

INFORME RESUMEN SOCIAL 2013



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



#1

Presentación

3

#2

Prestación de Servicio Excelente

9

#3

Contribución al Progreso de la Sociedad

17

Carta del Director Gerente

Estimados mutualistas:

Me complace dirigirme a vosotros para dar cuenta de la actividad llevada a cabo en FREMAP en el ejercicio 2013 durante el cual, un año más, hemos pretendido estar con nuestras empresas y trabajadores dando nuestro apoyo mediante la prestación de un servicio excelente con objeto de contribuir a la eficiencia de nuestros mutualistas, a la mejora del sistema y, en definitiva, al progreso de la sociedad.

A este respecto, quiero hacer una especial mención a nuestro proyecto de Responsabilidad Social, que cumple once años consecutivos comunicando a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, los impactos económicos, sociales y medioambientales de FREMAP y que plasmamos en el presente informe que ha sido elaborado conforme a las directrices de Global Reporting Initiative.

Como todos conocéis, 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, no en vano, desde el año 2002, FREMAP apoya y respeta los Diez Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y la lucha contra la corrupción, habiendo presentado en 2013 nuestro informe de progreso y renovando nuestro compromiso con el Pacto Mundial y sus Diez Principios. Es nuestro deseo mantener dicho compromiso en 2014.

Las actuaciones llevadas a cabo en 2013 se enmarcan dentro del II Plan Estratégico de Responsabilidad Social para el periodo 2013-2015 y, entre ellas, cabe destacar:



Desde la dimensión económica, en 2013 se ha dado cobertura a 3.342.082 trabajadores en contingencias profesionales, que junto a los trabajadores asegurados en contingencias comunes y cese de actividad han permitido que nuestros ingresos por cuotas ascendiesen hasta los 2.335 millones de euros.

Fruto de lo anterior, nuestro objetivo de contribuir a la mejora del Sistema de Seguridad Social y a la eficiencia de nuestros mutualistas, se tradujo en un resultado de 269,15 millones de euros (un 24,03% del sector), así como en la tramitación de solicitudes de incentivos (“Bonus”) 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 por un importe total de 17,39 millones de euros.

La eficiencia en la gestión realizada a lo largo del año 2013, tuvo como resultado, destinar a prestaciones económicas por contingencias profesionales un 16,88% de las cuotas recaudadas, un 84,58% para contingencias comunes y un 2,76% para la prestación por cese de actividad de trabajadores autónomos.

En relación con la asistencia sanitaria, la Entidad cuenta con 165 centros asistenciales propios, cuatro hospitales con internamiento y cuatro hospitales de día, participando mayoritariamente en los Hospitales Intermutuales de Levante y Euskadi.

En 2013 FREMAP atendió en sus centros asistenciales a 440.995 pacientes, con un total de 1.592.087 consultas médicas, mientras que en sus hospitales se atendieron 44.547 nuevos pacientes que dieron lugar a 150.173 consultas médicas y 12.309 intervenciones quirúrgicas.

Otra forma de estar con los trabajadores protegidos consiste en prestar nuestra ayuda frente a situaciones de especial dificultad, a lo que contribuye la labor realizada por la Comisión de Prestaciones Especiales, a través de la cual se concedieron un total de 5.301 ayudas económicas (5,6% superior al año anterior) por importe de 8,11 millones de euros. Por otro lado, desde el punto de vista de reinserción social del accidentado grave, nuestro programa de Readaptación Profesional facilitó el acceso a alguno de los cursos programados a un total de 187 trabajadores.

Para fomentar la integración y gestión de la prevención y promover la reducción de la siniestralidad, se han desarrollado 68.499 actividades de prevención, llevadas a cabo en 20.719 empresas y que han contribuido a que el número de accidentes por cada 100 trabajadores protegidos se haya situado en el 3,23% al finalizar el 2013.

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 promoción de la participación de los empleados, del trabajo en equipo y del conocimiento mutuo y fruto de ello cabe destacar las políticas de conciliación diseñadas para mejorar la vida profesional y familiar de las personas que forman parte de FREMAP, así como la puesta en marcha de las campañas de participación y recogida de ideas en torno al objetivo institucional “Innovación”, que ha iniciado su andadura en este 2013.

Nuestros clientes han valorado muy positivamente los servicios prestados por FREMAP, según los resultados de las 17.273 encuestas telefónicas realizadas a empresas, trabajadores y colaboradores.

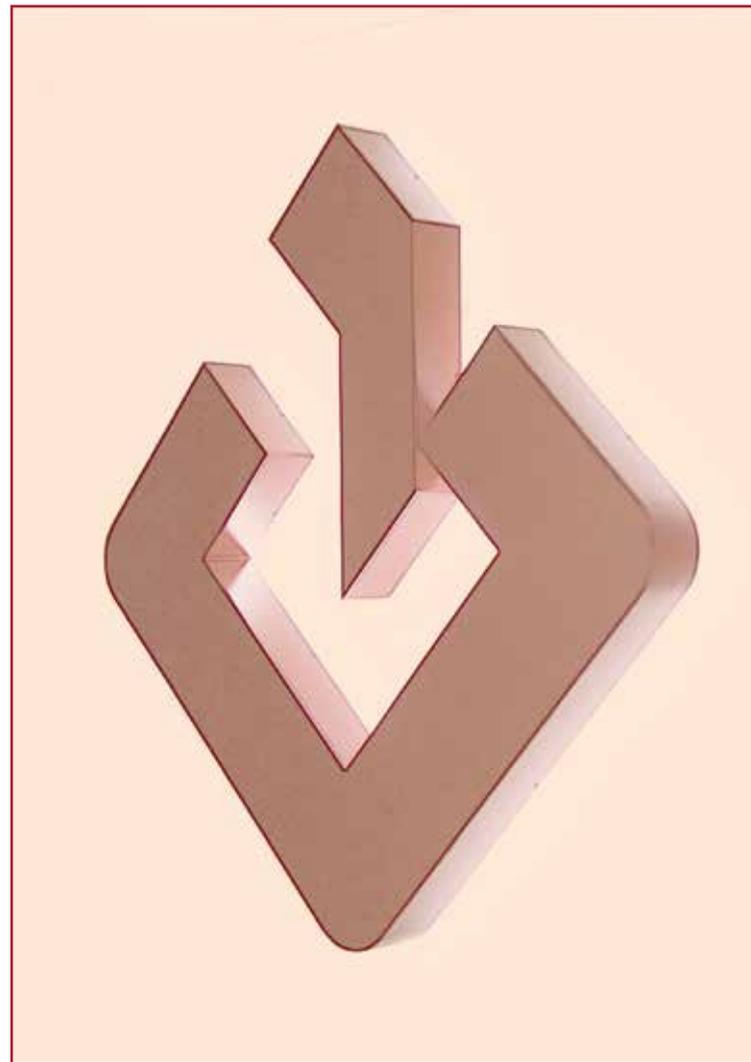
El compromiso de FREMAP de respeto y mejora del medioambiente, se ha materializado en el cumplimiento de los objetivos recogidos en el Programa de Gestión Medioambiental, destacando la eliminación de los residuos químicos generados en los centros asistenciales gracias a la dotación de equipos de revelado digital de imágenes radiográficas.

Quiero destacar, en especial, las actividades de Acción Social realizadas por los empleados de FREMAP, bien mediante su participación como promotores o como voluntarios, bien a través de las diferentes Campañas Solidarias. Fruto de esta incansable labor, han resultado los más de 27.000 euros recaudados a favor del proyecto de la ONG Mans Mercedàries.

FREMAP entiende la Responsabilidad Social como un 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, impulsando las acciones necesarias para alcanzar el objetivo de contribuir al progreso de nuestra sociedad.

Mi más sincero reconocimiento a todos los empleados de FREMAP que, en estos momentos de especial dificultad, hemos estado con nuestras empresas, con sus trabajadores, con el sistema y con la sociedad, cumpliendo un año más con el compromiso y confianza que depositáis todos en nosotros.

Jesús M^a. Esarte Sola
Director Gerente





Logros 2013

Recursos Humanos

- Creación del Portal de Innovación en el que a través de la participación activa de todos los empleados de FREMAP se pretende la recogida de ideas destinadas a contribuir a la mejora continua de la Entidad.
- Consolidación del proceso de mejora del Portal del Empleado a través del desarrollo e implantación de nuevos servicios, así como la mejora de las funcionalidades existentes.
- Desarrollo del proyecto formativo de Reanimación Cardiopulmonar avanzada que permite, a todos los empleados del ámbito sanitario, disponer de los últimos avances y conocimientos para su aplicación práctica en caso de necesidad.
- Consolidación en el desarrollo de las medidas contempladas en el Plan de Igualdad aprobado en 2012.
- Participación en el proyecto “Formación Profesional Dual”, impulsado por la Comunidad de Madrid y cuyo objetivo es adecuar la formación profesional a las necesidades de los sectores productivos y mejorar la cualificación y empleabilidad de los alumnos.
- Inauguración de la I Edición del Programa Formativo firmado con la Universidad Complutense de Madrid por el que se acoge a alumnos de Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos para la realización de prácticas en nuestra Entidad.
- Formalización y prórroga de 76 convenios de colaboración con distintas Universidades, Centros Privados e Instituciones de Enseñanza Secundaria para la colaboración en la formación práctica de su alumnado.

Responsabilidad Social

- Incremento en un 5,6% del número de ayudas concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales por un valor total de 8.108.688,00 euros, con especial atención a los huérfanos absolutos así como a las viudas de los seis mineros fallecidos en el año 2013 en León.
- Realización de programas formativos a 187 accidentados en el marco de nuestro programa de Readaptación Profesional, base importante para la plena integración en la vida social y familiar de aquellos trabajadores que han sufrido un accidente de trabajo o se han visto afectados de una enfermedad profesional y quieren reincorporarse nuevamente a la actividad laboral.
- Celebración del VI Concurso de Proyectos Solidarios que ha permitido seleccionar, entre los 60 proyectos presentados, las dos organizaciones con las que FREMAP colaborará durante los dos próximos años en materia de Acción Social.
- Renovación del compromiso con los diez Principios del Pacto Mundial de la ONU.



Terapia Ocupacional. Hospital de Sevilla

Calidad y Medio Ambiente

- Renovación y actualización para todos los centros y actividades de la Entidad de las acreditaciones y certificados siguientes:
 - Calidad: Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
 - Sistema de Gestión Medioambiental: Norma UNE-EN ISO 14001:2004.
 - Madrid Excelente, por un periodo de tres años.
 - Sello de 500+ EFQM que otorga el Club de Excelencia Europea, representante oficial de la European Foundation for Quality Management.
 - Obtención de la calificación de nivel A+ (máximo nivel de información y transparencia) de la Memoria de Responsabilidad Social 2012, según la Guía G3.0 del Global Reporting Initiative (GRI).
 - Certificado bienal de cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Revisión de los indicadores ambientales de la Organización con objeto de introducir un mayor grado de exigencia en este aspecto.
- Puesta en marcha del Plan de Acción “Reduce tu consumo eléctrico y ahorra” que ha supuesto la reducción de 445.323 Kwh en todos los centros de la Entidad con un ahorro estimado superior a los 50.000 euros anuales.
- Adquisición de contenedores de segregación de residuos (papel, plástico y orgánico) para todos los centros de la Entidad.
- Introducción de mejoras en los niveles de calidad ambiental de los quirófanos de nuestros hospitales con internamiento, consiguiendo niveles de estándares superiores a las clasificaciones tipo A.

Equipamiento e Instalaciones

- Autorización por parte de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de los siguientes proyectos:
 - Adquisición de un nuevo local en la ciudad de Vigo y la reforma parcial de nuestro Hospital sito en la misma ciudad.
 - Reforma de nuestro Hospital de Barcelona, con el objetivo de aumentar la capacidad quirúrgica, hospitalaria y asistencial.
 - Adquisición de dos Resonancias Magnéticas Nucleares para los Hospitales de Majadahonda y Sevilla, lo que permitirá incorporar la última tecnología disponible.
- Ejecución de la reforma integral de nuestros Centros Asistenciales de Gijón y Burgos así como la reforma del área administrativa de los centros situados en las Calles Balmes de Barcelona y Sor Ángela de la Cruz de Madrid.
- Finalización del proceso de implantación de la digitalización de todas las salas de Rayos X de la Entidad.
- Adquisición para el área de Fisioterapia del Hospital de Majadahonda de un tapiz rodante antigraavedad, tecnológicamente muy avanzado y destinado al tratamiento de lesiones de miembro inferior y reeducación de la marcha.
- Renovación del equipamiento del Laboratorio de Biomecánica del Hospital de Sevilla, así como la adquisición de un nuevo microscopio y arco quirúrgico.
- Se ha dotado a todos los hospitales con internamiento de redes Wi-fi para la conexión gratuita a internet de pacientes y acompañantes.

Sistemas de Información

- Adaptación de los sistemas de FREMAP a la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA), que pretende instaurar un sistema en el que los particulares y las empresas puedan realizar transferencias en toda Europa de forma rápida, segura y en igualdad de condiciones.
- Implementación de la solución informática COFRE – Contratación FREMAP – que permite la integración de los procesos de contratación de la Entidad.
- Finalización del proceso de implantación del proyecto Lync que ha supuesto una importante mejora de la comunicación externa e interna de la Entidad.
- Renovación del parque de ordenadores portátiles, mejorando sus capacidades y logrando un significativo ahorro de costes.

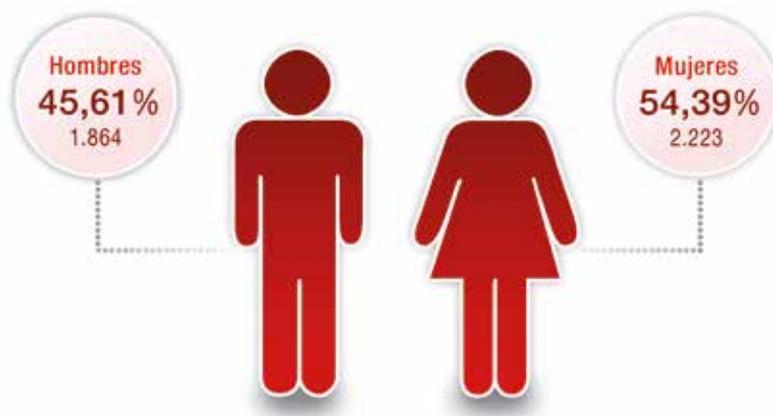


Recursos Humanos

El objetivo fundamental en materia de recursos humanos es promover la formación, el desarrollo profesional y la fidelización de las personas empleadas en FREMAP, incentivando el sentimiento vocacional, el orgullo de pertenencia y promoviendo el trabajo en equipo y el conocimiento mutuo, convencida de que compartir experiencias e inquietudes produce mejoras en la calidad del trabajo que realiza.

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

Total Plantilla: 4.087



Formación y Desarrollo

La formación y el desarrollo de nuestros empleados constituye uno de nuestros compromisos más importantes, conscientes de que contar con una plantilla eficaz, capacitada y comprometida con los objetivos de FREMAP es el camino para seguir siendo una Organización Excelente en la prestación del servicio y obtener el máximo reconocimiento como Institución de referencia.

En 2013 se han producido 15.671 asistencias a actividades de formación, a las que se han dedicado 130.309 horas, además de la formación continua que se produce en el propio centro de trabajo. El 86% de éstas corresponde a formación interna y el 14% a formación externa. La media por empleado es de 32 horas de formación, habiendo participado el 96,5% de los mismos en alguna actividad formativa.

Grupos Profesionales	Horas de Formación			Por Persona
	Externa	Interna	Total	
Gestión	576	41.234	41.810	32,1
Prevención	797	2.394	3.191	21,6
Sanitaria	11.951	63.156	75.107	33,4
Soporte técnico	4.830	5.371	10.201	33,0
Total	18.154	112.155	130.309	32,0

Igualdad y Conciliación

Desde 2012, está implantado del Plan de Igualdad y Conciliación, que se firmó conjuntamente con el sindicato mayoritario de la Entidad. 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 que contiene las prácticas en esta materia y un recopilatorio de todas las medidas de conciliación existentes para los empleados de FREMAP, con intención de facilitar su conocimiento por toda la plantilla.

Las principales medidas están recogidas en el Convenio Colectivo de FREMAP, actualmente en situación de prórroga, mejorando las establecidas en el Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo. Entre dichas medidas destacan las relativas a: reducción de jornada anual, reducción de número de tardes de trabajo para personal no sanitario, acumulación de los 15 días de permiso por lactancia, ayuda económica por hijo discapacitado, premio de natalidad, excedencia voluntaria con reserva de puesto para determinadas categorías profesionales, permiso retribuido por boda de hijo y para acompañar a consulta médica de familiares, fondo de ayuda al empleado, mejores condiciones en materia de vacaciones, mejora de la jornada laboral en situación de guarda legal para menores de 12 años, familiares e hijos enfermos o discapacitados.

Seguridad y Salud Laboral de los Empleados

El sistema de gestión de FREMAP hace que, en cualquier ámbito de actuación, se tengan en cuenta aspectos relevantes para la seguridad y la salud de su plantilla.

En 2013 los accidentes de trabajo con baja, producidos durante la jornada, tuvieron un índice de incidencia del 1,08%.

Tanto los accidentes producidos como las medidas propuestas para reducirlos, se comunican periódicamente a los trabajadores, a través de los 22 Comités de Seguridad y Salud. Uno de ellos, de ámbito nacional, representa al 100% de los empleados de FREMAP.

Discapacidad

Continuando con la progresión ascendente de los últimos años, en 2013 se mejoró el porcentaje de personas con discapacidad dentro de la plantilla de FREMAP, potenciando el apoyo a los Centros Especiales de Empleo.

Año	% Contratación Directa	% Medidas Alternativas	% Total Discapacitados
2010	1,94	0,55	2,49
2011	2,06	0,67	2,73
2012	2,18	0,74	2,92
2013	2,15	0,88	3,03

Equipamiento e Instalaciones

En aras a conseguir la mejor calidad asistencial en beneficio de nuestras empresas asociadas y trabajadores protegidos, se dispone de catálogos, revisados y actualizados, de dotación estándar para todos nuestros centros con el objetivo de disponer del equipamiento necesario – tanto asistencial como administrativo – que contribuya a la prestación de un servicio excelente.

Adicionalmente, con arreglo a los catálogos se analiza el equipamiento de cada centro y su consiguiente renovación, en aquellos casos en que sea necesario, a efectos de garantizar la calidad a todos los usuarios internos y externos.

Sistemas de Información

La mejora de la tecnología y aplicativos de la Entidad es uno de los objetivos prioritarios en la gestión de nuestros sistemas de información, orientando nuestros esfuerzos en conseguir mejorar la accesibilidad a nuestros clientes externos y la optimización de las herramientas utilizadas por nuestros empleados.

Para ello, en este ejercicio se ha continuado trabajando en la evolución de la plataforma informática corporativa que utilizan los empleados de FREMAP, la mejora de los productos ofimáticos y la renovación de parte del equipamiento informático.



Empleadas Hospital de Sevilla

Seguridad de la Información

FREMAP adquiere el compromiso de establecer y adoptar procedimientos/técnicas para el correcto tratamiento de la información que gestiona, así como la prevención y detección de riesgos y amenazas que pueden afectar a su confidencialidad, integridad y disponibilidad, impactando en su actividad. Asimismo garantiza el cumplimiento de la diversa normativa legal aplicable, como la “Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal” o la “Ley de Autonomía del Paciente y Derechos y Obligaciones en Materia de Información y Documentación Clínica”.

En este sentido, y en cumplimiento de la normativa legal vigente, durante 2013 FREMAP se sometió a una auditoria bienal obligatoria que puso de manifiesto el grado de sensibilidad y concienciación de los empleados al obtener un nivel muy alto de adaptación en relación con la LOPD. Hecho que quedó igualmente patente con la realización del curso de formación online en materia de seguridad de la información a todos los empleados y en la revisión de todos los requisitos de seguridad que están realizando las Direcciones de Central.

Servicio Telefónico a Empresas y Trabajadores (Línea 900)

FREMAP Asistencia es un servicio creado para hacer posible un contacto permanente con nuestros asegurados; 24 horas todos los días del año y desde cualquier lugar del mundo. Con ello pretendemos ofrecer medios y orientación en toda circunstancia derivada de la cobertura de accidentes de trabajo, especialmente en aquellos casos más críticos de traslados sanitarios tanto en territorio nacional como internacional.

Se han atendido 75.047 llamadas de empresas y trabajadores y se han efectuado 633 traslados sanitarios, de los que 40 fueron internacionales.

FREMAP Asistencia 24 horas
365 días al año

CON SÓLO MARCAR UN TELÉFONO...
desde España **900 61 00 61**
desde el Extranjero **+34 915 811 809**

FREMAP te gestiona la asistencia médica de urgencia y el traslado por accidente de trabajo.

SI AÚN NO TIENES NUESTRA TARJETA **SOLICÍTALA** EN TU CENTRO ASISTENCIAL

Te Informamos sobre:

- ◆ Nuestra red de hospitales
- ◆ Nuestros centros asistenciales propios
- ◆ Centros sanitarios concertados

FREMAP Asistencia 24 horas
información general • traslados de accidentados
900 61 00 61

FREMAP Internacional 24 horas
servicio médico en el extranjero todos los accidentes
915 811 809

Llévala siempre y podrás recibir información telefónica en caso de emergencia
A CUALQUIER HORA Y EN TODO EL MUNDO

www.fremap.es
La Salud de tu Empresa

FREMAP
SERVICIO DE ASISTENCIA 24 HORAS

Sistema de Gestión de Calidad

FREMAP es una empresa comprometida con la calidad en la gestión y orientada al servicio de las empresas asociadas y de sus trabajadores protegidos, que 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, desde su creación, FREMAP presta más atención, como lo muestra la permanente adopción de medidas dirigidas a la mejora y que se han materializado en este ejercicio 2013, con la colaboración de toda la Organización, en el desarrollo de un ambicioso proyecto de revisión y mejora de los procesos y métodos de trabajo de FREMAP.

Fruto de esta labor, sometemos nuestros procesos y sistemas de trabajo a la certificación por entidades acreditadas, certificados que tienen como alcance todos los centros y actividades de la Entidad.

Destaca entre todas estas certificaciones, la correspondiente al Sello de 500+ EFQM que otorga el Club de Excelencia, representante oficial de EFQM (European Foundation for Quality Management) en España, que FREMAP posee desde el año 2006, y que se constituye en el máximo galardón entre las acreditaciones que reciben aquellas organizaciones que se distinguen por un elevado nivel de excelencia en la gestión. Actualmente lo poseen 40 organizaciones.



Calidad



Medioambiente



Excelencia



International
Certificación Network



Excelencia Europea



Servicio de Prevención



Responsabilidad Social

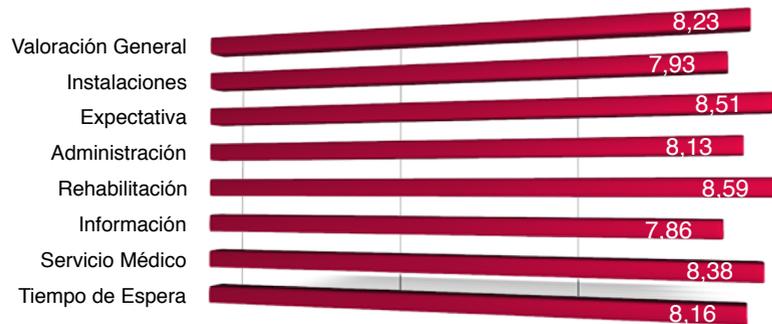
Calidad Percibida - Encuestas de Clientes

Para FREMAP la clave de la satisfacción pasa por escuchar al cliente, motivo por el cual todos los ejercicios se realizan encuestas a nuestros grupos de interés con objeto de conocer el grado de consecución en nuestro compromiso de prestar un servicio excelente.

Encuesta a Trabajadores atendidos en los Centros Asistenciales

En 2013 se realizaron 10.317 encuestas telefónicas a los trabajadores que han seguido un tratamiento con baja por accidente de trabajo o enfermedad profesional en cualquiera de sus centros asistenciales, obteniéndose una valoración del 8,23, en una escala de 1 a 10, respecto de los servicios prestados por FREMAP.

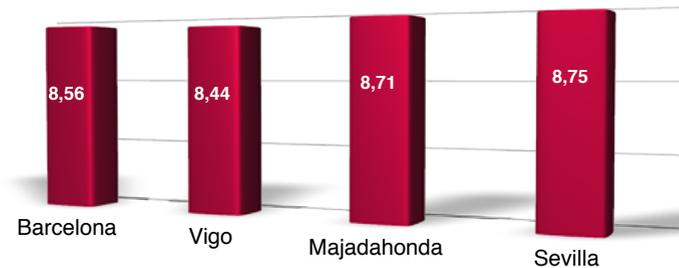
Encuesta de Pacientes - Centros Asistenciales



Encuesta a Trabajadores atendidos en los Hospitales

FREMAP ha realizado 1.610 encuestas telefónicas a los pacientes que han utilizado los centros hospitalarios de Barcelona, Majadahonda, Sevilla y Vigo, siendo el grado de satisfacción obtenido con el servicio hospitalario de 8,70 en una escala de 1 a 10.

Encuesta de Hospitales - Satisfacción



Encuesta a las Trabajadoras beneficiarias de la prestación por Embarazo de Riesgo/Lactancia Natural

Asimismo en el último trimestre de 2013 también se encuestaron telefónicamente a las trabajadoras receptoras de la prestación por embarazo de riesgo y/o lactancia natural.

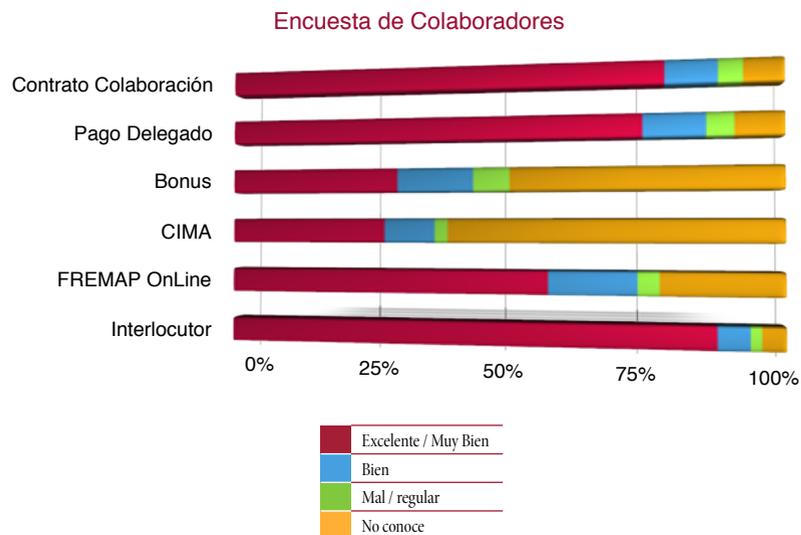
Se realizaron 1.739 encuestas que valoraron en un 47% como corto el tiempo para el cobro de la prestación, una vez solicitada, y en un 37,78% como corto el tiempo en tener cita médica para reconocimiento. La valoración del interlocutor que FREMAP pone a su disposición fue de 8,72 y la información recibida sobre la prestación de un 8,55.

Prestación de Servicio Excelente

Encuesta a Colaboradores

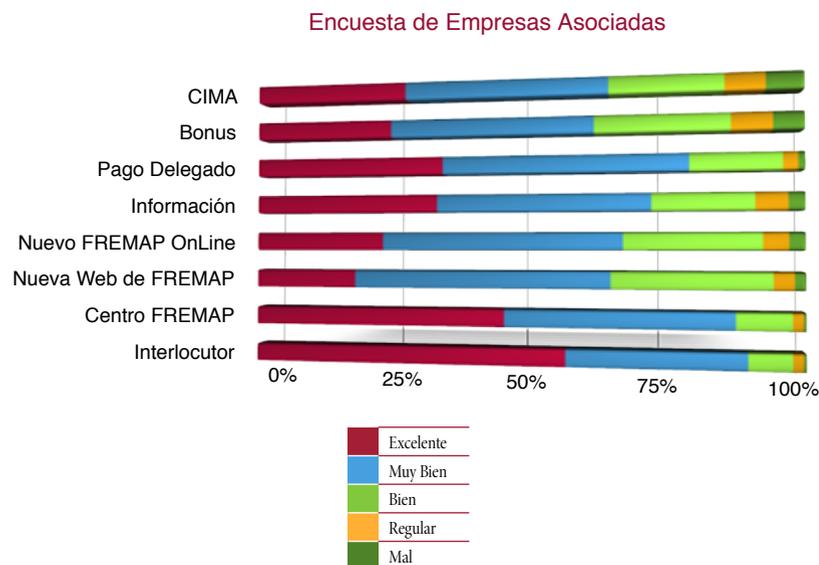
En 2013 se han realizado 3.607 encuestas telefónicas a colaboradores, lo que representa un 19,29% de los colaboradores con relación contractual con FREMAP.

El 61% de los colaboradores califican como excelente los principales servicios de FREMAP y una valoración media de 4,26 (escala de 1 a 5).



Encuesta a Empresas Asociadas

En la última encuesta telefónica, realizada en 2012, sobre las 3.811 encuestas efectuadas, el 70% de las empresas califican como excelente/muy bueno los principales servicios de FREMAP. La valoración media fue de 4,07 (escala de 1 a 5).



Oficina del Defensor del Cliente

FREMAP pone a disposición de sus clientes un servicio específico en garantía de sus derechos

La Oficina del Defensor del Cliente tiene como funciones:

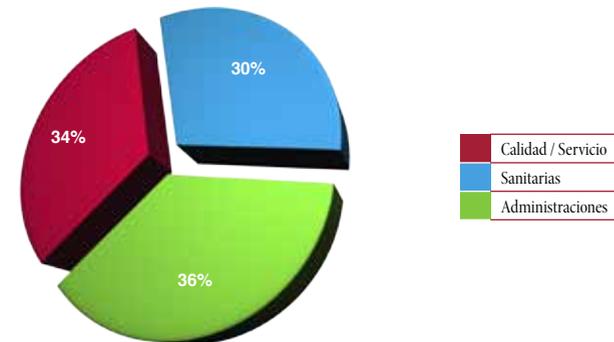
- Atender y resolver las reclamaciones de los clientes de FREMAP.
- Realizar recomendaciones derivadas de las reclamaciones recibidas, sobre aquellas actuaciones que pudieran mejorarse.
- Elaborar un informe anual sobre las reclamaciones recibidas y su resolución.
- Atender y resolver las reclamaciones y sugerencias de contenido medioambiental que afecten a los centros e instalaciones de FREMAP.

Las reclamaciones se pueden presentar:

- En las oficinas de FREMAP, por escrito firmado por el cliente.
- Por correo electrónico dirigido a: atencionclientes@fremap.es
- A través de la página web: www.fremap.es
- En el servicio FREMAP Asistencia, con el número de teléfono 900 61 00 61.
- A través de la página web del Ministerio de Empleo y Seguridad Social: www.seg-social.es
- A través de la Oficina Virtual de Reclamaciones: www.ovrmatepss.es

En 2013 se tramitaron 1.969 reclamaciones; de ellas 220 se han recibido a través de la web del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (un 7,9%). A continuación se presentan gráficamente las reclamaciones por categorías:

Reclamaciones - Categorías

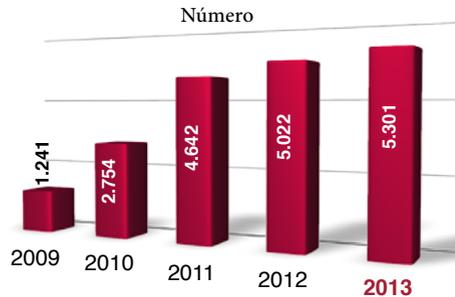


El tiempo medio de respuesta de las reclamaciones se ha situado en 2,3 días, habiéndose aceptado total o parcialmente el 34,2% (673 reclamaciones) de todas las solicitudes recibidas.

Comisión de Prestaciones Especiales

A lo largo de 2013, se han celebrado 16 reuniones en las que se han concedido 5.301 prestaciones, por valor de 8.108.688,00 euros, incrementándose por tanto el número de ayudas concedidas en un 5,6% respecto al 2012.

Solicitudes Prestaciones Especiales



Cabe destacar que en 2013 se acordó conceder una ayuda extraordinaria de 3.000 euros a 485 huérfanos de contingencias profesionales cuyos progenitores fallecieron entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2012, lo que supone 1.455.000 euros. Y también, se han concedido 25.000 euros en concepto de prestación especial a cada una de las 6 viudas de los mineros que perdieron la vida en León.

Así mismo, como consecuencia del acuerdo establecido con la Federación Española de Deportes con Discapacidad Física (FEDDF), 65 personas se vieron beneficiadas con una prestación especial destinada a la realización de actividades deportivas, tanto de invierno como de verano. Para este concepto se destinaron en 2013 un total de 145.880,48 euros.

Ayudas	Prestaciones	Importe (euros)
Adquisición de vivienda	5	135.000,00
Readaptación de vivienda	30	205.859,94
Adquisición y adaptación de vehículos	66	304.813,18
Estado de necesidad por disminución de ingresos	754	1.189.168,06
Prótesis dental	42	39.529,70
Audífonos y varios prótesis	9	52.802,12
Gafas	262	90.190,39
Ayudas técnicas para autonomía y movilidad	125	310.485,93
Fallecimiento y gastos de sepelio	421	3.159.958,22
Dietas y gastos extras por hospitalización o tratamiento	2.771	467.610,36
Tratamientos extraordinarios y complementarios	38	11.728,59
Formación profesional	346	1.415.596,73
Ayuda económica por formación profesional	213	417.879,71
Autoempleo	8	142.464,79
Apoyo para actividades básicas de la vida ordinaria y varios	211	165.600,28
Total	5.301	8.108.688,00

Readaptación Profesional

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

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

En 2013, realizaron alguno de los programas formativos 187 accidentados, recibiendo un total de 15.120 acciones formativas.

Durante la formación, los accidentados cuentan además con el apoyo de un Servicio de Intermediación Laboral (SIL), que les prepara para la búsqueda de un trabajo y les ayuda, una vez finalizado el curso, en la obtención del mismo a través de una bolsa de empleo. Los datos de inserción laboral muestran que el 79% de los alumnos que han realizado un curso en el periodo 1972-2013, han encontrado un primer trabajo.

READAPTACIÓN PROFESIONAL	
Atención Telefónica	Calidad Industrial
Carpintería de Alumnio	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	

Gestión Medioambiental

Compromiso con el Desarrollo Sostenible

En 2013 se han puesto en marcha, entre otras, las iniciativas medioambientales siguientes, con objeto de reducir los consumos y eficiencia energética:

- Plan de acción de control y reducción de consumo eléctrico para las UPS de FREMAP.
- Adquisición de contenedores de segregación de residuos (papel, plástico y orgánico) para todos los centros de FREMAP.
- Mejoras en el control de las fuentes energéticas del Hospital de Majadahonda, mejora en los cuadros eléctricos automatizando los procesos para mejorar la gestión de funcionamiento, consiguiendo una reducción en los consumos y evitando averías derivadas de los fallos en los citados cuadros.
- Mejora en la climatización del Hospital de Majadahonda a través de una nueva aplicación informática de gestión y sustitución de equipos de climatización individuales, eliminando las variaciones bruscas de temperatura, mejorando el gasto y el confort.
- Mejoras en los niveles de calidad ambiental de los quirófanos, consiguiendo niveles de estándares superiores a las clasificaciones tipo A, anteriormente conseguidas.
- Mejoras en los acumuladores de agua caliente sanitaria del Hospital de Majadahonda para realizar las operaciones de prevención de legionelosis, sin perjudicar el uso.

Objetivos Medioambientales

El Programa de Gestión Medioambiental de FREMAP recoge los objetivos anuales. Su seguimiento se integra en el Sistema de Información Global SIGLO y los resultados ponen de manifiesto la reducción del impacto de la actividad en el medio ambiente, contribuyendo al uso racional de los recursos y la disminución de los gastos.

La evolución del comportamiento medioambiental durante los últimos cinco años en los centros asistenciales ha sido:

Tipos	2010	2011	2012	2013	% Variación 2010/2013
Residuos Biosanitarios Grs/asistencia	1,61	1,52	1,35	1,65	+ 2,48
Residuos Químicos Cl/Disparos RX	24,04	23,80	19,24	8,36	-65,14
Consumo de electricidad Kwh/m ²	115,06	114,95	103,29	108,20	- 5,90
Consumo de agua m ³ /asistencias	0,022	0,024	0,026	0,023	+ 4,54

(Fuente de datos: Sistema de Gestión Medioambiental de FREMAP)



Promoción de Sensibilización Social y Medioambiental

FREMAP se compromete a promover entre sus empleados un mayor grado de sensibilización, responsabilidad y conciencia medioambiental. Para su consecución se publica y difunde anualmente el Programa de Gestión Medioambiental o el Decálogo de Medio Ambiente. Asimismo se celebran actividades como “El Día del Árbol”, con la participación de empleados y familiares, para fomento de una cultura ecológica.

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 la 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 puntos de recogida



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



10. **El ruido** también contamina: intenta minimizarlos



FREMAP establece alianzas con sus proveedores, para fomentar prácticas respetuosas con la naturaleza e incorpora requisitos medioambientales en los contratos y pliegos administrativos, en caso de licitación pública.

FREMAP se compromete a mantener canales internos y externos de comunicación medioambiental:

- La Política Medioambiental de FREMAP se pone a disposición de las partes interesadas mediante su publicación en la intranet y el página web de FREMAP.
- El Informe Anual de FREMAP recoge la información transparente sobre las actuaciones desarrolladas para disminuir el impacto medioambiental de su actividad.
- Las incidencias de carácter ambiental pueden canalizarse a través del sistema de sugerencias y reclamaciones mediante:
 - Hojas de reclamaciones existentes en todos los centros.
 - Línea de atención telefónica 900 61 00 61.
 - Correo electrónico dirigido a: atencionclientes@fremap.es
 - Oficina Virtual de Reclamaciones: web del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y web de AMAT Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo.

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, con un carácter integral que se materializa en todas y cada una de sus actuaciones 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. La Comisión de Prestaciones Especiales, nuestro Servicio de Readaptación Profesional y la Acción Social desarrollada por nuestros empleados son un claro ejemplo del fuerte compromiso de FREMAP para con la sociedad.
- 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, en 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.

Grupos de Interés



Principales Premios y Reconocimientos en 2013

- Renovación del Sello “Alcorcón Concilia” por el modelo de gestión en Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, otorgado por el Ayuntamiento de Alcorcón.
- Premio a la Mejor Comunicación de Enfermería sobre “Síndrome compartimental. Signos, síntomas y tratamiento” otorgado a la empleada de FREMAP, la D.U.E., Miriam Monfort Fernández, en el XIII Congreso Nacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA 2013).
- 1^{er} Premio a la Mejor Comunicación Oral del II Congreso de Inspectores de la Seguridad Social celebrado el 7 y 8 de noviembre en Madrid, con la presentación: SQM Síndrome Químico Múltiple: ¿Consenso? ¿Realmente dónde estamos? Premio otorgado a los empleados de FREMAP: Dres. Eduardo Viver Bernadó, Carolina Gerónimo Blasco y Manuel Mendoza López.
- Reconocimiento de Cruz Roja Alicante como empresa responsable por su colaboración en la campaña “Ahora más que nunca”.
- Reconocimiento de la Consejera de Salud de la Junta de Andalucía a todo el personal de FREMAP Algeciras por su colaboración en la campaña de donación de sangre.
- Reconocimiento del Ayuntamiento de San José de la Rinconada por la colaboración y participación de FREMAP en el Municipio.
- Agradecimiento del Ayuntamiento de Aljaraque a FREMAP por su colaboración en las II Jornadas de Prevención de Riesgos Laborales del Municipio.
- Agradecimiento del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz al empleado de FREMAP, Dr. Carlos del Pozo Lozano, por su colaboración con la policía local.
- Agradecimiento de Cáritas Algeciras por la donación realizada de los empleados de FREMAP.
- Agradecimiento de Cruz Roja Las Palmas por la colaboración de los empleados de FREMAP en “el día de la banderita”.
- Agradecimiento de Cruz Roja Madrid por la colaboración de los empleados de FREMAP en la campaña de recogida de material escolar.
- Agradecimiento de la ONG Entreculturas por colaborar en la II Edición de la carrera solidaria “Corre por una causa, corre por la educación”.

Acción Social

La Acción Social de FREMAP nació hace diez años como respuesta a la motivación de los empleados de la Entidad que, alentados por los principios de la Cultura de Empresa, decidieron contribuir al progreso de la sociedad desde otro enfoque distinto al propio de la actividad de FREMAP.

En la actualidad, la Acción Social de FREMAP se encuentra integrada en la estrategia de la Entidad y forma parte de la Política de Responsabilidad Social. Asimismo, el Plan de Acción Social de FREMAP 2012-2013, establece numerosas acciones e iniciativas orientadas a la sensibilización y fomento de la solidaridad.

Hasta finales de 2013, FREMAP estuvo colaborando con el segundo ganador del V Concurso de Proyectos Solidarios, “Lar Tiberiades” en Mozambique, de la ONG Mans Mercedàries, consistente en la construcción y equipamiento de un centro infantil, que será gestionado por las Religiosas Mercedarias responsables del orfanato, que acoge 37 niñas huérfanas a causa del sida. Fruto de la incansable labor de los promotores de Acción Social de FREMAP, se entregaron más de 27.000 euros.

CAMPAÑAS	2009	2010	2011	2012	2013
Lotería (euros)	4.820	4.648	5.288	15.713	-
Calendarios /Agendas (euros)	2.070	3.007	5.533	5.670	9.622
Juguetes (unidades)	4.950	4.667	3.716	7.180	5.666
Alimentos (unidades)	5.455	4.220	6.673	5.240	7.970
Órtesis y prótesis (unidades)	1.391	1.122	2.382	1.614	2.065
Un empleado un euro	3.180	3.693	3.000	1.672	4.232
Día del libro (euros)	-	-	-	-	6.327

En 2013 se celebró el VI Concurso de Proyectos Solidarios, resultado del cual se obtuvieron las dos organizaciones con las que la Acción Social de FREMAP colaborará durante los dos próximos años.

Desde octubre de 2013 se está colaborando con APADIS, primer ganador del Concurso, cuyo proyecto consiste en la mejora de la sala de fisioterapia y rehabilitación del centro de día, para personas con discapacidad intelectual, situado en San Sebastián de los Reyes (Madrid) con la adquisición de equipos y materiales para una mejor calidad de vida de los usuarios del centro.

Los resultados obtenidos son fruto de la generosidad e implicación de las personas que componen y rodean a FREMAP, que a través de su colaboración o sus donaciones anónimas participan en las iniciativas propuestas por la Acción Social de FREMAP.

