



# FREMAM

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

## Informe Anual de Responsabilidad Social 2012



Talleres Readaptación Profesional





Informe Anual de Responsabilidad Social

2012



## 1. Presentación ..... pág. 6



## 2. Perfil de FREMAP..... pág. 10



## 3. Responsabilidad Social de FREMAP.... pág. 22



## 4. Dimensión Social ..... pág. 30





2012



**5.** Dimensión Ambiental .....pág. 62



**6.** Dimensión Económica .....pág. 78



**7.** Global Reporting Initiative .....pág. 82



**8.** Pacto Mundial .....pág. 98



FREMAP Illescas





# 1. Presentación

1.1 Carta del Director Gerente ..... pág. 8



# 1. Presentación

## Estimados mutualistas:

Con el presente Informe Anual de Responsabilidad Social de FREMAP 2012, se cumplen diez años consecutivos, comunicando información sobre sostenibilidad, a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, siendo elaborado conforme a las directrices de Global Reporting Initiative, donde se recogen los impactos económicos, sociales y ambientales de FREMAP.

La Responsabilidad Social en FREMAP forma parte de su cultura de empresa y se concibe con carácter integral, materializándose en todas y cada una de las actuaciones de las personas que la componen.

Debo destacar, la elaboración y publicación del *II Plan Estratégico de Responsabilidad Social* para el período 2013-2015. Con tal motivo, se ha revisado la *Política de Responsabilidad Social de FREMAP*, actualizando nuestros compromisos voluntarios y responsables, más allá de las obligaciones legales, ya que integrando en nuestra gestión las expectativas de los grupos de interés, se contribuye a la mejora de la salud, al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad.

En la dimensión económica, el objetivo de contribuir a la mejora del Sistema de Seguridad Social y a la eficiencia de nuestros mutualistas, se tradujo, en 2012, en un resultado económico positivo de 262 millones de euros (27,10% del sector), así como en la tramitación de 2.621 solicitudes de incentivos a empresas distinguidas por su contribución eficaz y contrastable a la reducción de la siniestralidad laboral y por la realización de actuaciones efectivas en la prevención de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales ("Bonus"); por un importe total de 14,63 millones de euros.

La eficiencia en la gestión realizada a lo largo del año 2012, tuvo como resultado, destinar a prestaciones económicas por incapacidad temporal: 17,72% de las cuotas, para contingencias profesionales, 90,25% a contingencias comunes y 0,95% a cese de actividad de autónomos.

En 2012 FREMAP atendió en sus Centros Asistenciales a 420.367 pacientes, con un total de 1.511.316 consultas médicas, mientras que en sus hospitales se atendieron 43.841 nuevos pacientes, con 149.415 consultas médicas y 11.926 intervenciones quirúrgicas.

A través de la Comisión de Prestaciones Especiales se concedieron un total de 5.022 de ayudas, por importe de 7,72 millones de euros. En Readaptación Profesional, 171 accidentados tuvieron acceso a algunos de los cursos programados.

Las 73.387 actividades de prevención, llevadas a cabo en 14.165 empresas, han contribuido a la reducción del índice de incidencia, en un 18,04%, alcanzando el 3,18 al finalizar 2012.

FREMAP ha continuado apostando por la estabilidad en el empleo, la formación de sus empleados, el mantenimiento de beneficios sociales, el diálogo con los representantes de los trabajadores y la protección de la seguridad y salud de las personas. Como logros de 2012, cabe destacar: la realización de la *Encuesta de Cultura de Empresa* y el *Plan de Igualdad y Conciliación*.

Nuestros clientes han valorado muy positivamente los servicios prestados por FREMAP, según los resultados de las encuestas realizadas a empresas, trabajadores y colaboradores. El número de reclamaciones disminuyó un 18,5% respecto del ejercicio anterior.

El compromiso de FREMAP, de respeto y mejora al medioambiente, se ha materializado con la instalación de equipos de revelado digital en todos los centros asistenciales y el cumplimiento de los objetivos recogidos en el Programa de Gestión Medioambiental, entre los que cabe destacar, la reducción del 5,56% en el consumo de energía eléctrica en los grandes centros.



2012

## 1.1 Carta del Director Gerente

La Acción Social de los empleados de FREMAP se lleva a cabo mediante su participación como promotores y voluntarios, o a través de las diferentes Campañas Solidarias. La celebración del *X Encuentro Anual de Responsabilidad Social y Voluntariado*, fue ocasión para la reflexión sobre los temas sociales.

FREMAP es una entidad privada de carácter social y sus servicios se dirigen directamente a las personas, actuando en prevención para que no se produzcan accidentes de trabajo, y curando, readaptando y paliando sus consecuencias.

Por ello, nuestra razón de ser nos mueve a actuar con un comportamiento íntegro, transparente y socialmente responsable y comunicar periódicamente nuestros resultados, a los grupos de interés y a la sociedad en general.

Agradeciendo como siempre su confianza, les saluda cordialmente.

**Jesús M<sup>a</sup>. Esarte Sola**  
Director Gerente



**La Responsabilidad Social en FREMAP forma parte de su cultura de empresa y se concibe con carácter integral, materializándose en todas y cada una de las actuaciones de las personas que la componen.**







Empleados. Oficina de Mérida



## 2. Perfil de FREMAP

- 2.1 FREMAP Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales ..... pág. 12
- 2.2 Impactos, Riesgos y Oportunidades de FREMAP ..... pág. 13
- 2.3 Acreditaciones y Certificaciones ..... pág. 14
- 2.4 Estructuras de Gobierno y Sistemas de Gestión ..... pág. 16





## 2. Perfil de FREMAP

### 2.1 FREMAP Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales

FREMAP, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 61, se funda en 1933 (M.A.P.F.R.E. Mutualidad Agrícola de Propietarios de Fincas Rústicas de España) y posee su denominación actual desde 1992. Con sede social en la Carretera de Pozuelo, 61, en Majadahonda (Madrid), dispone para el desarrollo de su actividad, de una red de 206 centros, una plantilla de cerca de 4.000 empleados y lidera, por volumen de cuotas, el sector de las mutuas de accidentes (20 actualmente).

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 Empleo y Seguridad Social y con tal denominación, se constituyan con el objeto de colaborar, bajo la dirección y tutela de dicho Ministerio, en la gestión de las contingencias de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales del personal a su servicio, sin ánimo de lucro y con la responsabilidad mancomunada de sus miembros.

Podrán, asimismo, asumir la cobertura de la prestación económica por Incapacidad Temporal derivada de contingencias comunes (Enfermedad Común y Accidente

no Laboral) del personal al servicio de los empresarios asociados y el subsidio por Incapacidad Temporal del Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos. También pueden asumir la cobertura de las prestaciones económicas por Riesgo durante el Embarazo y Lactancia Natural, por cuidado de menores afectados por cáncer u otras enfermedades graves y por Cese de Actividad de los Autónomos.

FREMAP tiene, como Mutua de Accidentes de Trabajo, las características específicas de este sector:

- No tiene ánimo de lucro. De sus resultados positivos de gestión (ingresos – gastos) devuelve al Sistema de la Seguridad Social, una vez dotada la reserva correspondiente:
  - Por Contingencias Profesionales, a través del Fondo de Prevención y Rehabilitación, el 50% del exceso de excedentes.
  - Por Contingencias Comunes a través del Fondo de Reserva de la Seguridad Social, el 100% del exceso de excedentes.
  - Por Cese de Actividad, a través del Fondo de Reserva de Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos, el importe según el porcentaje fijado anualmente por la Tesorería General de la Seguridad Social.
- La asociación de empresas y trabajadores por cuenta propia a las mutuas ha sido totalmente voluntaria hasta 2010, pudiendo elegir a qué mutua asociarse o que la Seguridad Social cubra directamente las contingencias derivadas de la actividad laboral.
- Está tutelada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, integrando sus presupuestos en los del Estado.
- Como “gestor privado de fondos públicos”, recibe auditorías externas para verificar el cumplimiento de sus obligaciones.
- Por su propia naturaleza mutualista, sus empresas y trabajadores asociados, están representados en los órganos de gobierno y participación de la Entidad.
- Tiene limitado su campo de actuación a las actividades previstas por la legislación aplicable en el territorio español.
- Las cuotas que cobra por sus servicios y las prestaciones económicas que satisface a sus asociados (mutualistas) están reguladas por ley.





SERVICIO	DESCRIPCIÓN
<b>Prevención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades técnicas, informativas y divulgativas encaminadas a prevenir accidentes de trabajo.</li> <li>• Asesoramiento en la consecución de incentivos económicos en las cotizaciones a la Seguridad Social (Bonus).</li> <li>• Asesoramiento control accidentabilidad.</li> </ul>
<b>Gestión de Prestaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de las prestaciones derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.</li> <li>• Seguimiento y control de la prestación económica de incapacidad temporal de contingencias comunes.</li> <li>• Gestión de prestaciones económicas de riesgo durante el embarazo y lactancia natural; cuidado de menores afectados por cáncer u otras enfermedades graves; cese de actividad de trabajadores autónomos.</li> </ul>
<b>Salud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención sanitaria ambulatoria y hospitalaria.</li> </ul>
<b>Trabajo Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda en la problemática humana y social del accidentado.</li> </ul>
<b>Readaptación Profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación y formación profesional que se ofrece a los trabajadores accidentados.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Este servicio no es obligatorio para las Mutuas. FREMAP lo asume como una actuación socialmente responsable.</p>

Fuente de datos: Memoria EFQM 2012

## 2.2 Impactos, Riesgos y Oportunidades de FREMAP

FREMAP, por su especial carácter de Mutua de Accidentes y como entidad colaboradora del Sistema de Seguridad Social, que gestiona fondos públicos y prestaciones obligatorias, gestiona los riesgos de su actividad en relación con el conjunto de las entidades del Sistema de Seguridad Social y la legislación en vigor, en las siguientes vertientes:

- La realización de provisiones por parte de los administradores de FREMAP, para cubrir todas las obligaciones y cualquier tipo de contingencias que puedan derivarse de los accidentes de trabajo que estaban en tramitación al 31 de diciembre del ejercicio.
- La puesta en marcha en 2010 de un organismo específico de cobradores, los CTT, Centro Técnico de Tramitación. Asumen funciones de tramitación y recobro de las cantidades deducidas indebidamente así como los gastos recobrables. A partir de 2011, con el nuevo marco regulatorio derivado de la Resolución de 13 de abril de 2010 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social sobre el pago delegado. Los CTT adoptan un nuevo enfoque de actuación para anticiparse a la aplicación de deducciones indebidas,

estableciendo los siguientes mecanismos, antes que proceder al recobro:

- Internos: se establecen protocolos de coordinación y anticipación entre UPS, CTT y hospitales.
- Externos: se ofrece a empresas y colaboradores la funcionalidad a través de FREMAP ONLINE de "previsión del pago delegado". Antes del cierre de las nóminas, FREMAP les ofrece información sobre cuáles serían los conceptos por los que podrían deducirse.
- La contratación de pólizas de responsabilidad civil profesional que cubren el riesgo de responsabilidad civil general y patronal inherentes a la actividad y el de los administradores sociales y personal directivo, del personal en general y de profesionales sanitarios de la Entidad.
- Auditorías anuales de los estados financieros por parte de la Intervención General de la Seguridad Social.
- Auditorías Especiales de Fiscalización del Tribunal de Cuentas.



## 2. Perfil de FREMAP

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.

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.

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.

Estos riesgos que soporta FREMAP, 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.
- El servicio proporcionado 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.
- Mejor conocimiento de sus grupos de interés para el control de riesgo.
- Elevado desarrollo de la Acción Social de FREMAP y su colaboración con organizaciones del Tercer Sector, generando sinergias positivas para la sociedad.
- Gestión responsable del medioambiente.

## 2.3 Acreditaciones y Certificaciones

FREMAP somete sus procesos y sistemas de trabajo a certificación por entidades acreditadas. Los certificados tienen como alcance, todos los centros y actividades.

Durante 2012 se han renovado y actualizado las acreditaciones y certificaciones siguientes:



**Calidad**



**Medioambiente**



**Excelencia**



**International Certification Network**



**Excelencia Europea**



**Servicio de Prevención**



**Responsabilidad Social**



## Principales Premios y Reconocimientos en 2012

- Mención de Honor como Empresa Socialmente Responsable en la XV Edición de los Premios Emprendedores 2012 otorgados por GISA en el municipio de Getafe.
- Sello “Alcorcón Concilia” por el modelo de gestión en Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, otorgado por el Ayuntamiento de Alcorcón.
- 2º Premio a la mejor comunicación SETLA (Sociedad de Traumatología Laboral) 2012, por la reincorporación de un paciente con fallo de deltoides anterior postquirúrgico, otorgado a los empleados de FREMAP Girona: Dr. Albert Serna Marced, Dr. Enric Ferre Corredor, Dra. M<sup>a</sup> Angels Frigola Carreras, Dr. Jorge Morel Corona, Dr. Manuel Mendoza López y a los fisioterapeutas; Raquel Cuadros Muguerza y Elisabeth Fernández Blanco.
- Miembro del Club Empresa Verde de la Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante (COEPA).
- Reconocimiento de Cruz Roja Alicante como empresa responsable por su colaboración en la campaña realizada en 2012 “Ahora más que nunca”
- Agradecimiento de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía a FREMAP Algeciras por su participación en la campaña de donación de sangre.
- Agradecimiento de la ONG Entreculturas por colaborar como patrocinador en la I Edición de la carrera solidaria “Corre por una causa, corre por la educación”.



Entrega del agradecimiento  
de la ONG Entreculturas



## 2. Perfil de FREMAP

### 2.4 Estructuras de Gobierno y Sistemas de Gestión

En 2009, FREMAP actualizó la estructura organizativa, que distingue una Central, situada en Majadahonda (Madrid), una Organización Territorial, distribuida por el territorio nacional y próxima a los usuarios, y un Sistema Hospitalario.

Servicios Centrales: Del Director Gerente, máximo cargo ejecutivo en FREMAP, dependen los Subdirectores Generales de: Recursos Humanos, Medios, Gestión y Relaciones Institucionales (creada en 2012).

Organización Territorial: 19 Direcciones Regionales<sup>1</sup> (distribuidas por las CCAA), al frente de las cuales está un Director Regional y un Jefe Médico Regional. Cada Dirección Regional comprende un conjunto de unidades de decisión: 177 Unidades de Prestación de Servicios (UPS), con un Director al frente, respondiendo al principio de descentralización.

Sistema Hospitalario: formado por 4 Hospitales (Majadahonda, Sevilla, Barcelona y Vigo) y los Hospitales de Día; Zaragoza, Valladolid, Málaga y Jerez.

Para llegar hasta sus clientes, FREMAP cuenta con una serie de figuras tanto en el ámbito de gestión como en el asistencial, desplegadas territorialmente, con un componente de jerarquía funcional en el entorno de las UPS:

- En el ámbito de gestión están: los técnicos de prestaciones, de prevención, el gestor integral, las trabajadoras sociales y otros profesionales administrativos.
- En el ámbito asistencial, bajo la dependencia del Jefe Médico Regional están: Médicos, DUE, fisioterapeutas y otros profesionales sanitarios.

### Red Asistencial de FREMAP

**Nº Centros asistenciales**

**H Hospitales**

Barcelona  
Majadahonda  
Sevilla  
Vigo

**H Hospitales de día**

Jerez  
Málaga  
Valladolid  
Zaragoza

**H Hospitales intermutuales**

Bilbao  
Valencia



<sup>(1)</sup> En octubre de 2012 se unificaron las antiguas tres Direcciones de Regionales de Madrid.

## Órganos de Gobierno

ÓRGANO	Tipo	Finalidad	Composición	Frecuencia
<b>Junta General Asociados</b>	Superior.	Representación y gobierno de la Mutua, compuesto por todos los asociados. Se celebran juntas extraordinarias si es necesario, por convocatoria especial.	Representantes Empresas asociadas.	Al menos anual.
<b>Junta Directiva (DI)</b>	Directivo.	Órgano encargado de dirigir la gestión y administración de la Mutua. Analiza información sobre datos contables, administrativos, financieros, estadísticos y técnicos. Puede efectuar delegaciones y apoderamientos de facultades que considere convenientes, y constituye las comisiones incluidas en la tabla.	Representantes de las Empresas asociadas y un empleado de la Mutua, designado por el órgano de representación de los trabajadores. Los nombra la Junta Directiva y confirma el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.	Al menos cuatro veces al año.
<b>Comisión Directiva</b>	Ejecutivo.	Ejecutar los planes de actuación aprobados por la Junta Directiva, realizar su seguimiento, y adoptar decisiones dentro de las facultades que determine la Junta Directiva. Los acuerdos que adopte los propone a la Junta Directiva, para su ratificación.	Máximo 6 vocales de la Junta Directiva, de la que forman parte el Presidente, Vicepresidente y Secretario de FREMAP, ostentando cargos en la Comisión. Director Gerente asiste con voz pero sin voto.	Sin periodicidad establecida.
<b>Comisión Nombramientos y Retribuciones</b>	Asesor.	Aprobación de nombramientos, retribuciones y apodeamientos de cargos de Dirección de la Mutua. Los acuerdos que adopte se proponen a la Junta Directiva, a efectos de su ratificación.	Un máximo de 6 vocales de la Junta Directiva, de la que formará parte el Presidente, ostentando este mismo cargo en la Comisión. Asiste a sus reuniones con voz pero sin voto el Director Gerente.	Sin periodicidad establecida.
<b>Comisión de Auditoría</b>	Asesor.	Seguimiento y desarrollo coordinado de auditorías internas y externas de la IGSS, así como las fiscalizaciones de Tribunal de Cuentas y otros órganos de la Administración. Los acuerdos adoptados los propone a la Junta Directiva, a efectos de ratificación.	Un máximo de 6 vocales de la Junta Directiva, de la que formará parte el Presidente, ostentando este mismo cargo en la Comisión. Asiste a sus reuniones con voz pero sin voto el Director Gerente.	Sin periodicidad establecida.
<b>Junta Asesora Empresarial Nacional</b>	Estatutario Asesor.	Prestar a la Junta Directiva su asesoramiento y consejo.	Un máximo de 30 miembros designados por la Junta Directiva, de entre las empresas asociadas.	Anual.
<b>Juntas Asesoras Regionales (CCAA)</b>	Estatutario Asesor.	Misma composición y funcionamiento que Nacional limitadas a su ámbito territorial.	Un máximo de 30 miembros designados por la Junta Directiva, de entre las empresas asociadas.	Anual.
<b>Comisión de Control y Seguimiento</b>	Participación Institucional en el control y seguimiento de las Mutuas de Accidentes de Trabajo.	Conocer los criterios de actuación de FREMAP, su gestión y propuestas de nombramiento de Director Gerente. Colaborar anteproyecto de presupuesto, informar el proyecto de memoria anual, proponer medidas para cumplir los fines de la Entidad, seguimiento procesos de incapacidad temporal y conocer criterios de actuación en el desarrollo de la actividad de la Sociedad de Prevención.	Comisión paritaria compuesta por una representación de los trabajadores protegidos y otra de los empresarios asociados, siendo Presidente el mismo de la Mutua.	Al menos cuatro veces al año.
<b>Comisión de Prestaciones Especiales</b>	Prestaciones Especiales.	Tiene a su cargo la administración del fondo de Prestaciones Especiales para la concesión de ayudas a los trabajadores al servicio de las empresas asociadas.	3 representantes de los empresarios asociados y 3 empleados. Asisten con voz pero sin voto, una trabajadora social y un experto en legislación social (secretario). Puede asistir el Director Gerente.	Al menos mensual.

Fuente de datos: Memoria EFQM 2012



## 2. Perfil de FREMAP

### Auditorías

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.

El Servicio de Auditoría Interna (SAI) 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 mejora continua, puesto que dirige su actuación hacia la identificación e implantación en la organización de las medidas técnicas o estructurales necesarias.

La actuación del SAI se ajusta a las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

Durante 2012, se han realizado un total de 66 auditorías presenciales a UPS, 47 informes de seguimiento a distancia, la auditoría del Centro Técnico de Tramitación, y la revisión de todo el Sistema Hospitalario (Hospitales de Majadahonda, Sevilla, Barcelona y Vigo).

La valoración cualitativa del servicio de auditoría se efectúa mediante una encuesta que se remite junto con el informe a los centros auditados. La valoración de la misma en el 2012 es de 4,24 puntos sobre 5 posibles.

Como hechos destacables del Servicio de Auditoría Interna en el 2012 se destacan:

- Desarrollo de un nuevo aplicativo, a implementar durante el 2013, cuya finalidad es mejorar la operatividad del proceso tanto por el equipo de auditores como por los Directores de la organización, enfatizando en el concepto de mejora continua y seguimiento de los planes de acción definidos a raíz de la visita de auditoría.
- Paralelamente al cambio de entorno informático, se ha adoptado durante el ejercicio 2012 una nueva metodología de trabajo, basada en la utilización de listados y ficheros que optimizan los tiempos de análisis, mejorando la eficiencia y eficacia del SAI.

Adicionalmente, el SAI colabora como coordinador de la auditoría de cuentas anuales que efectúa todos los años la IGSS, lo que permite a su vez, conocer otros aspectos a tener en cuenta en las auditorías internas realizadas la OT.

El seguimiento de las cuestiones analizadas por la auditoría de la IGSS se efectúa a través de una herramienta informática que permite:

- Contar con un repositorio de las incidencias observadas en las auditorías externas.
- Clasificar las incidencias en base a criterios de materia, nivel de importancia y nivel de impacto en la Entidad.
- Seguimiento de las incidencias observadas, mediante concretos Planes de Acción.

### Calidad FREMAP

#### Plan Estratégico

FREMAP ha sabido mantener su posición de liderazgo en el sector, siendo fiel a sus principios de Cultura de Empresa. Bajo el auspicio del Objetivo Institucional *Servicio Excelente*, se implantó el Plan Estratégico 2011-2013 como instrumento clave para fortalecer el modelo de empresa. 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 la Seguridad Social.
- En lo **social**: contribuir al progreso de nuestra sociedad, mediante la acción social comprometida.

El Plan Estratégico de FREMAP se despliega a través de 3 dimensiones, 9 objetivos, 21 programas y 88 acciones estratégicas.

Para la consecución de los objetivos estratégicos, en 2012 se han llevado a cabo un total de 41 **acciones estratégicas** por parte de las Subdirecciones Generales de Central, así como 364 **realizaciones estratégicas** en las que han participado activamente tanto las Direcciones Regionales como las UPS de FREMAP.

Como herramienta de apoyo para la consecución de los objetivos de gestión, se han desarrollado un total de 111 **acciones preventivas** y 1.543 **acciones correctoras**, iniciando los directores de UPS, planes de acción y mejora, concretos y documentados en el sistema de calidad. (Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente. 2012).

El Cuadro de Mando Integral, herramienta de gestión y control, permite conectar los resultados económicos con los objetivos estratégicos de FREMAP. De este modo todos los empleados de la Entidad contribuyen a la consecución de los objetivos, tanto de empresa como individuales

Asimismo, durante 2012 se han continuado desarrollando las actuaciones planificadas para la consecución del objetivo institucional **"SERVICIO EXCELENTE"**, entendido como *"el decidido compromiso en cada una de nuestras actuaciones para satisfacer las lícitas necesidades de las personas y entidades con quienes nos relacionamos."*

En definitiva el Plan Estratégico de FREMAP 2011-2013 marca el camino a recorrer para alcanzar la Visión de FREMAP: *"Obtener el máximo reconocimiento como institución de referencia, reforzando nuestro liderazgo por los valores que inspiran nuestra actuación, por la excelencia en el servicio prestado y por el talento de cada uno de nuestros profesionales."*





Empleados. Hospital de Vigo

## Sistema de Calidad

FREMAP ha desarrollado un estilo propio de actuación, basado en principios y valores tradicionales recogidos en el *Documento Cultura de Empresa*. En el mismo se recoge como objetivo básico la *calidad en el servicio prestado a los clientes*: empresas, trabajadores y colaboradores.

FREMAP realiza su actividad a través de un sistema de procesos orientado al servicio, perfectamente definido y estructurado por actividades.

La calidad es uno de los factores a los que FREMAP presta más atención, desde su creación, como lo muestra la permanente adopción de medidas dirigidas a la mejora

El Sistema de Calidad de FREMAP está orientado a la mejora continua de resultados. La cuantificación de objetivos y su seguimiento se realiza mediante índices relacionados en el Cuadro de Mando Integral de Objetivos.

En 2012 se ha completado su actualización, con la finalidad de acercarlo a todos los empleados.

El Sistema de Calidad de FREMAP se somete a **certificación** por entidades acreditadas, estando certificado por Aenor desde 1996, conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008. En 2012 se ha procedido a su renovación por un periodo de tres años.

La Política de Calidad de FREMAP se revisa periódicamente por la Dirección de FREMAP, para su adecuación a los objetivos de la Entidad.

En octubre de 2012, se pone en marcha un ambicioso **proyecto de revisión y mejora de los procesos** y métodos de trabajo de FREMAP, que se desarrollará durante 2013.

El Sistema de Calidad de FREMAP también ofrece las garantías necesarias, de manera que los **productos o servicios no conformes**, sean identificados y controlados para prevenir su uso o entrega. En 2012 se iniciaron por la organización, un total de 1.020 informes de disconformidad. El 71,16% corresponden a averías de equipos. (*Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2012*)

Anualmente FREMAP **evalúa a sus proveedores**, relacionando el importe de los productos o servicios no conformes, respecto de la facturación realizada en el año en curso.

El Sistema de Calidad, gestiona el control de los equipos médicos y técnicos destinados a medición o tratamiento, mediante un sistema de **fichas informáticas**, que garantiza la trazabilidad con el inventario contable y registra las averías y operaciones de mantenimiento y calibración conforme a los procedimientos correspondientes.

FREMAP identifica los aspectos más valorados por los **clientes** con la finalidad de adaptar sus procesos en función de sus opiniones fundadas y necesidades. Las **reclamaciones** y **encuestas**, son instrumentos para medir la calidad percibida por nuestros clientes, así como el grado de satisfacción con los servicios prestados.





## 2. Perfil de FREMAP

### Formación en Calidad

Con ocasión de la puesta en marcha en Enero de 2012 de la nueva aplicación informática Gestión de la Calidad y la actualización de la documentación del Sistema de Calidad, se desarrollaron las actividades formativas planificadas.

A continuación se ofrecen los datos más significativos.

Datos de la formación impartida	
Nº. formadores internos	250
Nº. personas formadas	3.520
Horas formación	14.080
Nº. encuestas	1.823

*Fuente de datos: Subdirección General de Recursos Humanos.*

Encuesta de satisfacción de formación	
Valoración de contenidos	7,98
Valoración de formadores	8,57
Valoración de la organización	8,78
Valoración global	8,02

*Fuente de datos: Subdirección General de Recursos Humanos.*



**Empleados.  
Oficina de Vecindario**

## Excelencia FREMAP

FREMAP mantiene su compromiso con la excelencia en el servicio a través de una gestión integral personalizada y la voluntad de mantener el liderazgo en el sector de las Mutuas, apoyándose, entre otros aspectos, en una gestión referenciada en el modelo EFQM y certificada por organismos externos.

FREMAP cuenta con la certificación de Excelencia Europea 500+, en su máximo nivel, con alcance para todos sus centros, tanto ambulatorios como hospitalarios y administrativos, en todo el territorio nacional. Esta acreditación actualmente la poseen 45 organizaciones a nivel nacional.

En 2012 se llevó a cabo la autoevaluación y la elaboración de la Memoria correspondiente.

El equipo evaluador, teniendo en cuenta la Memoria elaborada y la visita realizada a diferentes instalaciones, otorgó a FREMAP una puntuación dentro del intervalo 550 á 600 puntos, lo que sitúa a FREMAP en las primeras posiciones del ranking de empresas excelentes.



En línea con su apuesta por la excelencia en la gestión, FREMAP ha renovado, también en 2012, la Marca de Calidad, "Madrid Excelente," conseguida en el 2000.



Empleados. Oficina de Illescas

## Seguridad de la Información

FREMAP es consciente de su responsabilidad en lo que concierne a la seguridad de la información, así como de su importancia. La responsabilidad funcional recae en el Área de Seguridad de la información dependiente de Dirección General. La estructura para la gestión de seguridad dispone de un Comité formado por representantes de las Subdirecciones Generales, Organización Territorial y Áreas asistenciales.

El Sistema de Seguridad de la Información viene definido en un procedimiento interno y las Instrucciones que recogen las medidas técnicas y organizativas, permiten asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, y garantizar la sostenibilidad del servicio. Para revisar la eficacia del Sistema de Seguridad de la Información y cumplir con la Política de Medidas de Seguridad de Datos, se han articulado los siguientes mecanismos:

- Auditorías externas.
- Auditorías internas.
- Acciones de comunicación y formación del personal.
- Portal informático en el que se integran Política y procedimientos así como temas de interés aplicables a la actividad diaria de todos los empleados, y consultas en materia de seguridad.
- Registro y análisis de incidencias.
- Sugerencias de mejora y planes de acción para reducir el grado de vulnerabilidad y el impacto de las amenazas.
- Supervisión de nuevas iniciativas o cambios de los procesos implantados para garantizar la protección de los activos que facilitan las funciones de la mutua.





Empleados. Hospital de Vigo





## 3. Responsabilidad Social de FREMAP

<b>3.1</b> Responsabilidad Social de FREMAP .....	pág. 24
<b>3.2</b> Grupos de Interés .....	pág. 25
<b>3.3</b> Cultura de Empresa .....	pág. 28
<b>3.4</b> Código de Conducta .....	pág. 28
<b>3.5</b> Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas .....	pág. 28
<b>3.6</b> Política de Responsabilidad Social .....	pág. 29



## 3. Responsabilidad Social de FREMAP

### 3.1 Responsabilidad Social de FREMAP

FREMAP entiende la Responsabilidad Social como su compromiso voluntario y responsable, más allá de sus obligaciones legales, que integrando en su gestión las expectativas de sus grupos de interés, contribuye a la mejora de la salud, al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad.

La Responsabilidad Social en FREMAP se concibe, por tanto, con un carácter integral que se materializa en todas y cada una de las actuaciones de las personas que forman parte de esta Entidad y que se focalizan en las siguientes dimensiones:

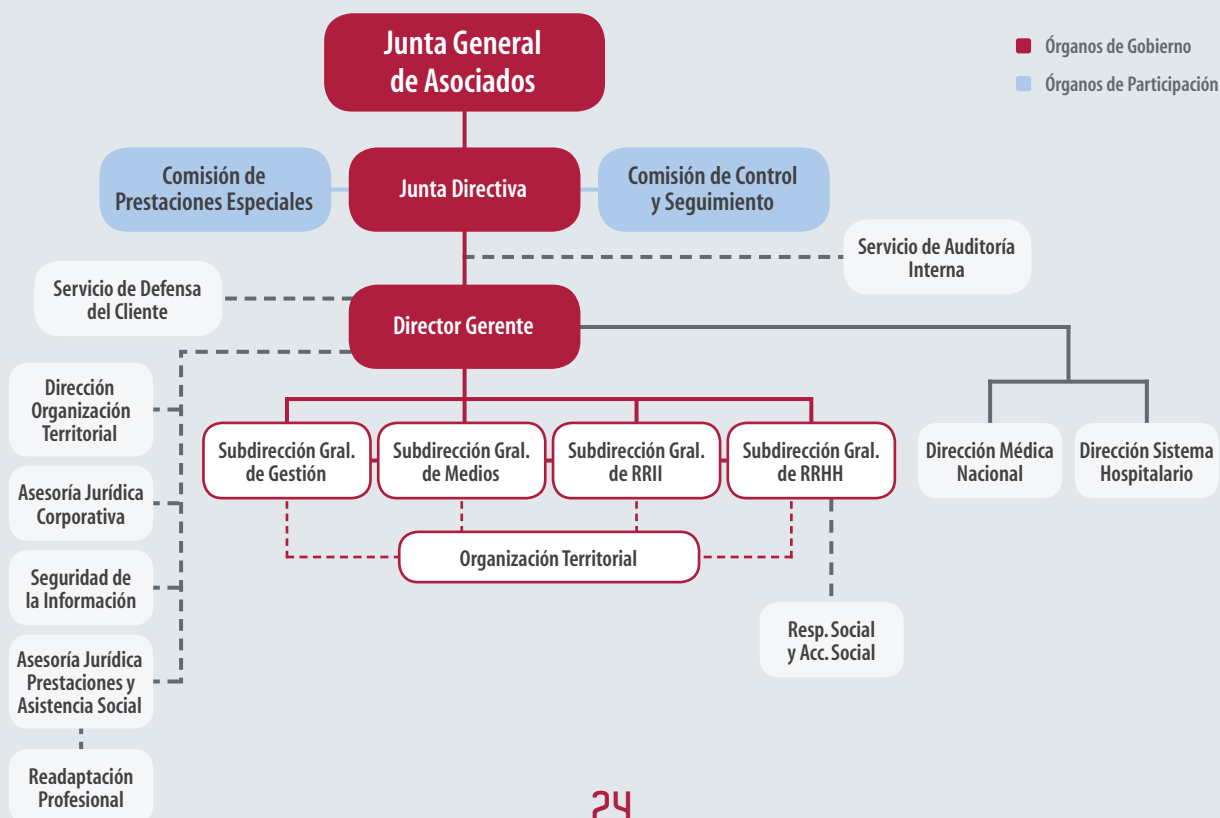
- En la dimensión social, los empleados son el activo más valioso que posee FREMAP y por ello muchos de los compromisos que se adquieren en materia de Responsabilidad Social, están encaminados a cumplir sus expectativas.
- En la dimensión medioambiental, el compromiso con el entorno se materializa en sensibilizar a los grupos de interés sobre la importancia de un comportamiento sostenible para la conservación de los recursos naturales.
- Y por último, la dimensión económica, donde el comportamiento ético se refleja en unos resultados acordes con la actividad que desarrolla FREMAP.

Como entidad privada de carácter social, los servicios prestados se dirigen directamente a las personas, bien sea previniendo para que no se produzcan accidentes, bien curando, readaptando o paliando las consecuencias de los accidentes laborales.

Teniendo en cuenta la Misión y Visión de FREMAP y encuadrado dentro del Objetivo Estratégico “Contribuir al progreso de nuestra sociedad mediante la acción social comprometida y la actuación responsable”, se elabora el Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2013 - 2015, que complementa el Plan Estratégico de FREMAP 2011 - 2013 e impulsa las acciones necesarias para alcanzar el objetivo de “Contribuir al progreso de nuestra sociedad”.

Para determinar el contenido del Plan Estratégico de Responsabilidad Social, se ha revisado el documento “Política de Responsabilidad Social de FREMAP” y se ha realizado un análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la Entidad.

Organizativamente, la unidad de Responsabilidad Social y Acción Social, está integrada en la Subdirección General de RRHH, tiene el cometido principal de impulsar, dinamizar y asegurar el despliegue de los principios de la Política de Responsabilidad Social.







FREMAP elabora con carácter anual, desde 2003, sus Informes de Responsabilidad Social de acuerdo a los principios establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), referente internacional de reconocido prestigio en este ámbito. Estos informes son verificados externamente por entidades acreditadas, habiendo obtenido FREMAP desde 2006, niveles de aplicación GRI A+, máximo nivel de información y transparencia. Estos informes presentan una visión social de la Entidad, dentro de los compromisos de transparencia establecidos. El contenido del informe se organiza en las tres dimensiones de la Responsabilidad Social: económica, ambiental y social.

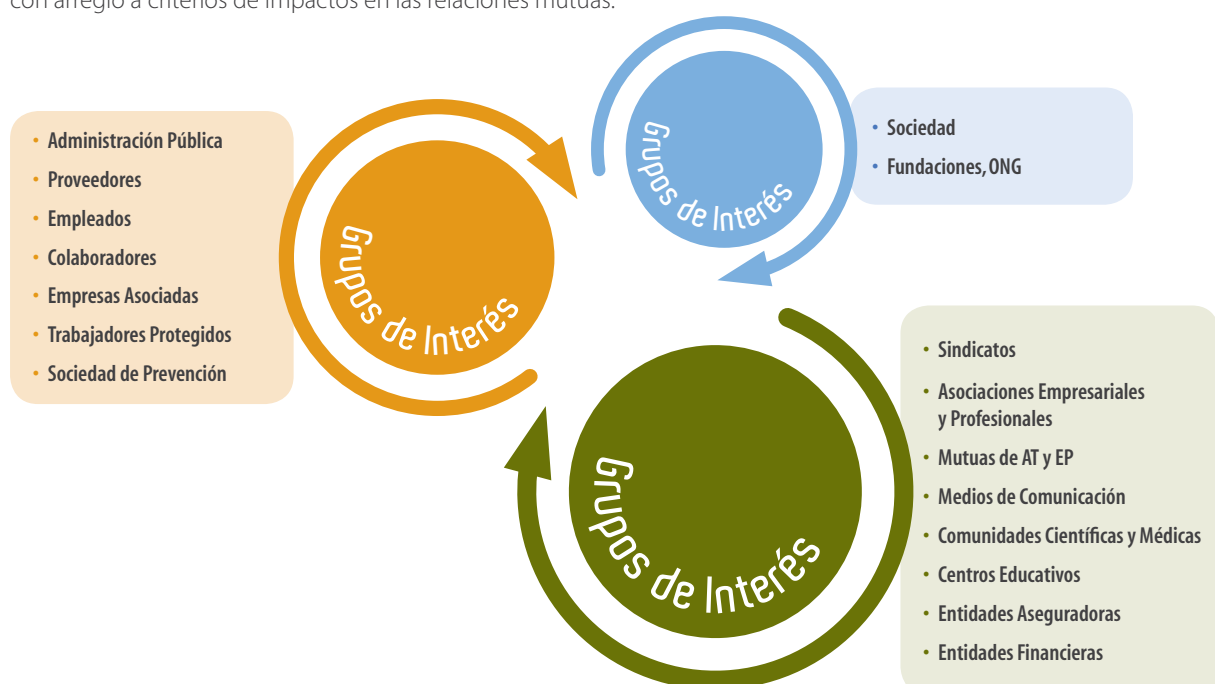
Para ello se ha profundizado en el proceso de consulta a los grupos de interés, existiendo canales directos de comunicación para que cualquier interesado pueda opinar acerca del nivel de la información y el desempeño socialmente responsable transmitido por FREMAP a través de sus actuaciones. De ese modo, FREMAP recoge información cualitativa que le permite indagar sobre la percepción que la sociedad y los grupos de interés puedan tener sobre la Entidad.



Empleados. Hospital de Vigo

## 3.2 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, es intrínseca al 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. Con motivo del II Plan Estratégico de Responsabilidad Social de FREMAP 2013-2015, se ha actualizado el mapa de Grupos de Interés, con arreglo a criterios de impactos en las relaciones mutuas.





### 3. Responsabilidad Social de FREMAP

A continuación se incluye un breve resumen de los mismos.

**Administración pública:** reguladores, fiscalizadores y a la vez origen de fondos para su administración por parte de FREMAP. Este grupo de interés se despliega en:

- Ministerio de Empleo y Seguridad Social: Secretaría de Estado de la Seguridad Social, Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, Intervención General de la Seguridad Social, Tesorería General de la Seguridad Social, Inspección de Trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Tribunal de Cuentas.
- Comunidades Autónomas.
- Entidades Locales.

**Proveedores:** aliados clave con quienes FREMAP desarrolla y complementa su actividad, y con los que colabora según la normativa vigente. Por el impacto que tiene en su actividad, FREMAP se esfuerza por extender hacia ellos, sus compromisos con el medio ambiente y la responsabilidad social.

**Empleados:** empleados en activo, jubilados, familiares, representantes de los trabajadores y discapacitados. Los empleados en activo son los responsables de la prestación del servicio y partícipes en la consecución de objetivos y de la diferenciación de FREMAP. Pero las personas de FREMAP siguen vinculadas a la organización más allá de la extinción de su vida laboral, y continúan participando en la vida de la empresa (ej. Asociación de Jubilados de FREMAP).

Las acciones de FREMAP con respecto al grupo de interés "empleados," se extiende también a los familiares de estos, que participan en muchos de los actos impulsados desde el Plan Estratégico de Responsabilidad Social.

Los representantes de los trabajadores además de formar parte de FREMAP, tienen entidad propia en la interlocución con la empresa, representando los intereses de los trabajadores en su conjunto (ej. Junta Directiva y diferentes comisiones permanentes).

FREMAP interactúa con estos representantes propiciando el intercambio de información, solicitando su participación y realizando su consulta.

Con respecto a los discapacitados, FREMAP es especialmente sensible ante las necesidades de este colectivo, desarrollando hacia sus empleados con discapacidad, políticas que favorecen su integración adaptando las condiciones de su puesto de trabajo.

**Colaboradores:** asesores laborales, contractuales o no contractuales. Actúan como prescriptores de empresas y trabajadores hacia FREMAP, como mutua a quien confiar la gestión de accidentes y enfermedades profesionales. Importante relación en clave de aliados.

**Empresas asociadas y trabajadores protegidos:** las empresas mutualistas contribuyen a la financiación de FREMAP con la cotización legalmente establecida. Los trabajadores son destinatarios últimos o usuarios de servicios de FREMAP, hacia los que orienta la estrategia de servicio excelente. Este colectivo incluye trabajadores por cuenta ajena y profesionales por cuenta propia (autónomos), en crecimiento en los últimos años.

**Sociedad de Prevención FREMAP:** FREMAP Sociedad de Prevención se segrega por ley, de FREMAP Mutua, en 2006. Desde 2010 por liberalización del sector de prevención, FREMAP Mutua es, además, propietaria de FREMAP Sociedad de Prevención, quien proporciona servicios de Vigilancia de Salud a FREMAP Mutua. Además es aliado estratégico para conseguir el objetivo común de reducción de la siniestralidad.

**Sector de mutuas:** la actividad de FREMAP se engloba en el sector de mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, que se aglutinan en AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo).

**Sociedad:** entorno final en el que se produce la actividad de FREMAP y sobre el que proyecta su reputación como organización. Este grupo de interés se entiende desde dos perspectivas:

- Sociedad en general: discapacitados, acción social, medio ambiente, salud, bienestar, seguridad, ámbito científico-médico, deporte y arte.
- Fundaciones y ONG'S.



Empleados. Oficina de Mérida

## Relaciones de FREMAP con los Grupos de Interés

FREMAP entiende la interacción con sus grupos de interés, fundamentalmente desde dos planos:

1. Las relaciones que se establecen al poner en práctica los principios y valores definidos por la Cultura de Empresa, que define la naturaleza, fines, estructura y estrategia de FREMAP y orienta la actuación de todas las personas que integran la organización, y el Código de Conducta, que concreta y destila dichos valores en comportamientos, buscando trascender la importancia que se concede al trato justo de todas las partes relacionadas con su gestión, con el objetivo de mantener la confianza y la transparencia.
2. El despliegue del Plan Estratégico y Política de Responsabilidad Social, conjunto de directrices y objetivos generales que guían la actuación responsable de FREMAP en relación con los grupos de interés. En 2012 se revisa la Política de Responsabilidad Social con la elaboración del II Plan Estratégico de Responsabilidad Social de FREMAP, así como la clasificación de los grupos de interés y canales de comunicación. La Política está disponible en la intranet y en la web corporativa. El

Plan Estratégico de Responsabilidad Social define objetivos y acciones concretas para su despliegue.

La identificación y evaluación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se realiza mediante:

- Proyecto CIMA, compromiso con empresas y colaboradores.
- Encuestas a clientes.
- Encuesta de Cultura de Empresa a empleados.
- El Gestor Integral, que actúa como interlocutor único con el cliente y es un factor clave en la identificación de oportunidades de mejora.
- Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Oficina del Defensor del Cliente.
- Acciones de Benchmarking sectorial, observación tecnológica, etc.
- Los resultados del seguimiento, medición y revisión de los servicios, asistencia, prestación y readaptación profesional a partir de los Sistemas de Información.



## 3. Responsabilidad Social de FREMAP

### 3.3 Cultura de Empresa

La Cultura de Empresa de FREMAP, se define y desarrolla en 1988 en el documento "Principios Básicos de la Cultura de Empresa", fruto del trabajo de una Comisión compuesta por representantes de Central y de la Organización Territorial. La Dirección de FREMAP lo desarrolló consciente de la importancia de que dichos valores fueran conocidos, compartidos y puestos en práctica por todos los empleados, a fin de que participaran en el proyecto común que es FREMAP y la hicieran avanzar hacia el logro de sus objetivos. La formalización de la Cultura de Empresa se produjo en un momento crítico de nutridas incorporaciones, siendo por entonces difícil transmitir la identidad de FREMAP sin un documento que recogiera sus valores.

FREMAP entiende por Cultura de Empresa "el conjunto de principios compartidos por los miembros de una organización, que identifican a la Empresa diferenciándola de las demás y que determinan las relaciones tanto entre Trabajador y Empresa como entre Empresa y Sociedad".

El documento "Principios Básicos de la Cultura de Empresa" consta de 36 principios, en su versión en vigor de 2003, chequeada por los empleados en 2012 tras la última encuesta de Cultura de Empresa, existiendo además, versiones documentadas de 1988, 1992 y 1997. En 2004, el documento "Principios Básicos de la Cultura de Empresa" fue complementado con la publicación del "Código de Conducta", que detalla las principales normas de actuación y comportamiento, de aplicación a toda la plantilla, respecto a los grupos de interés de FREMAP.

### 3.4 Código de Conducta

El Código de Conducta establece las líneas básicas a seguir por todos sus empleados en sus relaciones con los Grupos de Interés de FREMAP.

- Clientes: "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".
- Proveedores: la relación se fundamenta en el estricto cumplimiento de la legislación vigente, su selección rigurosa e integración en FREMAP, la ausencia de conflictos de intereses y el cumplimiento diligente de los acuerdos y compromisos alcanzados.
- Colaboradores / asesores laborales: se materializa a nivel territorial, canalizándose a través de convenios gremiales, y mediante contratos particulares. La relación es cercana y de reconocimiento a su labor, adicional al legalmente establecido, desde la participación en jornadas, ponencias, seminarios, etc.

### 3.5 Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde que en el año 2002 Pacto Mundial España iniciara su andadura, FREMAP ha apoyado los diez Principios en los que se basa y ha integrado en sus actividades, el respeto a los derechos humanos y sociales, el respeto al medio ambiente y la lucha contra la corrupción, haciendo compatibles los intereses empresariales con los valores de la sociedad.

#### Principios:

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

Como cada año, en 2012 FREMAP renovó su compromiso con los diez Principios del Pacto Mundial de la ONU, compromiso que contrajo en el año 2002 y presentó el Informe de Progreso correspondiente al año 2011, el cual se encuentra disponible en la página web del Pacto Mundial.



## 3.6 Política de Responsabilidad Social

En 2012 con motivo de la elaboración del II Plan Estratégico de Responsabilidad Social de FREMAP, se revisa y actualiza la Política de Responsabilidad Social.

La Política de Responsabilidad Social, de FREMAP contiene 12 compromisos:

- Cumplir, hacer cumplir y difundir la legislación nacional e internacional, asumiendo el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y a los Principios del Pacto Mundial.
- Gestión empresarial transparente, ética y responsable, con criterios de eficacia y eficiencia, compatibilizando su actividad con el ejercicio de su responsabilidad social.
- Garantizar a sus empleados un entorno de trabajo seguro y saludable. Respetar la igualdad de oportunidades, su privacidad, su libertad de opinión, una retribución justa y evitar toda forma de acoso laboral.
- Promover la estabilidad en el empleo, facilitar la conciliación de la vida personal y laboral, fomentar la formación que favorezca el desarrollo personal y profesional de sus empleados, manteniendo un buen clima laboral.
- Promover la solidaridad y responsabilidad social entre los empleados favoreciendo el desarrollo de sus inquietudes sociales y su participación en acciones de voluntariado.
- Ofrecer a sus clientes un servicio excelente que, entendido de forma integral, supone el asesoramiento contra los riesgos que afectan a la salud y sus consecuencias, la prestación de asistencia sanitaria y la gestión de las prestaciones económicas.
- Poner a disposición de sus clientes todos los medios humanos y técnicos disponibles y garantizar la confidencialidad y el respeto a la privacidad de sus datos, generando cauces para canalizar las sugerencias y reclamaciones.
- Potenciar que la gestión de sus proveedores sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, respetuosas, honestas y mantener la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos.
- Mantener un canal de comunicación y diálogo con los distintos grupos de interés, con criterios de transparencia y fomento de la cooperación.
- Mantenimiento de una actitud respetuosa con el medio ambiente limitando, en lo posible, el impacto de los riesgos derivados de su actuación y promoviendo valores de desarrollo sostenible en todos los grupos de interés.
- Apoyar a las personas discapacitadas procurando su readaptación física y su reinserción laboral a través de nuestros servicios de Asistencia Social y Readaptación Profesional así como la concesión de ayudas del Fondo de Prestaciones Especiales.
- Desarrollar un sistema de gestión que le permita conseguir una mejora continua de su responsabilidad social.



Empleados. Oficina de Vecindario





Empleados. Oficina de Illescas



## 4 Dimensión Social

4.1 Empleados .....	pág. 32
4.2 Clientes .....	pág. 46
4.3 Proveedores .....	pág. 53
4.4 Acción Social .....	pág. 54
4.5 Readaptación Profesional .....	pág. 60





## 4. Dimensión Social

### 4.1 Empleados

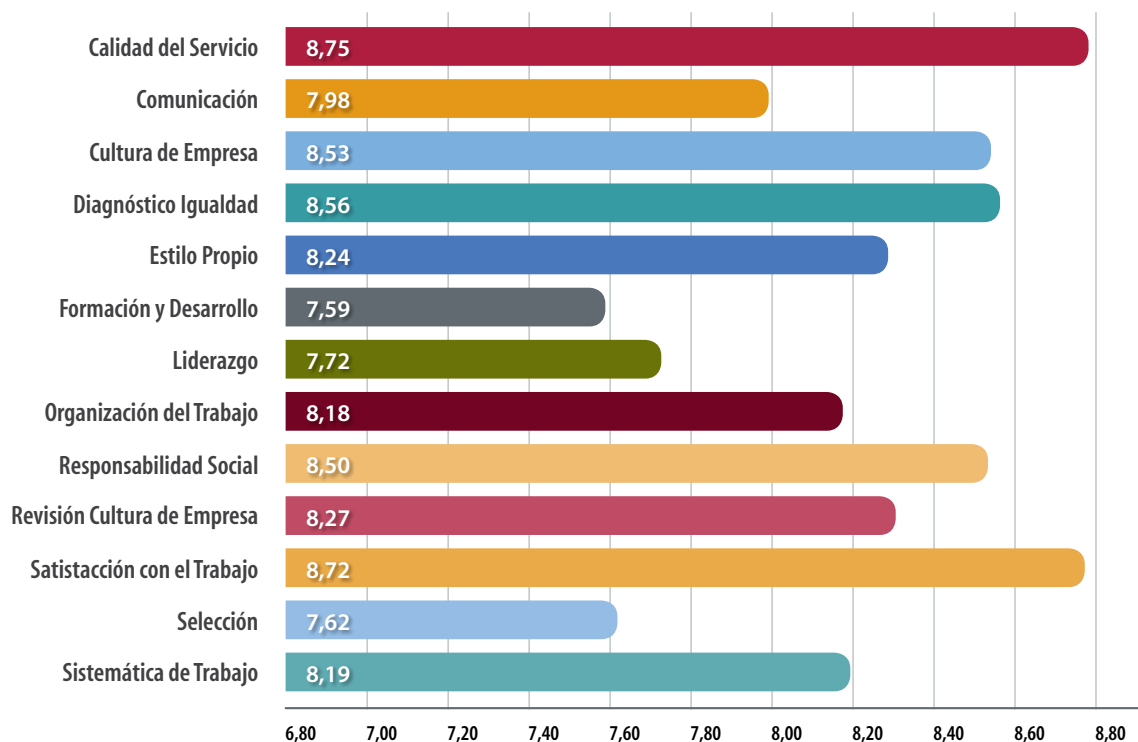
La persona constituye para FREMAP el núcleo de las relaciones sociales y de su propia actividad, desde un profundo respeto tanto a su dignidad como a su libertad. En consecuencia, FREMAP entiende su actividad de prestación de servicios a sus clientes, empresas y beneficiarios, solo desde la realización profesional y personal de sus propios empleados.

Las políticas de gestión de personas en FREMAP se definen desde el marco de sus principales referentes internos de gestión:

- FREMAP se configura en torno a una concepción humanista que sitúa a las personas como pieza clave de la empresa, siendo su talento lo que permite alcanzar la excelencia en el servicio y prestar una atención cercana y personalizada.
- La Cultura de Empresa de FREMAP, recogida y detallada en el documento Principios Básicos de la Cultura de Empresa contiene los valores de FREMAP que todos los empleados deben conocer, compartir y poner en práctica.
- El Código de Conducta de FREMAP, concreta cómo el grupo de interés "personas de FREMAP" ha de comportarse en sus relaciones con los demás grupos.
- 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.
- Las disposiciones del Convenio Colectivo Interprovincial de FREMAP, firmado con los representantes de los trabajadores, y que se aplica a todos los empleados de FREMAP.
- En el Plan Estratégico de FREMAP 2011-2013 se desarrollan acciones concretas en el ámbito de las políticas de gestión de personas.

Durante 2012 se realizó a todos los empleados la Encuesta de Cultura de Empresa, donde destaca el alto nivel de satisfacción de los empleados por trabajar en una empresa como FREMAP, reflejando de este modo su orgullo de pertenencia. A continuación se exponen los resultados obtenidos de media, en cada una de las áreas consultadas.

### Encuesta de Cultura de Empresa. 2012 Resultados



Fuente de datos: Subdirección General de Recursos Humanos.

La distribución de la plantilla por puesto de trabajo, edad y sexo es la siguiente:

Nº EMPLEADOS	Grupos Profesionales	Indefinido	Temporal	Total	Completo	Parcial	Total
<b>Mujer</b>	Gestión	524	10	<b>534</b>	517	17	<b>534</b>
	Prevención	50	2	<b>52</b>	52	0	<b>52</b>
	Sanitaria	1.306	137	<b>1.443</b>	1.287	155	<b>1.442</b>
	Soporte técnico	131	4	<b>135</b>	127	8	<b>135</b>
	Servicios generales	34	3	<b>37</b>	34	3	<b>37</b>
<b>TOTAL</b>		<b>2.045</b>	<b>155</b>	<b>2.200</b>	<b>2.017</b>	<b>183</b>	<b>2.200</b>
<b>Hombre</b>	Gestión	767	2	<b>769</b>	745	24	<b>769</b>
	Prevención	94	3	<b>97</b>	88	9	<b>97</b>
	Sanitaria	767	55	<b>822</b>	700	123	<b>823</b>
	Soporte técnico	157	2	<b>159</b>	152	7	<b>159</b>
	Servicios generales	40	3	<b>43</b>	39	4	<b>43</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1.825</b>	<b>66</b>	<b>1.891</b>	<b>1.724</b>	<b>167</b>	<b>1.891</b>
<b>Total</b>	Gestión	1.291	12	<b>1.303</b>	1.262	41	<b>1.303</b>
	Prevención	144	5	<b>149</b>	140	9	<b>149</b>
	Sanitaria	2.073	192	<b>2.265</b>	1.987	278	<b>2.265</b>
	Soporte técnico	288	6	<b>294</b>	279	15	<b>294</b>
	Servicios generales	74	6	<b>80</b>	73	7	<b>80</b>
<b>TOTAL</b>		<b>3.870</b>	<b>221</b>	<b>4.091</b>	<b>3.741</b>	<b>350</b>	<b>4.091</b>

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2012.

EDAD	<30	30-50	>50
<b>Mujer</b>	280	1.590	330
<b>Hombre</b>	107	1.219	565
<b>TOTAL</b>	<b>387</b>	<b>2.809</b>	<b>895</b>

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2012.

Durante el año 2012, el **índice de rotación** en FREMAP se sitúa en un 3,26% (0,28% menos que en 2011), siendo algunas de las causas de baja en la Entidad las indicadas en el siguiente cuadro:

SEXO	Despido	Excedencia	Fallecimiento	Periodo de Prueba	Por Jubilación	Varias-Invalidez	Voluntaria en esta Empresa
<b>Mujer</b>	3	8	5	2	10	2	27
<b>Hombre</b>	4	13	2	3	23	2	11
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>38</b>

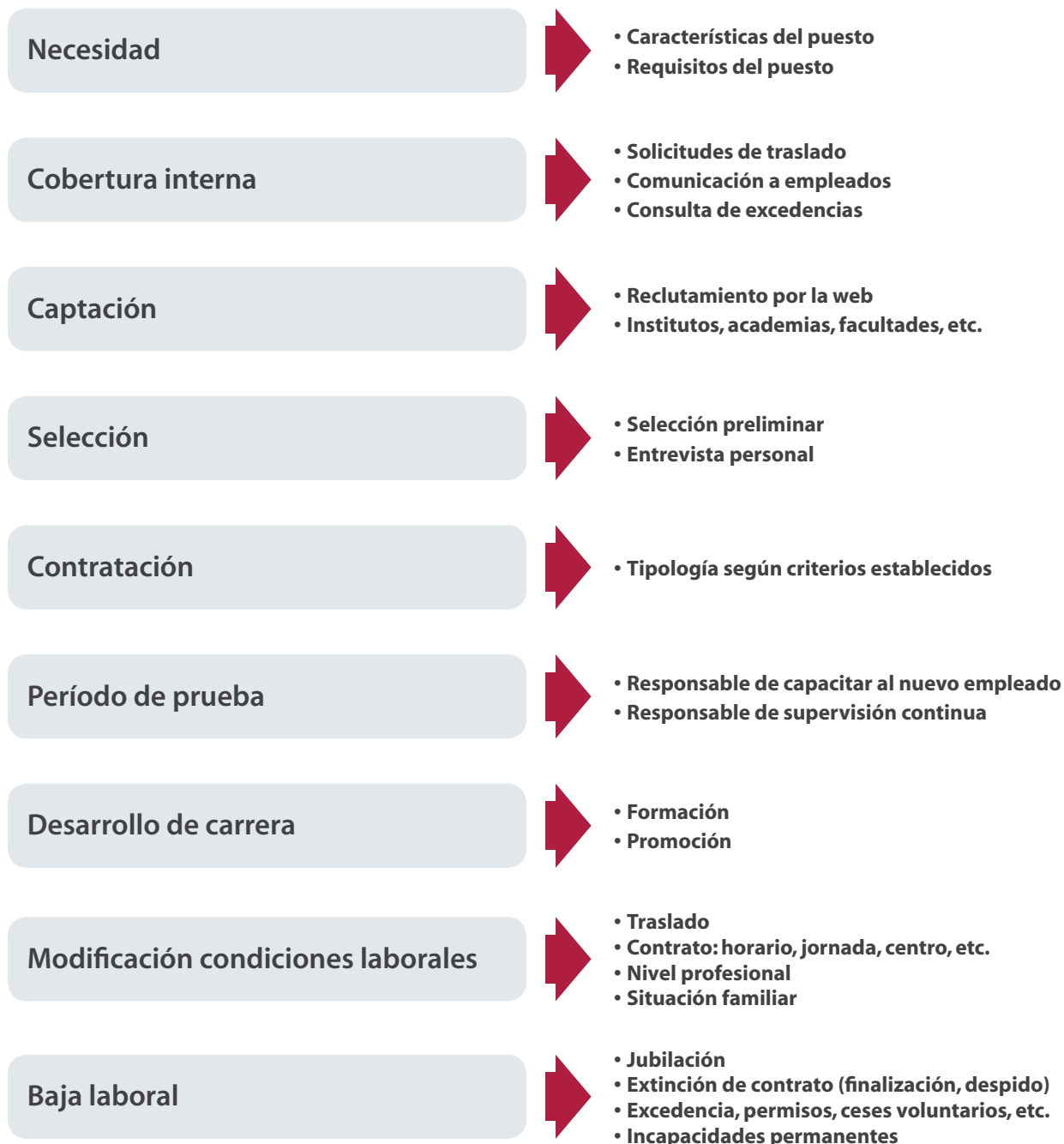
Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2012.





## 4. Dimensión Social

### Fases de la vida laboral de un empleado en FREMAP







2012

4.1 Empleados



*Empleadas: Hospital de Vigo*



## 4. Dimensión Social

### Formación

Uno de los objetivos del Plan Estratégico 2011-2013 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 compromisos más importantes.

En este marco, el Plan de Formación para 2012 se plantea con la finalidad de “conseguir una plantilla eficazmente capacitada y segura en el desempeño de las funciones encomendadas incentivando su compromiso con los objetivos de FREMAP.”

Para su elaboración, se realizó una detección y análisis de las necesidades formativas, que se articula en torno a dos ámbitos:

- Por puestos de trabajo: se trata de necesidades vinculadas con la estrategia, objetivos, procesos y sistemas de trabajo y se realizó con la participación y colaboración de personal de todos los ámbitos funcionales y geográficos de la Organización.
- Por detección de necesidades de formación individuales que no queden cubiertas con las actividades programadas en el plan anual. En este caso, es responsable la Subdirección General de RRHH y el Director del empleado.

La participación de los empleados en los diferentes ámbitos de gestión de la Entidad constituye otro punto básico de la Cultura de Empresa y del Plan Estratégico 2011-2013 de FREMAP. En esta línea, se han llevado a cabo acciones encaminadas a favorecer la participación y el grado de implicación y desarrollo de las personas, entre las que destaca la potenciación de la figura del formador interno.

Prueba de ello es que, tanto el desarrollo como el despliegue del Plan 2012, ha sido posible gracias a la participación activa de este equipo de formadores internos, compuesto por más de 160 profesionales de todos los ámbitos (gestión, medicina, enfermería,



Empleadas. Oficina de Mérida

fisioterapia, dirección, prevención, psicología), motivados por la formación, buenos comunicadores, con ganas de compartir conocimientos y experiencia, lo que constituye el perfil del formador de FREMAP.

La actividad formativa en 2012 se pone de manifiesto en las 14.829 asistencias a actividades de formación, a las que se han dedicado más de 108.869 horas, además de la formación continua que se produce en el propio centro de trabajo. El 80% de éstas corresponde a formación interna y el 20% a formación externa.

Se mantiene el incremento de formación en jornada laboral (el 96%) como resultado de un importante esfuerzo realizado para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de nuestros empleados.

Durante 2012 se recibieron una media de 27 horas de formación por empleado de plantilla. Y el 98,6 % de la plantilla ha participado en alguna actividad formativa.

GRUPOS PROFESIONALES	Horas de Formación		
	Interna	Externa	Total
Gestión	40.438	6.026	46.464
Prevención	5.371	773	6.144
Sanitaria	40.585	15.128	55.713
Servicios generales	416	132	548
<b>TOTAL</b>	<b>86.810</b>	<b>22.059</b>	<b>108.869</b>

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2012





2012

## 4.1 Empleados

Nº Horas Formación / Persona y Puesto	
Gestión	29,6
Prevención	39,9
Sanitaria	24,5
Servicios generales	6,6
<b>TOTAL</b>	<b>26,7</b>

Fuente de datos: Subdirección General de Recursos Humanos.

Los programas de formación puestos en marcha en 2012 han estado orientados a promover el desarrollo del conocimiento específico del puesto de trabajo, fundamentalmente de contenido técnico, aspecto que en el análisis efectuado en 2011 se consideró necesario abordar de forma prioritaria.

Aun así, se ha seguido trabajando el desarrollo de habilidades y el Plan 2012 contempla actividades encaminadas a entrenar y mejorar las capacidades de la plantilla en aspectos como el manejo de situaciones conflictivas, la gestión del tiempo, la comunicación y las habilidades de dirección.

Desarrollo de Habilidades	TOTAL Horas de Formación
Programa de Desarrollo de Directores (Habilidades de Dirección)	5.184
Comunicación Eficaz	226
Gestión del Tiempo	432
Formación de Formadores	474
Habilidades para el Manejo de Situaciones Conflictivas	3.087
Habilidades de Formación con Personas que tengan Dificultades Especiales	208
<b>TOTAL</b>	<b>9.611</b>

Fuente de datos: Subdirección General de Recursos Humanos.

Dirección Regional de Galicia

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, el siguiente cuadro muestra la actividad formativa llevada a cabo en 2012:

Formación específica en Prevención de Riesgos	TOTAL Horas de Formación	Nº de Personas Formadas
Prevención de Riesgos Laborales (Sanitario)	454	205
Prevención de Riesgos Laborales (Oficina)	126	63
Actuación en Caso de Emergencia	309	134
Movilización de Pacientes con Movilidad Reducida	285	95
Capacitación para Funciones de Nivel Básico en PRL	250	5
<b>TOTAL</b>	<b>1.424</b>	<b>502</b>

Fuente de datos: Subdirección General de Recursos Humanos.

En materia de Igualdad y No Discriminación se han impartido 8.035 horas de formación a un total de 3.215 personas.





## 4. Dimensión Social

### Desempeño

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

La valoración individual del rendimiento nos ayuda, a su vez, a establecer un canal de comunicación con los empleados, a través del cual se hacen patentes tanto las fortalezas como los puntos de mejora, cuya detección es la base del desarrollo individual de los empleados, integrado en los planes de mejora continua de la Organización.

Durante el año 2012 se realizaron evaluaciones a:

- Evaluación anual Diplomados Área Sanitaria:

Tipo de Profesional Evaluado	Nº de Empleados
Enfermero/a	657
Fisioterapeuta	457
Terapeuta Ocupacional	8
<b>TOTAL</b>	<b>1.122</b>

*Fuente de datos:* Subdirección General de Recursos Humanos.

- Evaluación de cumplimiento de objetivos anuales de 916 empleados.
- Evaluación continua a todos los empleados a través del análisis del nivel de cumplimiento de los objetivos del Cuadro de Mando.
- Evaluación de desarrollo de los Gestores:



Empleados. Hospital de Vigo

	Candidato Hombre	Candidata Mujer	Total Candidatos	Aprobado Hombre	Aprobado Mujer	Total Aprobados
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>56</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>34</b>





## Discapacidad

"FREMAP asume su Responsabilidad Social en todas sus actuaciones, colaborando con ello activamente, al progreso de la sociedad" (punto 5 del documento de Cultura de Empresa). Precisamente por su sentido de Responsabilidad Social, "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" (punto 35 del documento de Cultura de Empresa).

Especial relevancia y como complemento a lo anterior, destaca la importancia e impulso atribuidos a la Integración Laboral de Discapacitados y Accesibilidad, en línea con lo establecido en la Cultura de Empresa. Las actuaciones a este respecto son de especial relevancia para FREMAP, destacando las actividades del Servicio de Readaptación Profesional, la adaptación de los centros para permitir la accesibilidad a personas con movilidad reducida y la adaptación de la página web accesible.

La Política de RS de FREMAP recoge como compromiso:

- El apoyo a las personas discapacitadas procurando su readaptación física y su reinserción laboral a través de nuestros servicios de Asistencia Social y Readaptación Profesional así como la concesión de ayudas del Fondo de Prestaciones Especiales. Este compromiso se materializa en los objetivos y acciones siguientes:
  - Facilitar la accesibilidad de nuestros centros para personas con discapacidades físicas y/o sensoriales, mediante estudio del impacto y costes de la accesibilidad.
  - Potenciar la labor de reinserción social de la personas con discapacidad, mediante la difusión de la labor social de la readaptación profesional a través del establecimiento de sinergias entre el área de Readaptación Profesional y las distintas áreas de FREMAP.

Año	% 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
<b>2012</b>	<b>2,18</b>	<b>0,74</b>	<b>2,92</b>

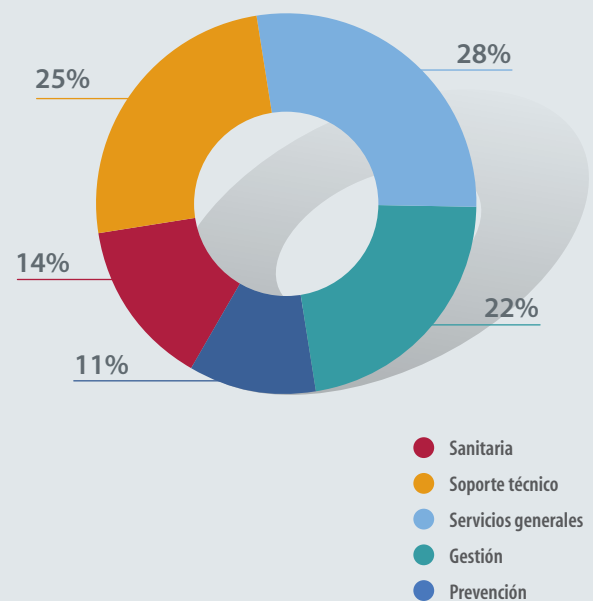
Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2012.

## % Discapacitados en Plantilla

GRUPOS PROFESIONALES	% Discapacitados	Plantilla	Nº Discapacitados
Gestión	2,74	1.313,22	36,00
Prevención	1,32	151,14	2,00
Sanitaria	1,77	2.359,26	41,69
Soporte técnico	3,03	296,65	9,00
Servicios generales	3,42	87,59	3,00
<b>TOTAL</b>	<b>2,18</b>	<b>4.206,86</b>	<b>91,69</b>

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2012.

## % Discapacitados por Grupos Profesionales



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2012.



## 4. Dimensión Social

### Igualdad y Conciliación

En relación a la igualdad de oportunidades, los documentos institucionales Cultura de Empresa, Código de Conducta y Política de Responsabilidad Social describen el compromiso de FREMAP y de sus empleados de rechazar la discriminación por motivos de nacionalidad, sexo, raza, religión o factores de tipo social, moral, económico, ideológico, político o sindical.

El cumplimiento de este compromiso se refleja, por ejemplo, en indicadores como la ausencia de conflictos a este respecto o una presencia importante en la plantilla, de colectivos que suelen contar con escasa representación (ej. personas discapacitadas, mujeres, extranjeros, etc.).

Desde 2009, se trabaja en la implantación de un Plan de Igualdad y Conciliación, que ha culminado en abril de 2012 con su firma conjunta con el sindicato mayoritario. Asimismo se ha elaborado y difundido un protocolo de actuación en caso de acoso de cualquier tipo, acordado igualmente con el sindicato mayoritario. El Plan se acompaña de un anexo conteniendo las prácticas en esta materia, recopilatorio de todas las medidas de conciliación existentes para los empleados de FREMAP, con intención de facilitar su conocimiento por toda la plantilla.

En Diciembre de 2012 se efectuó un curso online dirigido a toda la plantilla que tiene como objetivos:

- Divulgar el compromiso de FREMAP con la igualdad de oportunidades.
- Sensibilizar a todos los empleados en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Buscar el compromiso de los empleados con alguna de las acciones contenidas en el Plan de Igualdad.
- Divulgar el protocolo de actuación en caso de acoso y conocer aspectos importantes relacionados con la violencia de género.

Respecto a la igualdad en la retribución, si bien es cierto que históricamente se han podido provocar diferencias salariales entre hombres y mujeres, en la actualidad los salarios de ingreso y convenio son los mismos independientemente del sexo del empleado.

FREMAP apuesta por la diversidad dentro de su equipo de profesionales, prueba de ello es que en la actualidad cuenta con numerosas nacionalidades distintas entre sus empleados.



Nº Nacionalidades de nuestros empleados



## 4.1 Empleados

Nuestro Convenio Colectivo, con vigencia 2009-2012, recoge notables novedades y mejoras en el ámbito de la conciliación profesional y familiar, regulando además, 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 Formación, Comisión de Promociones y Ascensos y Comisión de Igualdad).

De especial relevancia para la mejora de la calidad de vida de las personas de FREMAP en los últimos años son las políticas de conciliación diseñadas para conciliar la vida familiar y profesional de los empleados.

Estas medidas están recogidas principalmente en el Convenio Colectivo en vigor, superando las recogidas en el Convenio Colectivo General de ámbito estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo. Entre dichas medidas, destacan las relativas a reducción de la jornada anual, reducción del número de tardes de trabajo para el personal no sanitario, permiso retribuido por boda de hijo y 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.

Reducción / Modificación de Jornada	Concedidas en 2012		Disfrutadas en 2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Modificaciones de condiciones laborales en virtud del art. 11.7 Convenio Colectivo de FREMAP	7	28	35	92
Reducción por Guarda Legal	6	50	17	243
Excedencia por Guarda Legal	2	42	1	64

Concedidas en 2012	Hombres	Mujeres
Maternidades	3	185
Permisos por lactancia	4	127
Riesgo por el embarazo	-	63
Paternidades	100	-
Paternidades parciales	2	-

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2012.

Empleadas. Oficina de Illescas





## 4. Dimensión Social

### Beneficios Sociales



FREMAP pone a disposición de su personal un destacable conjunto de beneficios sociales:

- Fondo de Ayuda a Empleados (FAE). Con reglamento propio y gestionado por los representantes de los trabajadores, administra las aportaciones de FREMAP (1.626.231 euros en 2012) para empleados mediante prestaciones a fondo perdido, aplicándose también sus fondos a la concesión de préstamos a devolver. Durante el año 2012, se concedieron prestaciones a fondo perdido por valor de 1.955.564 euros y préstamos por valor de 703.373,30 euros.
- Plan de Previsión Social Empresarial (PPSE). El coste de la aportación al PPSE por parte de FREMAP en 2012 fue de 993.423 euros.
- Ayudas por estudios. Se concedieron 214.487 euros. <sup>(1)</sup>
- Ayuda para familiares discapacitados por una cantidad de 82.957 euros. <sup>(1)</sup>
- Atención sanitaria para empleados en activo, jubilados y familiares.
- Seguro de Responsabilidad Civil.
- Premio por nupcialidad, natalidad y adopción. Por nupcialidad fueron 51.470 euros y por natalidad y adopción 73.754 euros. <sup>(1)</sup>
- Obsequio por 25 o 50 años de antigüedad en la Entidad, por nacimiento de hijo o defunción de familiar. En 2012 se destinaron 73.249 euros.
- Abono especial por fallecimiento.
- Abono total del sueldo en caso de enfermedad o accidente.
- Seguro de vida con una prima garantizada de 32.000 euros.
- Premio de permanencia. En 2012, el importe de este concepto fue de 139.969 euros. <sup>(1)</sup>
- Subvención de la comida para todos los empleados con jornada partida. Para 2012 esta subvención fue de 1.390.293 euros y el coste de los comedores de empresa fue de 376.529 euros.
- Incentivos y complementos a la jubilación. <sup>(1)</sup>
- Permisos especiales remunerados por boda de un familiar, exámenes, cuidado de hijos menores y asistencia a consulta médica.
- Asuntos propios (hasta 9 meses) sin remunerar.
- Anticipos.
- Convenios para condiciones especiales en seguros, préstamos y otras prestaciones: "Ofertas del Empleado" y Club del Empleado.
- Cesta de Navidad para todos los empleados siendo el coste de éstas de 400.200 euros.
- Abono del kilometraje por encima del mínimo fiscal, suponiendo esto un coste de 481.524 euros.
- Abono del seguro del vehículo para los empleados que cumplen con lo establecido en convenio, por valor de 424.664 euros. <sup>(1)</sup>

*(1) Beneficios proporcionales en función a la jornada de trabajo. El resto de los beneficios se conceden indiferentemente de la jornada laboral.*





## Relaciones Laborales

En línea con el objetivo institucional para el año 2012, prestar un "servicio excelente" a nuestras empresas asociadas, trabajadores protegidos, proveedores y a la sociedad en su conjunto, FREMAP quiere contar con los mejores profesionales en cada uno de sus campos de actuación, fomentando su participación en las distintas actuaciones que se llevan a cabo y valorando su esfuerzo y compromiso, individual y colectivo, siendo su satisfacción y especial dedicación la garantía de nuestro liderazgo en el sector.

Es un elemento primordial para nuestra Entidad el conocer las inquietudes que plantean los integrantes de nuestra plantilla, para lo que es necesario contar con los medios y canales de comunicación oportunos que permitan gestionar esta información. A tal efecto, FREMAP busca facilitar el trasvase de la información precisa que permita alcanzar el objetivo de seguir avanzando en la mejora continua de las condiciones de trabajo de nuestro personal.

Además, en consonancia con lo dispuesto en nuestra Cultura de Empresa, (punto 25: "La comunicación con los órganos de representación de los trabajadores es el cauce normal para la mejor orientación de las relaciones laborales y para avanzar en la consecución de mejoras sociales. Como ello sólo es posible desde la mutua comprensión y voluntad, se propicia el diálogo entre las partes"), se desarrolla una interlocución continua con los órganos de representación legal de los trabajadores. Es necesario señalar como, mejorando lo dispuesto en la normativa vigente, se han creado órganos de interlocución y participación específicos para determinadas materias (Formación, Seguridad y Salud, Fondo de Ayuda a Empleados, etc.) integrados por representantes de la empresa y de los trabajadores. El fin perseguido es fomentar el intercambio de ideas y propuestas, buscando de forma conjunta avances en estas materias. En 2012 se han llevado a cabo diversas reuniones de los referidos órganos de interlocución, con un ámbito de actuación tanto local como nacional, dependiendo del grado de representación del órgano correspondiente.

Debemos destacar, como fruto de estas reuniones, se ha procedido a la firma del Plan de Igualdad de FREMAP con vigencia para los años 2012 a 2015. La Dirección de FREMAP, como no podía ser de otra manera, manifiesta su claro y rotundo compromiso en favor del cumplimiento de los principios recogidos en la Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Este posicionamiento no es nuevo en FREMAP que siempre ha manifestado, de forma clara, su defensa de los criterios de igualdad de trato y oportunidades.

En este sentido, nuestra Cultura de Empresa, de notable arraigo en la Entidad y compartida por todo nuestro personal, recoge estos principios de igualdad de trato y oportunidades. Por su parte, el Código de Conducta contempla igualmente este compromiso.

El vigente Plan Estratégico para los años 2011-2013 recoge la acción de "Aprobar y desarrollar el Plan de Igualdad", con el objetivo de afianzar la labor realizada en los últimos tiempos en esta materia y eliminar aquellas actuaciones que pudieran ir en contra de los mencionados principios de igualdad.

El 30 de abril de 2012 se comunica a toda la plantilla el Plan de Igualdad de la Entidad, en el que se establecen medidas concretas para alcanzar los objetivos que se recogen en su redacción. Para su elaboración se ha contado con la participación de las diferentes sensibilidades de la organización, a través de un grupo interno de trabajo, constituido al efecto y de la Comisión Paritaria Nacional de Igualdad.

En el mes de diciembre se realizó la Encuesta de Cultura de Empresa, con una alta participación, cercana al 70%. Entre sus resultados que la misma produjo, es relevante la valoración especialmente positiva, por encima de 8 (escala de 1 a 10), de nueve de las trece dimensiones de la encuesta.

En el aspecto retributivo de nuestra plantilla, debemos indicar que la Ley 2/2012 de 29 de junio de Presupuestos Generales del Estado para 2012, establece, en su Disposición Adicional Undécima y la remisión que ésta hace al artículo 27, la imposibilidad de incrementar las retribuciones durante el citado ejercicio. Así mismo, el Real Decreto-Ley 20/2012 de 13 de julio ha supuesto la aplicación, en el ámbito de FREMAP, de la regulación relativa a la pérdida de la paga extraordinaria de diciembre para ese ejercicio, en las condiciones que la normativa establece.

Debemos recordar que el Real Decreto Ley 8/2010 (por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público) implicó la reducción en las retribuciones del 5% o del 8%, en atención a los criterios regulados en la citada norma.

El conflicto colectivo presentado por distintos sindicatos ante la Audiencia Nacional, solicitando la no aplicación del citado Real Decreto Ley 8/2010, fue desestimado por sentencia de fecha 21 de julio de 2011 y, contra la misma, ha sido presentado recurso ante el Tribunal Supremo que no ha sido resuelto en el 2012.



## 4. Dimensión Social

### Seguridad y Salud Laboral de los Empleados

La Prevención de Riesgos Laborales en FREMAP se integra de forma natural en el sistema de gestión de la empresa.

Dicho sistema representa un estilo de actuación propio, fundamentado en los principios de su documento de Cultura de Empresa que, entre otros, cita “la mejora de las condiciones de trabajo” como un objetivo permanente de la empresa, consciente de que la protección de la seguridad y la salud de sus empleados es un bien que trasciende a su entorno familiar y social.

Cualquier plan, independientemente del propio Plan de Prevención de Riesgos Laborales de FREMAP, incluye aspectos para la protección de sus trabajadores.

Sirvan como ejemplo las acciones de impulso a la actividad preventiva interna recogidas en el Plan Estratégico 2011-2013, las bases que rigen el diseño de las condiciones de trabajo y las medidas para la protección de la maternidad como parte del Plan de Igualdad 2012-2015 y la implementación de medidas para la coordinación de actividades preventivas con empresas externas prevista en el Plan Estratégico de Responsabilidad Social, de reciente publicación.

Conscientes que la mejora continua de las condiciones de trabajo no es suficiente para evitar que puedan aparecer daños a la salud por otras causas, éstas se complementan con actividades formativas e informativas dirigidas a conseguir una cultura preventiva básica en todos los trabajadores y especialmente en aquellos que puedan haber sufrido algún daño como consecuencia de prácticas de trabajo inadecuadas, detectadas en la investigación de las causas que lo produjeron.

Ese conjunto de acciones ha permitido obtener resultados positivos en accidentabilidad, reduciéndose el índice de incidencia de accidentes producidos en 2012 (0,81%) respecto al conseguido en 2011 (0,87%).

En todos los casos, la implementación de medidas cuenta con la participación de los trabajadores, representados por 22 Comités de Seguridad y Salud, entre los que se incluye uno de ámbito nacional, que representa al total de la plantilla.

En la tabla siguiente se detallan los Comités de Seguridad y Salud constituidos, así como su ámbito de actuación.

Comités de Seguridad y Salud (SEDES)	Ámbito Actuación CSS	Centros de Trabajo (C.T.) Representados
1. SERVICIOS CENTRALES	Nacional	Todos los C.T. de FREMAP
2. HOSPITAL MAJADAHONDA	Centros de trabajo	C.T. del complejo hospitalario de Madrid (Central, Hospital y UPS de Majadahonda)
3. HOSPITAL BARCELONA	Centro de trabajo	Hospital de BARCELONA
4. HOSPITAL SEVILLA	Centros de trabajo	C.T. del complejo hospitalario de Sevilla ((Hospital y UPS de Sevilla-E y Sevilla-W)
5. HOSPITAL VIGO	Provincial	C.T. de Pontevedra
6. BARCELONA-BALMES	Provincial	C.T. de Barcelona, excepto Hospital
7. JEREZ	Provincial	C.T. de Cádiz
8. CÓRDOBA 2	Provincial	C.T. de Córdoba
9. LA CORUÑA	Provincial	C.T. de La Coruña
10. SAN SEBASTIAN	Provincial	C.T. de Guipúzcoa
11. MADRID-CAPITÁN HAYA	Centro de trabajo	Capitán Haya
12. MADRID-RONDA VALENCIA	Centros de trabajo	Madrid-2 y CTT
13. MADRID-TORREJON	Provincial	C.T. de Madrid, excepto C. Haya, Madrid2 y CTT
14. MÁLAGA	Provincial	C.T. de Málaga
15. MURCIA	Regional	C.T. de la Región de Murcia
16. OVIEDO	Regional	C.T. del Principado de Asturias
17. LAS PALMAS	Provincial	C.T. de Gran Canaria
18. SANTA CRUZ DE TENERIFE	Provincial	C.T. de Tenerife
19. SAN JOSÉ DE LA RINCONADA	Centros trabajo	C.T. de Sevilla, excepto Hospital
20. VALENCIA	Provincial	C.T. de Valencia
21. BILBAO	Provincial	C.T. de Vizcaya
22. ZARAGOZA	Provincial	C.T. de Zaragoza

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2012.



Empleadas. Oficina de Pamplona

Respecto al año anterior se ha constituido el CSS de Tenerife, con ámbito de actuación provincial.

Todos los Delegados de Prevención que forman parte de los mismos, están capacitados para el desempeño de funciones básicas en PRL, como mínimo. En algunos casos son técnicos del Área de Prevención. Los técnicos adscritos al Servicio de Prevención Propio acuden como asesores cuando así se les solicita.

Toda medida técnica se complementa con el seguimiento del estado de salud de los trabajadores, concertado con un Servicio de Vigilancia de la Salud que, en 2012, efectuó 3.263 reconocimientos médicos, por los siguientes conceptos:

- 152 reconocimientos a trabajadores de nueva incorporación (incluidos aquellos contratados temporalmente).
- 3.003 reconocimientos periódicos, específicos según los riesgos de la actividad desarrollada.
- 88 reconocimientos a trabajadores especialmente sensibles, 85 de ellos por situación de embarazo o lactancia.
- 20 por retorno al trabajo, tras bajas prolongadas tras retorno.

En caso de que el resultado del reconocimiento indique alguna limitación para el trabajo, se estudia la posibilidad de adecuar el puesto de trabajo, eliminando las tareas que no pueda efectuar la persona afectada por dichas limitaciones. En caso de no poderse efectuar esa adecuación se procedería al cambio de puesto de trabajo.

Cuando las limitaciones van asociadas a situaciones de especial sensibilidad por embarazo o lactancia, tras verificar la imposibilidad de adecuación o cambio de puesto de trabajo, se procedería a la suspensión del contrato por REM o RLN, según lo previsto por la normativa vigente.

## Análisis de resultados

Los datos de accidentabilidad y absentismo correspondientes a 2012 (33 accidentes de trabajo en jornada y 97 días de baja), han supuesto una notable mejora respecto al ejercicio anterior.

Comparando resultados entre ambos periodos, se obtiene los siguientes valores:

- **Índice de incidencia:** 0,81%  
(en 2011 fue del 0,87%)  
 **$II = n^{\circ} AT \times 100 / n^{\circ} de trabajadores$**
- **Tasa de accidentes de trabajo:** 0,96  
(en 2011 fue del 1,03)  
 **$IR = n^{\circ} AT \times 200000 / horas trabajadas$**
- **Media de días de baja:** 2,94  
(en 2011 fue de 12,57 días)  
 **$Dias baja = n^{\circ} días de baja / n^{\circ} AT$**
- **Índice de gravedad:** 0,014  
(en 2011 fue de 0,06)  
 **$Igrav = n^{\circ} días baja \times 1000 / horas trabajadas$**

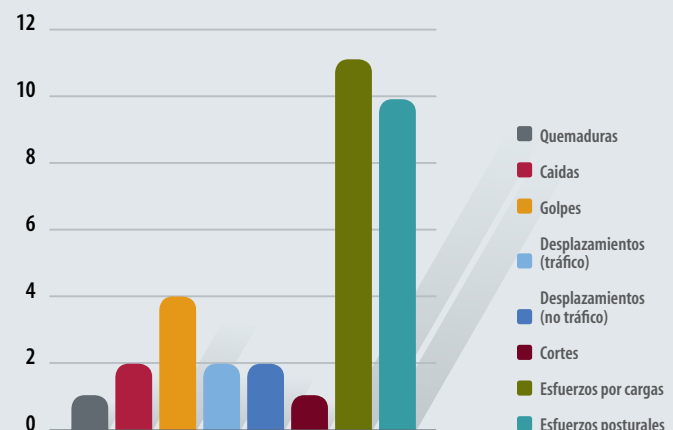
Analizando las causas que provocaron los accidentes ocurridos, se observa que la mayoría se debieron a sobreesfuerzos producidos bien durante la ejecución de tareas que suponen el manejo de cargas, bien a aspectos posturales.

En ambos casos, se trata de riesgos muy asociados a la actividad asistencial.

El resto de daños sufridos tuvo como origen causas muy diversas: quemaduras, caídas, golpes, desplazamientos en jornada (2 de ellos, a causa del tráfico) y cortes.

Cabe señalar que en el periodo 2012 no se produjeron enfermedades profesionales.

### Causas de los accidentes



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2012.





## 4. Dimensión Social

### 4.2 Clientes

FREMAP es una entidad claramente orientada al cliente, siendo numerosas las actuaciones de mejora promovidas en 2012 con el objetivo de acercar su gestión a las necesidades y expectativas de los clientes, entre las que destacan:

- La realización de encuestas de satisfacción de clientes en todos los ámbitos de actuación, incrementando las muestras para conseguir mayor representatividad. Durante 2012 se han obtenido resultados excelentes y tendencias muy positivas.
- Actualización del servicio Defensor del Cliente de FREMAP.
- La potenciación de la figura del interlocutor único para clientes: trabajadores, empresas y colaboradores.
- La mejora de canales de sugerencias para clientes externos e internos.
- La creación del Servicio de Atención Hospitalaria en el Hospital de Majadahonda.
- La celebración anual de las Juntas Asesoras Regionales de Clientes (no previstas por la Ley) que contribuyen a propiciar un mejor conocimiento de FREMAP y de las actividades y proyectos realizados en las zonas donde están ubicados.
- La puesta en marcha del II Plan Estratégico de Responsabilidad Social de FREMAP.
- El impulso al desarrollo de servicios facilitadores como FREMAP ASISTENCIA, CIMA, FREMAP Online, aplicaciones informáticas de ayuda, web accesible, etc.
- El desarrollo del Área de Gestión del Absentismo, como servicio ofrecido por FREMAP a las empresas asociadas, promoviendo programas concretos de colaboración para mejora del absentismo.

Para llegar hasta sus clientes, FREMAP cuenta con una serie de profesionales altamente especializados, tanto en el ámbito de gestión como asistencial, desplegados por todo el territorio.

### Oficina del Defensor del Cliente

FREMAP pone a disposición de sus clientes el servicio ofrecido por la Oficina del Defensor del Cliente, con el objetivo de revisar los conflictos planteados por los clientes sobre el servicio recibido y confirmar el respeto a sus derechos.

En 2012 se ha actualizado el reglamento regulador de su actividad, recogiendo las siguientes funciones:

- Atender y resolver las reclamaciones de los clientes de FREMAP.
- Realizar recomendaciones derivadas de las reclamaciones recibidas, sobre aquellas situaciones susceptibles de mejora.
- Mantener un registro de las reclamaciones recibidas y elaborar informe anual.

El Defensor del Cliente toma sus decisiones con independencia y libertad de criterio.

Las reclamaciones se pueden presentar:

- En las oficinas de FREMAP, por escrito firmado por el cliente.
- Por correo electrónico dirigido a: [atencionclientes@fremap.es](mailto:atencionclientes@fremap.es)
- En la página web [www.fremap.es](http://www.fremap.es)
- En el servicio FREMAP Asistencia, con el número telefónico 900 61 00 61
- En la página web del Ministerio de Empleo y Seguridad Social: [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)
- En la página web de AMAT: [www.amat.es](http://www.amat.es)

RECLAMACIONES	2010	2011	2012
<b>Total</b>	2.230	2.009	<b>1.638</b>

*Fuente de datos: Informe del Defensor del Cliente. Año 2012.*

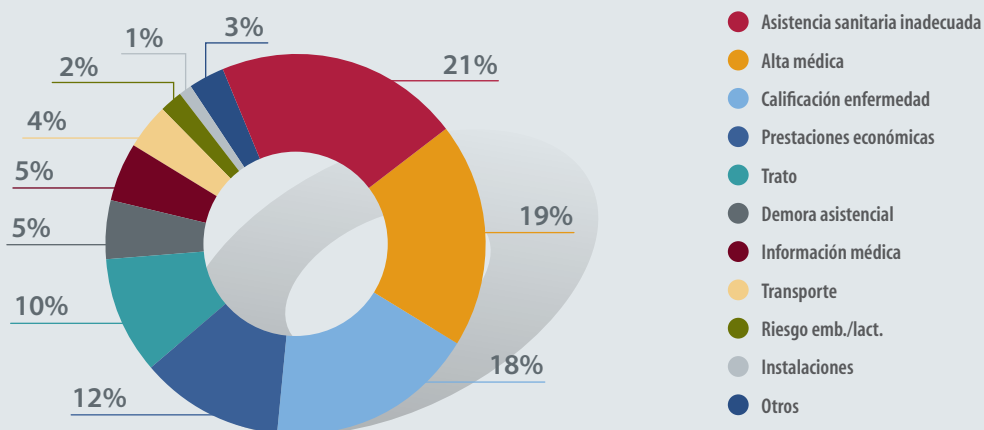
El número de reclamaciones ha **descendido** en 2012 un **18,5%** respecto del ejercicio anterior.

Del total de reclamaciones recibidas, el 7,9% lo han sido a través de la web del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

El tiempo medio de respuesta de las reclamaciones se ha situado en 2012 en 2 días y se han aceptado total o parcialmente, un 33% de las reclamaciones (31,3% en 2011). (Fuente de datos: Informe del Defensor del Cliente. Año 2012)

Presentamos, a continuación, la distribución de reclamaciones recibidas en 2012, agrupadas por causa.

### Reclamaciones de Clientes por Causa



Fuente de datos: Informe del Defensor del Cliente. Año 2012.





## 4. Dimensión Social

### Calidad Percibida. Encuestas de Clientes

FREMAP solicita periódicamente la opinión de sus clientes, con el objetivo de identificar expectativas y necesidades, y la finalidad de adaptar y mejorar los procesos de trabajo, dentro del marco legal de actuación de las Mutuas de Accidentes.

Durante 2012, FREMAP ha realizado encuestas telefónicas a trabajadores, empresas asociadas y colaboradores.

Como conclusión puede afirmarse que todos los servicios prestados por FREMAP cuentan con un alto nivel de valoración y aceptación, cumpliéndose así el objetivo de excelencia en el servicio.

### Encuesta a Trabajadores atendidos en Centros Asistenciales

Durante 2012 y con periodicidad mensual, se han realizado un total de **10.433** encuestas telefónicas a los trabajadores atendidos en los Centros Asistenciales, lo que representa un porcentaje del 9,05% respecto del número de altas médicas emitidas en 2012 para la contingencia profesional.

La valoración general de los trabajadores es de: **8,13** (escala de 1 a 10).

Los datos de la muestra utilizada son los siguientes:

Datos de la encuesta		
Número de encuestas realizadas		10.433
Número de altas		115.275
Encuestas sobre altas		9,05%
Edad media de los pacientes		38,95 años
Sexo	Hombres	66,80%
	Mujeres	33,20%
Primera asistencia a un Centro Asistencial de FREMAP	Si	47,16%
	No	52,84%

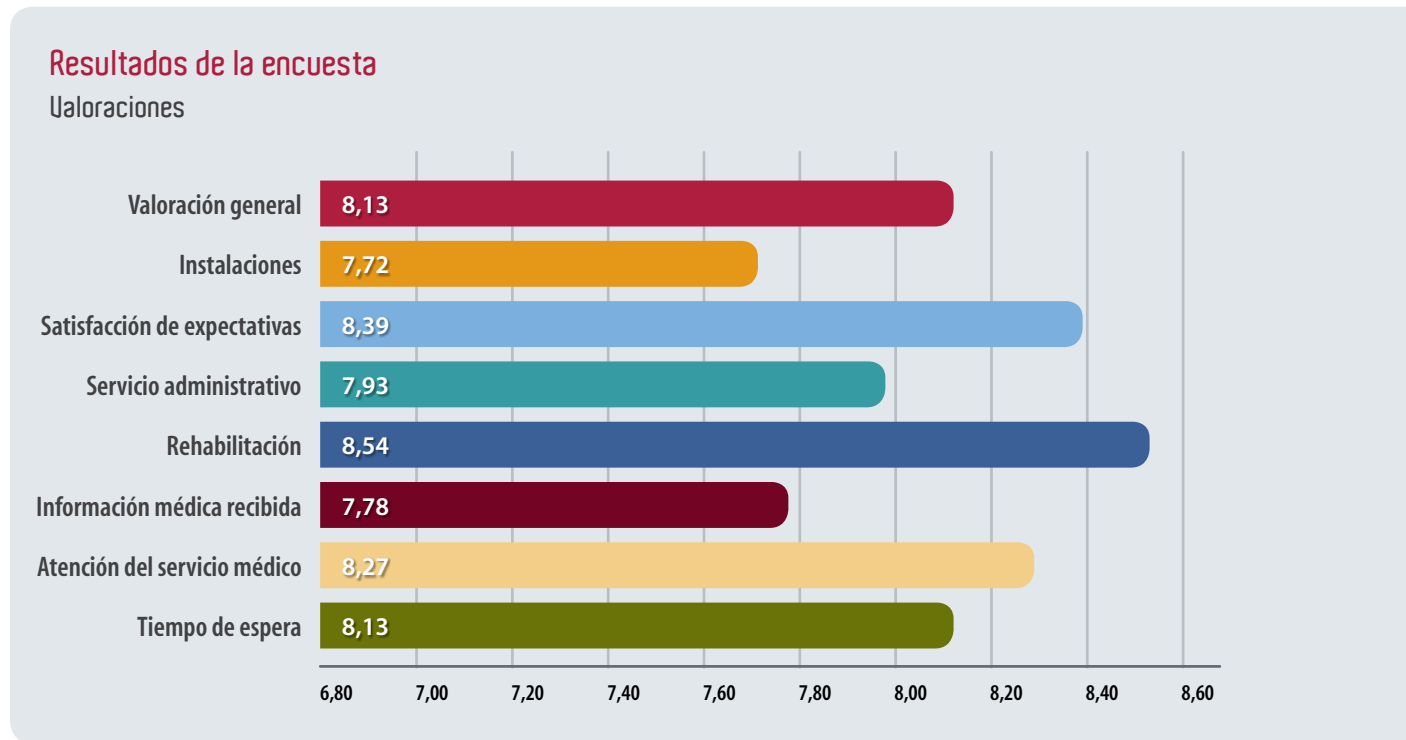
Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.



Empleada. Oficina de Mérida



A continuación se presentan gráficamente, los resultados obtenidos en 2012 para cada uno de los servicios, así como la valoración general de nuestros clientes. Esta valoración general permanece como Objetivo de Cuadro de Mando Integral de FREMAP para el ejercicio de 2012.



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

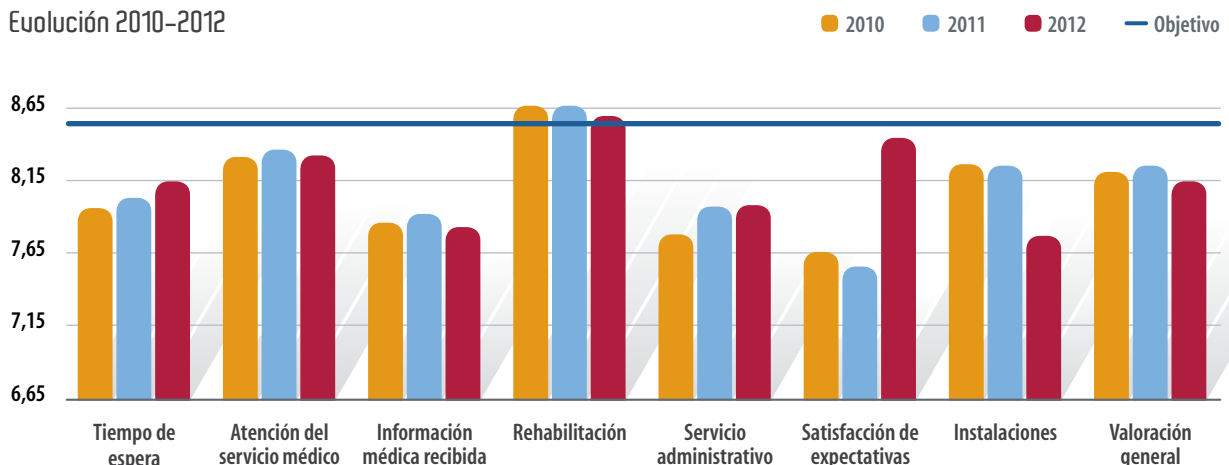
Como conclusiones generales puede indicarse:

- La Valoración general de los trabajadores con los servicios de FREMAP es: **8,13**.
- Todas las valoraciones de nuestros clientes están por encima de 7,70.
- Los servicios mejor valorados son Rehabilitación, Satisfacción de expectativas, Atención del servicio médico y Tiempo de espera.

Se presentan a continuación el gráfico de evolución interanual de las valoraciones:

### Encuesta a trabajadores. Centros Asistenciales

Evolución 2010-2012



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.





## 4. Dimensión Social



Empleado. Oficina de Illescas

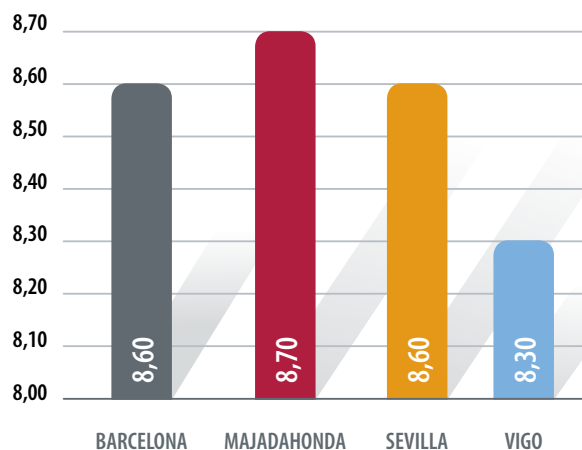
### Encuesta a Trabajadores atendidos en Hospitales

A lo largo de 2012 y con periodicidad mensual, FREMAP ha realizado **2.179** encuestas telefónicas a los pacientes que han utilizado los centros hospitalarios de Barcelona, Majadahonda, Sevilla y Vigo.

El grado de satisfacción con el servicio hospitalario es de: **8,7** (escala de 1 a 10).

#### Resultados de la encuesta

##### Satisfacción



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

En 2012 se puso en marcha en el Hospital de Majadahonda y en fase piloto, el **Servicio de Atención Hospitalaria** (SAH), que ha realizado 400 entrevistas personales a pacientes hospitalizados y sus familiares, con la finalidad de responder en tiempo real a sus necesidades y propiciar la mejora del servicio mediante "Equipos de Progreso" o "Iniciativas de Mejora."

Son ejemplos de mejoras implantadas por actuación del SAH: mejora de las dietas en planta, información sobre desayunos, ampliación de aparcamientos para minusválidos, señalización, identificación del personal, mejoras exteriores, mejora salas de espera, etc.



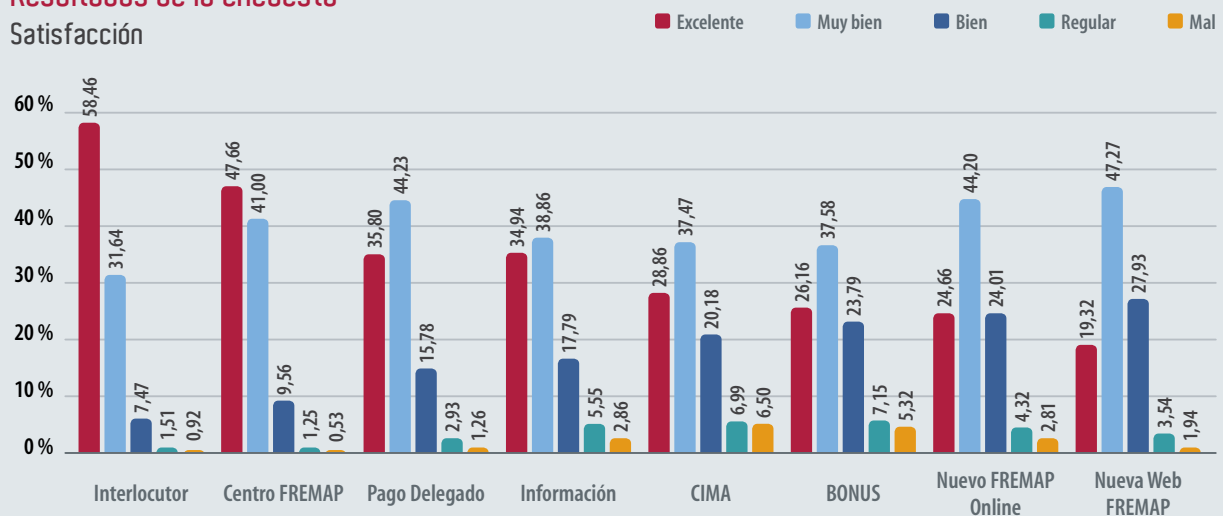
## Encuesta a Empresas Asociadas

En 2012 FREMAP ha realizado **3.811** encuestas telefónicas a las empresas asociadas, solicitando su valoración, en porcentaje de satisfacción, con los siguientes servicios: Interlocutor, Centro de FREMAP, Nueva Web, Nuevo FREMAP On Line, Información recibida, Pago Delegado, Bonus y Gestión de Absentismo (CIMA).

La valoración media obtenida fue de: **4,07** (escala de 1 a 5).

### Resultados de la encuesta

Satisfacción

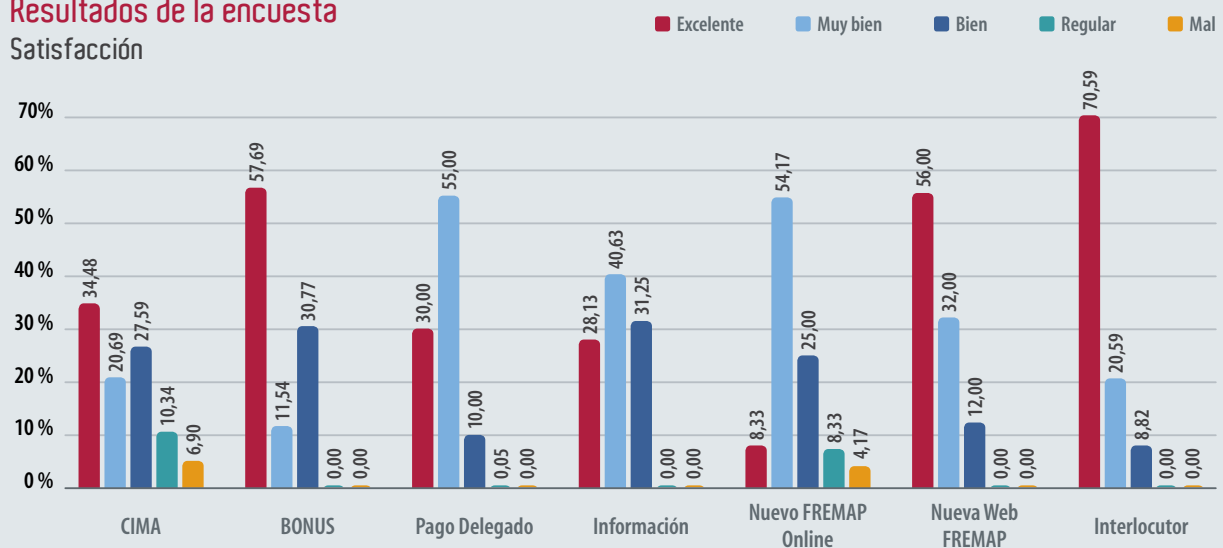


Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

La encuesta incluía la segmentación de Grandes Cuentas de FREMAP (51 grupos empresariales, con más de 2.000 trabajadores asociados o con potencial para ese volumen, con dispersión geográfica por varias provincias, y relevancia en la Mutua o en su sector. A Diciembre de 2012 suponen 353.872 trabajadores, lo que representan el 11,32% del colectivo total protegido).

### Resultados de la encuesta

Satisfacción



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.



## 4. Dimensión Social

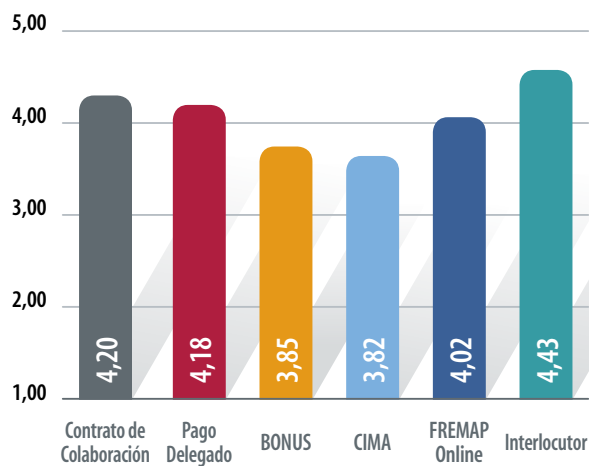
### Encuesta a Colaboradores

En 2012 se han realizado **4.304** encuestas telefónicas a colaboradores, un 72,31% de los colaboradores con relación contractual con FREMAP. La encuesta solicitaba la valoración e porcentaje de satisfacción con los servicios siguientes: Interlocutor, FREMAP Online, Gestión de Absentismo (CIMA), Bonus, Pago Delegado y Contrato de Colaboración.

La valoración media obtenida es de **3,77** (escala de 1 a 5).

#### Resultados de la encuesta

##### Valoraciones

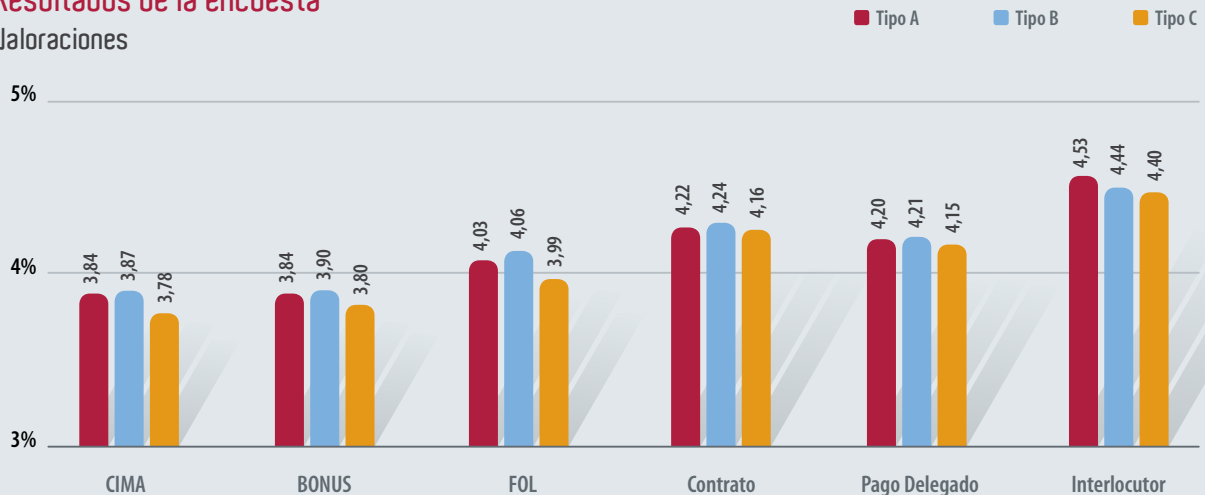


Empleado. Oficina de Vecindario

En la segmentación por tipo de colaborador (A/B/C) según su grado de vinculación a FREMAP, las valoraciones para cada servicio son las siguientes:

#### Resultados de la encuesta

##### Valoraciones



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

## 4.3 Proveedores

Como Entidad Colaboradora con el Sistema de la Seguridad Social que gestiona fondos públicos, FREMAP garantiza de manera rigurosa el cumplimiento estricto de la normativa de contratación pública y potencia los principios en que se inspira (libre competencia, transparencia, publicidad, igualdad de trato y no discriminación, estabilidad presupuestaria y control del gasto, oferta económicamente más ventajosa en su conjunto) dotando, así, de seguridad jurídica y aumentando la eficiencia de su gestión, así como potenciando la centralización de los procesos de compras, en aras a consolidar la homogeneidad y la eficiencia en el proceso de contratación, garantizando con ello una mayor optimización de los recursos económicos.

Un vez que se lleva a cabo el correspondiente proceso de contratación y se formaliza el contrato, con el objeto de velar por el adecuado cumplimiento del mismo, FREMAP realiza un intenso seguimiento de sus contratos, a través de los mecanismos establecidos en el propio Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y en los procedimientos internos de contratación de la Mutua elaborados en desarrollo de esa normativa, potenciando la figura del responsable del contrato como “garante” de la adecuada ejecución del mismo, con el fin de asegurar la correcta prestación del objeto y de las condiciones estipuladas en el contrato.

La relación, por lo tanto, entre ambas partes contratantes se fundamenta en el estricto cumplimiento de la normativa vigente, en una selección con el máximo

respeto a la normativa de contratación pública y en el cumplimiento diligente de los acuerdos y compromisos alcanzados por ambas.

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. Asimismo, la Mutua en aras de promover iniciativas socialmente responsables, aplica sus políticas en materia de derechos humanos a sus proveedores, por lo que ha incorporado en sus contratos una cláusula en la que se fomenta el respeto a los derechos fundamentales en el trabajo, velando, en todo momento, porque no se produzca ninguna conducta que suponga una vulneración de los citados derechos.

El Código de Conducta por otra parte, como desarrollo de los principios básicos de Cultura de Empresa, incluye unos fundamentos de comportamiento que hacen que los terceros que contratan con FREMAP se consideren parte integrante de la Organización, por lo que se fomenta en todo momento las actitudes de colaboración.



Empleada. Hospital de Vigo





## 4. Dimensión Social

### 4.4 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. Consecuencia de este compromiso con la sociedad FREMAP facilita la creación de un espacio colaborativo, en el poder desarrollar y exponer los proyectos sociales con los que los empleados de manera voluntaria deciden colaborar: la Acción Social.

La Acción Social se integra en la estrategia de la empresa. Así, en el Plan Estratégico 2011-2013, una de las tres dimensiones marcadas por la empresa es precisamente "En lo social: contribuir al progreso de nuestra sociedad mediante la acción social comprometida y la actuación responsable."

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 2011 un nuevo Plan de Acción Social (2012-2013), en el que se identifican y enumeran las diferentes actuaciones para su periodo de vigencia, buscando los objetivos de promoción del voluntariado social entre los empleados de FREMAP.

Dentro de la política de Acción Social, queremos destacar nuestro servicio de Readaptación Profesional para las personas que con motivo de un accidente de trabajo o enfermedad profesional han sufrido alguna incapacidad que les impida realizar las tareas profesionales que realizaba con anterioridad, abriendo de este modo nuevos caminos de autosuficiencia y capacitación alternativas.

### Organización

#### Dirección de FREMAP

Responsable último de la implantación, funcionamiento y mejora de la Acción Social de FREMAP. Impulsor del Plan de Acción Social, revisando y respaldando todas sus actividades.

#### Comisión de Acción Social

Elemento de unión entre el Comité de Dirección y el resto del personal colaborador de la Acción Social. En el año 2012 esta comisión estuvo formada por 10 personas provenientes de muy diferentes ámbitos: directores regionales, gestores, personal sanitario y técnicos de central. Entre sus objetivos destacan:

- Definir e impulsar programas de Acción Social.
- Búsqueda de los voluntarios que se precisan para la implantación de la Acción Social.
- Asesorar, formar y sensibilizar a los empleados de FREMAP para poder desarrollar su participación en todas las actividades del Plan de Acción Social.

#### 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 realizaciones de las campañas y acciones de voluntariado establecidas en el Plan de Acción Social, así como el desarrollo de programas locales con ONG con las que estime colaborar. En el año 2012 FREMAP ha contado con 215 promotores repartidos por todo el territorio nacional, habiendo en general un promotor por cada centro.

#### • Voluntariado Social

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. Varios de nuestros empleados colaboran activamente mediante voluntariado con diferentes ONG con los cuales tenemos acuerdos de colaboración a nivel nacional o a nivel más local.

En 2012 FREMAP participó como patrocinador en la 1ª Carrera de Entreculturas por la Educación en Madrid, donde los empleados pudieron colaborar bien como voluntarios o bien como corredores.



Empleadas. Voluntarias de la ONG Entreculturas

## Canales de Comunicación

<b>www.fremap.es</b>	Existe una página sobre Responsabilidad Social y dentro de ella sobre la Acción Social.
<b>proyectos_solidarios@fremap.es</b>	Correo electrónico que facilita la comunicación entre los empleados interesados en Acción Social.
<b>Espacio Colaborativo ÍNDICO</b>	Un espacio dentro de la aplicación sharepoint donde publicar noticias, campañas y aspectos de interés respecto a la Acción Social. Algunos aspectos sólo se pueden modificar de manera centralizada pero existen amplios espacios donde todos los empleados pueden compartir noticias y vivencias de carácter social.
<b>Informe Anual de Responsabilidad Social</b>	Donde se incluye un capítulo dedicado a la Acción Social de FREMAP.
<b>Cartelería: UPS, empresas, proveedores y asesorías.</b>	Se diseñan carteles para llegar más allá de nuestra propia organización a través de cartelería en oficinas y salas de espera de FREMAP. Se dan a conocer las campañas en el exterior a través de carteles informativos y trípticos para asesorías y empresas que decida el promotor de UPS, invitándoles a participar en las campañas.

*Fuente de datos: Acción Social de FREMAP.*

## Sensibilización y Formación

- **Directores:** Dentro del contexto de las reuniones de centros UPS y de Direcciones Regionales, se fomenta el conocimiento de la estrategia de la Acción Social
  - **Encuentro anual de responsabilidad social y voluntariado:** en el año 2012 se celebró el X Encuentro. Se reunieron 42 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.
  - **Todos los Empleados:** los promotores y los directores de UPS son los encargados de transmitir a todos los empleados todas las actividades que se realizan en Acción Social.
  - **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, trabajador, 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 de Acción Social 2012-2013 recoge varias de esas campañas, con sus beneficiarios finales, ONGs y fundaciones intermediarias. No obstante, con la ayuda de los promotores de Acción Social, se plantean cada año nuevas vías de colaboración en su ámbito geográfico.



## 4. Dimensión Social

### Campañas Contempladas en el Plan Estratégico

Descripción del proyecto	Tipo de beneficiarios/intermediarios	Forma de trabajo	Financiación del proyecto	Periodicidad y resultados de actuación en 2012
<b>Recogida de alimentos</b>	Beneficiarios directos: todo tipo de personas en exclusión social. Intermediarios: Bancos de Alimentos locales y Casas de Acogida.	En todos los centros de FREMAP se realizarán recolecciones de alimentos no perecederos entre los empleados, pacientes y allegados de FREMAP, los cuáles serán entregados por los propios empleados a casas de acogida locales y bancos de alimentos de todo el territorio nacional.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	2 meses/año. Recaudación: 5.240 kg.
<b>Recogida de juguetes</b>	Beneficiarios directos: Niños. Intermediarios: Cruz Roja y Casas de Acogida locales.	En todos los centros de FREMAP se realizan recogidas de juguetes entre los empleados, pacientes y allegados de FREMAP, los cuáles serán entregados por los propios empleados a casas de acogida locales y Cruz Roja Española.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	2 meses/año. Recaudación: 7.180 juguetes.
<b>Donación de sangre</b>	Beneficiarios directos: Toda la población. Intermediarios: Cruz Roja.	FREMAP facilitará a la Cruz Roja la posibilidad de emplear sus espacios para que pueda realizar extracciones de sangre a empleados, pacientes y allegados que lo deseen.	Colaboración con Cruz Roja en la disposición del material sanitario.	Permanente. Recaudación directa: no medible.
<b>Donación de órganos</b>	Beneficiarios directos: Toda la población. Intermediarios: Organización Nacional de Trasplantes.	FREMAP facilitará a la Organización Nacional de Trasplantes la posibilidad de emplear sus espacios para divulgar información sobre dicha posibilidad de donación para que pueda ponerse en contacto con ellos todo empleado, mutualista, paciente y allegados que lo desee.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	Permanente. Recaudación directa: no medible.
<b>Donación de mobiliario</b>	Beneficiarios directos: Personas beneficiarias de los proyectos de las ONG que recogen el material. Intermediarios: Fundación Remar, Fundación Bastida y otras asociaciones locales.	En las sedes de FREMAP en las cuales haya remodelación del mobiliario, los instrumentos que puedan ser aprovechables se donan a entidades de países de tercer mundo para la creación de escuelas, hospitales etc. El tipo de material más cedido es el sanitario.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	Permanente. Recaudación directa: diverso mobiliario de oficina y de nuestros gimnasios de rehabilitación.
<b>"Un empleado un euro"</b>	Beneficiarios directos: ciudadanos de la ciudad de Badajoz. Intermediario: Comedor Virgen de Acogida de Badajoz.	Se explica a todos los empleados en qué consiste el proyecto beneficiario y se les pide la colaboración de un euro.	Donación voluntaria de empleados de FREMAP.	Un mes/año. Recaudación: 1.672,26 euros.
<b>Recogida de material de ortopedia</b>	Beneficiarios directos: Países empobrecidos. Intermediarios: ONG Amputats de Sant Jordi.	FREMAP pondrá en sus centros información a cerca de la posibilidad de la donación de instrumental ortoprotésico en desuso por parte de los pacientes, para su reciclaje y posterior envío a países subdesarrollados.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	3 meses/año. Recaudación: 1.614 instrumentos.
<b>Venta de agendas</b>	Beneficiarios directos: beneficiarios del proyecto presentado por Mans Mercedàries.	Los promotores de Acción Social venden agendas entre los empleados y allegados.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	1 mes/año. Recaudación: 5.670 euros.
<b>Venta de lotería</b>	Beneficiarios directos: beneficiarios del proyecto presentado por Mans Mercedàries.	Los promotores de Acción Social venden lotería entre los empleados y allegados.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	1 mes/año. Recaudación: 15.713,21 euros.

Fuente de datos: Acción Social de FREMAP.



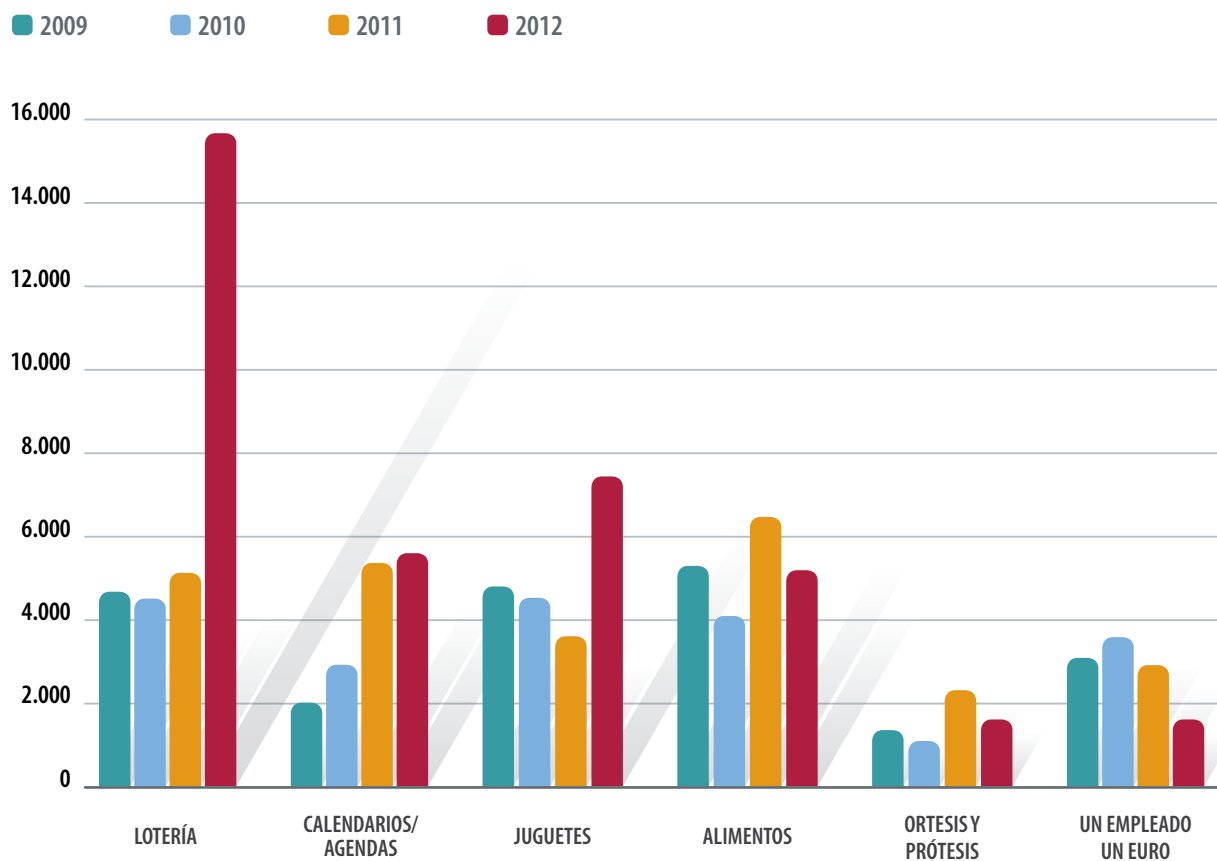


## Ejemplos de Campañas Locales

Descripción del proyecto	Tipo de beneficiarios/intermediarios	Forma de trabajo	Financiación del proyecto	Periodicidad y resultados de actuación
<b>Día del árbol</b>	Beneficiarios directos: población en general.	Repoblación de árboles, con la asistencia de más de 60 personas procedentes de la Comunidad Valenciana.	En este caso no se trata de financiación sino de sensibilización en materia medioambiental.	Campaña anual en Castellón. Sensibilización medioambiental.
<b>Recogida de medicación y material de curas</b>	Beneficiarios directos: personas sin recursos de Perú. Intermediarios: Dentistas sin fronteras.	Recogida del material en las oficinas de FREMAP.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	Campaña puntual realizada en Palma de Mallorca. Recaudación directa: diverso material de curas y medicación.
<b>Campaña de libros y ropa para Camerún</b>	Beneficiarios directos: personas sin recursos de Camerún. Intermediarios: Afrik Hope.	Recogida del material a en las oficinas de FREMAP.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	Campaña puntual realizada en Irún y San Sebastián. Recaudación directa: más de 350 libros, 2 máquinas de coser y 150 prendas de ropa.

Fuente de datos: Acción Social de FREMAP.

## Resultados de las Campañas a Nivel Nacional



Fuente de datos: Acción Social de FREMAP.



## 4. Dimensión Social

### 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. El año 2011 se realizó el V Concurso que tiene carácter bianual. Objetivos:

- Implicación concreta de la Entidad en un proyecto social.
- Un mayor compromiso por parte de los empleados, ya que han de ser estos últimos los que presenten y voten los distintos proyectos.
- Conocimiento y sensibilización sobre realidades de colectivos desfavorecidos.

La Comisión de Acción Social establece unas bases para la presentación en dicho concurso, cuyo cumplimiento se exige a las entidades y proyectos participantes:

- Rigurosidad.
- Transparencia en el uso de sus fondos.
- Tener como fin el desarrollo de colectivos desfavorecidos.
- Posibilidad de realizar voluntariado tanto en terreno como en la sede.

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.

En el V Concurso de Proyectos Solidarios votaron un total de 1.655 empleados (un 40% de la plantilla, 9% más que la pasada edición), siendo los dos proyectos ganadores, en orden de votaciones:

- “Comedor Social Virgen de la Caridad” en Badajoz, de las Hijas de la Caridad de San Vicente Paúl: trabajan con familias y transeúntes, de forma integral y personalizada apostando por estrategias orientadas a la participación social, la integración, la autoestima y la realización personal.
- “Lar Tiberiades” en Mozambique, de la ONG Mans Mercedàries: construcción y equipamiento de un centro infantil, centro que será gestionado por las Religiosas Mercedarias responsables del orfanato Lar Tiberiades, que acoge 37 niñas huérfanas a causa del sida.



Empleada. Oficina de Irún

Aula de Formación  
Prestakuntza gela



### Impacto Cuantitativo

Durante 2012 el dinero recaudado en las campañas fue destinado al proyecto ganador del V Concurso de Proyectos Solidarios:

#### HIJAS DE LA CARIDAD - Comedor Social de Badajoz (Ganador V Concurso)

Lotería: 5.288 €

Mercadillo Cataluña: 3.323 €

Agendas: 5.533 €

Un empleado un euro: 1.672 €

Varios: 3.184 €

**Total: 19.000 €**

*Fuente de datos: Acción Social de FREMAP.*

### Impacto Cualitativo

#### HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE PAÚL:

##### Beneficiarios directos:

- **Comedor:** 43.200 personas acudieron al comedor social.
- **Duchas y roperos:** 7.200 personas acudieron al servicio de duchas y ropero.
- **Familia:** 4.996 personas accedieron a la ayuda prestada a familias necesitadas.
- **Total:** 55.396 personas se beneficiaron de la ayuda de las Hijas de la Caridad en el entorno del comedor social.

##### Beneficiarios indirectos:

No contabilizados.

### Evaluación y Seguimiento

Se realiza anualmente contabilizando las recaudaciones pertinentes y también mediante los informes elaborados por las ONGs colaboradoras.





## 4. Dimensión Social

### 4.5 Readaptación Profesional



Oficina de Illescas

Según se recoge en el Plan Estratégico de FREMAP 2011-2013:

*“Con nuestra actuación responsable, debemos contribuir al progreso de la sociedad, basándonos en la responsabilidad y la acción social comprometida.”*

En esta Dimensión Social se establecen varios objetivos, entre los que se encuentran *“establecer prestaciones y servicios recuperadores que minimicen las consecuencias sociales, laborales y económicas de los accidentes de trabajo.”*

Con la Readaptación Profesional que FREMAP ofrece a sus accidentados, se hace realidad este objetivo, al proporcionarles una formación adecuada a sus capacidades, ayudándoles además en la búsqueda de un nuevo empleo.

La mayor parte de las prestaciones formativas concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales, para la formación y la reinserción laboral de personas con discapacidad, se han desarrollado por el Servicio de Readaptación Profesional. Desde 1972, este servicio es seña de identidad propia y exclusiva de FREMAP y fiel reflejo del Principio 22 de nuestra Cultura de Empresa, por el que se entiende la prestación de su servicio de forma integral, *aplicando técnicas preventivas, asistenciales, reparadoras y recuperadoras, que cubren no solo los riesgos a la salud y sus consecuencias físicas, sino también las psíquicas, sociales y económicas.*

Este Servicio, de marcado carácter social, dispone de su propia estructura organizativa y permite trabajar la reincorporación laboral de aquellos trabajadores que han sufrido algún grado de incapacidad permanente por accidente o enfermedad profesional.

El Servicio de Readaptación Profesional de FREMAP, realiza las siguientes actividades básicas:

- Preparación de cursos de formación profesional.
- Orientación profesional.
- Programas individualizados de readaptación profesional.
- Preparación para la búsqueda de trabajo y ayuda en la obtención del mismo.
- Creación de una bolsa de empleo, a través del Servicio de Intermediación Laboral (SIL).

Para la realización de estas actividades, FREMAP cuenta con unas modernas instalaciones ubicadas en el Hospital de Majadahonda, (aulas de formación, talleres para la realización de prácticas, laboratorios de análisis y ensayo de materiales). En ellas los alumnos reciben, gradualmente, el contenido del curso elegido y realizan las prácticas necesarias para desempeñar, de forma competitiva, su nuevo oficio. A esta experiencia formativa hay que añadir una orientación laboral y búsqueda de empleo que se realiza desde el Servicio de Intermediación Laboral de FREMAP. De esta forma, casi un 80% de nuestros accidentados han conseguido insertarse en el mercado laboral, desde la puesta en marcha del servicio en 1972.

El Servicio de Readaptación Profesional de FREMAP cuenta con 17 profesores.



2012

## 4.5 Readaptación Profesional

Los cursos que se realizan son:

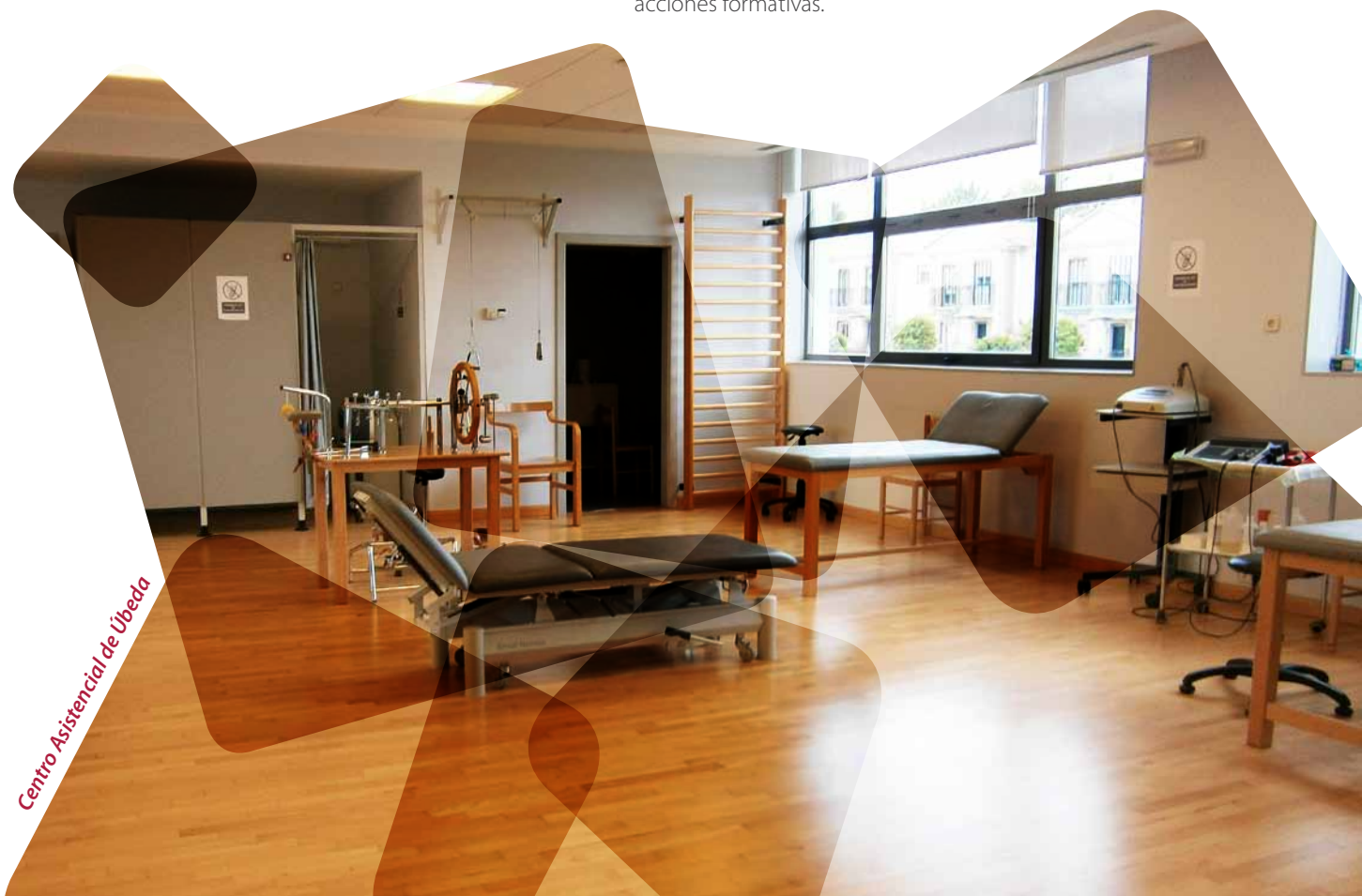
READAPTACIÓN PROFESIONAL	
Atención Telefónica	Calidad Industrial
Carpintería de Aluminio	Contabilidad
Diseño Gráfico	Ebanistería
Electricidad Industrial	Electromecánica. Reparación de Máquinas Vending
Informática Administrativa	Jardinería - Floristería
Mecánica rápida para Automóviles	Restauración del Mueble
Soldadura	Zapatería
Cultura Básica	

Asimismo la Comisión de Prestaciones Especiales concede becas de estudio a los alumnos (todos ellos trabajadores de empresas mutualistas) que desarrollan estos cursos y cuando finalizan, si proyectan crear una empresa o trabajar como autónomos, se les conceden ayudas sociales para la instalación y puesta en marcha de su negocio.

En definitiva queremos conseguir la readaptación profesional de aquellos trabajadores que se encuentran en situación de invalidez permanente, con objeto de que puedan reincorporarse de nuevo al mundo laboral.

En 2012, 171 accidentados realizaron alguno de los programas formativos, recibiendo un total de 12.859 acciones formativas.

Centro Asistencial de Úbeda







Empleadas. Servicios Centrales





# 5. Dimensión Ambiental

- 5.1 Medio Ambiente ..... pág. 64
- 5.2 Objetivos Medioambientales ..... pág. 67
- 5.3 Sensibilización, Responsabilidad y Concienciación sobre la Necesidad de Proteger y Preservar el Entorno ..... pág. 76
- 5.4 Comunicación Medioambiental, Interna y Externa ..... pág. 77

## 5. Dimensión Ambiental

### 5.1 Medio Ambiente

El **respeto a la Naturaleza** es uno de los principios de la *Cultura de Empresa* de FREMAP, que se materializa en el cumplimiento de la normativa y la mejora continua de su gestión ambiental.

Consecuentemente con ello, la Dirección General 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.

La *Política Medioambiental* es revisada por la Dirección de FREMAP periódicamente y se comunica a todos los empleados de FREMAP a través de Intranet y está a disposición de todos los grupos de interés, en la página web de FREMAP.

### Compromiso con el Desarrollo Sostenible

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

- La aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas medioambientales.
- Adopción de iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- Alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Estos compromisos han sido ratificados en 2012 con la **actualización** de la *Política de Responsabilidad Social de FREMAP*, incluida en el *II Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2013-2015*: "Mantenimiento de una actitud respetuosa con el medio ambiente limitando, en lo posible, el impacto de los riesgos derivados de su actuación y promoviendo valores de desarrollo sostenible en todos los grupos de interés."



Empleado. Oficina de Vecindario

### Sistema de Gestión Medioambiental

Con la finalidad de cumplir sus compromisos de respeto y mejora del medio ambiente, FREMAP dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental en base a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, certificado por Aenor.

Durante 2012 se ha revisado y actualizado la documentación medioambiental, incorporando un módulo informático para la gestión de las obligaciones documentales más habituales de la organización.

Asimismo en 2012 FREMAP renovó por un periodo de tres años, la certificación del Sistema de Gestión Medioambiental. La certificación alcanza todas las actividades y todos los centros de FREMAP (administrativos, ambulatorios y hospitalarios) en todo el territorio nacional.



Certificado del Sistema de Gestión, Calidad y Medio Ambiente.



## Programa de Gestión Medioambiental

FREMAP identifica los aspectos medioambientales asociados a sus actividades, instalaciones y servicios. Estos aspectos son evaluados anualmente con arreglo a criterios de frecuencia, globalización, gravedad e impacto.

Para asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión Medioambiental, FREMAP establece una serie de objetivos, considerando los aspectos medioambientales evaluados. Los objetivos fijados se recogen en el Programa de Gestión Medioambiental y son comunes para toda la organización, realizando cada centro, un seguimiento periódico de los mismos.

El Programa de Gestión Medioambiental FREMAP, contiene también las recomendaciones para la consecución de los objetivos, así como la necesidad de iniciar planes de acción en caso de no cumplimiento.

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

La ubicación de los centros asistenciales, hospitalarios y administrativos de FREMAP, 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.

El coste total de la gestión medioambiental de FREMAP en 2012 ascendió a: **280.145 euros**.

Los **Aspectos Medioambientales** de FREMAP valorados como significativos en 2012 son:

Aspecto Medioambiental	Tipo de Centro de Aplicación
Consumo de agua	Servicios Centrales, Hospital, Hospital de día y UPS
Consumo de electricidad	Servicios Centrales, Hospital, Hospital de día y UPS
Consumo de gasoil	Servicios Centrales, Hospital, Hospital de día y UPS
Consumo de aceite vegetal	Hospital
Generación de residuos sanitarios asimilables a urbanos	Hospital, Hospital de día y UPS
Generación de residuos químicos	Hospital, Hospital de día y UPS
Generación de residuos biosanitarios	Hospital, Hospital de día y UPS
Generación de envases contaminados	Hospital, Hospital de día y UPS
Emisiones a la atmósfera	Servicios Centrales y Hospital

*Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2012.*





## 5. Dimensión Ambiental



Empleadas. Oficina de Pamplona

### Cumplimiento de normativa ambiental y evaluación de cumplimiento

Desde la Subdirección General de Gestión y a través de la Dirección de Calidad y Medio Ambiente, se implementan las modificaciones legislativas aplicables a la gestión medioambiental que desempeña FREMAP.

Anualmente se realiza la evaluación de cumplimiento global aplicable a los centros asistenciales y hospitalarios de FREMAP, resultado de conformidad en 2012.

*(Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente. FREMAP 2012).*

### Servicio de Auditoría Interna. Medio Ambiente

El Servicio de Auditoría Interna (SAI) comprueba la aplicación de los Procedimientos e Instrucciones Técnicas Medioambientales en la realización de auditorías internas. Durante 2012 se realizaron un total de 66 auditorías, obteniéndose una nota media de 6,49 en el Área de Medio Ambiente (6,90 en 2011).

*(Fuente: Sistema de Información Global SIGLO. Informe de Calidad y Medio Ambiente. FREMAP 2012).*

### Formación en Medio Ambiente

En 2012 y con ocasión de la actualización y revisión del Sistema de Gestión Medioambiental y la puesta en marcha del módulo informático de Medio Ambiente, se realizó formación específica en toda la organización, a todos los empleados con responsabilidad medioambiental.

#### Datos de la formación impartida

Duración	6 jornadas
Participantes	200 personas
Horas formación	1.200 horas

#### Encuesta de satisfacción de formación

Valoración de contenidos	8,55
Valoración de formadores	9,03
Valoración de la organización	8,38
Valoración global	8,59

*Fuente de datos: Portal del Empleado.*



## 5.2 Objetivos Medioambientales

### Generación de Residuos Químicos

El objetivo previsto, para el ejercicio 2012, se ha establecido en la no superación de 22 cl. por disparo de Rayos X en cada centro, salvo en los que exista duplicadora, que será de 30 cl.

Este indicador mide la cantidad de líquido de revelado y fijador utilizado por disparo de Rx.

El resultado a diciembre 2012 es de 19,24 cl/disparo, frente a los 23,80 cl/disparo del ejercicio anterior. El consumo total de los Centros Asistenciales fué de 62.115 litros.

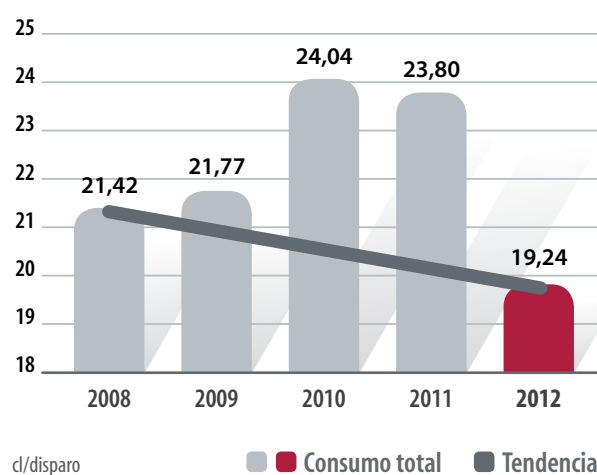
En 2012 se ha iniciado el proyecto de digitalización de todas las salas de revelado de los Centros Asistenciales de FREMAP, estando prevista su finalización en mayo de 2013.

Gráficamente se presenta la evolución de este residuo.



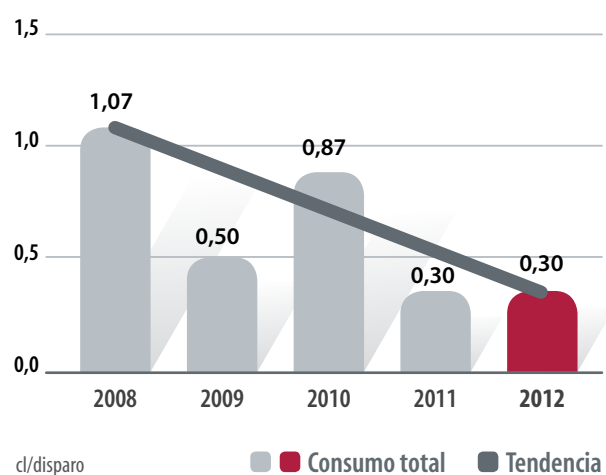
Empleado. Oficina de Illescas

### Centros Asistenciales Consumo Líquidos de Rx



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2012.

### Hospitales Consumo Líquidos de Rx



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2012.

## 5. Dimensión Ambiental

### Consumo de Electricidad

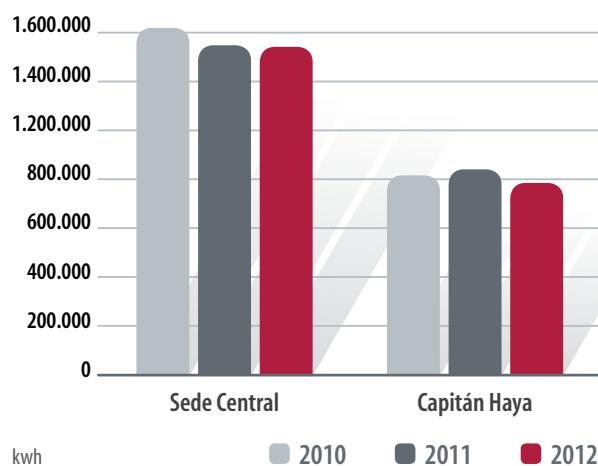
#### Grandes Centros de FREMAP

En este apartado se recoge la información relativa a los consumos de energía eléctrica correspondiente a los Hospitales de FREMAP (Majadahonda, Sevilla, Barcelona y Vigo), las oficinas de FREMAP Capitán Haya (Madrid) y la Sede Social de FREMAP en Majadahonda.

A continuación, se presenta gráficamente la evolución de los consumos de energía eléctrica durante el periodo 2010-2012, consiguiendo una **reducción de 945.000 kwh** con un ahorro estimado de **122.180 euros**.

#### Sede Social y Capitán Haya

##### Consumo de Electricidad



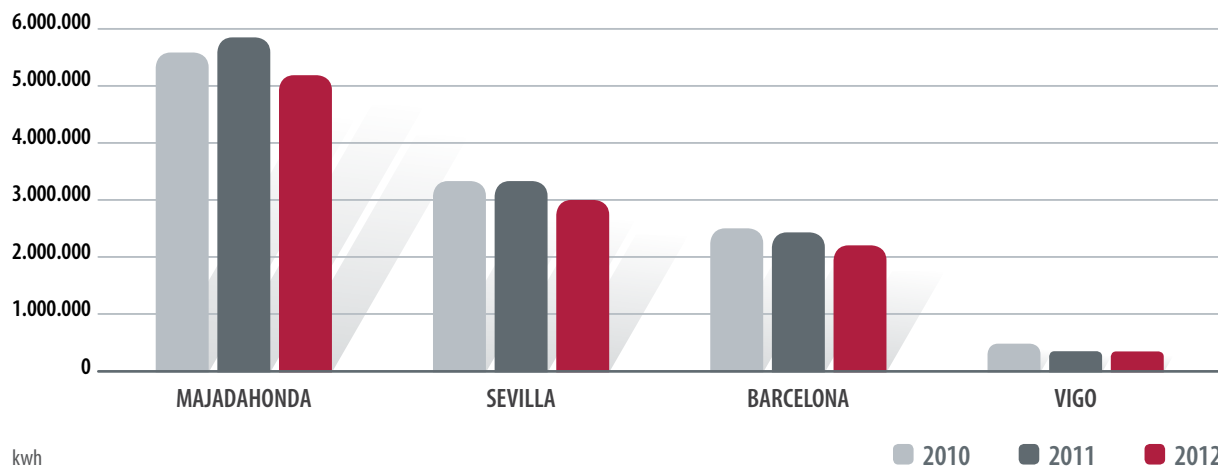
kwh

■ 2010 ■ 2011 ■ 2012

Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2012.

#### Hospitales

##### Consumo de Electricidad



kwh

■ 2010 ■ 2011 ■ 2012

Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2012.





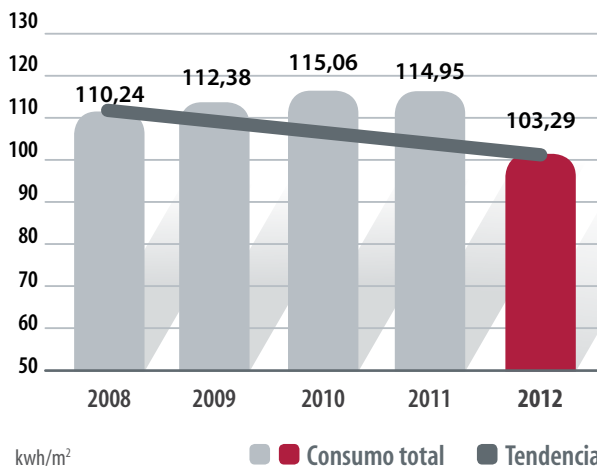


### Centros Asistenciales/UPS

El objetivo consiste en la no superación de 130 kwh/m<sup>2</sup> en los Centros Asistenciales de FREMAP. Los datos a diciembre de 2012 arrojan un resultado de: 103,29 kwh/m<sup>2</sup>. (Se incluyen los datos correspondientes a la Sede Social). La evolución del consumo de energía eléctrica en las UPS de FREMAP queda reflejada en el gráfico correspondiente a la serie de los últimos cinco años.

### Centros Asistenciales

#### Consumo de Electricidad



kwh/m<sup>2</sup>

Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2012.

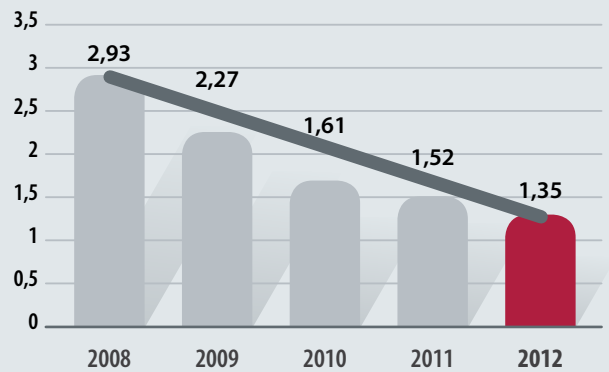
### Generación de Residuos Biosanitarios

El objetivo existente se ha establecido en la generación de no más de 8 grs/asistencia en cada centro. El resultado a diciembre de 2012 es 1,35 grs/asistencia, frente a los 1,52 grs/asistencia del ejercicio anterior.

Gráficamente, se detalla la evolución de reducción de este tipo de residuo en los Centros Asistenciales y Hospitales.

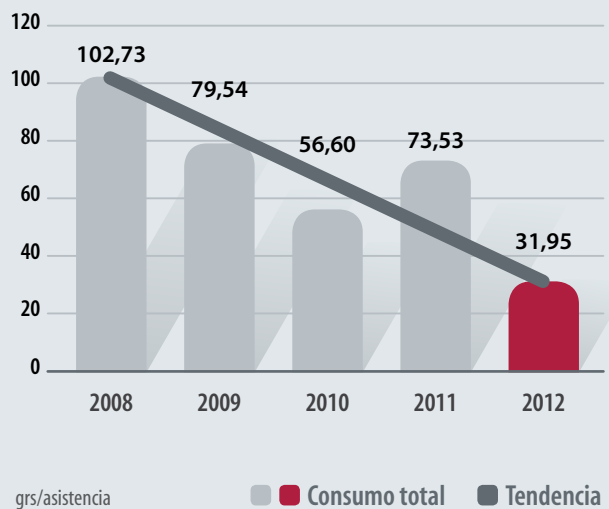
### Centros Asistenciales

#### Consumo de biosanitarios



### Hospitales

#### Consumo de biosanitarios



grs/asistencia

Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2012.



## 5. Dimensión Ambiental

### Consumo de Agua

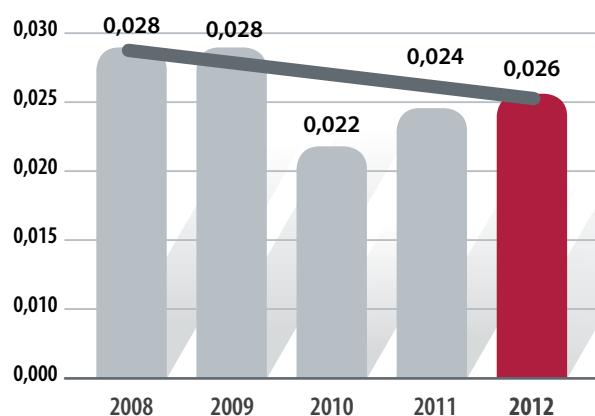
Todos los centros de FREMAP tienen como objetivo la no superación de 0,050 m<sup>3</sup>/asistencia.

El resultado de consumo de agua, a diciembre de 2012, ha sido de 0,026 m<sup>3</sup>/asistencia, frente a los 0,024 m<sup>3</sup>/asistencia del ejercicio anterior. El total de m<sup>3</sup> consumidos es el siguiente: en UPS (43.598, 18), hospitales (67.079) y Sede Central (858).

Gráficamente, se presenta la evolución de consumo en los Centros Asistenciales y Hospitales.

### Centros Asistenciales

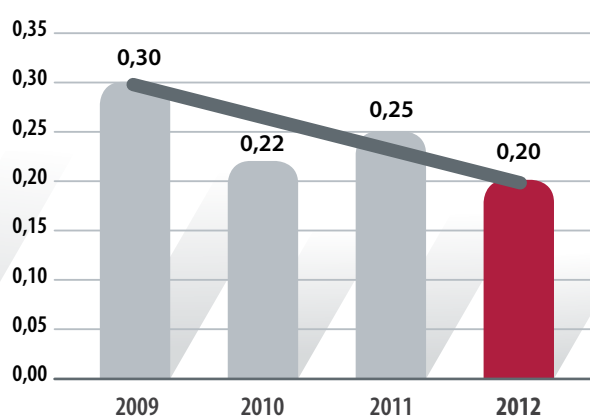
#### Consumo de agua



m<sup>3</sup>/asistencia

### Hospitales

#### Consumo de agua



■ Consumo total ■ Tendencia

Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2012.



Empleados. Hospital de Vigo

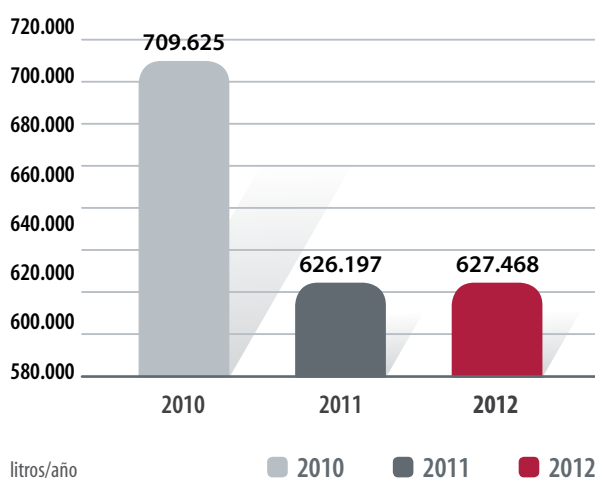


## 5.2 Objetivos Medioambientales

### Consumo de Gasóleo

El objetivo de este aspecto es conseguir una reducción anual del 5%, en litros de gasóleo consumidos anualmente, para los centros que utilizan este combustible: Hospital de Majadahonda, Hospital de Vigo y Sede Social.

#### Hospital de Majadahonda, Uigo y Sede Central Consumo de gasóleo

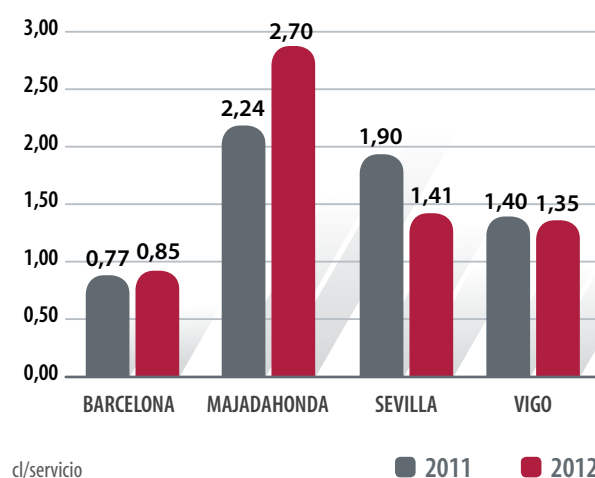


Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2012.

### Consumo de Aceite Uegetal

El objetivo para este aspecto medioambiental consiste en la no superación de 9 cl/servicio, en los Hospitales de FREMAP en los que existe servicio de cocina.

#### Hospitales Consumo de aceite uegetal



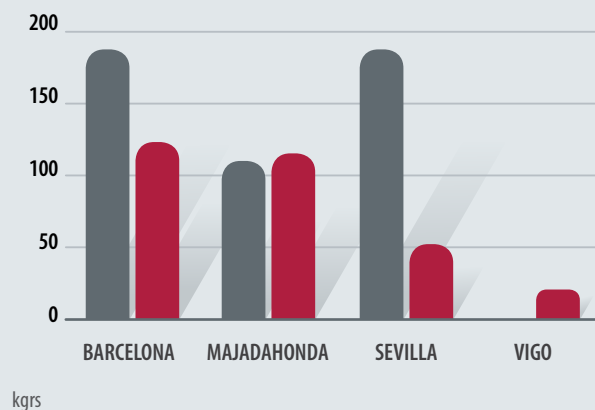
Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2012.

### Indicadores de Desempeño Medioambiental Medicamentos Caducados

En el periodo analizado se ha producido una reducción del 6,47% de residuos generados por medicamentos caducados en los Servicios de Farmacia de los Hospitales de FREMAP.

En los Centros Asistenciales de FREMAP la gestión de la medicación es competencia de la Farmacia Garante en cada caso. El control se produce conforme al Procedimiento de Calidad FREMAP-34, siendo depositados en los puntos SIGRE de reciclado.

#### Hospitales Medicamentos caducados



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2012.



## 5. Dimensión Ambiental



Empleada. Oficina de Vecindario

### Consumo de Papel con Certificación Sostenible



FREMAP consume papel con certificación forestal PEFC, entidad no gubernamental, independiente, sin ánimo de lucro y ámbito mundial, que promueve la gestión sostenible de los bosques para conseguir un equilibrio social, económico y medioambiental de los mismos.

El certificado PEFC garantiza la adquisición de papel procedente de bosques gestionados sosteniblemente. Los datos de consumo son los siguientes:

PAPEL	2010	2011	2012
Consumo (en kgrs.)	116.564	112.800	<b>122.258</b>
Consumo por empleado	29,88	28,52	<b>29,88</b>

Fuente de datos: Sistema de Gestión Medioambiental.

### Otros Indicadores de Desempeño Medioambiental (UPS)

Aspectos Medioambientales	2010	2011	2012	Unidades	% Variación 2010 / 2012
Tóner	2.956	3.347	2.792	Unidad	<b>-5,55</b>
Pilas	7.152	6.075	8.250	Unidad	<b>+15,35</b>
Fluorescentes	5.300	4.867	4.463	Unidad	<b>-15,79</b>
Resuidos eléctricos y electrónicos	5.651	2.478	2.954	Kgrs.	<b>-47,73</b>

Fuente de datos: Sistema de Gestión Medioambiental.

### Emisiones a la Atmósfera

Contaminante	Tasa media/ Emisión horaria (Kg/h)	Cantidad Anual (t/año)
CO <sub>2</sub>	164	744,6
CO	0,022	0,166
SO <sub>2</sub>	0,010	0,053
NO <sub>x</sub>	0,141	0,687

Fuente de datos: Informe OCA, según RD 833/1975

Las instalaciones de FREMAP están catalogadas como **Instalaciones tipo C**: "Combustión en sectores no industriales de potencia térmica nominal  $\leq 20$  MWt y  $\geq 2,3$  MWt". (RD 833/1975).

FREMAP muestra la **conformidad** en el nivel de emisiones de contaminantes a la atmósfera mediante los certificados e informes correspondientes (autocontroles e inspecciones reglamentarias) emitidos por organismos de control autorizados para la aplicación de la reglamentación sobre Protección del Medio Ambiente Atmosférico, acreditados por ENAC.

En 2012 todos los informes declaran que las emisiones de **CO<sub>2</sub>, SO<sub>2</sub>, Opacidad y NO<sub>x</sub>** de los focos, cumplen los límites legales establecidos en la legislación vigente, quedando por tanto certificado que *FREMAP respeta y cumple con todos los niveles límite de emisión de contaminantes a la atmósfera* o parámetros establecidos en los autocontroles realizados y en la inspección reglamentaria.

El compromiso medioambiental de FREMAP, más allá del cumplimiento legal, recogido en el Programa de Gestión Medioambiental se materializa con un **objetivo específico**: la no superación del 75% fijado en los límites legales respecto de **CO<sub>2</sub> y SO<sub>2</sub>**. Todos los centros a los que aplica, han cumplido durante 2012 con el objetivo fijado.

(Fuente de datos: Sistema de Gestión Medioambiental).



## Consumo de Gasóleo

Los datos de consumo, correspondientes a 2012, son los siguientes:

Materias Primas o Productos y Subproductos	Denominación del Proceso	Consumo o Producción Anual (t/año o l/año)
Gasoleo C	Generador de vapor y calderas	627.468 l/año

Fuente de datos: Sistema de Gestión Medioambiental.

## Emisiones de Gases Efecto Invernadero

### Emisiones Directas

Fuente de Datos	Toneladas de CO <sub>2</sub>	Referencias
Combustible	1.713,00	Fuente: GHC Protocol "CO <sub>2</sub> Emissions from fuel use in facilities"
Transporte privado	2.974,00	Fuente: IDEEA-Guía de vehículos turismos de venta en España, con indicación de consumos y emisiones CO <sub>2</sub> , 12ª Edición-Diciembre 2008

### Emisiones Indirectas

Fuente de Datos	Toneladas de CO <sub>2</sub>	Referencias
Electricidad	11.190,38	Fuente: La media del Sistema Eléctrico Español correspondiente al año 2007
Papel	3.648,00	Fuente: Paper task Force Recommendations for Purchasing an Usin Preferable paper. Environmental Defense Fund, Duke University, J&J, McDonald's. Environmental Defense Fund, NY, 1995
Agua	1.606,00	Fuente: Datos facilitados por el Observatorio Regional del Cambio Climático en la Región de Murcia

### Comparativa

Emisiones CO <sub>2</sub> FREMAP	21.131,38.- Toneladas de CO <sub>2</sub>
Emisiones CO <sub>2</sub> Gran Centro Comercial	9.309.- Toneladas de CO <sub>2</sub>
Emisiones CO <sub>2</sub> Ciudadano medio en España	3.- Toneladas de CO <sub>2</sub> persona/año

Método de cálculo utilizado: Sistema E-CO<sub>2</sub>, Responsabilidad Social frente al cambio climático elaborado por el Gobierno de la Región de Murcia.



## 5. Dimensión Ambiental

### Control de Emergencias Ambientales

FREMAP tiene establecido un protocolo específico de actuación en casos de accidente o emergencia medioambiental, de modo que se reduzcan los impactos asociados, definiendo el tipo de actuación y respuesta de las áreas implicadas. (FREMAP GM-06 Emergencias Ambientales)

### Prevención y Control de la Legionelosis

La dirección de FREMAP proporciona a la organización los criterios para prevención y control de legionelosis en sus instalaciones y equipos con riesgo asociado, mediante la adopción de medidas higiénico-sanitarias y organizativas, documentadas en el procedimiento FREMAP GM-11 Prevención y Control de Legionelosis y mediante la ratificación de contratos con empresas especializadas.

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

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

### Utilización de Productos Respetuosos con el Medioambiente

FREMAP incorpora, en sus contratos de servicio, cláusulas que garanticen el cumplimiento de la legislación medioambiental, la utilización de productos respetuosos con el medio ambiente, la utilización de productos biodegradables y el uso de productos que no 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 nuestra actividad, en las obras de nueva construcción o reformas, se han adoptado las siguientes actuaciones:

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





2012

## 5.2 Objetivos Medioambientales

- Los vidrios exteriores son de climalit, con la luna interior planitherm o la exterior cool-lite, al objeto de reducir la transmisión energética interior-externo y, en consecuencia, reducir el consumo de electricidad y mejorar las condiciones ambientales.
- En 2012 se ha iniciado la colaboración con el proveedor ReciPlac para las actuaciones de reparación y limpieza de falsos techos, asegurando la reducción de residuos, efluentes contaminantes y reciclado de materiales.

Se han desarrollado trabajos en los Hospitales de Majadahonda y Barcelona, y en los centros de San Sebastián de los Reyes y General Ricardos de Madrid.



Empleados. Oficina de Mérida



## 5. Dimensión Ambiental

### 5.3 Sensibilización, 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 se encuentra disponible, para todos los empleados, en Intranet.

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

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

#### Decálogo Medioambiental de FREMAP

**1. Reutiliza:** Es mejor evitar producir residuos



**2. Separa** los residuos y **deposítalos** en el contenedor adecuado



**3. Valora el agua:** No lo malgastes



**4. Acondiciona tu ambiente:** 21°C con calefacción y 26°C con aire acondicionado



**5. Mantén cerradas las ventanas** cuando funcionen los climatizadores



**6. Recuerda: Apaga la luz**



**7. Apaga ordenadores** y aparatos eléctricos al finalizar la jornada



**8. Pilas usadas:** Deposítalas en contenedores y en puntos de recogida



**9. Evita imprimir en papel: Utiliza PDF**



**10. El ruido** también contamina: Intenta minimizarlo





Empleada. Oficina de Úbeda

## 5.4 Comunicación Medioambiental, Interna y Externa

El compromiso de mantener un canal de comunicación medioambiental, transparente, manteniendo una relación de cooperación con autoridades y de diálogo abierto con las partes interesadas, se realiza mediante la aplicación de los procedimientos FREMAP-03 y FREMAP-GM-03.

FREMAP pone su Política Medioambiental a disposición de sus grupos de interés, mediante su publicación en Intranet y la página web de FREMAP.

Los clientes de FREMAP pueden dirigir sus sugerencias y reclamaciones, en materia medioambiental, a la Oficina del Defensor del Cliente, utilizando para ello los canales habituales:

- En las oficinas de FREMAP, por escrito firmado por el cliente.
- Por correo electrónico dirigido a: [atencionclientes@fremap.es](mailto:atencionclientes@fremap.es)
- A través de la página web: [www.fremap.es](http://www.fremap.es)

- En el servicio FREMAP Asistencia, con el número de teléfono 900 61 00 61.
- A través de la página web del Ministerio de Empleo y Seguridad Social: [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)
- A través de la Oficina Virtual de Reclamaciones: [www.ovrmatpeps.es](http://www.ovrmatpeps.es)

Las comunicaciones e incidencias ambientales se recogen en el Informe Anual de Calidad y Medio Ambiente.

Los residuos peligrosos y sanitarios generados en los centros de FREMAP son gestionados por gestores autorizados, realizándose las tareas de transporte, almacenaje y eliminación con arreglo a los procedimientos establecidos por la normativa aplicable en cada Comunidad Autónoma.

Los resultados del sistema de gestión medioambiental de FREMAP ponen de manifiesto la reducción del impacto de la actividad de FREMAP 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 en los Centros Asistenciales ha sido:

TIPOS	2008	2009	2010	2011	2012	% Variación 2008 / 2012
Residuos biosanitarios grs/asistencia	2,93	2,27	1,61	1,52	1,35	<b>-53,92</b>
Residuos químicos cl/Rx	21,42	21,77	24,04	23,80	19,24	<b>-10,18</b>
Consumo de electricidad kwh/m <sup>2</sup>	110,24	112,38	115,06	114,95	103,29	<b>-6,30</b>
Consumo de agua m <sup>3</sup> /asistencia	0,028	0,028	0,022	0,024	0,026	<b>-7,14</b>

Fuente de datos: Sistema de Gestión Medioambiental.





*Empleados. Oficina de Vecindario*



## 6. Dimensión Económica

- 6.1 Sostenibilidad Económica ..... pág. 80
- 6.2 Cuotas Recaudadas ..... pág. 81
- 6.3 Resultados de Gestión ..... pág. 81



## 6. Dimensión Económica

### 6.1 Sostenibilidad Económica



La gestión económico-financiera de FREMAP está regulada fundamentalmente por la Ley General de la Seguridad Social y el Reglamento sobre Colaboración de Mutuas, siguiéndose además las normas contables marcadas por la Intervención General de la Seguridad Social.

Así mismo, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social regula cuestiones relativas a:

- Importe de las cuotas (ingresos por los servicios que las mutuas están autorizadas a prestar).
- Estructura organizativa.
- Presupuestos dependientes de los Presupuestos Generales del Estado.
- Cuentas auditadas anualmente por la Intervención General de la Seguridad Social.
- Fusiones y entidades mancomunadas.
- Apertura de nuevos centros asistenciales (inversiones).
- Autorización para poder prestar servicios, volumen mínimo de empresarios y cuotas.

Detraídas las partidas de gastos de los ingresos y dotadas las reservas hasta el límite máximo autorizado, se retorna el exceso del resultado positivo de cada una de las contingencias al Sistema de la Seguridad Social con la siguiente distribución:

- Contingencias profesionales: el 50% del resultado se destina a dotar la Reserva de Estabilización y el otro 50% restante se ingresa al Fondo de Prevención y Rehabilitación.
- Contingencias comunes: una vez dotada la Reserva de Estabilización (25% de las cuotas percibidas en el ejercicio), la diferencia se ingresa en el Fondo de Reserva de la Seguridad Social.
- Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos: cada Mutua destinará, al menos, el 80% del resultado para la dotación de la Reserva de Estabilización. El resultante se ingresa a la Reserva de Estabilización de Cese de Actividad en la Tesorería General de la Seguridad Social. Para este ejercicio, el porcentaje que ha establecido el Ministerio de Empleo y Seguridad Social en la orden de cotización anual es el 2,20% del resultado del ejercicio.

En ese sentido, la gestión excelente de FREMAP no solo contribuye al mantenimiento de su propio funcionamiento y a la garantía del servicio público que presta, sino que también contribuye al mantenimiento del propio Sistema de la Seguridad Social, asegurando de ese modo la sostenibilidad de todo el Sistema.





## 6.2 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 en Euros	Trabajadores Protegidos	Empresas Asociadas
2012	2.375.783.874,90	3.786.360	392.846
2011	2.578.073.958,80	3.873.725	343.108
2010	2.651.263.839,72	3.950.354	360.884
2009	2.716.764.594,26	3.965.753	363.555
2008	2.844.850.619,72	4.095.756	376.243

*Fuente de datos:* Cuentas Anuales 2012.

Las provincias con mayor recaudación en millones de euros han sido Madrid (603,73), Barcelona (232,32), Sevilla (136,93), Valencia (90,35), Málaga (75,73), Cádiz (58,70) y Vizcaya (57,13).

Por volumen de cuotas recaudadas, FREMAP ostenta una cuota de mercado del 25,42% del Sector de Mutuas.

*Fuente de datos:* Informe Económico del Sector de Mutuas. AMAT 2012.

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

## 6.3 Resultados de Gestión

Se recoge, a continuación, los resultados de FREMAP en los cinco últimos años (total ingresos-total gastos).

El resultado ajustado del ejercicio asciende a 345,24 millones de euros, de los que 258,37 corresponden a la gestión de contingencias profesionales, 46,02 millones a contingencias comunes y 40,85 al cese de actividad de los trabajadores autónomos.

FREMAP en 2012 generó 251,90 millones de euros, el 27,10% del resultado a distribuir del Sector de Mutuas.

AÑO	Millones de Euros			
	Resultado de Gestión	Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes	Cese de Actividad
2012	345,24	258,37	46,02	40,85
2011	255,24	186,93	37,54	30,77
2010	226,68	156,02	66,47	4,19
2009	251,96	230,42	21,54	-
2008	425,17	360,80	64,37	-

*Fuente de datos:* Informe Económico del Sector de Mutuas. AMAT 2012.



Hospital de Vigo



# 7 Global Reporting Initiative

7.1 Glosario ..... pág. 84

7.2 Contenidos Básicos GRI ..... pág. 85





## 7. Global Reporting Initiative

### 7.1 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 al medio ambiente.

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

**Cese de actividad.** Prestación económica por las Mutuas a los trabajadores autónomos por cese de actividad.

**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.

**OT.** Organización Territorial.

**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.

**UPS.** Unidad de Prestación de Servicios.



## 7.2 Contenidos Básicos GRI

El presente Informe cubre el periodo 2012 y es el décimo Informe de Responsabilidad Social de FREMAP. Estos informes se elaboran anualmente, correspondiendo al año 2011 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

<b>1. Estrategia y análisis</b>		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.	8-9	
1.2.	Descripciones de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	13-14	
<b>2. Perfil de la organización</b>		Páginas	
2.1.	Nombre de la organización.	12	
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	12-13, 16	
2.3.	Estructura operativa de la organización.	17-18, 24	
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	12	
2.5.	Número de países en los que opera la organización.	85	España.
2.6.	Naturaleza jurídica de la propiedad y forma jurídica.	12	
2.7.	Mercados servicios.	13,16	
2.8.	Dimensiones de la organización informante.	16-17, 24, 32-33, 81	
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	18,24,85	Plan Estratégico de FREMAP 2011-2013.
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	15	



## 7. Global Reporting Initiative

### Perfil

<b>3. Perfil de la memoria</b>		Páginas	
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	85	
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente.	85	
3.3.	Ciclo de presentación de memorias.	85	
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria.	95	
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>			
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria.	8,95	
3.6.	Cobertura de la memoria.	86	La cobertura es extensible a todo FREMAP.
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	86	No existen limitaciones.
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	86	Por la naturaleza de las mutuas, este supuesto no aplica.
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	95	
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	86	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.	86	No hay cambios significativos.
<b>Índice del contenido del GRI</b>			
3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	85-94	
<b>Verificación</b>			
3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	96	





## Perfil

<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		Páginas	
4.1.	Estructura de gobierno de la organización.	17-18,24-25	Ver también los órganos de gobierno y participación de la mutua, recogidos en el capítulo 2 del Informe Anual de Gestión.
4.2.	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	87	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.	87	Ninguno.
4.4.	Mecanismos de los accionistas para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	87	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.	87	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.	13-14, 17-18	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.	87	Artículo 34 de Reglamento de Colaboración de Mutuas.
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y el estado de su implementación.	18,24,28-29	
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión.	17-18	
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	18,21,46-47,50	
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>			
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	12-14, 72, 80	
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	24-28, 54-55, 64-65, 77	
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	14,21, 54, 56, 58-59, 76	
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	24-25	
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	24-25	
4.16.	Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación.	29,87	Participación de la organización Territorial en la elaboración del Documento del Código de Conducta.
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.	8,12-14, 18-20, 25-28, 43, 46-47, 56-57, 76	



## 7. Global Reporting Initiative

### Indicadores de desempeño

#### Enfoque de Gestión Económica (Páginas 80-81)

Dimensión Económica		Páginas	
<b>Aspecto: Desempeño Económico</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	80-81, 88	Ver página 92 del Informe Anual de Gestión 2012.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	65, 74-75	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	42	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	88	Únicamente se contemplan las bonificaciones de contratación.
<b>Aspecto: Presencia en el Mercado</b>			
EC5	Diferencias entre el salario mínimo local y el de la Entidad.	88	Salario de convenio superior al SMI.
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	88	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.	53, 88	Los proveedores seleccionados tienen sede en España. Además FREMAP está sometida a la Ley de Contratos de Sector Público. Los directivos de FREMAP son españoles.
<b>Aspecto: Impactos Económicos Indirectos</b>			
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.	8-9, 12-14	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos incluyendo el alcance de dichos impactos.	13-14, 25-27, 59, 42, 44-45, 56-57, 65, 74-75, 80-81	



## Enfoque de Gestión Ambiental (Páginas 64-77)

Dimensión Ambiental		Páginas	
<b>Aspecto: Materiales</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	64-74	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	64-74	
<b>Aspecto: Energía</b>			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	64-74, 89	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.	64-74, 89	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras de eficiencia.	74-75	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	64-74, 89	El indicador se presenta parcialmente por la dificultad técnica de medición.
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas en dichas iniciativas.	64-74, 89	El indicador se presenta parcialmente por la dificultad técnica de medición.
<b>Aspecto: Agua</b>			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	89	El agua utilizada en nuestros centros procede de la red pública, salvo en el Hospital de Majadahonda, donde existe captación destinada exclusivamente a riego en cantidad inferior al límite legal. (Art. 21 Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente de Agua en la Ciudad de Madrid). Total consumo: 35.000 m <sup>3</sup> en 2012.
EN9	Fuentes de agua.	89	FREMAP en el proceso de captación de aguas no afecta negativamente al medio ambiente.
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>			
EN10	Porcentaje total de agua reciclada y reutilizada.	64-74, 89	El agua utilizada procede de la red pública.
EN11	Espacios naturales protegidos.	64-74, 89	FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.
EN12	Impacto en espacios naturales protegidos.	64-74, 89	FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.
EN13	Hábitats restaurados.	64-74, 89	El impacto de las actividades de FREMAP en este aspecto, no es significativo.





## 7. Global Reporting Initiative

### Enfoque de Gestión Ambiental (Páginas 64-77)

Dimensión Ambiental		Páginas	
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>			
EN14	Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	64-74, 90	El impacto de las actividades de FREMAP en este aspecto, no es significativo.
EN15	Especies protegidas.	64-74, 90	El impacto de las actividades de FREMAP en este aspecto, no es significativo.
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y ruidos</b>			
EN16	Emisiones totales directas e indirectas de gases efecto invernadero.	72-73	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	72-73	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	72-73, 90	El indicador se presenta parcialmente por la dificultad técnica de medición.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	72-73	
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	72-73	
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	90	No se producen.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	64-74	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	90	En 2012 se tiene constancia de cuatro incidentes por derrame, que suponen un total de 21 litros.
EN24	Transporte de residuos.	65,77	
EN25	Identificación de los recursos hídricos.	90	No existen tales recursos hídricos por la actividad de FREMAP.
<b>Aspectos: Productos y Servicios</b>			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	64-77	El indicador se presenta parcialmente por la dificultad técnica de medición.
EN27	Empaquetado de productos.	65	
<b>Aspecto: Cumplimiento Normativo</b>			
EN28	Coste de las multas por incumplimiento de la normativa.	90	Al cierre de la presente no se tiene constancia de sanción alguna.
<b>Aspectos: Transporte</b>			
EN29	Reducción de residuos.	64-74	
<b>Aspecto: General</b>			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	65, 90	Gestión de residuos: 263.936 euros. Certificación: 11.409 euros. Verificación memoria: 4.800 euros.



## Enfoque Prácticas Laborales y Ética del Trabajo (Páginas 32–45)

Prácticas Laborales y Ética del Trabajo		Páginas	
<b>1. Estrategia y Análisis</b>			
<b>Aspecto: Empleo</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	33	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	33,91	La responsabilidad operativa sobre aspectos laborales recae sobre el Subdirector General de Recursos Humanos.
LA3	Beneficios sociales específicos para los empleados con jornada completa.	42	
<b>Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores</b>			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	91	Todos los empleados salvo el Director Gerente.
LA5	Periodo mínimo de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	91	De conformidad con el art. 41.3 del Estatuto de los Trabajadores, son de 30 días.
<b>Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo</b>			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado 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.	44-45,91	100%.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	45,91	El índice de absentismo de 2012 es: AT + EP= 0,26 REM + RLN=0,11 CC=1,74
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.	37,44,45	
LA9	Asuntos de salud y seguridad laboral.	44,45	
<b>Aspecto: Formación y Educación</b>			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	36-37,91	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.	36-37,91	Para más información ver Informe Anual de Gestión 2012.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	38	100%.
<b>Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	17,91	La Junta Directiva se compone de un 90% de hombres y un 11% de mujeres.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	40	



## 7. Global Reporting Initiative

### Enfoque Derechos Humanos (Páginas 28–29, 99)

Derechos Humanos		Páginas	
<b>Aspecto: Prácticas de Inversión y Abastecimiento</b>			
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.	92	100%. Todas las inversiones sujetas a licitaciones incorporan criterios medioambientales, éticos y sociales conforme al texto Refundido Ley de Contratos del Sector Público.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	53, 92	100%. Todos los contratos sujetos a licitaciones incorporan criterios medioambientales, éticos y sociales conforme al texto Refundido Ley de Contratos del Sector Público.
HR3	Formación en materia de derechos humanos.	28–29, 92, 99	Se informa al 100% de los empleados y se forma específicamente a todos los promotores de Acción Social, y estos a su vez, forman al resto de compañeros. Adhesión Pacto Mundial e Informe de Progreso. Declaración Universal DDHH en sitio ÍNDICO-Responsabilidad Social.
<b>Aspecto: No Discriminación</b>			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	92	No se registraron incidentes de este tipo.
<b>Aspecto: Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b>			
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.	92	No se han producido.
<b>Aspecto: Explotación Infantil</b>			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	92	No se detectan.
<b>Aspecto: Trabajos Forzados</b>			
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.	92	No se producen.
<b>Aspecto: Prácticas de Seguridad</b>			
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.	92	100%. Compromiso adquirido contractualmente por parte del proveedor.
HR9	Derecho de los indígenas.	92	No se producen.





## Enfoque de Gestión Social (Páginas 12–14, 25–27, 33–34)

Sociedad		Páginas	
<b>Aspecto: Comunidad</b>			
S01	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.	33–34, 46, 56	
<b>Aspecto: Corrupción</b>			
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12, 18, 93	100% de unidades de negocio analizadas a través del Servicio de Auditoría Interna.
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	93	La formación de entrada para el 100% de los empleados incluye esta formación. Código de conducta.
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	93	No se han producido.
<b>Aspecto: Política Pública</b>			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	13–14, 25–27, 93	La participación se lleva a cabo mediante acuerdos de colaboración. Ver grupos de interés páginas 24–27.
S06	Valor de las aportaciones financieras a partidos políticos.	93	Debido a condición legal de la Entidad no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas.
<b>Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal</b>			
S07	Prácticas monopolísticas.	93	No se han producido.
<b>Aspecto: Cumplimiento Normativo</b>			
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	93	Al cierre de esta memoria no se tiene constancia de sanciones de este tipo.



## 7. Global Reporting Initiative

### Enfoque de Responsabilidad sobre Producto (Páginas 46-52)

Responsabilidad sobre producto		Páginas	
<b>Aspecto: Salud y Seguridad del Cliente</b>			
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.	25-27, 46-52	
PR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	53, 94	100%
<b>Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios</b>			
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.	13-14, 19, 21, 25-27, 46, 94	Los servicios de FREMAP están regulados reglamentariamente.
PR4	Número de incumplimientos de los códigos voluntarios.	94	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.	46-52	
<b>Aspecto: Comunicaciones de Marketing</b>			
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.	94	La normativa legal limita la publicidad y las campañas de marketing.
PR7	Número de incidentes fruto del incumplimiento de la regulación relativa a marketing.	94	No se han producido incumplimientos.
<b>Aspecto: Privacidad del Cliente</b>			
PR8	Número total de reclamaciones relacionadas con la protección de datos.	94	En 2012 se tiene constancia de tres reclamaciones, todas ellas favorables a FREMAP.
<b>Aspecto: Cumplimiento Normativo</b>			
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.	94	No se tiene constancia de sanciones de este tipo.



2012

## Criterios para la elaboración del informe

El presente informe ha sido realizado siguiendo las recomendaciones de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (versión 3.0) 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 nuestros grupos de interés 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 la realización del 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 base a las dimensiones sociales, ambiental y económica FREMAP, seleccionando los indicadores en base a los aspectos más significativos de su ámbito de actuación.

La Responsabilidad Social se integra en la estrategia de la entidad que se articula mediante el Plan Estratégico 2011-2013, siendo sus tres dimensiones, el aspecto definitorio de la materialidad de la memoria.

Es importante señalar que el presente informe se complementa con el informe económico 2012, en el que se integra una detallada información del sistema de gestión.

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.

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](http://www.fremap.es) o a la Subdirección General de Recursos Humanos de FREMAP, a través del número de fax 91 626 55 28.

Fecha de edición: Junio 2013.

Empleados. Oficina Illescas







## 7. Global Reporting Initiative

### Verificación del Informe Anual de Responsabilidad Social

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

#### VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

##### VMS-Nº 016/13

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

##### **FREMAP**

Titulada: **INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2012**

Y con número de depósito legal: M-18522-2013

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<sup>+</sup>**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.0 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 18 de junio de 2013, 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-025/13 de fecha 19 de abril de 2013 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, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 20 de junio de 2013

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR



2012

# FREMA



*Empleados. Oficina de Mérida*





Oficina de Illescas



# 8. Pacto Mundial

## Tabla de Referencias Cruzadas entre los Principios del Pacto Mundial y los Indicadores del GRI

Áreas	Principios de PM	Indicadores del GRI	Apartados Memoria FREMAP
Derechos Humanos	<b>Principio 1.</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.	EC5, LA4, LA6-9; LA13-14, DH1-9, S05, RP1-2, RP8.	3.1, 3.5, 3.6, 4.1
	<b>Principio 2.</b> Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.	DH1 - 9, S05.	3.5, 3.6, 4.3
Trabajo	<b>Principio 3.</b> Las empresas deben sostener la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo.	LA4 - 5, DH1 -3, DH5, S05.	3.5, 4.1
	<b>Principio 4.</b> Las empresas deben sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.	DH1 - 3, DH7, S05.	3.5
	<b>Principio 5.</b> Las empresas deben sustentar la abolición efectiva del trabajo infantil.	DH1 - 3, DH6, S05.	3.5, 4.4
	<b>Principio 6.</b> Las empresas deben sostener la eliminación de discriminación respecto del empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13-14, DH1-4, S05.	3.3, 3.4, 3.5, 4.1
Medio Ambiente	<b>Principio 7.</b> Las empresas deben apoyar un abordaje cauteloso de los desafíos ambientales.	EC2, AM18, AM26, AM30, S05.	3.5, 5.2
	<b>Principio 8.</b> Las empresas deben implementar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.	AM1 - 30, S05, RP3 - 4.	3.5, 5.3, 5.4
	<b>Principio 9.</b> Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías que no dañen el medio ambiente.	AM2, AM5-7, AM10, AM18, AM26-27, AM30, S05.	3.5, 5.3, 5.4
Anti-corrupción	<b>Principio 10.</b> Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el pago de sobornos.	S02 - 6.	2.4, 3.5



# Encuesta

Con sus sugerencias mejoramos todos, por lo que solicitamos su colaboración contestando a estas preguntas y enviando este cuestionario al fax 91 626 55 28.

## Su relación con FREMAP es como:

- Cliente       Proveedor       Sociedad  
 Empleado       Administración Pública       \_\_\_\_\_

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

- Valoración de la información facilitada en el Informe en el Perfil de FREMAP.

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

- Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado Responsabilidad Social de FREMAP.

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

- Valoración de la información facilitada en el Informe en la Dimensión Social.

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

- Valoración de la información facilitada en el Informe en la Dimensión Ambiental.

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

- Valoración de la información facilitada en el Informe en la Dimensión Económica.

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

Si desea expresar alguna sugerencia puede anotarla en estas líneas:

---

---

---

---

---

---

---

---





# FREMAP

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](http://www.fremap.es)

