado también. En FREMAP, hemos llevado a cabo una política de contención del gasto y, una utilización racional de los recursos que disponemos, sin que afectase a la prestación del servicio y a la calidad de nuestra atención sanitaria.

A lo largo del pasado ejercicio 2011, siempre hemos estado al lado de nuestras empresas y sus trabajadores, y fruto del trabajo de todos los empleados de FREMAP, creo que hemos conseguido alcanzar nuestros objetivos, y contribuir además a la mejora del Sistema, con la aportación de los "excedentes generados": 218 millones de euros, cifra extraordinaria si tenemos en cuenta la gravísima situación económica que estamos padeciendo.

El año 2011 fue, para nosotros, muy convulso, lleno de modificaciones reglamentarias, disposiciones y resoluciones contrarias muchas veces a la filosofía que creemos debe regir el Mutualismo, como asociación de empresarios que es y cuyos fines deben ser: la "prevención de los accidentes, su tratamiento y pronta recuperación del accidentado" y, en el caso de FREMAP, también la "REINSERCIÓN" nuevamente en el mundo laboral, de aquellos trabajadores que, por la gravedad de su lesión, no pueden seguir ocupando el puesto en la actividad que venían desarrollando.

En FREMAP llevamos más de 40 años apostando por la persona, como ser único e irrepetible. Creemos en el hombre y la mujer y en sus capacidades. Estamos convenidos de que todas las personas pueden volver a organizar su vida después de sufrir un accidente laboral grave, pueden volver a encontrar estabilidad y seguridad para ellos y sus familias. A veces necesitan algún punto de apoyo, ahí se encuentran los profesionales de FREMAP, los programas sociales y de Readaptación Profesional, para una inmejorable "rehabilitación integral".

Nuestra Responsabilidad Social llega a afirmar y asumir que "el hombre sólo está plenamente curado cuando tiene cubiertas todas sus necesidades físicas, psíquicas, sociales, familiares y personales". Consideramos que el trabajo, un bien tan escaso en nuestros días, es fundamental para la estabilidad de la persona.

Me complace decir que FREMAP cuenta con cuatro mil profesionales en toda España, comprometidos con su función, para dar un servicio de calidad a todos nuestros trabajadores asegurados, especialmente cuando sufren un accidente laboral grave.

Un equipo formado por 40 Trabajadoras Sociales, atienden de manera individual a cada uno de los accidentados, orientándoles en su nueva situación, ayudando a las familias y gestionando las ayudas sociales necesarias para que, durante el proceso médico-rehabilitador, el trabajador vea que FREMAP le ayuda a enfrentarse a su situación derivada del accidente.

Personalmente, me siento muy cercano a los problemas sociales. Soy consciente de las graves alteraciones que las secuelas del accidente producen en el trabajador y su entorno familiar y social. No podemos solucionarlo todo desde FREMAP, pero sí contribuir de manera eficaz en las parcelas de nuestro saber: prevenir los accidentes, curar bien y apoyar programas de acción social.



Estamos destinando importantes recursos humanos, técnicos, materiales y económicos para lograr el retorno a la vida social, mediante el desempeño de un trabajo competitivo, de aquellos trabajadores que han sufrido un accidente laboral grave, a través de la "Comisión de Prestaciones Especiales", que desarrolla un completo programa de ayudas sociales.

Estoy convencido de que una de las vías más rápidas y eficaces para la recuperación de las personas accidentadas es la vuelta al trabajo, en estos casos, en nuevas disciplinas y oficios. El trabajo dignifica a la persona.

Es el caso de los 98 alumnos que el día 22 del pasado mes de junio han recibido el diploma, por haber luchado con todas sus fuerzas para poner en buen rumbo su vida y la de sus familias, una vez finalizada su preparación, para volver a trabajar en un nuevo oficio.

Para conseguir estos fines, creemos necesaria una "autonomía de gestión suficiente", con los debidos controles posteriores y dentro de un marco regulador claro y correctamente definido.

Por el contrario, a lo largo del pasado ejercicio, hemos continuado sufriendo un intervencionismo feroz, un intervencionismo patológico, que, como máximo exponente, se reflejó en la eliminación de la libertad de elegir voluntariamente la mutua con la que una empresa deseaba estar asociada: la famosa "moratoria de 3 años".

Afortunadamente, todo esto ya es pasado.

En consecuencia, hemos de resaltar el momento histórico en el que nos encontramos, en el que nos jugamos el mantenimiento y reforzamiento de la naturaleza jurídica de las mutuas, y el futuro de todos quienes pertenecemos a estas entidades, en especial nuestros mutualistas y los empleados que han hecho posible su éxito.





Tenemos depositadas grandes esperanzas en la actual Administración, en relación con los cambios que deben producirse en las Mutuas de Accidentes, principalmente en la publicación del nuevo marco normativo regulador: LA LEY DE MUTUAS.

Confiamos en que esta nueva Ley, además de la seguridad jurídica que nos debe proporcionar, sirva para reforzar nuestra actuación y nuestra razón de ser, que contemple nuestra autonomía de gestión, la "libre competencia", el "carácter privado" como asociación de empresas y "que nos provea de las herramientas necesarias para gestionar adecuadamente el absentismo," sobre todo en las contingencias comunes.

Me estoy refiriendo a la posibilidad de que las Mutuas podamos emitir el "alta médica" a todos los efectos; e incluso me atrevería a decir, que pudiéramos emitir también la baja, o cuando menos, tuviéramos un control sobre su emisión, ya que como todos sabemos, el "problema del absentismo médico comienza con la baja."

En la actualidad, la lacra del "absentismo" está ahogando literalmente a muchas empresas de nuestro país. El necesario incremento de la productividad en el tejido empresarial español pasa, ineludiblemente, por alcanzar niveles de absentismo laboral similares a las de nuestros socios franceses o alemanes.

Nuestra misión es evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y, por lo tanto, incidir de manera significativa en la mejora de los índices de absentismo de las empresas asociadas.

Este mensaje toma mayor protagonismo en el entorno económico en el que nos movemos. Los índices comparados de productividad de las empresas españolas, siguen muy por debajo de los países de la Unión Europea, en los que nos debemos fijar.

Asimismo, confiamos en que la nueva Ley recoja algo que los empresarios llevamos solicitando desde hace mucho tiempo: la "Participación de las Empresas en los excedentes que genera su Mutua", por reducción de la siniestralidad, como incentivo para llevar a cabo medidas de prevención, y también como incentivo de las Mutuas para mejorar su gestión y ser más excedentarias.

La situación económica por la que estamos atravesando, incide directamente tanto en la Mutua como en nuestra SOCIEDAD DE PREVENCIÓN, ya que sus servicios se prestan fundamentalmente por y para los trabajadores de nuestros mutualistas y clientes.

Refiriéndome a nuestra Sociedad de Prevención, la desaparición paulatina de empresas, unido al brutal descenso de trabajadores en activo, hace absolutamente necesaria la exploración de nuevas posibilidades de prestación de servicios, atendiendo a las necesidades de nuestras empresas y sus trabajadores.

Por ello, la Sociedad de Prevención de FREMAP está intentando acometer una diversificación de sus actividades, que le permita compensar la caída de su negocio tradicional, mantener el número de puestos de trabajo, y lo que es más importante, "completar el mapa de la Prevención". No nos olvidemos de cuál es nuestra razón social: "evitar accidentes a nuestros trabajadores protegidos y contribuir activamente a mejorar su bienestar laboral!"

Así, de la mano de nuestras empresas clientes y atendiendo a sus demandas y necesidades, debemos iniciar lo que familiarmente denominamos "internacionalización" de la Sociedad de Prevención de FREMAP, prestando nuestros servicios tanto en materia de prevención técnica, como en la estandarización de protocolos preventivos, en los países donde nuestros clientes están desarrollando sus actividades.



En esta misma línea, hemos obtenido las pertinentes autorizaciones de la Administración, que nos acreditan para poder realizar “reconocimientos médicos especializados”, exigidos por la normativa laboral y administrativa, a los trabajadores de nuestras empresas, para poder desempeñar sus diversas actividades profesionales.

Es una obligación de responsabilidad social corporativa, que forma parte sustancial de la cultura empresarial de la Sociedad de Prevención de FREMAP, el seguir diversificándonos en nuestras actividades a requerimiento de nuestras empresas y sus trabajadores, para continuar mejorando la Seguridad y Bienestar de aquellos en el desempeño de sus actividades laborales, que seguiremos manteniendo con la misma intensidad y dedicación que hasta la fecha.

Finalmente, aprovecho esta oportunidad para agradecer sinceramente a cada uno de nuestros más de 6.200 empleados, que pertenecen tanto a la Mutua como a nuestra Sociedad de Prevención de Riesgos Laborales, su esfuerzo, ilusión y dedicación, sin los cuales no podremos afrontar el futuro con optimismo. También quisiera expresar, en nombre de nuestra Junta Directiva, nuestro agradecimiento a nuestros mutualistas y clientes por su confianza y fidelidad, manifestando nuestro compromiso de servicio y dedicación permanente.

Mariano de Diego Hernández
Presidente



En FREMAP llevamos más de 40 años apostando por la persona, como ser único e irrepetible. Creemos en el hombre y la mujer y en sus capacidades. Estamos convenidos de que todas las personas pueden volver a organizar su vida después de sufrir un accidente laboral grave, pueden volver a encontrar estabilidad y seguridad para ellos y sus familias. A veces necesitan algún punto de apoyo, ahí se encuentran los profesionales de FREMAP, los programas sociales y de Readaptación Profesional, para una inmejorable “rehabilitación integral”.





2. Órganos de Gobierno

Junta Directiva

Presidente

D. Mariano de Diego Hernández

Vicepresidente

D. Alberto Manzano Martos

Vocales

D. Víctor Alcalde Lapiedra

D. Pedro Mauricio Barato Triguero

D. José de la Cavada Hoyo

D. José M^a Cobos Ruíz-Ayúcar

D. Alberto García Perea

D^a. María Jesús Iriarte Cillaurren

D. Ignacio Miguel-Romero de Olano

D^a. Regina Plañol de Lacalle

D. Juan Rodríguez Fidalgo

D. Pedro Luis Romero Blanco

D. Enrique Saldaña Herranz

D. Ildefonso Sánchez Barcoj

D. Enrique Sánchez González

D^a. María José Suero Suñé

D. José Luis del Valle Pérez

Director Gerente

D. Jesús M^a Esarte Sola

Secretario

D. Ángel Vallejo Orte

Comisión Directiva

Presidente

D. Mariano de Diego Hernández

Vicepresidente

D. Alberto Manzano Martos

Vocales

D. Ignacio Miguel-Romero de Olano

D. Juan Rodríguez Fidalgo

D. Enrique Saldaña Herranz

D. Ildefonso Sánchez Barcoj

D. Enrique Sánchez González

Director Gerente

D. Jesús M^a Esarte Sola

Secretario

D. Ángel Vallejo Orte

Comisión de Auditoría

Presidente

D. Mariano de Diego Hernández

Vicepresidente

D. Alberto Manzano Martos

Vocales

D. Víctor Alcalde Lapiedra

D. José M^a Cobos Ruíz-Ayúcar

D^a. María Jesús Iriarte Cillaurren

D^a. María José Suero Suñé

Director Gerente

D. Jesús M^a Esarte Sola

Secretario

D. Ángel Vallejo Orte

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Presidente

D. Mariano de Diego Hernández

Vicepresidente

D. Alberto Manzano Martos

Vocales

D. Alberto García Perea

D. Juan Rodríguez Fidalgo

D. Enrique Saldaña Herranz

D. Ildefonso Sánchez Barcoj

D. Enrique Sánchez González

Director Gerente

D. Jesús M^a Esarte Sola

Secretario

D. Ángel Vallejo Orte



Órganos de Participación

Comisión de Control y Seguimiento

Presidente

D. Mariano de Diego Hernández

Vocales

CEOE

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

UGT

D^a. Lucía García-Quismondo García-Arcicollar
D. Jesús González Otero
D. Emilio González Vicente

CC.OO.

D. Santiago Cubero Lastra
D. Jaime González Gómez

Secretario

D. Jesús M^a Esarte Sola

Asesor

D. Ángel Vallejo Orte

Comisión de Prestaciones Especiales

Presidenta

D^a. Sagrario Guinea Lalandá

Representación de los empresarios asociados

D. Carlos Cano González
D. Julián Luis Lagunar Álvarez
D^a. Pilar Losada Cirilo
D. Jesús Mercader Uguina

UGT

D. Pedro Cerezo Sancho
D. Lorenzo Díaz Lozano
D^a. Rosario García Ramón

CC.OO.

D^a. Ana Isabel Rojas Martín
D. Julio Ruíz Prudencio

Coordinadora del Área Social

D^a. M^a Ángela Ruesta Arroba

Trabajadora Social

D^a. Isabel Goicolea Serrano

Secretario

D. Francisco Miranda Rivas





3. Información General

El año 2011 se ha caracterizado por el mantenimiento de la situación de recesión económica, sin que se haya iniciado la anhelada recuperación. La crisis financiera que comenzó en el año 2008, ha conllevado una paralización del crédito y los capitales no han circulado tal y como se esperaba.

En nuestro país, el pasado ejercicio ha provocado un aumento del desempleo y la destrucción de un importante número de empresas, por lo que los retos que se plantean este año son muy importantes, habiéndose llevado a cabo por el Gobierno diversas reformas para intentar conseguir un aumento de la actividad empresarial y la creación de puestos de trabajo.

FREMAP ha continuado un año más liderando el sector de las Mutuas, manteniendo su esfuerzo por prestar el mejor servicio a las empresas asociadas y contribuyendo a la mejora del Sistema de la Seguridad Social.

Plan Estratégico 2011-2013

Para orientar su estrategia FREMAP ha elaborado su Plan Estratégico para el periodo 2011-2013.

El Plan Estratégico recoge tres dimensiones fundamentales:

- En la prestación del servicio: ser una organización excelente.
- En lo económico: contribuir a la eficiencia de nuestros mutualistas y a la mejora del Sistema de Seguridad Social.
- En lo social: contribuir al progreso de nuestra sociedad, mediante la acción social comprometida.

Convenio de Colaboración Universidad Pontificia de Salamanca – FREMAP

En Enero de 2011, la Universidad Pontificia de Salamanca (UPSA) y FREMAP firmaron un Convenio de colaboración para impulsar la formación de los empleados de FREMAP y colaborar en la formación de los trabajadores de las empresas mutualistas que hayan sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad profesional.

El Convenio fue rubricado en el Aula de Grados, por el rector de la Universidad Pontificia de Salamanca, D. Marceliano Arranz Rodrigo y el presidente de FREMAP, D. Mariano de Diego Hernández.



**Convenio Universidad Pontificia de Salamanca - FREMAP.
D. Marceliano Arranz y D. Mariano de Diego**



Medioambiente y Calidad

Sistema de Gestión Medioambiental

El respeto a la Naturaleza es uno de los valores de FREMAP, recogido en el *Documento Cultura de Empresa*, que se materializa en el cumplimiento de la normativa y la mejora continua de la gestión medioambiental.

Consecuente con ello, la Dirección de FREMAP ha desarrollado y establecido la Política Medioambiental de la empresa, entendiendo como tal el conjunto de directrices y objetivos generales que guían las actuaciones de la misma en relación con la protección del Medio Ambiente.

FREMAP documenta este compromiso en el Manual de Gestión Medioambiental y evalúa anualmente todos los aspectos medioambientales de sus distintos centros, y concreta su actuación, estableciendo objetivos medioambientales en el Programa de Gestión Medioambiental FREMAP 2009-2011. Los centros que, anualmente, no alcancen los objetivos, deben iniciar planes de acción de mejora.

El Sistema de Gestión Medioambiental de FREMAP es conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 y certificado, en 2011, por AENOR.

Esta certificación alcanza a todas las actividades y centros de FREMAP (administrativos, ambulatorios y hospitalarios) en todo el territorio nacional.



Compromiso con el Desarrollo Sostenible

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

- Aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas medioambientales: FREMAP evalúa y controla los aspectos medioambientales en todos sus centros.
- Adopción de iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental: FREMAP consume papel producido con certificaciones FSC/PEFC e implanta actuaciones de eficiencia energética.
- Desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el Medio Ambiente: FREMAP ha incorporado equipos de procesado digital de placas de RX.

Sistema de Gestión de Calidad

El *Documento Cultura de Empresa* establece el compromiso de FREMAP con la calidad en la gestión, reconociendo como objetivo básico la prestación de un servicio de calidad.

Con la finalidad de cumplir y desplegar este compromiso, se ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 y certificado por AENOR.

En 2011, FREMAP ha ratificado la conformidad y eficacia de su sistema de gestión de calidad, demostrando un amplio desarrollo de acciones de mejora encaminadas a la consecución del Objetivo Institucional de Servicio Excelente, como acredita la auditoría anual realizada.





Calidad Percibida-Encuestas

Encuestas de Centros Asistenciales

Número de altas: **136.056**

Encuestas telefónicas realizadas: **12.773**

Porcentaje sobre altas: **9,39%**

Valoración general

8,27

Instalaciones

8,20

Satisfacción de expectativas

7,51

Servicio administrativo

7,92

Rehabilitación

8,61

Información recibida sobre diagnóstico y tratamiento

7,87

Servicio médico

8,31

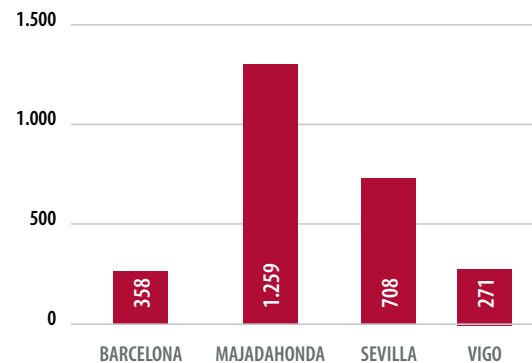
Tiempo de espera

7,98

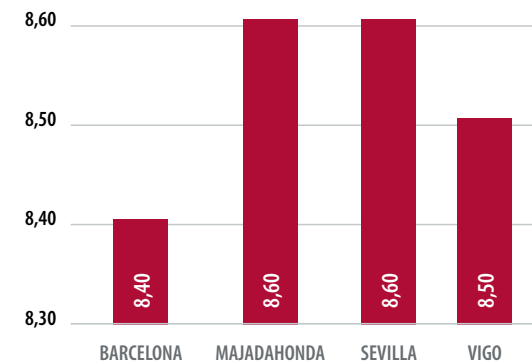
6,80 7,00 7,20 7,40 7,60 7,80 8,00 8,20 8,40 8,60 8,80

Encuestas en Hospitales

Encuestas Realizadas



Índice de Satisfacción





Excelencia y Premios

Excelencia Europea

Durante 2011, FREMAP ha desarrollado las acciones de mejora implantadas para avanzar en el camino emprendido de asumir la excelencia, como elemento clave de gestión, siguiendo el Modelo EFQM.

FREMAP cuenta con el Sello de Excelencia Europea en su Nivel +500, por su sistema de gestión, de acuerdo con la puntuación obtenida en la evaluación realizada.



Madrid Excelente

En 2011, FREMAP ha realizado la evaluación correspondiente, habiendo superado satisfactoriamente los requisitos necesarios para el reconocimiento de la Marca.



Premio "Servicio al Cliente"

FREMAP ha recibido el Premio Excelencia, en la categoría "Servicio al Cliente", otorgado por la revista Dirigentes en junio de 2011. Estos premios son un referente a nivel nacional de las prácticas llevadas a cabo por las empresas y sus dirigentes.





Comisión de Prestaciones Especiales

Se han concedido 4.642 prestaciones especiales, por valor de 8.058.144,77 euros, incrementándose por tanto el número de ayudas concedidas en un 68,55% respecto al 2010.

Cabe destacar la concesión de 161 prestaciones para apoyo para las actividades de la vida diaria y varios que ascienden a 158.020,75 euros, de las cuales, 39 prestaciones se corresponden con ayudas para la realización de cursos de actividades deportivas con la FEDDF (Federación Española de Deportes para Discapacitados Físicos) por importe de 60.422,20 euros.

Asimismo, la Comisión de Prestaciones Especiales, ha reconocido a 355 familiares de trabajadores fallecidos como consecuencia de accidente de trabajo y enfermedad profesional, por importe de 2.170.217,98 euros.

Ayudas	Prestaciones	Importe (euros)
Adquisición y/o readaptación de vivienda	55	587.680,90
Vehículos y renovación de carnet	49	313.012,59
Estado de necesidad por disminución de ingresos	741	2.133.477,61
Prótesis, audífonos y gafas	359	230.112,89
Ayudas técnicas para autonomía y movilización	95	192.231,32
Fallecimiento y gastos de sepelio	355	2.170.217,98
Dietas y gastos extras por hospitalización o tratamiento	2.207	485.806,11
Tratamientos extraordinarios y complementarios	26	14.919,75
Formación profesional y ayudas económicas	550	1.523.186,31
Estudios varios	36	88.817,11
Autoempleo	8	160.661,45
Apoyo para Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD) y varios	161	158.020,75
TOTAL	4.642	8.058.144,77





Gestor. Oficina de Málaga 3

Servicio de Defensa del Cliente

El Servicio de Defensa del Cliente de FREMAP, está formado por la Oficina de Atención al Cliente y por el Defensor del Paciente. Sus objetivos principales son:

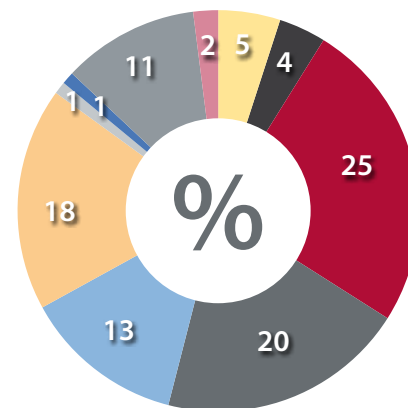
- Proteger los derechos de los clientes de FREMAP.
- Intermediar en los conflictos que planteen los clientes de FREMAP, sobre aspectos relativos a su servicio.

En 2011, se recibieron 2.009 reclamaciones, lo que supone una reducción del 9,9% respecto a las del ejercicio anterior. Este número representa un 0,10% respecto de las asistencias atendidas por FREMAP.

El tiempo medio de respuesta de las reclamaciones se ha situado en 2 días, frente a los 4 días del ejercicio anterior.

De las reclamaciones recibidas, 629 (31,3%) se han aceptado, total o parcialmente su solicitud y en 1.380 (68,7%) se han denegado.

- Asistencia sanitaria
- Disconformidad alta médica
- Trato
- Calificación enfermedad
- Instalaciones
- Otros
- Prestaciones económicas
- Riesgo emb./lact.
- Transporte
- Información médica





4. Recursos Humanos

FREMAP y sus Empleados

Empleados de plantilla	Distribución		Localización	Jornada	Tipo de contrato	Titulación
3.955	2.070 mujeres 52,34%	Antigüedad media 12 años	Organización Territorial 77,88%	Completa 92,21%	Indefinido 97,35%	Superiores 42%
	1.885 hombres 47,66%	Edad media 40 años	Hospitales 17,39%			Parcial 7,17%
			Central 4,73%	Otras 23%		

Formación

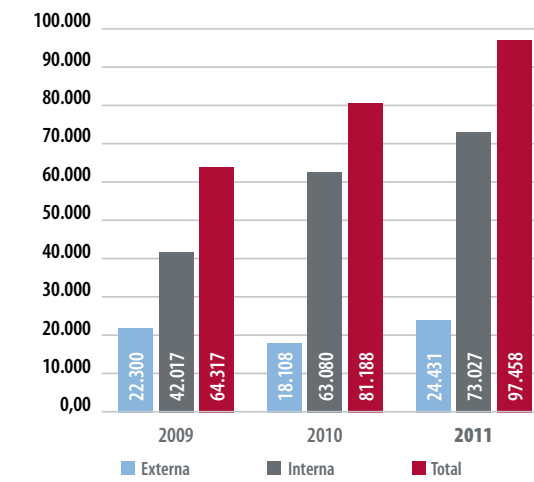
En 2011, se han llevado a cabo diversas acciones encaminadas a favorecer el conocimiento de la empresa, el grado de implicación y el desarrollo de las personas (potenciación de la figura del formador interno), conseguir una formación técnica adaptada a la realidad del puesto de trabajo (proyecto de formación interna en las áreas sanitaria y de gestión) y alcanzar un mayor grado de sistematización en los procesos relacionados con la formación, de tal manera que se asegure que todos los empleados cuentan con los conocimientos y habilidades necesarias para el desempeño de su puesto (nuevo Procedimiento de Planificación y Gestión de la Formación).



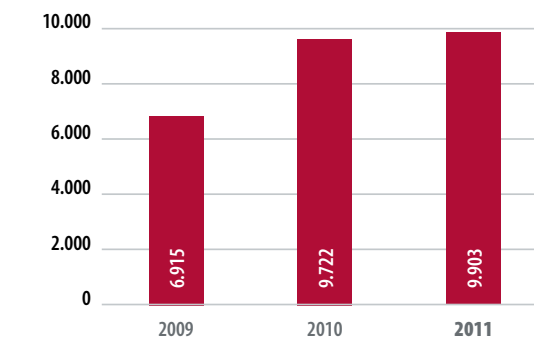
Empleados. Centro Asistencial de Móstoles



Horas de Formación



Asistencias a Formación



5. Organización Territorial y Hospitalaria

En 2011, se ha contado con 207 Unidades de Prestación de Servicios y 1.416 centros sanitarios y especialistas, con los que existen conciertos autorizados por el Ministerio de Trabajo e Inmigración, que hacen posible un mayor acercamiento de los servicios de la Mutua a las empresas y trabajadores protegidos.





6. Sistemas de Información

FREMAP Online: Se ha continuado potenciando la funcionalidad de la aplicación FREMAP Online, incrementando los servicios que desde ésta se prestan a empresas y colaboradores siendo una de las mejoras incorporadas la creación de un canal de comunicación "seguro," que cumple con las especificaciones de la L.O.P.D.

CIMA "Compromiso con la Integración y Mejora del Absentismo": Se ha potenciado el uso de la aplicación CIMA adquiriendo compromisos con nuestras empresas y sus colaboradores para la reducción del absentismo.

Cuadro de Mando Integral: que ha incorporado nuevos indicadores y estadísticas para medir el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico 2011-2013.

Cese de Actividad: Nueva prestación para la que se ha creado una herramienta de gestión.

Comunicaciones: Se ha empezado a utilizar la plataforma tecnológica Microsoft Lync con funcionalidades de compartición de escritorio y mensajería instantánea.

Servicio Telefónico a Empresas y Trabajadores (Línea 900): FREMAP ASISTENCIA 24 horas, los 365 días al año y desde cualquier lugar del mundo. En 2011, se han recibido 192.333 llamadas y se han efectuado 1.141 traslados sanitarios.



7 DÍAS A LA SEMANA
LAS 24 HORAS



Para ti

7. Resultados de Gestión

Prevención

A lo largo de 2011, el área de prevención ha contado con 151 técnicos de prevención que han desarrollado 70.924 actividades en 14.647 empresas. El índice de incidencia (porcentaje de accidentes con baja en jornada de trabajo en relación con la población media protegida) se ha situado en el 3,88; inferior en un 8,49% al de 2010 (4,24).

Las actividades de prevención realizadas han sido:

- Ejecución de un plan de reducción de la siniestralidad en 4.869 centros de trabajo en los que se realizaron 46.836 actividades, con 26.524 días de actuación. La siniestralidad en estas empresas ha disminuido un 23,49%, lo cual representa una reducción estimada de 11.307 accidentes con baja.
- Información, asesoramiento y sensibilización en 3.139 empresas de menos de 50 trabajadores.
- Elaboración de estudios sectoriales sobre las causas de la siniestralidad laboral para las 26 actividades económicas con mayores niveles de accidentabilidad grave y mortal.
- Investigación de 613 accidentes y 562 enfermedades profesionales, análisis de 1.725 puestos de trabajo y elaboración de 307 informes de orientación sobre el riesgo laboral durante el embarazo y la lactancia.
- Se han impartido 308 jornadas técnicas correspondientes a 56 temas que contaron con 13.544 inscripciones, además de 41 talleres con carácter eminentemente práctico.
- Edición de 166 títulos sobre Prevención de Riesgos Laborales que comprenden libros, manuales, videoclips, carteles y trípticos y otros 287 en formato electrónico que permiten su adaptación a las necesidades de la empresa.



Área Asistencial

En los 161 centros asistenciales repartidos por todo el territorio nacional se ha atendido a 532.282 pacientes, realizándose un total de 1.677.458 consultas médicas y 1.521.698 sesiones de rehabilitación, con un coste de 86,98 millones de euros, siendo el importe medio por trabajador asistido de 163,42 euros, inferior al del ejercicio precedente en un 2,49%.

La duración media de los procesos que causaron baja derivada de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales fue de 31,32 días. Al finalizar el año permanecían en situación de baja el 0,32% de la población protegida.

HOSPITALES	Ponencias y Comunicaciones	Poster y Carteles Científicos	Artículos en Revistas	Rotación de Médicos Internos Residentes
Majadahonda	57	12	7	44
Sevilla	49	20	3	26
Barcelona	18	2	1	9
Vigo	1	2	-	1

Sistema Hospitalario

FREMAP dispone de 298 camas de hospitalización en sus cuatro hospitales y 152 de residencia para rehabilitación, prestando servicio a una población protegida de 2.610.000 trabajadores.

ACTIVIDAD HOSPITALARIA

Quirúrgica

	Hospitales con internamiento	Hospitales de día
Intervenciones	12.106	990
Reintervenciones	3,11%	-
Espera media quirúrgica	15,92 días	6,90 días
Artroscopias	19,12%	35,52%

Asistencial

47.059 nuevos pacientes
10.946 ingresos hospitalarios
35.465 estancias
3,24 días de media por paciente ingresado
6.981 nuevos pacientes en tratamiento rehabilitador
161.000 consultas médicas

Residencia

1.284 ingresos
19.911 estancias



Readaptación Profesional

La readaptación profesional es la última etapa del proceso rehabilitador, entendiéndose éste de una forma integral teniendo como finalidad normalizar la vida de una persona. Este proceso no finaliza hasta su incorporación al mundo laboral.

En estos programas formativos participan coordinadamente los Servicios de Rehabilitación, Psicología, Trabajo Social y Readaptación Profesional, donde se estudian los casos de accidentados graves que son susceptibles de realizar un curso de formación profesional.

En 2011, realizaron alguno de los programas formativos 142 accidentados, recibiendo un total de 11.854 acciones formativas.

Durante la formación, los accidentados cuentan además con el apoyo de un Servicio de Intermediación Laboral (SIL) que les prepara para la búsqueda de un trabajo y les ayuda, una vez finalizado el curso, en la obtención del mismo a través de una bolsa de empleo. Los datos de inserción laboral a marzo de 2012, eran que el 79% de los alumnos que han realizado un curso en el periodo 1972-2011, y se encuentran inscritos en nuestra base de datos, han encontrado un primer trabajo.

READAPTACIÓN PROFESIONAL	
Atención Telefónica	Autocad
Autoedición	Carpintería de Aluminio
Calidad Industrial	Contabilidad
Electricidad Industrial	Ebanistería
Informática Administrativa	Electrónica
Restauración del Mueble Antiguo	Jardinería
Restauración de Máq. de Autoservicio	Zapatería
Cultura Básica	

Contingencias Profesionales

Las circunstancias que han afectado al resultado del ejercicio en esta contingencia son:

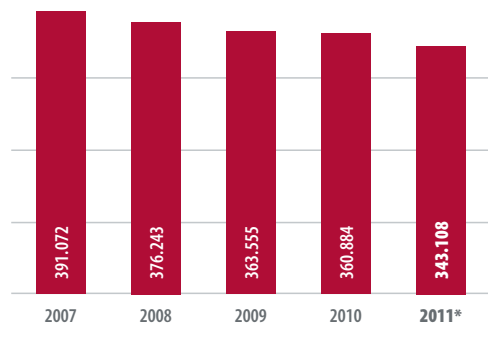
- Las empresas disminuyen un 0,77%.
- El número de trabajadores protegidos en el Régimen General y Asimilados, al finalizar el año, ha descendido el 3%. La media anual ponderada desciende el 1,92%.
- El salario asegurado ha tenido un crecimiento medio del 1,83%.
- La tasa media de cotización pasa del 2,30% en 2010 al 2,28% en 2011.
- Las Unidades de Recaudación Ejecutiva han cobrado cuotas por valor de 17,88 millones de euros, que significa el 1,13% de las cuotas recaudadas por FREMAP.
- La tasa de morosidad del ejercicio 2011 fue el 3,55% de las cuotas cobradas (56,38 millones de euros), con un incremento del 38,57% sobre el ejercicio precedente.

FREMAP sigue siendo la primera Mutua por volumen de recaudación, con una diferencia de 568 millones de euros sobre la segunda.

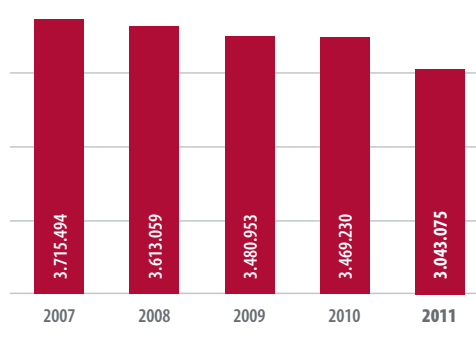


Informe Resumen Económico 2011

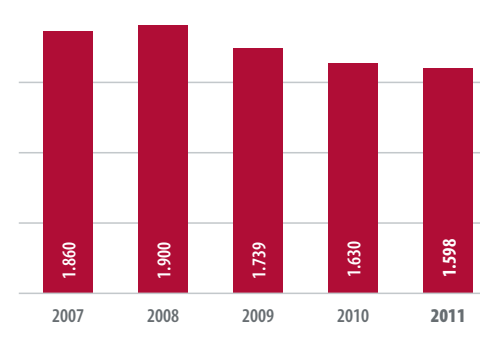
Empresas Asociadas



Trabajadores Protegidos A.T. y E.P.



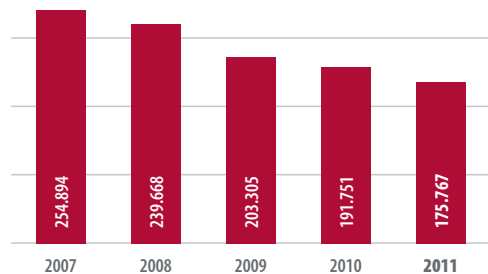
Cuotas Devengadas Millones de euros



(*) Nuevo criterio.

Número de Procesos A.T. y E.P.

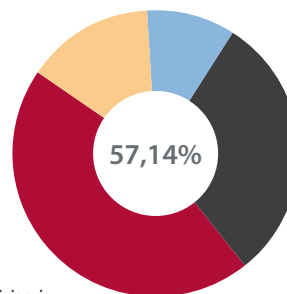
Con derecho a prestación económica de incapacidad temporal



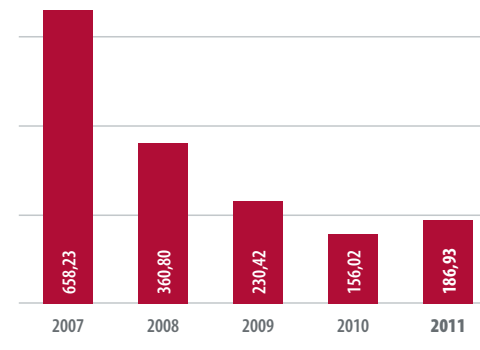
Coste de los Accidentes

Coste total 881,07 millones de euros (57,14% de las cuotas cobradas)

- 8,39% Asistencia Sanitaria Propia
- 5,60% Asistencia Sanitaria Ajena
- 17,42% Incapacidad Temporal
- 25,73% Invalidez, Muerte y Supervivencia



Resultado de Gestión A.T. y E.P. Millones de euros



Incluyen procesos de riesgo durante embarazo / lactancia y cuidado de menores:

- Emb./ Lact.: 3.498 (2007), 8.894 (2008), 11.748 (2009), 13.824 (2010) y 15.231 (2011).
- Cuidado de Menores: 219 (2011) inicio cobertura 1-1-2011.



Contingencias Comunes

En 2011, las empresas que han confiado en nuestra Mutua para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal por enfermedad común o accidente no laboral han sido 253.401, con un decremento del 2,21% y con una plantilla estimada de 2.298.419 trabajadores por cuenta ajena y 646.999 trabajadores autónomos (R.E.T.A.), de los que 41.351 trabajadores corresponden al antiguo Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social.

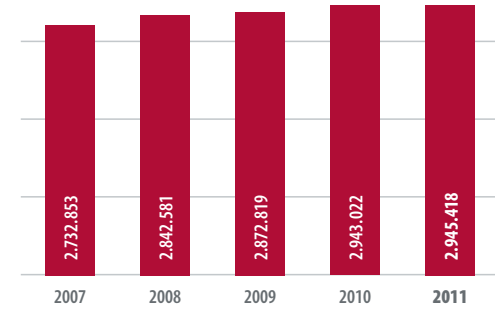
Terapeuta Ocupacional. Hospital de Barcelona



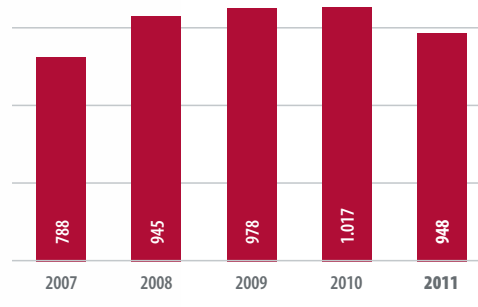
Empresas Asociadas



Trabajadores Protegidos I.T.C.C.



Cuotas Devengadas Millones de euros



Las cuotas cobradas ascienden a 923,32 millones de euros, siendo las devengadas 947,70 millones de euros, con un decremento del 6,80% con respecto al año 2010.

FREMAP sigue siendo la primera mutua del sector, con una diferencia de 334 de euros sobre la segunda mutua.

Las circunstancias que han influido en el resultado del ejercicio destacan:

- Al incremento del colectivo protegido que alcanza el 75,08% de los trabajadores protegidos en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- A la reducción en la fracción de cuota que financia esta contingencia:

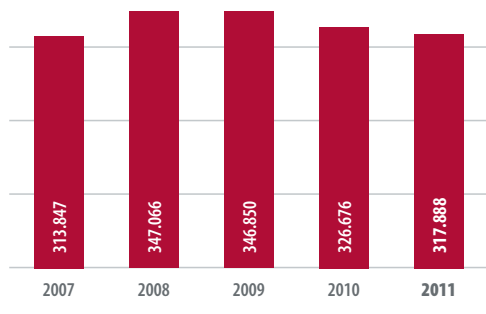
VARIACIÓN DE CUOTA

AÑO	Cuenta Ajena	Cuenta Propia
2010	6,2%	3,4%
2011	5,581%	3,3%
% de Variación	-9,98%	-2,94%

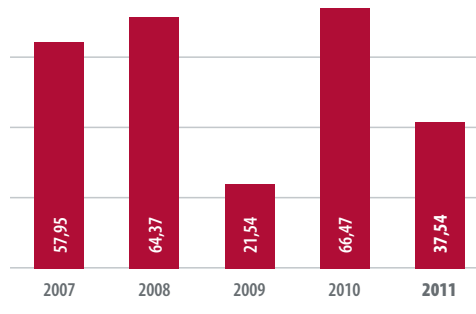


Informe Resumen Económico 2011

Número de Procesos I.T.C.C.



Resultados de Gestión I.T.C.C. Millones de euros

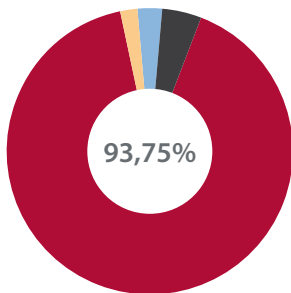


El coste generado por el subsidio abonado a los trabajadores, supuso el 92,20% de la fracción de cuota percibida para su financiación, 3,83 puntos más que en 2010 (88,37%).

Coste de los Procesos

Coste total 884,55 millones de euros
(93,75% de las cuotas cobradas)

- 0,01% Desplazamientos
- 0,38% Asistencia Sanitaria Ajena
- 1,16% Asistencia Sanitaria Propia
- 92,20% Incapacidad Temporal

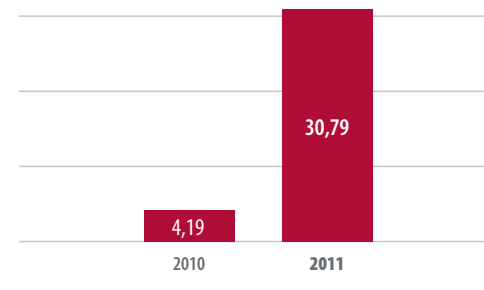


Médico. Centro Asistencial de Capitán Haya

Cese de Actividad de los Autónomos

La Ley 32/2010, de 5 de agosto, que entró en vigor el 6 de noviembre de 2010, establece entre otros requisitos para acceder a la prestación por desempleo para trabajadores autónomos, tener cubierto el período mínimo de cotización de 12 meses. Durante los meses de noviembre y diciembre, el número de solicitudes asciende a 149, con un coste en concepto de subsidio de 7.030,26 euros.

Las cuotas cobradas en el primer ejercicio completo ascienden a 30,79 millones de euros, y las devengadas a 31,94 millones, superando en 13 millones a la segunda mutua.

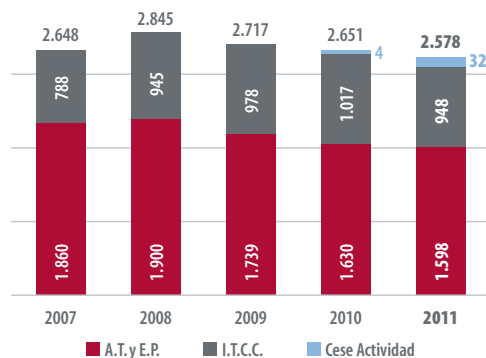




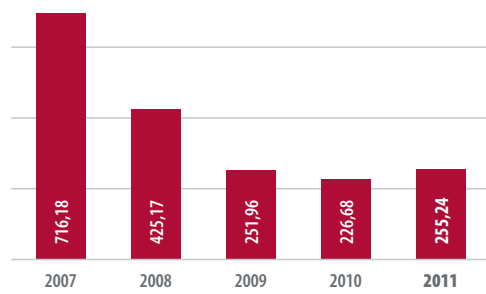
Resultado Global

Las cuotas devengadas alcanzan 2.578,07 millones de euros, que suponen un descenso del 2,76%, con respecto a 2010, siendo las cobradas 2.496,16 millones, con un decremento del 3,20% sobre el ejercicio anterior. FREMAP representa el 25,27% de las cuotas del Sector.

Cuotas Devengadas Millones de euros



Resultado de Gestión Global



8. Resultado a Distribuir

Resultado total a distribuir	222.311.423,80
Resultado ejercicio 2011	218.121.590,24
Incorporación resultado ejercicio 2010 de Cese de Actividad	4.189.833,56
Accidente de Trabajo y Enfermedades Profesionales (A.T. y E.P.)	161.219.876,77
Dotación a Reserva de Estabilización A.T. y E.P.	80.609.938,39
Fondo de Prevención y Rehabilitación	80.609.938,38
Incapacidad Temporal Contingencias Comunes (I.T.C.C.)	26.750.212,84
Dotación a Reserva de Estabilización I.T.C.C.	-15.437.062,20
Fondo de Reserva de la Seguridad Social	42.187.275,04
Cese de Actividad Trabajadores Autónomos	34.341.334,19
Dotación a Reserva de Estabilización Cese Actividad en la Mutua	33.585.824,84
Dotación a Reserva de Estabilización en la Tesorería General de la Seguridad Social	755.509,35



Oficina de Rubí



9. Situación Económica

Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social a 31-12-2011

Balance (millones de euros)

ACTIVO	2.113,5
Activo no corriente	1.222,8
Activo corriente	890,7

PASIVO	2.113,5
Patrimonio generado	1.780,7
Ajustes por cambio de valor	97,5
Deudores y acreedores a corto plazo	96,3
Provisión para riesgos y gastos a corto plazo	139,0

Cuenta del Resultado (millones de euros)

INGRESOS	2.916,8
Cotizaciones sociales	2.578,1
Prestaciones de servicios	10,6
Otros ingresos de gestión ordinaria	272,3
Otras partidas no ordinarias	25,9
Ingresos financieros	26,1
Variación del valor razonable en activos financieros	3,8

GASTOS	2.916,8
Prestaciones sociales	1.178,5
Gastos de personal	183,6
Transferencias y subvenciones	858,5
Aprovisionamiento y otros gastos de gestión ordinaria	568,3
Amortización, resultados por bajas y otros gastos no ordinarios	12,5
Gastos financieros y otros	0,1
Resultado del ejercicio	115,3

9. Carta del Director Gerente

Estimados mutualistas:

Cumpliendo con el compromiso anual, me agrada presentar este noveno Informe Anual de Responsabilidad Social de FREMAP, correspondiente a 2011.

El Informe tiene carácter global e incluye los indicadores sociales, económicos y medioambientales de nuestra actividad y ha sido elaborado con arreglo a las recomendaciones de Global Reporting Initiative.

FREMAP reconoce y asume la Responsabilidad Social integrándola en su estrategia. Nuestro *Plan Estratégico 2011-2013* contiene una dimensión social: "Con nuestra actitud responsable, contribuir al progreso de la sociedad, basándonos en la responsabilidad y acción social comprometida."

El Informe detalla los logros conseguidos en 2011 en materia de Responsabilidad Social, en sus vertientes económica, social y medioambiental, reforzando los compromisos de FREMAP con la prevención, la salud, la gestión, el bienestar de los trabajadores y con la sociedad en general.

La buena gestión económica de 2011 se tradujo en un resultado económico positivo de 218 millones de euros.

Se han realizado actuaciones en prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en 14.647 empresas, con 70.924 actividades desarrolladas conforme al Plan de Actividades Preventivas de la Seguridad Social. El objetivo de reducción de accidentes se ha cumplido, finalizando el ejercicio con un índice incidencia del 3,88%; inferior en 8,49% al ejercicio anterior.

Respecto de la actividad sanitaria necesaria para la recuperación de las lesiones derivadas de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, durante este ejercicio, destacar que los centros asistenciales de FREMAP han atendido a 532.282 trabajadores y en nuestros centros hospitalarios se han llevado a cabo 47.059 nuevas asistencias y 12.106 intervenciones quirúrgicas.

En el área de Readaptación Profesional, 142 accidentados han realizado alguno de los diversos programas formativos.

En materia social, FREMAP ha garantizado la estabilidad de su plantilla, apostando por la formación (aproximadamente 98.000 horas), la conciliación de la vida laboral y familiar, el disfrute de beneficios sociales y el aumento del porcentaje de personas discapacitadas en plantilla.

FREMAP ha ofrecido y ofrece, un permanente diálogo con los órganos de representación de los trabajadores.

En materia de seguridad y salud laboral de las personas, hemos realizado numerosas actuaciones de formación y actividades concretas en un marco de consulta y participación, siendo el Índice de Incidencia de 0,87%.

Asimismo, se han desarrollado numerosas acciones de mejora dirigidas a nuestros clientes. El número de reclamaciones se ha reducido y se han obtenido muy buenas valoraciones en las encuestas telefónicas realizadas.



Nuestro compromiso medioambiental se hace realidad con la puesta en marcha de actuaciones concretas, eficientes y sostenibles, así como con la consecución de los objetivos de desempeño medioambiental. Todo ello acreditado por certificación externa.

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 y activa participación de nuestros empleados.

En 2011, se celebró el V Concurso de Proyectos Solidarios, en el que ha participado buena parte de los empleados de FREMAP, eligiendo como proyecto ganador, el presentado por las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl, para la gestión de un comedor social en Badajoz. En noviembre de 2011, tuvo lugar, en Madrid, el IX Encuentro de Responsabilidad Social y Voluntariado de FREMAP.

Presentamos así nuestro Informe Anual de Responsabilidad Social, con la voluntad de ofrecer una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de FREMAP, contribuyendo así al progreso de la sociedad mediante la acción empresarialmente responsable.

Agradeciéndoles como siempre su confianza, les saluda cordialmente.

Jesús M^a Esarte Sola
Director Gerente



FREMAP reconoce y asume la Responsabilidad Social integrándola en su estrategia. Nuestro Plan Estratégico 2011-2013 contiene una dimensión social: “Con nuestra actitud responsable, contribuir al progreso de la sociedad, basándonos en la responsabilidad y acción social comprometida”.





10. Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social de FREMAP se concibe con un carácter integral y se materializa en todas las actuaciones de su actividad y de las personas que la integran.

FREMAP, por su actividad, siempre ha tenido un carácter inherentemente social, beneficiándose no solo los clientes asistidos por FREMAP o la sociedad en su conjunto, sino también los propios empleados de FREMAP.

Política de Responsabilidad Social

La Cultura de Empresa y el Código de Conducta, alineados con el Plan Estratégico de FREMAP, han inspirado la definición de nuestra Política de Responsabilidad Social.

- Desarrollar un sistema de gestión que le permita conseguir una mejora continua de su responsabilidad social.
- Cumplir la legislación nacional y las normas de Derecho Internacional.
- Respetar, ante sus empleados, la igualdad de oportunidades, de trato, su privacidad, su libertad de opinión, a garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, la formación necesaria, la estabilidad en el empleo, una retribución justa, así como a evitar formas de persecución psicológica.
- Promover en todos los empleados un mayor grado de solidaridad, responsabilidad y participación social.
- Ofrecer a sus clientes, un servicio de calidad, en el plazo acordado, asesorarles para que su entorno de trabajo sea seguro y saludable, mantener 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.



Empleados. Oficina de Burgos

- Asesorar a sus proveedores, para que su gestión sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas y mantener la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos.
- No realizar prácticas de competencia desleal y no difundir información tendenciosa de sus competidores.
- Mantener con la Administración, una relación de transparencia, honestidad y colaboración.
- 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.
- Mantener 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.
- Gestionar eficaz y eficientemente, compatibilizando su actividad empresarial con el ejercicio de su responsabilidad social.



Informe Resumen Responsabilidad Social 2011

Cultura de Empresa y Código de Conducta

FREMAP describe en el documento Cultura de Empresa, el conjunto de principios compartidos por los miembros de la organización, que identifican a la Entidad diferenciándola de las demás y que determinan las relaciones tanto entre trabajador y empresa como entre empresa y sociedad.

El Código de Conducta recoge nuestras normas de actuación con los afectados por la actividad que desarrollamos y en concreto con:

- Empleados.
- Clientes.
- Proveedores.
- Competidores.
- Administraciones Públicas y Sociedad.

Pacto Mundial de la ONU

FREMAP, voluntariamente, se compromete a implantar los diez Principios, en los que se basa este Pacto Mundial, en sus actividades, integrando el respeto a los Derechos Humanos y sociales, el respeto al medio ambiente y la lucha contra la corrupción, de manera que sean compatibles los intereses empresariales con los valores de la sociedad civil.

En el año 2011 FREMAP renovó su compromiso con los diez Principios del Pacto Mundial de la ONU, compromiso que contrajo en el año 2002.

Grupos de Interés

La interacción de FREMAP con sus grupos de interés forma parte de la Cultura de Empresa y bajo esta perspectiva la orientación y diálogo permanente con los mismos, forman parte intrínseca del enfoque abierto y participado con el que FREMAP entiende su gestión. Considerando estas premisas FREMAP identifica sus principales grupos de interés, analiza e interioriza sus opiniones, necesidades y expectativas tanto de la perspectiva de gestión como de la Responsabilidad Social.





11. Dimensión Social

Empleados

La Política de Responsabilidad Social de FREMAP recoge el compromiso de respeto a los empleados (igualdad de oportunidades, de trato, privacidad y libertad de opinión), la garantía de un entorno de trabajo seguro y saludable, la formación necesaria, la estabilidad en el empleo, una retribución justa y la promoción de la solidaridad, responsabilidad y participación social.

Nº EMPLEADOS	Grupos Profesionales	Indefinido	Temporal	Total	Completo	Parcial	Total
Mujer	Gestión	520	11	531	517	14	531
	Prevención	49	3	52	51	1	52
	Sanitaria	1.279	56	1.335	1.204	131	1.335
	Soporte técnico	131	1	132	126	6	132
	Servicios generales	33	3	36	33	3	36
TOTAL		2.012	74	2.086	1.931	155	2.086
Hombre	Gestión	772	2	774	753	21	774
	Prevención	98	6	104	89	15	104
	Sanitaria	770	20	790	681	109	790
	Soporte técnico	158	1	159	155	4	159
	Servicios generales	40	2	42	38	4	42
TOTAL		1.838	31	1.869	1.716	153	1.869
TOTAL		3.850	105	3.955	3.647	308	3.955



Servicio Médico. Palma de Mallorca

Informe Resumen Responsabilidad Social 2011



Uno de los objetivos del Plan Estratégico 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. Así, la formación y el desarrollo de nuestros empleados constituye uno de nuestros más importantes compromisos.

GRUPOS PROFESIONALES	Nº de Horas de Formación Externa	Nº de Horas de Formación Interna	Total Horas de Formación	Plantilla Media 2011	Horas de Formación por Empleado
Gestión	1.309	49.122	50.431	1.304	39
Prevención	1.501	3.019	4.520	154	29
Sanitaria	15.331	16.567	31.898	2.221	14
Soporte técnico	5.946	4.262	10.208	290	35
Servicios generales	344	57	401	79	5
TOTAL	24.431	73.027	97.458	4.048	24

En 2011, se ha realizado un importante esfuerzo para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de nuestro personal, así, la formación que se ha llevado a cabo en jornada laboral alcanza el 82% del total.





Conciliación de la Vida Familiar y Laboral

Entre las medidas de conciliación que dispone FREMAP, destacan las relativas a reducción de la jornada anual, reducción del número de tardes de trabajo para el personal no sanitario, horario flexible en la Sede Social, acompañamiento a consulta médica a familiares, fondo de ayuda al empleado, mejores condiciones en materia de vacaciones, mejora de la jornada laboral en situación de guarda legal hasta los 10 años, posibilidad de acumular el permiso de lactancia, prestaciones complementarias por incapacidad temporal o maternidad etc.



REDUCCIÓN / MODIFICACIONES DE JORNADA	Concedidas en 2011		Disfrutadas en 2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Modificaciones de condiciones laborales en virtud del art. 11.7 Convenio Colectivo de FREMAP	22	32	39	86
Reducción de jornada por cuidado de hijo o familiar	8	56	5	33
TOTAL	30	88	44	119

SUSPENSIONES	Concedidas en 2011	Reincorporaciones en 2011
Excedencias por cuidado de hijo o familiar primer año	39	33
Excedencias por cuidado de hijo o familiar segundo año	2	7
Permisos sin retribución < o = 15 días	2	2
Permisos sin retribución > 15 días	21	23



Discapacitados

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

En 2011, se ha mejorado el porcentaje de personas con discapacidad dentro de la plantilla de FREMAP, potenciando el apoyo a los Centros Especiales de Empleo.

	Contratación Directa	Medidas Alternativas	% Total Discapacitados
2009	1,92	0,52	2,44
2010	1,94	0,55	2,49
2011	2,06	0,67	2,73

Seguridad y Salud Laboral de los Empleados

FREMAP cuenta con un Servicio de Prevención Propio encargado de implantar las medidas que den respuesta a los principios recogidos en el documento de Cultura de Empresa, coordinando las actividades que se desarrollen en cualquiera de sus centros de trabajo, dentro del ámbito de la seguridad y salud de los trabajadores.

Tras la implantación de Campus Fremap, para la formación básica en prevención de riesgos de todos los trabajadores, el año 2011 se ha dedicado a actividades de formación más específicas, pudiendo destacarse los cursos impartidos para la formación de: brigadas de emergencias, delegados de prevención y manejo de personas con movilidad reducida.

En 2011, se constituyó el Comité de Seguridad y Salud nacional, desde el que se abordan todos los aspectos comunes a la organización, dejando para los de ámbito local aquéllos específicos de la zona representada.

Con respecto a la siniestralidad en 2011, se han producido un total de 79 bajas por accidentes de trabajo.



Cientes

Es objetivo básico de FREMAP la calidad del servicio a sus clientes, entendida como la satisfacción de las expectativas de empresas, trabajadores y asesores laborales. En aras a su consecución, procura identificar claramente los aspectos más valorados por los clientes, con la finalidad de adaptar los procesos en función de sus opiniones fundadas y necesidades ciertas.

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 que planteen los clientes de FREMAP sobre aspectos relativos a su servicio.

Proveedores

Los procesos de contratación de la Entidad se rigen por el máximo respeto a los principios de concurrencia, libre competencia, transparencia y publicidad que persigue tanto el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, como las Instrucciones y Directrices internas de FREMAP, y bajo estas premisas la Mutua ha establecido desde la aplicación de la normativa de contratación pública, un plan de acción que ha permitido la adaptación al nuevo marco legal, así como la centralización de los procesos de compras, en aras a consolidar la homogeneidad y la eficiencia en el proceso de contratación, garantizando con ello, la seguridad jurídica de las actuaciones y una mayor optimización de los recursos económicos.

La Política de Responsabilidad Social de FREMAP asume el compromiso de asesorar a sus proveedores, para que su gestión sea socialmente responsable, estableciendo relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas, manteniendo la debida confidencialidad, con el

fin de alcanzar objetivos comunes, estableciéndose, así, un nexo entre ambos encaminado a la consecución de un mejor resultado.

FREMAP, en materia de contratación introduce, en su caso, elementos éticos, sociales y medioambientales, al amparo de lo establecido en la normativa contractual pública, nacional y comunitaria.

Auditorías

De conformidad con la normativa aplicable, y cumpliendo con el principio de transparencia, la Intervención General de la Seguridad Social audita anualmente los estados financieros de FREMAP. Igualmente FREMAP se somete a Auditorías Especiales de Fiscalización del Tribunal de Cuentas.

El Servicio de Auditoría Interna es el encargado de gestionar este proceso, estratégico para nuestra Entidad, que se fundamenta en disponer de un control interno excelente. Este control está orientado a la Excelencia y la mejora continua.

Durante 2011, se han realizado un total de 41 auditorías presenciales a UPS, 60 Informes de Seguimiento a distancia, la auditoría del Centro Técnico de Tramitación, y la revisión de la gestión de la IMS a nivel de Entidad.





Acción Social

FREMAP lleva inherente en su propia idiosincrasia el carácter eminentemente social, ya que mediante la prestación de un buen servicio al trabajador mutualista se produce de manera directa una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos. En consecuencia de este compromiso con la sociedad y para ello FREMAP facilita la creación de un espacio colaborativo, en el cuál poder desarrollar y exponer los proyectos sociales con los que los empleados de manera voluntaria deciden colaborar: la Acción Social.

Actividades

Encuentro anual de Responsabilidad Social y Voluntariado

En el año 2011, se celebró el IX Encuentro. Se reunieron 90 promotores en un intenso programa de ponencias acerca del estado de los diferentes medios de participación y financiación de los proyectos de las distintas ONGs y fundaciones en las que los empleados de FREMAP han querido vincularse. Además contamos con la participación de varios empleados que relataron sus experiencias de voluntariado. Este encuentro es un excelente foro donde compartir las experiencias tenidas durante todo el año en materia de Acción Social además de un espacio de sensibilización.

Concurso de Proyectos Solidarios

Una de las actuaciones en la que se plasma la promoción del voluntariado en el colectivo de los empleados de FREMAP, es el concurso de Proyectos Solidarios.

A finales de 2011, se celebró el V Concurso de Proyecto Solidarios. Votaron un total de 1655 empleados (un 9% más que la pasada edición). Los proyectos más votados, de los presentados por los propios empleados, fueron los siguientes:

- “Comedor Social Virgen de la Caridad” en Badajoz, de las Hijas de la Caridad de San Vicente Paúl.
- “Lar Tiberiades” en Mozambique, de la ONG Mans Mercedàries.



Encuentro RSC y Voluntariado de FREMAP

Lo recaudado en las campañas durante 2011, fue para los ganadores de la anterior edición del Concurso de Proyecto Solidario.

ÁFRICA DIRECTO (Ganador IV Concurso)	COMEDOR SOCIAL DE BADAJOZ Hijas de la Caridad (Ganador V Concurso)
Del día solidario: 3.181,66 €	Lotería: 5.288,00 €
Venta de muñecas: 1.152,00 €	Agendas: 5.533,00 €
4.333,66 €	10.821,00 €



Campañas de Acción Social

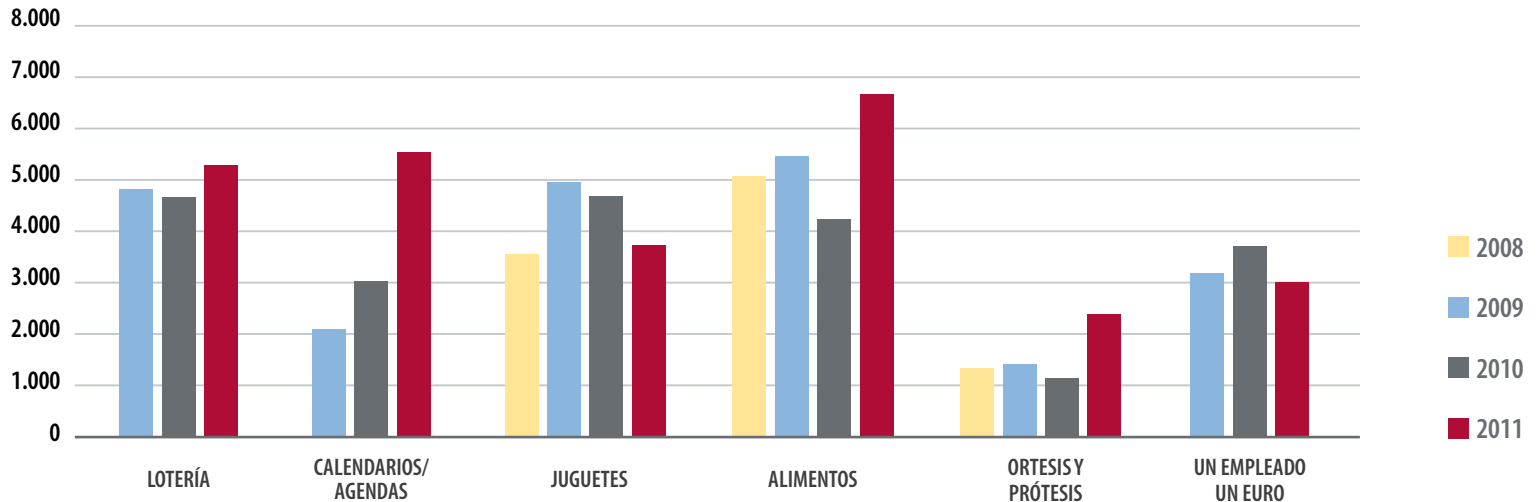
La Acción Social en FREMAP tiene su manifestación más práctica mediante las campañas solidarias. Por medio de las mismas, todo empleado, paciente, colaborador, proveedor o mutualista puede realizar en calidad de voluntario acciones destinadas al progreso y a la mejora tanto de su entorno como de países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

Los resultados obtenidos son fruto de la generosidad y la implicación altruista de las personas que componen y rodean a FREMAP.



Campaña Acción Social. Palma de Mallorca

Resultados de las Campañas a Nivel Nacional





12. Dimensión Ambiental

El principio número nueve de la Política de RSC de FREMAP recoge el compromiso de impulsar un sistema de mejora continua de su gestión medioambiental.

El Documento Cultura de Empresa declara 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.

FREMAP se ha adherido al Pacto Mundial de la ONU. Mediante esta adhesión, FREMAP se compromete a integrar el respeto al medioambiente de manera que sean compatibles los intereses empresariales con los valores de la sociedad civil.

En el marco de estos compromisos se establece una Política Medioambiental de FREMAP que contiene los principios básicos que orientan el desempeño ambiental sostenible en la organización, compatibilizando la eficacia del servicio con la preservación del medio ambiente, previniendo la contaminación, reduciendo progresivamente la generación de residuos, utilizando racionalmente los recursos naturales y energéticos así como la utilización de productos respetuosos con el medio ambiente. Todo ello con un firme compromiso de cumplir con la normativa vigente y futura prevista.

Con la finalidad de cumplir y desplegar estos compromisos se ha desarrollado e implantado un sistema de gestión medioambiental en base a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 14001 certificado por AENOR en el año 2000 y renovado en 2011.

Como mejora continua del sistema, se ha definido un Programa de Gestión Medioambiental para el período 2009-2011, que concreta los objetivos ambientales comunes a toda la organización para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en los principios de la Política Medioambiental. Cada centro realiza un seguimiento periódico de los mismos.

Certificados de Sistema Integrado



Calidad

Medioambiente





Objetivos Medioambientales

Descripción Objetivo Ambiental	Límite fijado
Minimización de los residuos líquidos del revelado y fijado de radiografías	25 cl/disparo
Minimización del consumo de energía eléctrica en Centros Asistenciales	130 kwh/m ²
Minimización del consumo de energía eléctrica en Sede Social	210 kwh/m ²
Minimización de los residuos biosanitarios especiales	8 grs/asistencia
Minimización del consumo de agua	0,050 m ³
Emissiones atmosféricas de CO ₂ y SO ₂	No superar el 75% límites

El seguimiento de los objetivos ambientales se integra en el Sistema de Información Global SIGLO; iniciando planes de mejora en los casos de no cumplimiento.

Este control se realiza por cada UPS y es coordinado por la Dirección de Calidad y Medioambiente, dependiente de la Subdirección General de Gestión.

Los resultados del sistema de gestión medioambiental de FREMAP ponen de manifiesto la reducción del impacto de la actividad en el medio ambiente, contribuyendo al uso racional de los recursos y la disminución de los gastos.

La evolución del comportamiento medioambiental durante los últimos cinco años ha sido la siguiente:

TIPOS	2007	2008	2009	2010	2011	% Reducción en el Período
Residuos químicos cl/Rx	22,28	21,42	21,77	24,04	23,08	+3,59 (1)
Consumo de agua m ³ /asistencia	0,0269	0,0279	0,0276	0,0240	0,0237	-10,78
Consumo de electricidad kwh/m ²	125,42	110,24	112,38	115,06	114,95	-8,38
Residuos biosanitarios grs/asistencia	2,86	2,93	2,27	1,61	1,52	-46,85

(1) En relación con los resultados de consumo de los residuos químicos, procedentes de los líquidos de revelado y fijado de las placas de Rx, la dirección de FREMAP, ha licitado el suministro de equipos de digitalización de Rx como dotación para todos los centros asistenciales de FREMAP.



Promoción de Sensibilización Social y Medioambiental

FREMAP dispone de un Sistema de Gestión Ambiental certificado en cuyo marco se realizan acciones de concienciación e implicación de los empleados y otros grupos de interés externos.

Una iniciativa consolidada es por ejemplo el Día del Árbol, que tradicionalmente se celebra cada año, en la Sede Social de Majadahonda y otros centros de la Organización Territorial, con la participación de empleados y familiares, quienes en un entorno festivo, disfrutan de actividades de fomento de cultura ecológica.

En cada centro se mantienen reuniones explicativas del Programa de Gestión Medioambiental, como complemento a la labor desarrollada por el Experto en Medioambiente de cada UPS, que impulsa el cumplimiento de la Política Ambiental de FREMAP y el seguimiento de los indicadores asociados.

FREMAP incorpora requisitos medioambientales en sus relaciones con proveedores, estableciendo cláusulas de cumplimiento medioambiental en sus documentos contractuales y en los pliegos administrativos, en caso de licitación.

Desde 2010, FREMAP consume en todos sus centros papel con certificación de producción ecológica.

Los diferentes grupos de interés pueden comunicar incidencias o reclamaciones de carácter ambiental mediante varios canales:

Canales para la Gestión de Incidencias de Carácter Ambiental

Hojas de reclamación a disposición del cliente

Línea 900 61 00 61

Dirección electrónica: atencionclientes@fremap.es

Web corporativa: www.fremap.es

Web de la Asociación de Mutuas de Accidente de Trabajo (AMAT): www.amat.es

Día de Árbol. Majadahonda





Fundada en 1933

Cambio de denominación a FREMAP en 1991

**MUTUA
DE SEGUROS
AGRICOLAS
MAPFRE**



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

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



FREMAM ASISTENCIA
900 61 00 61
24 h.

