



FREMAP



Gracias
a todos los profesionales de Fremap



Informe Anual *2019*

En el Informe Anual 2019, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, se refleja la gestión realizada por las distintas áreas funcionales de FREMAP, recogiendo aspectos económicos, de gestión, así como los aspectos clave en materia de Responsabilidad Social.

En la elaboración del mismo han participado todos los departamentos y áreas que integran FREMAP siendo los trabajos de coordinación responsabilidad de la Subdirección General de Medios, con quien podrán contactar sobre los distintos aspectos y contenidos de este informe.

Se agradece la colaboración de las empresas mutualistas y entidades con las que disponemos de acuerdos de colaboración que nos han cedido sus instalaciones para la realización de parte del reportaje fotográfico que se incluye en esta memoria:

- Aciturri Aerostructures, S.L.U.
- Sociedad Cooperativa General Agropecuaria (ACOR)
- Tvitec System Glass, S.L.

Domicilio social

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

Concepto, dirección de arte y maquetación

Elegon. Diseño & Comunicación · www.elegon.es

Preimpresión e impresión

Monterreina Comunicación, S.L.U.

Depósito legal

M-25841-2020

© FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Número 61.
Todos los derechos reservados.



Informe Anual *2019*

Sostenibilidad/Gobierno Corporativo

Índice



1.

Presentación

2.

Gobierno Corporativo

3.

Gestión

1.1 Carta del Presidente	8
1.2 Carta del Director Gerente	12
1.3 FREMAP y sus Cifras	14
1.4 Estrategia y Logros	16

2.1 Marco Legal	24
2.2 Principios y Valores	28
2.3 Órganos de Gobierno	29
2.4 Órganos de Participación	31
2.5 Organización	33
2.6 Sistemas de Control	36

3.1 Sistema de Gestión	44
3.2 Actividad	46
3.3 Contratación	73
3.4 Gestión Económica	75



4.

Servicio

5.

Personas

6.

Innovación

4.1 Equipamiento e
Instalaciones 86

4.2 Tecnología
y Sistemas 88

4.3 Información
y Divulgación
del Conocimiento 90

4.4 Expectativas
y Experiencias 100

4.5 Responsabilidad
Social Empresarial 106

5.1 Desarrollo y
Gestión del Talento 121

5.2 Igualdad de
Oportunidades
y Diversidad 126

5.3 Entorno de
Trabajo Saludable 128

5.4 Comunicación
e Información 133

6.1 Investigación
Sanitaria 137

6.2 Creatividad
e Innovación 138

Anexos

A.1 Novedades Legislativas 142

A.2 Balance 144

A.3 Cuenta del Resultado
Económico-Patrimonial 148

A.4 Global Reporting
Initiative - Estándares 150





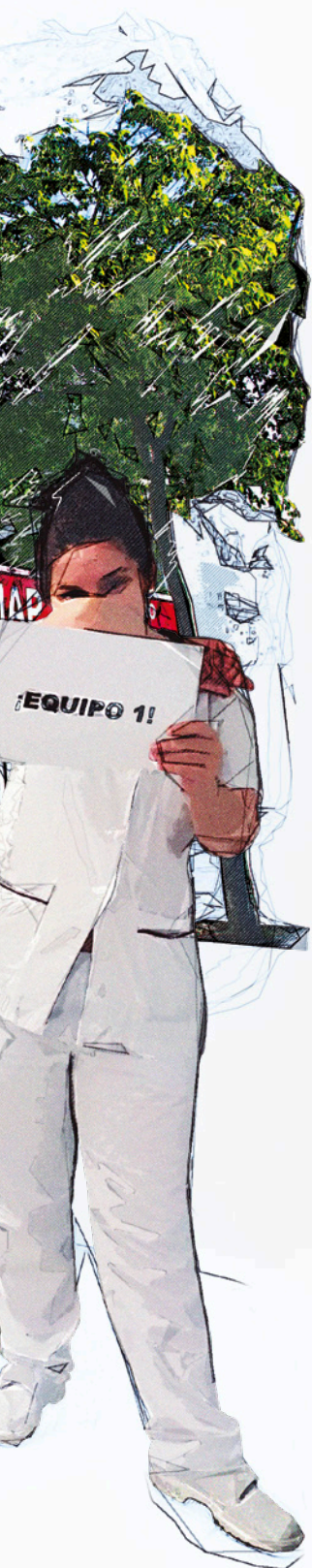
AYUDANOS A
CUIDARTE

TODO HEROE
NECESITA SU TRAJE

¡QUÉDATE EN CASA

¡TODO SALDRÁ BIEN

FREN



1.

Presentación

1.1 Carta del Presidente	8
1.2 Carta del Director Gerente	12
1.3 FREMAP y sus Cifras	14
1.4 Estrategia y Logros	16



1. Presentación

1.1 Carta del Presidente

Distinguidos empresarios-mutualistas y empleados, en primer lugar, deciros que deseamos profundamente que todos estéis bien, y hayáis sufrido lo menos posible durante estos últimos meses.

Un año más, resulta para mí un gran honor y una grata satisfacción, dirigirme de nuevo a todos vosotros.

A estas alturas de 2020, con todo lo que ha ocurrido desde el mes de marzo, a la velocidad vertiginosa del transcurrir de los acontecimientos, se me hace complicado referirme al pasado año 2019.

Cabe señalar que seguimos siendo acreedores del desarrollo de la conocida como “Ley de Mutuas”, previsto en dicha norma para finales de junio de 2015, por lo que como Mutua continuamos nuestro trabajo ordinario con un alto grado de inseguridad jurídica.

En este 2019, se han visto reflejados en la rendición de cuentas de las Mutuas, los efectos de lo previsto en el Real Decreto-ley 28/2018, referentes a la universalización de la prestación de Contingencias Profesionales en el colectivo de los Trabajadores Autónomos, asociado a una reducción de la prima de Accidentes de Trabajo y a un notable menor importe en la fracción de cuota que reciben las Mutuas para financiar la prestación económica por Contingencias Comunes; lo que como ya adelanté el año pasado, ha llevado consigo que, junto con el mal comportamiento de los indicadores de esta prestación, el déficit en la gestión de las enfermedades y accidentes no laborales a nivel de Sector, se haya incrementado desde los 747 a los 1.583 millones de euros.

Así las cosas, este enorme déficit ha sido sufragado, en primera instancia, con las pocas reservas que les quedaban a las Mutuas en Contingencias Comunes, con el superávit derivado de la gestión de los Accidentes de Trabajo y de las Enfermedades Profesionales, y en última instancia, con las reservas Complementarias y las de Contingencias Profesionales.

El efecto final es que las Mutuas están viendo cómo se reduce su nivel de solvencia desde 2015, y aumentando con ello el riesgo de las Empresas asociadas, toda vez que algunas Entidades del Sector se están aproximando a los límites mínimos de reservas exigidos en la Ley General de la Seguridad Social, y corren el riesgo de que se les apliquen medidas cautelares desde la Administración.

Durante 2019 han tenido lugar dos procesos de elecciones generales en España, en los meses de abril y de noviembre.

Fruto de las últimas elecciones generales, se constituyó el actual Gobierno de España, con la segregación del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en dos Ministerios, siendo del que depende actualmente la Seguridad Social, el denominado Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Dado lo anterior, se ha producido un cambio, tanto de la Titular de la cartera, como del Secretario de Estado de Seguridad Social (ahora también de Pensiones); motivo éste por el que resulta necesario desearles los mayores éxitos en unos momentos tan complicados como los que estamos viviendo, manifestándoles nuestra máxima y leal colaboración, y requiriéndoles que necesariamente tengan en cuenta a las Mutuas, como mejor sistema de colaboración público-privada que existe en España.

Me resulta obligado hacer una mención y reconocimiento especial de la mayor distinción, a D. Octavio Granado Martínez, por su conocimiento, preocupación y dedicación en favor del Sistema de Seguridad Social, con el que hemos venido manteniendo, como Mutua, una estrecha relación, especialmente durante sus mandatos como Secretario de Estado de la Seguridad Social.

Como hecho importante y relevante para nuestra Mutua FREMAP, deseo destacar la presencia en el acto de clausura del Curso de Readaptación Profesional (28 de junio de 2019) de D. Octavio Granado, en presencia de los padres y familiares más allegados de nuestros alumnos accidentados.



1.1 Carta del Presidente

D. Octavio, quedó gratamente impresionado de la extraordinaria labor que, con gran dedicación y altruismo, FREMAP desarrolla, reinsertando en un nuevo trabajo, a los trabajadores accidentados graves que han perdido el suyo.

En FREMAP este acto de clausura tiene una relevancia especial; por ello, una vez más, mi agradecimiento a la COMISIÓN DE PRESTACIONES, que gestiona las ayudas sociales, que solicitan los trabajadores accidentados o sus familiares, para minimizar las consecuencias de los accidentes.

Una vez conformado el Gobierno a principios de año, y prácticamente iniciando las primeras tomas de contacto con el mismo, el tsunami de la Pandemia del COVID-19 nos arrolló, extendiéndose por todo el Mundo, y deviniendo catastrófico en España, especialmente durante los meses de marzo y abril.

Desde que se declaró la Pandemia del COVID-19 a nivel Mundial el 11 de marzo, y durante el Estado de Alarma en España, iniciado a partir del 14 de ese mismo mes, FREMAP y las Mutuas como Sector nos pusimos a disposición de las distintas Autoridades Sanitarias de las Comunidades Autónomas. Quince fueron los Servicios Públicos de Salud de los correspondientes Territorios los que requirieron a las Mutuas para ayudar en la lucha frente al COVID-19.

Durante el Estado de Alarma, de los 9.696 profesionales sanitarios de las Mutuas que se pusieron a disposición, finalmente fueron 188 efectivos los requeridos por las Autoridades Sanitarias, que prestaron asistencia a más de 16.600 personas en los Hospitales de "Agudos y de Campaña", en Centros de Atención Primaria, en Hoteles Sanitarizados, y en Residencias de Personas Mayores y Discapacitadas.

Desde FREMAP pusimos a disposición de las Autoridades Sanitarias todos nuestros hospitales, si bien, los que finalmente se activaron fueron los de Sevilla, Barcelona, y Majadahonda en Madrid, así como los dos Intermutuales, el de Levante y Euskadi, en los que somos copartícipes.

En estos hospitales de FREMAP desempeñaron sus funciones 1.097 profesionales que actuaron frente al COVID-19, de los que 257 fueron Médicos, 400 Enfermeros, y otros 440 sanitarios, principalmente Auxiliares de Enfermería. En estos hospitales se ha prestado asistencia sanitaria a 380 pacientes, de los que 367 eran pacientes contagiados por COVID-19: 65 personas mayores procedentes de Residencias, y 302 derivados de los Servicios Públicos de Salud.

En cuanto a los profesionales sanitarios de FREMAP, que fueron activados para actuar en los Hospitales de Agudos y de Campaña, en Centros de Salud, en Hoteles Sanitarizados y en Residencias de Mayores y de Discapacitados, de las distintas Comunidades Autónomas, el número ascendió a 39, de los 2.342 con los que contaba nuestra Mutua.

A todos ellos les traslado nuestro máximo reconocimiento por su dedicación y vocación plena, en la ardua tarea desempeñada, que también hago extensible al resto de profesionales del Sector que han estado en la primera línea de batalla, así como a todos aquellos que, aun estando en disposición, finalmente no resultó necesaria, gracias a Dios, su activación.

Nuestros profesionales, con esta actuación, han demostrado que, con ellos, desde las Mutuas, se puede tratar de hacer el seguimiento, y dar el alta, en las enfermedades comunes con carácter general, tal y como se viene demandando históricamente desde el Sector de Mutuas.

Durante el Estado de Alarma, FREMAP y las Mutuas, han estado donde tenía que estar, cuando se les ha necesitado, donde se les ha necesitado, esta vez frente al COVID-19, colaborando en todo aquello que se les ha requerido, porque la colaboración forma parte de nuestro ADN.

A fecha de cierre de esta memoria, España se encuentra sumida en la "segunda ola" de la Pandemia, la Alarma Sanitaria continúa, y FREMAP, y el resto de Mutuas, están alerta, por si volvieran a tener que intervenir.

1. Presentación

En paralelo a la actuación de las Mutuas en la lucha sanitaria frente al COVID-19, también hay que destacar y reconocer el titánico esfuerzo realizado por el resto de personal de FREMAP, en la medida en que, a la par de tratar de mantener las tareas ordinarias que son habituales, es verdad que con algo de menor intensidad debido a la reducción de la actividad empresarial, han tenido que adaptar procesos y aplicaciones informáticas para finalmente, según los datos de los que disponemos en septiembre, tramitar más de 1.730.000 expedientes de solicitud de prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos, de los que prácticamente un 29% se han gestionado en FREMAP.

Esta complicada labor también ha sido reconocida por el Gobierno de España en distintas ocasiones, lo que es de agradecer.

Las últimas estimaciones del Sector de Mutuas para la previsión de cierre de cuentas del ejercicio 2020, realizadas en septiembre, cifran que el total de gastos extraordinarios ascienden a magnitudes superiores a los 6.500 millones de euros.

Dado el carácter extraordinario de nuevas prestaciones para las que tampoco se ha contado con financiación específica, desde AMAT y desde CEOE, hemos solicitado en reiteradas ocasiones a la Administración de Seguridad Social que, necesariamente deben ser financiadas con cargo a recursos extraordinarios, ajenos a los ingresos ordinarios derivados de cotizaciones, cuestión esta que parece ser comprendida y compartida por los responsables del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, que están adoptando medidas en este sentido, toda vez que entienden que el Sistema de Seguridad Social, tampoco debe asumir este coste, aún menos con la notoria problemática de las pensiones, y se está tratando de financiar con cargo a ingresos extraordinarios ajenos al Sistema.

Sin perjuicio de lo anterior, la pandemia del COVID-19, también está teniendo efectos económicos sobre las prestaciones ordinarias en cuya gestión colaboran las Mutuas.

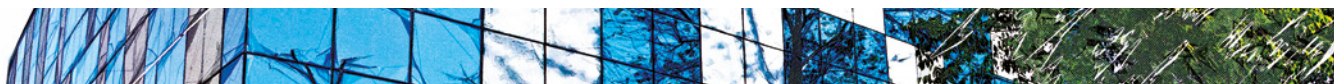
En este sentido, se prevé que al cierre de 2020 se produzca una leve reducción tanto de los ingresos, como de los gastos y del resultado de las Contingencias Profesionales, debido principalmente a la disminución de la actividad de las Empresas.

Para luchar contra el mal comportamiento de las Contingencias Comunes, desde el Sector de Mutuas nos hemos ofrecido, en reiteradas ocasiones, a colaborar con distintos Servicios Públicos de Salud de las Comunidades Autónomas, así como con las propias Entidades Gestoras de la Seguridad Social, y seguimos insistiendo en ello.

Así mismo, venimos demandando a la Administración de Seguridad Social que eleven la fracción de cuota general con la que se pretende financiar estas prestaciones, toda vez que, con carácter estructural, en los últimos cinco años, se ha demostrado, a todas luces, una manifiesta infrafinanciación que viene comprometiendo la liquidez y la solvencia de las Mutuas.

Respecto de la prestación ordinaria de Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos, a la que han tenido que recurrir un número importante de miembros de este colectivo, el déficit previsto, en estos momentos, por el Sector de Mutuas para el cierre del ejercicio 2020, asciende a más de 370 millones de euros.

Centrándonos en la problemática más perentoria de las Mutuas, hemos de volver a incidir en el estratosférico déficit previsto derivado de la gestión de la prestación económica por Contingencias Comunes en las Mutuas. Esta catástrofe es aún mayor si se tiene en cuenta que, para 2020, el gasto en prestaciones económicas para el colectivo protegido por las Mutuas está previsto que se incremente en torno a un 11%, hasta los casi 6.400 millones de euros, a lo que habría que añadir un coste similar para las empresas derivado de las prestaciones económicas, cotizaciones, complementos y mejoras, con los que normalmente están cubiertos estos procesos, con cargo directo a nuestros asociados.



Así las cosas, si el año pasado aludía a la crisis de identidad de las Mutuas, toda vez que su naturaleza privada no se ve expresada en ningún aspecto, salvo en la responsabilidad mancomunada de los Empresarios asociados, si un día faltara dinero, a día de hoy, la necesidad más perentoria es alcanzar un nivel de liquidez suficiente para hacer frente a las nuevas prestaciones de carácter extraordinario, que nos han atribuido como Mutuas.

Salvado ya, muy probablemente, este problema, a la luz de los compromisos manifestados por los responsables de Seguridad Social, el reto más importante, de carácter crónico, que tenemos en la actualidad las Mutuas, y las Empresas, es el del “absentismo laboral”, que está comprometiendo la competitividad de las Empresas y principalmente la solvencia de las Mutuas.

Con este motivo, seguimos reclamando una financiación adecuada y suficiente para la gestión de estas prestaciones, así como facultar a las Mutuas con la posibilidad de dar el alta médica, al menos en procesos de patologías traumatológicas, e incrementar la colaboración con el Instituto Nacional de la Seguridad Social y con los Servicios Públicos de Salud, para recuperar lo antes posible la salud de los trabajadores, y reducir la duración de los procesos de Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes, así como su acumulación.

Hechas estas consideraciones, nuevamente deseo trasladar mi agradecimiento a todos los empleados que, un año más, con su dedicación y tesón, han hecho que, en 2019, FREMAP siga siendo líder del Sector, destacando entre todas las Mutuas, y mi reconocimiento, una vez más, a mis compañeros de la Junta Directiva, por su ayuda, dedicación y altruismo.



Mariano de Diego Hernández
Presidente



1. Presentación

1.2 Carta del Director Gerente

Estimados mutualistas, me complace dirigirme a todos vosotros con motivo de la presentación de este Informe Anual en el que se reflejan aquellos aspectos más relevantes del ejercicio que se acaba de cerrar, en un año, el 2019, en el que la economía española si bien ha experimentado una leve desaceleración respecto a los años previos, ha conseguido crecer a un ritmo del 2,0% apoyada, principalmente, en el crecimiento de la demanda interna en un contexto en el que el proceso de generación de empleo ha supuesto que la tasa de paro se situase a finales del pasado ejercicio en el 13,78% de la población activa, descendiendo en 67 centésimas en el último año, e incrementando en términos anuales el número medio de afiliados a la Seguridad Social en el 2,02%.

Fruto de dicho incremento, FREMAP, líder en el sector del mutualismo, ha logrado alcanzar al finalizar el ejercicio la cifra de 4.808.060 trabajadores protegidos, dando cobertura al 24,96% del total de trabajadores afiliados al Sistema de la Seguridad Social.

De entre las normas reguladoras del ejercicio 2019 tenemos que hacer referencia al Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo y a la orden de cotización publicada para ese ejercicio; ambas normas han marcado, en todos los aspectos, el ejercicio 2019.

El RDL, de efectos a partir del 1 de enero de 2019, trajo consigo, como novedades más importantes, que afectan especialmente al ámbito de actuación y competencia de las Mutuas, el acometimiento de una serie de reformas para el colectivo de trabajadores autónomos, de tal modo que, a partir de 2019, se incrementa el ámbito de protección de este Régimen Especial, al incorporar de modo obligatorio la totalidad de las contingencias que hasta el momento tenían carácter voluntario, como son la protección por cese de actividad y las contingencias profesionales. Se refuerza asimismo la intensidad de algunas coberturas, como la relativa a la protección por cese de actividad, en la que se duplica el período de percepción de su abono respecto del previsto hasta entonces. Otra cuestión muy importante, es que las Mutuas procederán a hacerse cargo del abono de la cotización por todas las contingencias del trabajador por cuenta propia, a partir del día 61 de incapacidad temporal.

En el ámbito de las empresas destaco, además de los incrementos de las bases mínimas de cotización, la supresión de la posibilidad de colaboración voluntaria en ITCC (las empresas autoaseguradoras), la modificación de la tarifa de cotización incrementándose el tipo mínimo, y la suspensión del Bonus.

La orden de cotización, además, establece para el RETA, un incremento de la base mínima y máxima de cotización, un cambio importante de la cotización por contingencia profesional, pasando a un tipo fijo en lugar de tipos acordes al riesgo de cada actividad, una reducción importante de la cotización por el cese de actividad, y una minoración de la fracción de cuota correspondiente a las Mutuas por la contingencia común de un 50%.

Como consecuencia de ello, nuestros ingresos por cotizaciones sociales se han elevado un 9,95%, con respecto a los registrados en el ejercicio precedente, alcanzando la cifra de 3.533 millones de euros, si bien no han sido suficientes para contrarrestar el aumento en un 12,24% producido en concepto de prestaciones sociales y que, representando el 60,10% de los ingresos por cotizaciones sociales de la Entidad, los 2.123 millones de euros han contribuido en gran medida a la reducción del 74,74% que ha experimentado el resultado a distribuir en relación al registrado el pasado ejercicio, hasta alcanzar finalmente los 15,97 millones de euros.

En cuanto a la actividad sanitaria, durante 2019, se han atendido en nuestras instalaciones a un total de 718.419 pacientes, habiéndose generado 2.564.420 consultas médicas y 15.813 procedimientos quirúrgicos. A este respecto, y en relación a la gestión de la contingencia común a la que hacíamos referencia con anterioridad, desde FREMAP seguimos apostando por reforzar nuestras actuaciones en esta cobertura, lo que nos ha permitido la centralización de más del 68% de los procesos con baja acaecidos, con una demora media de 16,87 días, habiendo logrado el anticipo de pruebas complementarias y tratamientos médicos para 36.863 pacientes que causaron alta médica en 2019.

Sin duda, el esfuerzo realizado en la modernización de nuestras instalaciones y la dotación del equipamiento tecnológicamente más avanzando, contribuirá a mejorar nuestra atención al trabajador, siendo un claro



1.2 Carta del Director Gerente



ejemplo la apertura de un nuevo centro en la localidad de Guissona (Lleida), la apertura del área asistencial de nuestros centros de Ibiza y Los Llanos de Aridane (Isla de la Palma), la renovación de la Resonancia Magnética Nuclear de nuestro Centro asistencial sito en la Calle Poeta Joan Maragall de Madrid y la actualización completa del equipo de 1,5 Tesla del Hospital de Barcelona, así como la renovación de la central de Monitorización y de 10 monitores de la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital de Majadahonda.

En materia de integración y gestión de la prevención, en 2019 se han desarrollado 70.040 actuaciones, dando cobertura a un total de 21.269 empresas. Asimismo, se ha llevado a cabo un amplio programa de divulgación y asesoramiento a nuestras empresas mutualistas en materia de incentivos a la reducción de la siniestralidad laboral, también conocido como Bonus, que ha permitido alcanzar las 26.284 solicitudes registradas por un total de 46,38 millones de euros.

En el ámbito del proyecto de Responsabilidad Social, quiero destacar la importante labor realizada por la Comisión de Prestaciones Especiales, a través de la cual se concedieron un total de 6.253 ayudas económicas, por importe de 6,38 millones de euros, así como nuestro extenso programa de Readaptación Profesional orientado a los trabajadores accidentados graves con el que se ha conseguido proporcionar formación a un total de 120 personas, a lo largo de toda la geografía nacional. Ambos son claros ejemplos de cómo, desde el año 2002, FREMAP viene apoyando y respetando los Diez Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, habiendo presentado en 2019 el informe de progreso y renovando nuestro compromiso con el Pacto Mundial y sus Diez Principios, compromiso que deseamos mantener en 2020.

En este informe anual, hemos querido rendir homenaje al equipo humano de FREMAP que, en estos momentos tan duros y dramáticos, están demostrando un compromiso, entrega, valentía y generosidad que va más allá de sus obligaciones. Este año más que nunca mi reconocimiento más sincero a este magnífico equipo, y como dice la portada de este Informe anual, muchas gracias a todos los profesionales de FREMAP.



Jesús Mª. Esarte Sola
Director Gerente



1. Presentación

1.3 FREMAP y sus Cifras

Trabajadores Protegidos /
% Cuota Mercado Sistema



2019 4.808.060 / 24,96%

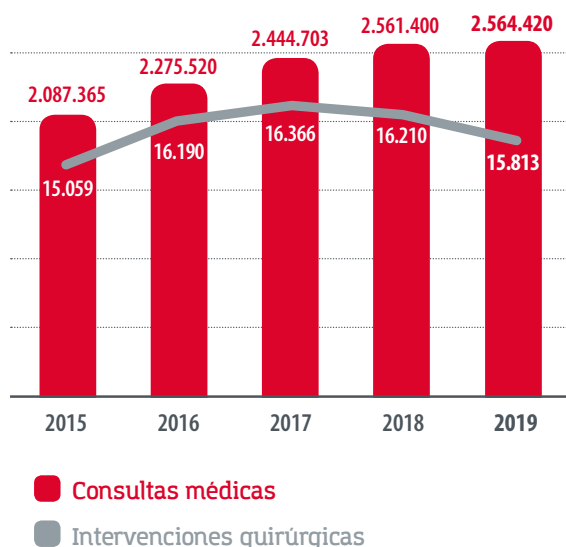
2018 4.725.704 / 24,98%

2017 4.532.981 / 24,73%

2016 4.363.493 / 24,59%

2015 4.196.065 / 24,42%

Asistencia Sanitaria Prestada



Ingresos por
Cotizaciones Sociales

1.266

Contingencias
comunes

76

Cese de
actividad



2.191

Contingencias
profesionales

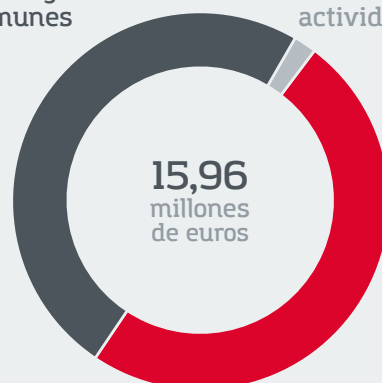
Resultado
a Distribuir

-417,78

Contingencias
comunes

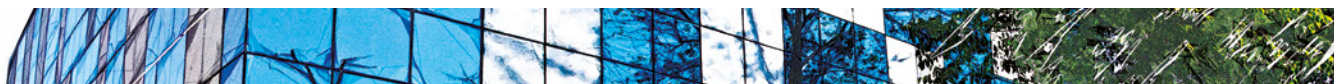
16,04

Cese de
actividad

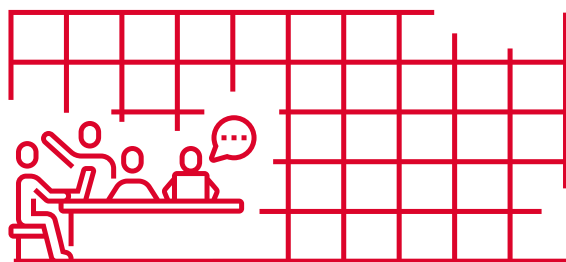


417,70

Contingencias
profesionales



Actividad Preventiva



70.040 Actuaciones **en** **21.269** Empresas

8.836 Asistentes

515 Jornadas, seminarios y talleres

Centros



7,75 millones destinados a nuevas inversiones



6,76 millones destinados a inversiones de reposición

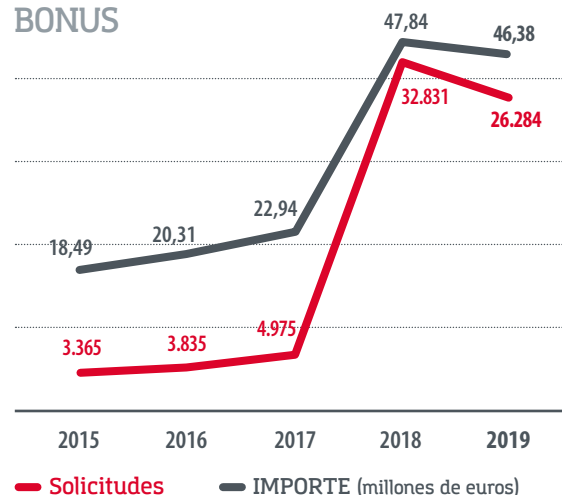


208 Centros de Atención

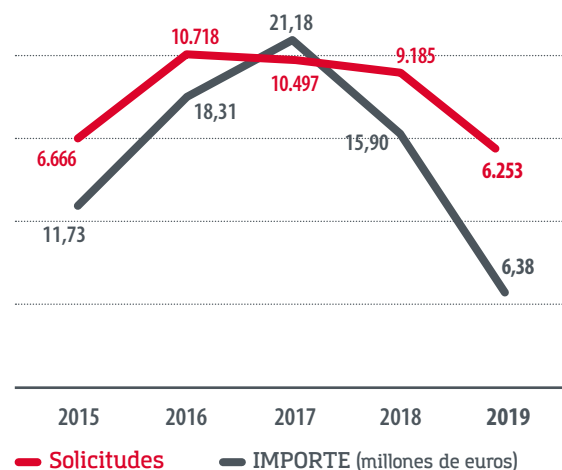


216.986m² a disposición de nuestros trabajadores protegidos y empresas asociadas

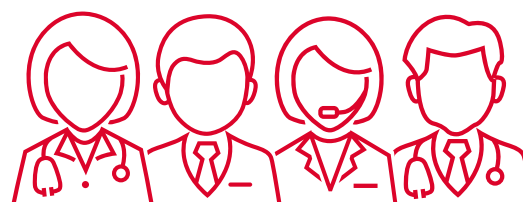
Incentivo Económico por Reducción de Siniestralidad BONUS



Prestaciones Especiales



Empleados



4.532 Empleados

1. Presentación

1.4 Estrategia y Logros

Plan Estratégico

Durante el año 2019 se ha continuado avanzando en la consecución de los Objetivos definidos en el Plan Estratégico 2018-2021 de FREMAP, teniendo en cuenta para su definición y actualización un análisis del contexto externo e interno de nuestra Organización, las expectativas e intereses de los distintos grupos de interés con impacto en FREMAP, siendo fieles a nuestros principios identificados en nuestro documento de Cultura de Empresa.

Misión: ¿Cuál es nuestra razón de ser?

“Asociación privada de empresarios que colabora con la Seguridad Social, gestionando prestaciones sanitarias y económicas, contribuyendo a mejorar la salud de los trabajadores y su reinserción laboral, favoreciendo así la productividad de nuestras empresas mutualistas y la sostenibilidad del Sistema”.

Visión: ¿Qué queremos ser?

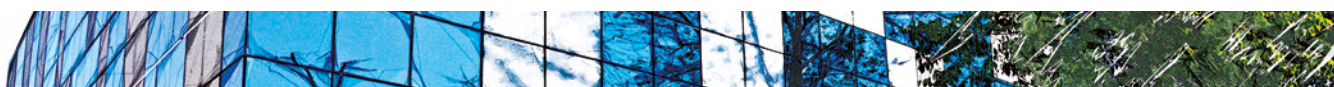
“Ser una institución de referencia por la excelencia en el servicio y en la gestión, desde nuestros valores, la innovación, el talento de nuestros profesionales y el compromiso con la sociedad”.

La Visión se estructura en dos dimensiones, excelencia en el servicio y excelencia en la gestión, como factores claves para la prestación del servicio a nuestros trabajadores protegidos y empresas mutualistas, a través de la implicación y el desarrollo de nuestros empleados y siempre fomentando la innovación y la mejora continua de nuestro sistema de gestión, contribuyendo al progreso de la sociedad.

Estas dos dimensiones contemplan cuatro objetivos estratégicos, siendo el Cuadro de Mando Integral la herramienta de gestión y control que permite relacionar los resultados cuantitativos con los objetivos estratégicos de FREMAP.



Durante el año 2019 se ha trabajado en las distintas acciones que forman el Plan Estratégico de manera que, de las 50 Acciones Estratégicas definidas, se han logrado implantar 9 de ellas en 2019 acumulándose a la fecha 14 acciones implantadas, situándose en estado iniciadas 30 acciones más, lo que ha llevado a un grado de avance del Plan a la finalización de su segundo año de vigencia del 61%.





Empleados Hospital de Sevilla

Adicionalmente, cabe destacar que se han creado 3 acciones normativas nuevas durante el 2019, derivadas de cambios normativos o modificaciones introducidas por la Administración Pública, encontrándose implantadas 5 de un total de 10 acciones.

Por otro lado, la gestión de riesgos complementa la planificación estratégica ya que se establecen acciones de mejora para reducir o eliminar la posibilidad de que existan los mismos, asociando cada uno los riesgos tanto a los procesos como a los Objetivos Estratégicos de FREMAP. A cierre de 2019 de las 17 acciones de riesgos identificadas se han implantado 6, situándose en estado iniciadas 8 acciones más.

Logros

Las iniciativas anteriormente indicadas se han materializado en la consecución de los siguientes logros a lo largo de este ejercicio 2019:

Sistemas de Control

- Se han incorporado cinco nuevos procedimientos al Plan de Prevención de Imputaciones Delictivas de la Entidad, habiéndose actualizado, otros cinco procedimientos de los ya existentes. Como resultado de la aplicación del mismo, durante el año 2019 se han abierto siete expedientes de investigación que se han tramitado de conformidad con lo previsto a dicho Plan, adoptándose las medidas correspondientes a la vista de las conclusiones obtenidas.
- En el marco de las actuaciones establecidas en el Plan Estratégico de la Entidad, este ejercicio ha supuesto la implantación en FREMAP de un modelo de auditorías sanitarias para valorar la calidad asistencial que prestamos a nuestros pacientes.
- El desarrollo del Mapa de Riesgos, como metodología de control interno, ha acabado el año con un nivel de implantación del 75%, permitiendo la finalización de hasta seis acciones de riesgo tendentes a reducir y/o evitar el nivel de exposición a los mismos.
- Dada la importante labor de adaptación realizada durante el ejercicio anterior, derivada del cambio normativo impuesto por el Reglamento Europeo y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, durante el año 2019 FREMAP ha llevado a cabo una revisión de todos sus procedimientos de tratamiento de datos para verificar la correcta implantación de los mismos y detectar oportunidades de mejora.

1. Presentación

Actividad

- Finalizamos el ejercicio con 4.808.060 trabajadores protegidos, lo que supone un incremento del 1,74%, cifra que nos sitúa como mutua líder, dando cobertura al 24,96% del total de trabajadores afiliados al Sistema de la Seguridad Social.
- Como consecuencia de una primera atención, en 2019 se abrieron por parte de Trabajo Social 7.875 historias sociales nuevas, y se continuó con el seguimiento de 4.963 historias iniciadas en ejercicios precedentes. Adicionalmente, en el ámbito del Proyecto de Intervención Psicosocial en situaciones complejas se actuó en el marco de dos accidentes ocurridos en nuestras empresas aseguradas, habiendo dado apoyo a 25 trabajadores.
- En nuestra red de centros propios se han atendido a lo largo del año un total de 718.419 pacientes, habiéndose generado para su atención y tratamiento 15.813 procedimientos quirúrgicos, 2.564.420 consultas médicas y 2.068.412 sesiones de rehabilitación.
- En el ámbito de la gestión de las contingencias comunes, en 2019 se ha conseguido alcanzar una centralización del 68,23% de los procesos con baja acaecidos, con una demora media entre la baja y la primera consulta de 16,87 días. Entre ellos, el 41,47% de los pacientes atendidos lo han sido antes de transcurrir los primeros 15 días de baja médica.

Procesos con derecho a prestación	2018	2019	Variación Interanual
Contingencia Profesional	199.173	206.354	3,61%
Accidente de Trabajo	174.983	182.305	4,18%
Enfermedad Profesional	2.058	2.469	19,97%
Riesgo Embarazo y Lactancia Natural	21.204	20.528	-3,19%
Cuidado de Menores	928	1.052	13,36%
Contingencia Común	444.569	461.658	3,84%
Cuenta Ajena	354.017	368.522	4,10%
Cuenta Propia	90.552	93.136	2,85%
Cese de Actividad	383	379	-1,04%
TOTAL	644.125	668.391	3,77%

- En el ámbito de la gestión sanitaria, se ha continuado con el desarrollo y mejora de las herramientas de análisis y gestión clínica, denominadas "Indicadores Sanitarios" con objeto de profundizar en el conocimiento de nuestras actuaciones y así modificar o realizar las acciones necesarias para su mejora.
- Se ha impulsado la firma de diversos convenios de colaboración entre FREMAP y otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, destacando el alcanzado con Mutua Universal y Solimat, con las que se ha establecido una sistemática de trabajo y un protocolo de actuación específico para facilitar la atención sanitaria a sus pacientes con el mismo alcance que la prestada a nuestro colectivo protegido, y que, a posteriori, se ha extendido a otros convenios de colaboración en el sector.





Oficina de Santa Cruz de Tenerife

Gestión Económica

- En materia de Contratación Pública, a lo largo del ejercicio se han adquirido unos compromisos totales, bien sea a través de los contratos formalizados derivados de un expediente de licitación, prórrogas, modificaciones o contratos menores, por un importe de 107,12 millones de euros.
- Tras la prórroga de los presupuestos del 2018, los ingresos por operaciones corrientes han supuesto el 112,16% de los previstos al inicio del ejercicio mientras que, en materia de gastos, una vez realizadas las modificaciones presupuestarias destinadas a adecuar los créditos iniciales a las necesidades de gasto, se ha finalizado con una ejecución del 96,71% respecto a los créditos autorizados.
- Los ingresos por cotizaciones incluidos en la cuenta del resultado económico-patrimonial incrementaron un 9,95% con respecto a los registrados en el ejercicio precedente, hasta alcanzar la cifra de 3.532,57 millones de euros, lo que ha posibilitado la consecución de un resultado económico positivo a distribuir de 15,96 millones de euros.
- Tras la distribución del resultado, las Reservas de la Entidad se sitúan en los 883,05 millones de euros, aumentando un 1,29% respecto al ejercicio precedente.

Equipamiento e Instalaciones

- Reforma de la cocina del Hospital de Majadahonda que ha permitido dotar a la misma de nuevos y actualizados equipos de cocina.
- Renovación de la Resonancia Magnética Nuclear (RMN) para el Centro Asistencial sito en la calle Poeta Joan Maragall (antigua calle Capitán Haya), adquiriendo un equipo totalmente pionero lo que ha hecho que se incremente el número de exploraciones que se pueden realizar con el mismo.
- Actualización de la Resonancia Magnética Nuclear (RMN) del Hospital de Barcelona, haciendo que el equipo sea pionero frente a las necesidades del mercado, además de ampliar la cartera de exploraciones diagnósticas para el Hospital.
- Apertura en 2019 de un Centro Asistencial en Guissona (Lleida) y en Almendralejo (Badajoz), una vez realizadas las oportunas obras de reforma y dotación de equipamiento sanitario y no sanitario.

1. Presentación

Tecnología y Sistemas

- Nueva aplicación para el control y gestión del reconocimiento o denegación del derecho a la prestación económica que facilita la comprobación de los requisitos de acceso a las distintas prestaciones mediante el mayor grado de automatización posible, orienta en la toma de decisiones sobre la calificación de la contingencia y propicia la coordinación entre los miembros sanitarios y administrativos de los equipos de gestión, con absoluto respeto a las limitaciones derivadas de la protección de datos de carácter personal.
- Desarrollo de un sistema informático para el envío/recepción telemática de pruebas externas de diagnóstico por la imagen, con la finalidad de mejorar las comunicaciones con los proveedores de servicios de asistencia sanitaria, siendo sus ventajas más notables el ahorro de costes, una mayor seguridad al ser el envío automático, más eficiencia por su carga automática, mayor control de calidad y facilidad en el proceso de facturación.
- Nueva aplicación de gestión del inmovilizado material y elementos de renting que ha permitido mejorar y ampliar las funcionalidades del existente, mejorando la garantía de que el inventario contable sea fiel reflejo de la realidad, de forma sostenible en el tiempo, consiguiendo identificar claramente las ubicaciones/estancias de los centros para su correcta asignación e identificar claramente los elementos de inventario fijos, móviles, y de empleados con su ubicación. También permite el cálculo de las amortizaciones de los elementos con carácter mensual, crucial para disponer del dato de amortizaciones lo más actualizado posible en las previsiones de cuentas de resultados.
- Nueva página web de FREMAP.
- Renovación de la infraestructura de procesamiento y almacenamiento del Centro de Proceso de Datos para lograr mayor disponibilidad, capacidad, rendimiento y seguridad.

Información y Divulgación del Conocimiento

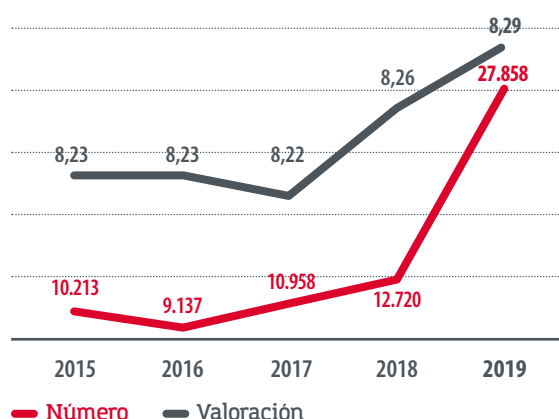
- Finalización del proceso de diseño e implantación de la estrategia de comunicación externa de FREMAP que, alineada con la misión y visión que se integra en nuestro Plan Estratégico, y basada en la escucha activa de nuestros grupos de interés, nos ha permitido la definición de unos procesos orientados a, por un lado, inventariar toda la comunicación, tanto interna como externa, que FREMAP realiza con sus grupos de interés y, por otro, a la gestión de la comunicación en canales digitales y medios con objeto de poder atender correctamente los requerimientos que puedan realizarse al respecto y su monitorización y, finalmente, la gestión de la reputación corporativa que permita proteger nuestra Entidad ante cualquier eventual ataque al que pueda verse sometida.
- Al finalizar el ejercicio 2019, la comunidad en las redes sociales en las que FREMAP tiene presencia corporativa alcanzó los 27.344 seguidores, con un incremento del 28,12% respecto a 2018, destacando la consolidación de nuestro liderazgo en el sector, tanto en número de seguidores como en alcance e interacción de las publicaciones, en Facebook, LinkedIn y YouTube.
- En materia de Prevención, a lo largo del ejercicio se han realizado 269 convocatorias de Jornadas técnicas, se han desarrollado 181 seminarios y, finalmente, se han impartido 65 talleres prácticos, en las que han participado un total de 8.836 personas, en su mayor parte pertenecientes a perfiles técnicos y directivos para adquirir las habilidades necesarias en el desempeño de las funciones preventivas asignadas.



Expectativas y Experiencias

- Realización de 36.767 encuestas destinadas a conocer la valoración de los servicios por parte de nuestros grupos de interés, con unos resultados por segmento encuestado que sitúan la valoración media en entornos cercanos o superiores a 8 puntos.

Pacientes Centros Asistenciales Accidentes de Trabajo



- Concesión a lo largo del ejercicio, por parte de la Comisión de Prestaciones Especiales, de un total de 6.253 prestaciones por importe de 6.383.115,81 euros.
- Nuestro Servicio de Readaptación Profesional, última etapa del proceso rehabilitador de FREMAP que tiene como finalidad facilitar al trabajador accidentado la formación necesaria que le ayude a su reincorporación al mundo laboral, ha proporcionado a lo largo del 2019 un total de 77 cursos de formación.

Responsabilidad Social Empresarial

- Implantación del servicio "FREMAP Video Interpretación" para permitir la comunicación entre personas sordas y oyentes en tiempo real a través de un video intérprete que realiza las labores de interpretación solicitada por cada usuario, estableciendo una comunicación fluida entre ambos.
- Entrega de un cheque de 20.000 euros a la Fundación Pequeño Deseo para su proyecto que consiste en cumplir el deseo de 40 niños con enfermedades crónicas o de mal pronóstico de la Comunidad Valenciana.

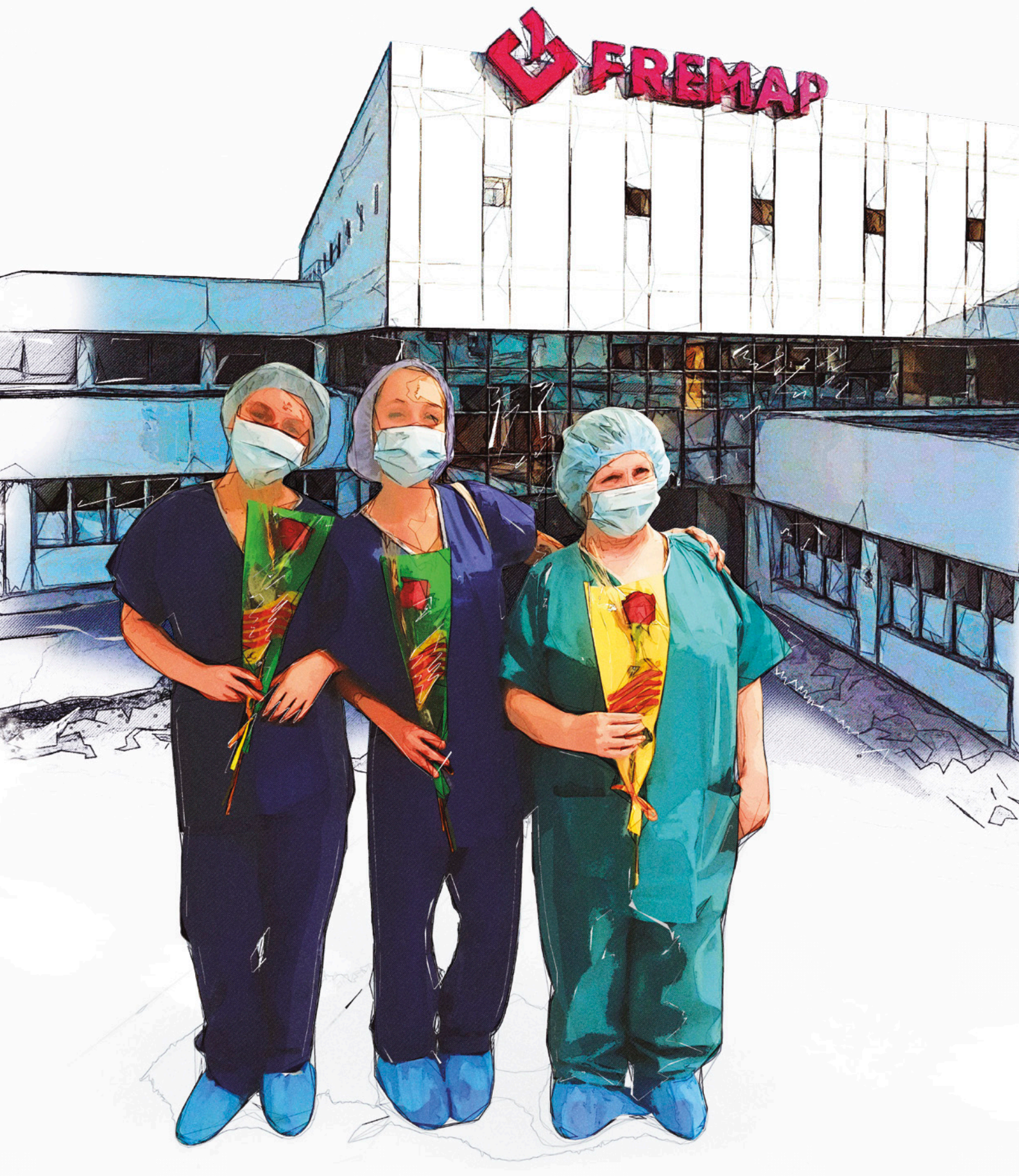
- Participación en la COP-25, Cumbre del Clima Chile-Madrid, que se celebró del 2 al 13 de diciembre en la Feria de Madrid, mostrando su compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

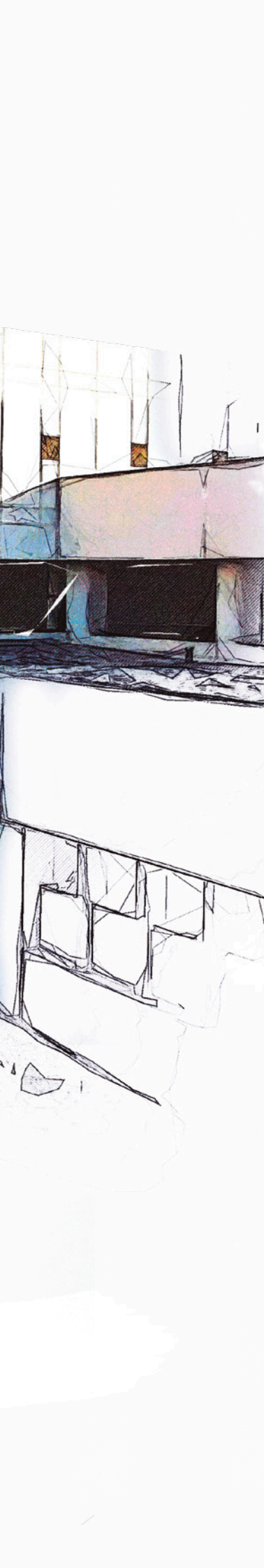
Personas

- En 2019 finaliza la implantación de un sistema de detección y gestión del talento que nos permite la identificación, evaluación y desarrollo de las personas con un desempeño excelente (talento) y con motivación y capacidad para asumir mayores responsabilidades (potencial), y que supone la incorporación de las mismas a un proceso de evaluación que contempla la realización de diversas pruebas y que permite profundizar en su perfil profesional y conocer sus expectativas y el ajuste entre ambas, valorando las posibilidades reales de ocupar puestos de mayor responsabilidad.
- Puesta en marcha de una nueva aplicación para el control de presencia de empleados en la que se contempla las modificaciones legislativas derivadas del Real Decreto Ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo.

Innovación

- En el contexto del Plan Estratégico de la Entidad, se culmina la implantación de la tecnología de impresión 3D, estando ya disponible para la planificación de procedimientos quirúrgicos, elaboración de ortesis y otros dispositivos hechos a medida para los pacientes que lo necesiten.
- En el ámbito de los acuerdos de colaboración en materia de asistencia sanitaria firmados con otras Entidades del Sector, se ha comenzado a desarrollar un protocolo de comunicación, innovador y liderado por FREMAP, utilizando tecnología FHIR, (un estándar de comunicación promovido en entornos sanitarios que además puede convivir e integrarse con los sistemas actuales) que permitirá la interoperabilidad de los sistemas de diversas mutuas.





2.

Gobierno Corporativo

2.1 Marco Legal	24
2.2 Principios y Valores	28
2.3 Órganos de Gobierno	29
2.4 Órganos de Participación	31
2.5 Organización	33
2.6 Sistemas de Control	36

2. Gobierno Corporativo

2.1 Marco Legal

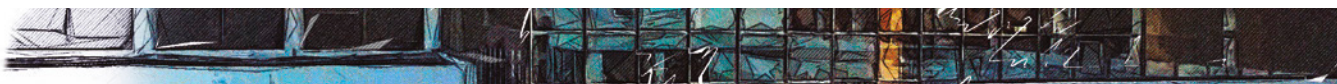
FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 61 (anteriormente denominada “Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 61”) viene desarrollando su actividad, con el nombre de MAPFRE, desde el 9 de mayo de 1933, siendo confirmada su actuación con ámbito nacional, por Resolución de la entonces Dirección General de Previsión de 13 de marzo de 1969. Asimismo, mediante Resolución de la Dirección General de Ordenación Jurídica y Entidades Colaboradoras de la Seguridad Social de 25 de Julio de 1991, se autorizó el cambio de denominación social por el actual de FREMAP.

Como tal, se trata de una Entidad colaboradora en la gestión de la Seguridad Social, quedando su marco normativo recogido, además de en sus propios Estatutos, en los artículos 80 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto-Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, así como en el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

En virtud de lo establecido en el artículo 80.1 del nuevo Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social: “Son mutuas colaboradoras con la Seguridad Social las asociaciones privadas de empresarios constituidas mediante autorización del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones e inscripción en el registro especial dependiente de este, que tienen por finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del mismo, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en esta Ley”.

De acuerdo a lo previsto en el artículo 80.2 del citado Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, es su objeto el desarrollo de las siguientes actividades de la Seguridad Social:

1. La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.
2. La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
3. La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
4. La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en el Título V de esta misma Ley.
5. La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
6. Las demás actividades de la Seguridad Social que le sean atribuidas legalmente





Junta General 2019

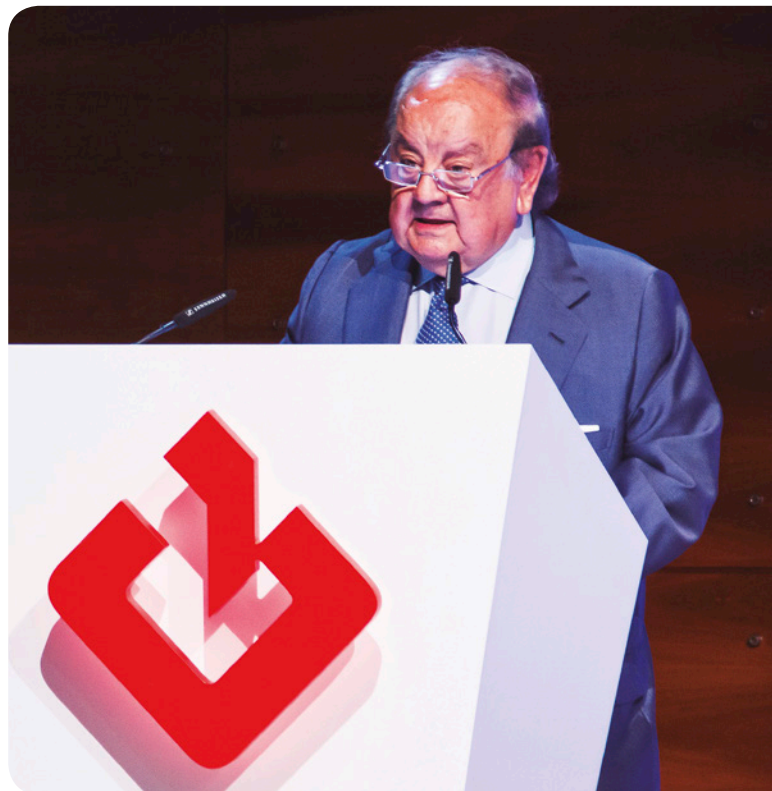
Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, conforme queda recogido en el artículo 80.4, forman parte del sector público estatal de carácter administrativo, de conformidad con la naturaleza pública de sus funciones y de los recursos económicos que gestionan, sin perjuicio de la naturaleza privada de la entidad. Tal condición de integrantes del sector público estatal queda recogida también en lo que al efecto se dispone en el artículo 2.2. 2º h) de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, así como en el artículo 3.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

En cuanto a su régimen económico-financiero, el sostenimiento y funcionamiento de FREMAP, así como de las actividades, prestaciones y servicios comprendidos en su objeto, se financian, conforme se establece en el artículo 84 del anteriormente citado texto normativo, mediante las cuotas de la Seguridad Social adscritas a la misma, los rendimientos, incrementos, contraprestaciones y compensaciones obtenidos tanto de la inversión financiera de estos recursos como de la enajenación y cese de la adscripción por cualquier título de bienes muebles e inmuebles de la Seguridad Social que tenga adscritos y, en general, cualquier ingreso obtenido en virtud del ejercicio de la colaboración o por el empleo de los medios de la misma.

2. Gobierno Corporativo

Para ello, la Tesorería General de la Seguridad Social entrega a FREMAP, previa deducción de las aportaciones destinadas a las Entidades Públicas del Sistema por el reaseguro obligatorio y por la gestión de los servicios comunes, las cuotas por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales ingresadas a favor de FREMAP por sus empresarios asociados y por los trabajadores por cuenta propia adheridos, así como la fracción de cuota correspondiente a la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes, la cuota por cese de actividad de los trabajadores autónomos y el resto de cotizaciones que correspondan por las contingencias y prestaciones que gestiona.

En este sentido, y conforme se establece en el artículo 83 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, los empresarios que hayan optado por FREMAP para la protección de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales de la Seguridad Social deberán formalizar el correspondiente convenio de asociación y proteger con FREMAP a todos los trabajadores correspondientes a los centros de trabajo situados en la misma provincia. Igualmente, los empresarios asociados podrán optar porque la misma Mutua gestione la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes respecto de los trabajadores protegidos frente a las contingencias profesionales. El convenio de asociación es el instrumento por el que se formaliza la asociación a la Mutua y tendrá un periodo de vigencia de un año, que podrá prorrogarse por periodos de igual duración.



D. Mariano de Diego • Presidente de FREMAP

Los trabajadores comprendidos en el ámbito de aplicación del Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto-Ley 28/2018, de 28 diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo, a partir del 1 de enero de 2019, la generalidad de los Trabajadores Autónomos pasan a cubrir obligatoriamente la totalidad de las contingencias profesionales y el cese de actividad con la misma mutua con la que tenga asegurado el subsidio de incapacidad temporal por contingencias comunes, con las excepciones previstas en dicha norma.

Los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos, deberán formalizar su protección mediante el correspondiente documento de adhesión, cuyo periodo de vigencia será de un año, pudiendo prorrogarse por periodos de igual duración. Por último, en cuanto a la prestación por cese de actividad deberán formalizarla con la Mutua a la que se encuentren adheridos mediante la suscripción del Anexo correspondiente al documento de adhesión.

De la combinación de las actividades que constituyen el objeto de FREMAP y los ingresos derivados de las cuotas percibidas de los empresarios asociados y los trabajadores por cuenta propia adheridos, se determinará anualmente el resultado económico patrimonial por la diferencia entre los ingresos y los gastos imputables a las actividades comprendidas en cada uno de los siguientes ámbitos de gestión (artículo 95):

- Gestión de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, de la prestación económica por riesgo durante el embarazo o la lactancia natural, de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave y de las actividades preventivas de la Seguridad Social.
- Gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- Gestión de la protección por cese de actividad de los trabajadores por cuenta propia, sin perjuicio de que la Mutua actúe en este ámbito exclusivamente como organismo gestor.

En cada uno de los ámbitos mencionados se constituirá una Reserva de Estabilización que se dotará con el resultado económico positivo obtenido anualmente, con unos límites mínimos y máximos sobre las cuotas ingresadas, cuyo destino será corregir las posibles desigualdades de los resultados económicos generados entre los diferentes ejercicios en cada uno de los ámbitos.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 96, el excedente que resulte después de dotar las respectivas reservas, se ingresará en la Tesorería General de la Seguridad Social, en función del ámbito de gestión que nos encontremos, en virtud de los siguientes porcentajes:

- a) El 80 por ciento del excedente obtenido en la gestión de las contingencias profesionales, se ingresará en la cuenta especial del Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social, abierta en el Banco de España a nombre de la Tesorería General de la Seguridad Social y a disposición del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

- b) El excedente que resulte después de dotar la Reserva de Estabilización de Contingencias Comunes se ingresará en su totalidad en el Fondo de Reserva de la Seguridad Social.

- c) El excedente que resulte después de dotar la Reserva de Estabilización por Cese de Actividad se ingresará íntegramente en la Tesorería General de la Seguridad Social con destino a la dotación de la Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad.

En relación al 20 por ciento del excedente correspondiente a la gestión de las contingencias profesionales y que no es objeto de ingreso en la cuenta especial del Fondo de Contingencias Profesionales, tendrá el siguiente destino:

- ✓ El 10 por ciento del excedente se aplicará a la dotación de la Reserva Complementaria, cuyos recursos se podrán destinar al pago de exceso de gastos de administración, de gastos procesales derivados de pretensiones que no tengan por objeto prestaciones de la Seguridad Social y de sanciones administrativas.
- ✓ El 10 por ciento restante se aplicará a la dotación de la Reserva de Asistencia Social, que se destinará al pago de prestaciones de asistencia social autorizadas, que comprenderán, entre otras, acciones de rehabilitación y de recuperación y reorientación profesional y medidas de apoyo a la adaptación de medios esenciales y puestos de trabajo, a favor de los trabajadores accidentados protegidos por las mismas que se encuentren en especial estado o en situación de necesidad y, en particular, para aquellos con discapacidad sobrevenida, así como, en su caso, ayudas a sus derechohabientes. Estos beneficios y ayudas serán potestativos e independientes de los comprendidos en la acción protectora de la Seguridad Social.

2. Gobierno Corporativo

2.2 Principios y Valores

Cultura de Empresa

La Cultura de Empresa define el conjunto de principios compartidos por todas las personas que forman parte de FREMAP. Estos principios nos identifican y diferencian de las demás entidades y determinan las relaciones internas y externas de nuestra organización, pudiéndose agrupar los que se incluyen en nuestro documento en cinco valores:

Pertenencia

Los empleados constituyen el mayor activo de FREMAP, siendo los responsables directos de la prestación del servicio y el principal valor para alcanzar la visión de la Entidad. Por ello, FREMAP dirige su actuación al desarrollo profesional y personal de los mismos, con vocación de estabilidad y permanencia, basándose en criterios de ética, integridad y autocritica y existiendo una continua actitud de implicación y superación de todos y cada uno de sus empleados.

Liderazgo

FREMAP declara su decidida vocación de liderazgo, procurando ser un referente en todas sus áreas de actuación y considera que, para conseguirlo, es necesaria la permanente actitud de superación personal de todos y cada uno de sus empleados.

Creatividad

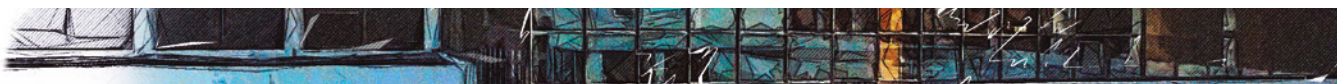
Entendida como la existencia de un clima y entorno laboral que facilite y propicie en el empleado la confianza en sí mismo, el entusiasmo y la curiosidad intelectual, haciendo así posible el "salirse de la rutina y de lo cómodo", alumbrar lo nuevo y encarar los cambios.

Vocación de servicio y orientación a la persona

Nuestra prestación de servicio está orientada a las personas a las que dirigimos nuestra actividad y este fin es considerado como una esencia que combina una diversidad simultánea de todos nuestros valores. Lograremos la excelencia si inspiramos la finalidad de nuestras acciones en las personas, armonizando esos valores como una unidad entre el ser y deber-ser.

Compromiso

- ✓ Compromiso con la persona y su entorno, promoviendo la gestión por valores, entre los que la equidad, la transparencia, la ética y el respeto al medio ambiente cobran especial relevancia.
- ✓ Compromiso con la Sociedad a través de la búsqueda de la excelencia en el importantísimo fin social que desarrollamos en nuestra colaboración con el Sistema de la Seguridad Social.
- ✓ Compromiso con nuestros mutualistas y sus trabajadores que nos han depositado su confianza en la protección de su seguridad y salud laboral.
- ✓ Compromiso de los empleados con la empresa y sus objetivos en cuya definición participan.
- ✓ Compromiso de la Dirección con el establecimiento de un marco laboral favorable que facilite y potencie el desarrollo personal y profesional de los empleados.



Código de Conducta

El Código de Conducta recoge las normas de actuación con nuestros grupos de interés y resultan de aplicación a todas las personas que trabajan en FREMAP y a los miembros de sus Órganos de Gobierno y Participación.

Este documento recoge el compromiso de nuestra Entidad, en todos sus ámbitos de actuación, con la sociedad. Asimismo, complementa a las obligaciones de prevención penal impuestas en el ámbito de la responsabilidad penal de las personas jurídicas.



Cultura de Empresa



Código de Conducta



2.3 Órganos de Gobierno

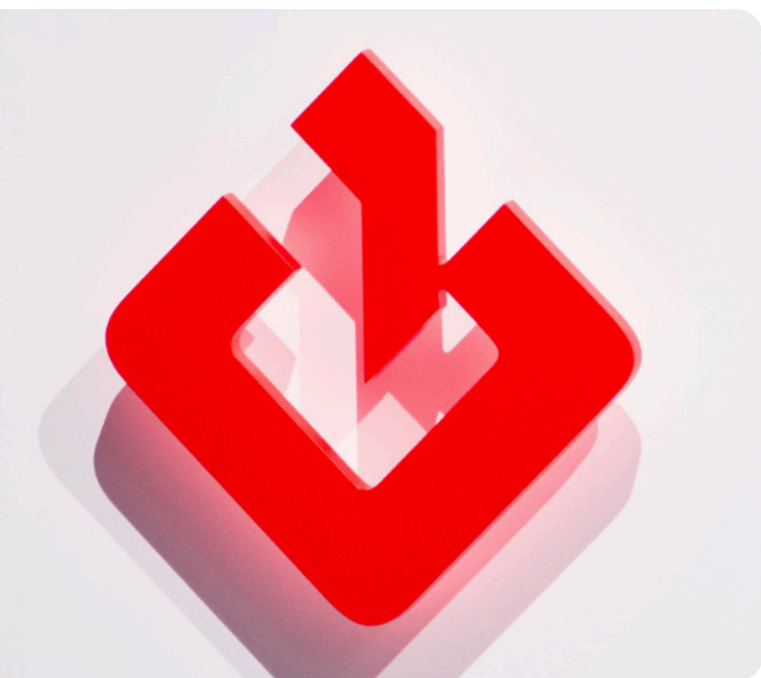
Los miembros de los Órganos de Gobierno de la Mutua o sus representantes, no perciben retribuciones, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Asimismo, las compensaciones que, en su caso, puedan percibir se ajustan a lo previsto en la Orden TIN/246/2010, de 4 de febrero.

Junta General

El máximo Órgano de Gobierno de FREMAP lo constituye la Junta General que, integrada por todas las empresas asociadas, se reúne con carácter anual, procediendo a la adopción de una serie de acuerdos, en su mayoría orientados a la aprobación de las Cuentas Anuales del último ejercicio, así como a la aprobación, en su caso, de la gestión de la Junta Directiva y, si procede, a la renovación y ratificación de sus miembros.

Junta Directiva

La Junta Directiva, que durante 2019 se reunió con carácter mensual, es el Órgano encargado de dirigir la gestión y administración de la Mutua, analizando la información sobre los datos contables, administrativos, financieros, estadísticos y técnicos, adoptando las decisiones que le competen de conformidad con la normativa vigente (formulación de cuentas y de anteproyecto de presupuestos, convocatoria de la Junta General, ejecución de los acuerdos de la misma, etc.) Está formada por los representantes de las empresas asociadas y un empleado de la Mutua, designado por el órgano de representación de los trabajadores. Asisten también a las reuniones de la misma, sin derecho a voto, tanto el Director Gerente, como el Secretario de la entidad.



Junta General 2019

2. Gobierno Corporativo

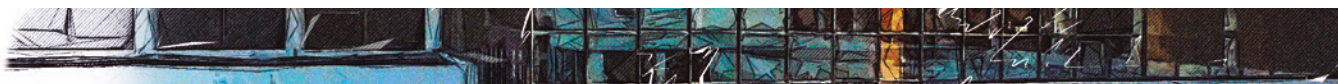
Órganos de Gobierno

Junta Directiva

	EMPRESA	NOMBRE
Presidente	Asistencia Técnica al Municipio, S.L.	D. Mariano de Diego Hernández
Vicepresidente	Loma de Toro, S.L.	D. Pedro Mauricio Barato Triguero
Vocales	Universidad de Salamanca	D ^a . Izaskun Álvarez Cuartero
	Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.	D ^a . Ana Benita Aramendía
	Alfisa Asesores & Consultores, S.L.	D ^a . Maria del Pilar Bustos Muñoz
	Golfers, S.L.	D. José de la Cavada Hoyo
	Sdad. Cooperativa Gral. Agropecuaria (ACOR)	D ^a . María Teresa Domingo Muñoz
	Eroski, S. Coop.	D. Gonzalo Fernández Ibáñez
	Santalucía, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros	D ^a . Mireia García Fernández
	Finanzauto, S.A.	D. Ramón González Gallardo
	Bankia	D ^a . Luz Marina Mateo Ercilla
	Miguel Romero de Olano Ignacio	D. Ignacio Miguel-Romero de Olano
	Compañía Española de Petróleos, S.A.U.	D. Carlos Morán Moya
	AGREMIA Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía	D ^a . Inmaculada Perió Gómez
	Radio Popular, S.A. - COPE	D. Rafael Pérez del Puerto Rodríguez
	Representante de los Empleados	D. Pedro Luis Romero Blanco
	Segurisa, Servicios Integrales de Seguridad, S.A.	D. Enrique Sánchez González
	Unicaja Banco, S.A.	D. Miguel Ángel de Troya Ropero
	Comunidad de Madrid	Pendiente designación
Director Gerente	FREMAP	D. Jesús M ^a Esarte Sola
Secretario	FREMAP	D. Ángel Vallejo Orte

Composición a 31 de diciembre de 2019.

[GRI 102-18, 102-19, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-27, 102-32, 103-1, 103-2, 103-3]



2.4 Órganos de Participación

Los miembros de los Órganos de Participación de la Mutua o sus representantes no perciben retribuciones de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Asimismo, las compensaciones que, en su caso, puedan percibir se ajustan a lo previsto en la Orden TIN/246/2010, de 4 de febrero.

Comisión de Control y Seguimiento

Órgano paritario de participación institucional integrado por la representación de los trabajadores protegidos por la Entidad, designados por las centrales sindicales con más presencia en el ámbito territorial de actuación de la Mutua, y por la representación de los empresarios asociados a través de las organizaciones empresariales de mayor representatividad.

Le corresponde, conforme a lo establecido en el artículo 37 del R.D. 1993/1995, de 7 de diciembre, conocer los criterios de actuación de FREMAP en las distintas modalidades de colaboración que tiene autorizadas, participar en la elaboración del anteproyecto de presupuestos de la Mutua, así como informar del proyecto de memoria anual, previo a su remisión a la Junta General y, en general, proponer cuantas medidas se estimen necesarias para el mejor cumplimiento de los fines de la Mutua, tanto en los ámbitos de gestión autorizados, como en el marco de los objetivos generales de la Seguridad Social, pudiendo solicitar cuanta información genérica precise respecto a la gestión realizada por la Entidad en las distintas modalidades de colaboración que tiene autorizadas, habiéndose reunido al menos con carácter trimestral durante 2019 con objeto de poder desarrollar todas estas actuaciones.

Presidente

D. Mariano de Diego Hernández

Vocales

CEOE

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

UGT

D^a. Estefanía González Espinosa
D^a. Piedad Hernández Gallego
D. Jesús Sanz González

CC.OO.

D^a. Elena Blasco Martín
D. Jaime González Gómez

Secretario

D. Jesús M^a Esarte Sola

Asesor

D. Ángel Vallejo Orte

Composición a 31 de diciembre de 2019.

2. Gobierno Corporativo

Comisión de Prestaciones Especiales

Órgano que tiene a su cargo la concesión de los beneficios de asistencia social a favor de trabajadores y beneficiarios de las empresas asociadas protegidas por FREMAP, con cargo a la Reserva de Asistencia Social constituida por la Entidad y con el límite de los créditos presupuestarios autorizados en cada ejercicio, y que está compuesto por representantes de los trabajadores de las empresas mutualistas, designados por las centrales sindicales más representativas y representantes de los empresarios asociados a la Mutua, designados por la Junta Directiva. También asisten, con voz, pero sin voto, tres trabajadores sociales y un experto en legislación social (secretario).

Durante el ejercicio 2019 la Comisión de Prestaciones Especiales mantuvo un total de 19 reuniones.



D. Jesús Mª. Esarte Sola · Director Gerente de FREMAP

Presidenta

D^a. Pilar Losada Cirilo
IKEA Ibérica, S.A.

Representación de los empresarios asociados

D. Carlos Cano González
Radio Popular, S.A. - COPE

D^a. Amanda Moreno Solana
Universidad Carlos III de Madrid

D^a. Ana María Ávila Borjabad
Mahou-San Miguel, S.L.

D. José Manuel Angulo Angulo
Michelin España Portugal, S.A.

UGT

D. Pedro Cerezo Sancho
D. Lorenzo Díaz Lozano
D^a. Ángela Gallardo Adrada

CC.OO.

D. Vladimiro Pastor Gutiérrez
D^a. Ana Isabel Rojas Martín

Directora del Área Social

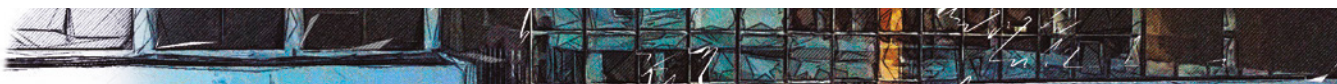
D^a. Lourdes Belda Aparicio (Desde junio 2019)

Trabajadores Sociales

D^a. Isabel Goicolea Serrano
D^a. Noelia Martín Patiño
D. Pablo García Ortega

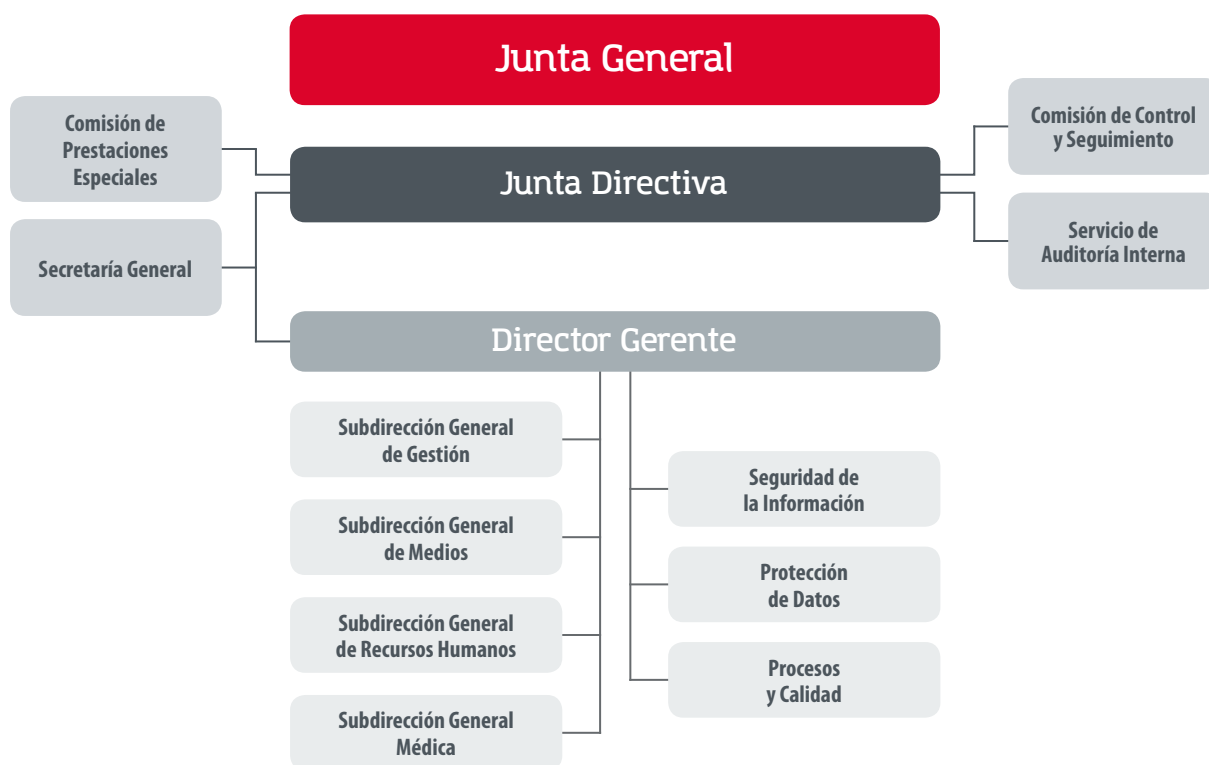
Secretario

D. José Luis Checa Martín



2.5 Organización

A 31 de diciembre de 2019 la estructura organizativa de la Mutua era la siguiente:



Organización Territorial

Dependiendo de las cuatro Subdirecciones Generales de la Entidad, FREMAP se organiza territorialmente a través de 19 Direcciones Regionales y una Dirección del Sistema Hospitalario.

Cada Dirección Regional (Andalucía Occidental, Andalucía Oriental, Aragón, Barcelona Metropolitana, Cataluña, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, Islas Baleares, La Rioja, Madrid, Navarra, País Vasco, Principado de Asturias y Región de Murcia) comprende un conjunto de Unidades de

Prestación de Servicios (U.P.S.) situadas en las zonas en que FREMAP tiene presencia significativa, lo que contribuye a acercar el servicio a las empresas y a los trabajadores. En el 2019 contamos con 166 UPS de las que, además, dependen otros 37 centros asistenciales y/o administrativos.

El Sistema Hospitalario comprende a su vez cuatro Hospitales con Internamiento: Barcelona, Majadahonda -Madrid-, Sevilla y Vigo y otros tantos Hospitales de Día situados en las localidades de Jerez, Málaga, Valladolid y Zaragoza.

2. Gobierno Corporativo

Red de Centros FREMAP



H Hospitales

Barcelona
Majadahonda
Sevilla
Vigo

H Hospitales de Día

Jerez
Málaga
Valladolid
Zaragoza

H Hospitales Intermutuales

Bilbao
Valencia

H Centros Asistenciales
y Administrativos



Cataluña



Comunidad de Madrid



Comunidad Valenciana



País Vasco



Canarias



2. Gobierno Corporativo

2.6 Sistemas de Control

De su gestión, y conforme a lo que se establece en el artículo 98 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, corresponden al Ministerio de Empleo y Seguridad Social – en la actualidad Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones - las facultades de dirección y tutela sobre las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, que estarán sujetas en el desarrollo de su actividad a la siguiente regulación y controles:

- Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social elaborarán anualmente su anteproyecto de presupuestos de ingresos y gastos de la gestión de la Seguridad Social y los remitirán al Ministerio de Empleo y Seguridad Social para su integración en el Proyecto de Presupuestos de la Seguridad Social.
- Igualmente, estarán sujetas al régimen contable establecido en el Título V de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, que regula la contabilidad en el sector público estatal, en los términos de aplicación a las Entidades del Sistema de la Seguridad Social, sin perjuicio de presentar en sus cuentas anuales el resultado económico alcanzado como consecuencia de la gestión de cada una de las actividades señaladas en el artículo 95.1 del citado Texto Refundido, conforme a las disposiciones que establezca el organismo competente.
- Ajustarán su actividad contractual a las normas de aplicación a los poderes adjudicadores que no revisten el carácter de Administración Pública, contenidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 20 febrero de 2014.
- Deberán rendir sus cuentas anuales al Tribunal de Cuentas en los términos previstos en el Título V de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre.

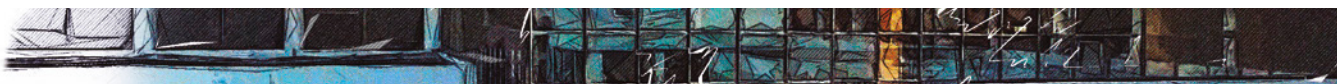
- Serán objeto anualmente tanto de una auditoría de cuentas (de conformidad con lo establecido en el artículo 168.a de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria), como de una auditoría de cumplimiento (de conformidad con lo previsto en el artículo 169 de la referida Ley) y que serán realizadas por la Intervención General de la Seguridad Social.
- La inspección de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social será ejercida por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social con arreglo a lo dispuesto en el artículo 98.4 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social y en el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, que comunicará al Órgano de Dirección y Tutela el resultado de las actuaciones desarrolladas y los informes y propuestas que resulten de las mismas.

Adicionalmente, de conformidad con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, FREMAP incorpora en su página web la información institucional, organizativa, de planificación, económica, presupuestaria y estadística necesaria para dar cumplimiento a la indicada normativa y de conformidad con los requerimientos exigidos en la misma. Asimismo, en la página web se prevé la posibilidad de ejercer el derecho de acceso a la información pública que se considere, mediante la habilitación del correspondiente buzón electrónico.

En idéntico sentido, la elaboración y publicación del presente informe permite dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 35.2a) de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y que requiere a esta Entidad a la presentación anual de informes de gobierno corporativo, así como memorias de sostenibilidad de acuerdo con estándares comúnmente aceptados, con especial atención a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y a la plena integración de las personas con discapacidad.



Transparencia



Plan de Prevención de Imputaciones Delictivas

El Plan de Prevención de Imputaciones Delictivas, fue implantado en FREMAP en 2014 con la finalidad de prevenir la posible comisión de delitos en el seno de la Mutua que, además de poder comportar las correspondientes imputaciones personales, podrían originar una responsabilidad de la propia Entidad, de acuerdo con la reforma introducida en el Código Penal, por la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modificó el Código Penal, introduciendo por primera vez en el Ordenamiento Jurídico español, la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Este plan de prevención, que incluye los requisitos exigidos por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, que modifica el Código Penal, descansa sobre una serie de procedimientos de actuación que son de obligado cumplimiento para los miembros de los Órganos de Gobierno y Participación de la Mutua, así como para los empleados de la misma. En este sentido, en el año 2019, se han incorporado cinco nuevos procedimientos y se han actualizado otros cinco más:

- ✓ Protocolo de Gestión de Régimen Disciplinario (nueva incorporación): establece las medidas sancionadoras a aplicar a todos los sujetos objeto del alcance del Plan, en caso de incumplimiento de éste. En lo que a empleados de la Mutua se refiere, se aplicará en todo caso lo previsto en el Convenio Colectivo del Sector.
- ✓ Extracto de Delitos (nueva incorporación): identifica aquellos tipos penales que pueden comportar la responsabilidad penal de FREMAP como persona jurídica, así como aquellos otros de los que se pudieran derivar consecuencias accesorias penales para la Entidad.
- ✓ Matriz inicial de riesgos penales (nueva incorporación): esboza con carácter inicial, los controles generales de prevención penal asignados a los delitos de mayor afectación a FREMAP, atendiendo a su actividad.
- ✓ Estatuto del Comité de Cumplimiento Normativo (actualización): se han definido

pormenorizadamente las competencias y funciones del Comité de Cumplimiento Normativo y se han incorporado nuevos mecanismos de evaluación de la idoneidad de sus miembros.

- ✓ Protocolo de Gestión de Recursos Financieros (nueva incorporación): establece la vía de control y gestión tanto para la solicitud del presupuesto necesario para la llevanza del control de la prevención penal en la Mutua, como para la rendición de cuentas sobre la gestión del mismo por parte del Comité de Cumplimiento Normativo.
- ✓ Protocolo de coordinación de Prevención Penal con asesores externos (nueva incorporación): Establece, como medida de diligencia y control, el recabar anualmente cartas de manifestaciones de los diversos asesores externos de FREMAP, en orden a acreditar la inexistencia de incumplimientos o irregularidades por parte de la Mutua, en las materias que les atañen.
- ✓ Protocolo de Funcionamiento del Canal de Comunicación y Denuncia (actualización): destaca la apertura del canal a terceros ajenos a la Mutua, y la posibilidad de interponer denuncias anónimas.
- ✓ Política de Cumplimiento Normativo y Buenas Prácticas (actualización): se acomoda a los nuevos procedimientos.
- ✓ Política de Gestión de Riesgos Penales (actualización): se acomoda a los nuevos procedimientos.
- ✓ Catálogo de Conductas Prohibidas (actualización): se actualizan los siguientes apartados, 5.4, 5.5, 5.16, 5.19, 5.20, 5.22, 5.23 y el 5.25.

Asimismo, durante el año 2019 se han abierto siete Expedientes de Investigación que se han tramitado de conformidad con lo previsto en el Plan de Prevención, adoptándose las medidas correspondientes a la vista de las conclusiones obtenidas.

En el mes de mayo de 2019 se ha creado el Área de Cumplimiento Normativo.

2. Gobierno Corporativo

Sistema de Auditoría Interna

La misión del control y 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, contribuyendo con ello a la mejora en los resultados, así como a la supervisión del adecuado funcionamiento del sistema de control interno detallado en el Modelo de Gestión de Riesgos.

Auditoría de Gestión

El Servicio de Auditoría Interna (SAI) es el encargado de la realización de este tipo de actuaciones y que se fundamentan en disponer de un control interno excelente y cuya actuación se ajusta a las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

Este control está orientado a la mejora continua, puesto que dirige su actuación a la identificación y ayuda a la implantación en la Organización de las medidas técnicas o estructurales que se consideren necesarias para la mejora en los niveles de gestión. Asimismo, se efectúa un control y seguimiento individualizado de cada cuestión planteada en los Informes de Auditoría, a través de los Informes de Seguimiento realizados a distancia que se comunican a la Dirección del centro auditado con el fin de informar del grado de avance en la consecución de los planes de acción previamente fijados.

Actividad realizada



Junta Directiva

Propuestas de mejora emitidas durante proceso auditoría



En el presente ejercicio, la valoración promedio alcanzada por las diferentes unidades auditadas ha sido de 7,05 puntos sobre una nota máxima de 10.

El trabajo realizado es valorado cualitativamente mediante una encuesta que se remite junto con el informe a los centros auditados, siendo la valoración obtenida en este ejercicio de 4,41 puntos (sobre 5 posibles).

Auditoría Sanitaria

Con objeto de valorar la calidad tanto de nuestras historias clínicas como de la asistencia sanitaria que estamos prestando a nuestros pacientes, y en consonancia con lo establecido en el Plan Estratégico de la Entidad, en este 2019 se ha implantado en la Organización un nuevo modelo de auditoría sanitaria.

Este modelo, en esta primera fase, ha contado para su realización tanto con la colaboración de los jefes médicos de zona como con los Responsables de Área Sanitaria, así como con otros médicos de la Entidad a los cuales se les ha encomendado esta tarea, siendo la Subdirección General Médica la que ha seleccionado individualmente los médicos que han sido objeto de auditoría.

En este proceso de revisión se ha profundizado en el análisis de las siguientes cuestiones:

- Verificación de la Calidad de la Historia Clínica, centrada en los siguientes puntos:
 - ✓ Figura del Médico Responsable.
 - ✓ Calificación de la Contingencia.
 - ✓ Antecedentes, anamnesis y exploración médica inicial.
 - ✓ Diagnóstico.
 - ✓ Pruebas Complementarias.
 - ✓ Protocolos Médicos aplicados.
 - ✓ Calidad de las Evoluciones Clínicas.
- Cumplimiento de Norma Interna de la Entidad, en cuestiones como:
 - ✓ Registro Fecha Probable de Alta.
 - ✓ Actualización información limitaciones físicas/funcionales.
 - ✓ Realización de informes médicos.

Como resultado, durante 2019 se han realizado auditorías sanitarias a 110 profesionales, lo que supone aproximadamente el 15% de los facultativos de la Entidad, habiéndose verificado un total de 1.100 historias, obteniendo un resultado medio de 8,2 puntos sobre una nota máxima de 10.

Gestión de Riesgos

FREMAP, dentro de la Política Estratégica que guía sus actuaciones de colaboración con el Sistema incorpora en su Plan Estratégico 2018-2021 la necesidad de definir un “Mapa de Riesgos Integral para la Organización”, bajo la consideración de que la introducción de la Gestión del Riesgo y el aseguramiento de su eficacia en el Plan Estratégico requieren un compromiso fuerte y sostenido, que implica definir una metodología de gestión de riesgos para su detección y estrategias de cómo abordarlos.

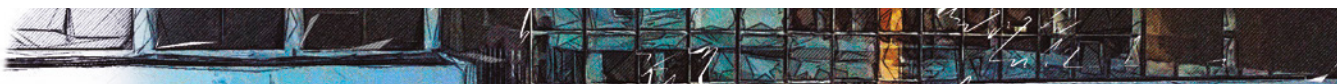
FREMAP clasifica sus riesgos como Estratégicos, de Cumplimiento, de Información y Operativos; adicionalmente también se categorizan por áreas funcionales y procesos afectados. En este sentido, la metodología definida de gestión de riesgos permite una identificación clara de cada uno de ellos, sus posibles efectos -si se materializa-, su valoración en términos de impacto y probabilidad, y los controles internos establecidos para mitigarlos o, en su caso, las acciones de mejora que se están desarrollando para su erradicación -bien a través de acciones estratégicas o acciones de riesgo-.

Igualmente es de destacar que la implantación de la metodología de Gestión de Riesgos supone la participación activa de todos los empleados, de acuerdo a su nivel de responsabilidad, en el control interno de la Entidad. Así, al finalizar el ejercicio 2019 el desarrollo del Mapa de Riesgos en la Entidad, como metodología de control interno, se encontraba al 75% de su implantación.

2. Gobierno Corporativo

Entre las acciones de mejora desarrolladas y finalizadas a lo largo del ejercicio podemos destacar:

- ✓ En cuanto a la gestión de los incentivos a la reducción de la siniestralidad laboral, se ha culminado el procedimiento automático de comunicación de resoluciones favorables de BONUS a las empresas, reduciéndose de una forma importante la carga de trabajo que requería el envío manual de este tipo de notificaciones y, por lo tanto, la posibilidad de incurrir en errores como consecuencia del desarrollo manual del proceso. El proceso se realiza además por dos canales diferenciados que garantizan el envío a la empresa; por un lado, a través del aplicativo de comunicaciones certificadas, garantizando, por tanto, lo previsto en la norma legal sobre la comunicación fehaciente, y, por otro lado, también se realiza al mismo tiempo la comunicación a través de FREMAP ON Line, aspecto que permite una rápida y efectiva comunicación a los usuarios activos en esta aplicación.
- ✓ La mejora en el procedimiento interno de asignación automática de la facturación electrónica recibida, y que se deriva de la entrada en vigor de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de “Impulso de la factura electrónica y creación del registro de facturas en el sector público”. Con la implantación de esta acción se ha mejorado sustancialmente, atendiendo a la estructura organizativa de FREMAP en la que más de 200 centros gestionan facturas de manera habitual, la asignación de las mismas, de manera más rápida y correcta, a los responsables de su gestión, una vez verificado que se cumplen los requisitos formales para que sean admitidas requeridos a través del Punto General de Entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado (FACE), así como aquellos que adicionalmente FREMAP solicita para una gestión interna más eficiente.
- ✓ Optimizar los procesos de gestión del inventario y que finalizó con el desarrollo e implantación de un nuevo aplicativo de gestión del inmovilizado material y elementos en renting que permitió mejorar y ampliar las funcionalidades del existente. Con ello se mejoró en garantizar que el inventario contable sea fiel reflejo de la realidad, de forma sostenible en el tiempo, conseguir identificar claramente las ubicaciones/estancias de los centros para su correcta asignación e identificar claramente los elementos de inventario fijos, móviles, y de empleados con su ubicación. A su vez se acometieron otros cambios como permitir el cálculo de las amortizaciones de los elementos mensualmente, para disponer del dato de amortizaciones lo más actualizado posible en las previsiones de cuentas de resultados.
- ✓ Mejora en el control en el registro de los datos de proveedores extranjeros antes de su envío al Suministro Inmediato de Información (SSI), y que en el ámbito de la transmisión telemática a la Agencia Tributaria de los registros de facturación en el momento de su contabilización, denominado Suministro Inmediato de Información, se establecieron nuevos controles internos en el proceso de envío de los datos de facturas recibidas de proveedores extranjeros al tratarse de casuísticas diferentes al estándar de envío de cualquier factura de un proveedor de ámbito nacional.
- ✓ Solicitud de autorización de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social para que el personal sanitario de FREMAP pueda prestar servicios en centros ajenos debidamente autorizados.
- ✓ Creación de nuevos objetivos relacionados con el porcentaje de centralización de pacientes de ITCC y el porcentaje de propuestas de alta en esta misma contingencia, parámetros que coinciden con los criterios que establece la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social para la obtención de la fracción de cuota adicional en Contingencias Comunes, tan necesaria en la actualidad para asegurar la viabilidad económica de la gestión de este tipo de prestaciones.



Seguridad de la Información

La Política de Seguridad de la Información de FREMAP define medidas de índole técnica y organizativa, que han de implantarse con el objeto de garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y los recursos necesarios para su tratamiento, colaborando en la consecución de los objetivos, favoreciendo la continuidad del servicio, articulando los siguientes mecanismos:

- Auditorías externas.
- Auditorías internas.
- Análisis de riesgos.
- Registro y análisis de incidencias de seguridad.
- Acciones de comunicación y formación del personal.
- Soporte y orientación en materia de seguridad de la información a la Organización.
- 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 la realización de las funciones de la mutua.

Con motivo de la certificación en gestión de la seguridad de la información, norma UNE-ISO/IEC 27001, FREMAP se somete anualmente a la auditoría de seguimiento exigida y realizada por el organismo de acreditación, así como a una auditoría externa, previa a la anterior, para la revisión del sistema de gestión e implantación de las políticas y medidas de seguridad.

Protección de Datos

FREMAP como entidad preocupada por el respeto al derecho fundamental a la protección de datos, durante el año 2019 ha dado un paso más en su compromiso con la privacidad, garantizando el tratamiento de los datos personales manejados, de manera leal, transparente y responsable.

Se han incorporado a todas las normas internas y procesos generados las medidas exigidas por el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos, que permiten cumplir con el principio de Responsabilidad Proactiva, principio inspirador del citado Reglamento.

La formación del personal como principio básico para la salvaguardia de la privacidad ha sido uno de los principales objetivos de FREMAP en este año 2019, lo que pone de manifiesto la intención y actitud diligente y responsable en esta materia, educando a los empleados en la denominada cultura de protección de datos.

Dada la importante labor de adaptación realizada durante el ejercicio anterior, derivada del cambio normativo impuesto por el Reglamento Europeo y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, durante el año 2019 FREMAP ha llevado a cabo una revisión de todos sus procedimientos de tratamiento de datos para verificar la correcta implantación de los mismos y detectar oportunidades de mejora, demostrando que somos una Mutua fiable, segura y seria.





3.

Gestión

3.1 Sistema de Gestión	44
3.2 Actividad	46
3.3 Contratación	73
3.4 Gestión Económica	75

3. Gestión

3.1 Sistema de Gestión

FREMAP tiene implantado un Sistema de Gestión basado en procesos, orientado al servicio de las empresas asociadas y de sus trabajadores protegidos, el cual mantiene y mejora de manera continua siguiendo el estándar de la Norma ISO 9001 y el modelo EFQM, y que se desarrolla bajo una metodología propia, MENORCA (MEtodología de NORmativa y Calidad)

Las actividades esenciales de FREMAP se desglosan en procesos documentados mediante flujogramas que sirven de ayuda y referencia a los empleados para garantizar la prestación uniforme del servicio en los aspectos esenciales, disponibles para todos los empleados a través de la Intranet Corporativa.

Durante 2019 se han publicado un total de 25 nuevos procesos y se han actualizado 52, fruto de las mejoras introducidas en nuestros sistemas de trabajo o cambios legislativos que impactan en los mismos.

En cada uno de los procesos se evalúan los riesgos, y se establecen una serie de controles que pueden ser manuales o automáticos para realizar un seguimiento de los mismos. Muchos de estos controles automáticos se miden a través de los Puntos de Control, realizando mediciones objetivas de apartados del proceso considerados clave, con una herramienta que mide automáticamente el cumplimiento de los mismos.

Los procesos y sistemas de trabajo de FREMAP se someten anualmente tanto a una auditoría interna como a la evaluación y posterior certificación por entidades acreditadas, certificaciones que tienen como alcance todos los centros -administrativos, asistenciales y hospitalarios- y todas las actividades de la Mutua, verificando de esta forma que el Sistema de Gestión cumple con los requisitos de las normas y con el resto de criterios de auditoría y se considera que se encuentra eficazmente implantado.

De esta forma, en el año 2019, FREMAP ha renovado la certificación Madrid Excelente y la acreditación según UNE EN ISO/IEC 17025 del Laboratorio de metrología, y ha realizado el seguimiento periódico de la certificación ISO9001, ISO14001, ISO2700 y Bequal.





Empresa asociada

3. Gestión

3.2 Actividad

Contingencias Profesionales

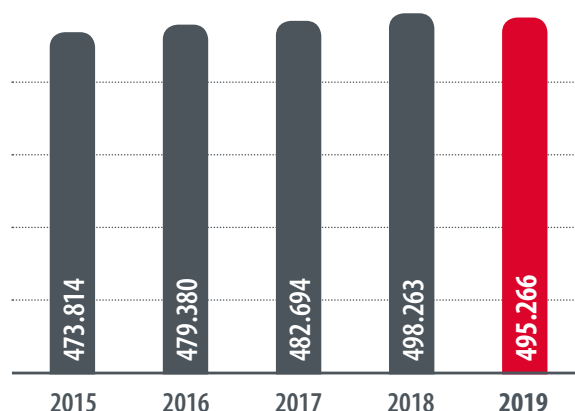
Afiliación

Al finalizar el pasado ejercicio 2019, el número total de empresas asociadas a FREMAP ha alcanzado la cifra de 423.382 correspondientes a 495.266 códigos de cuenta de cotización, con un decremento sobre el ejercicio precedente del 0,36% y del 0,60% respectivamente, según el siguiente detalle:

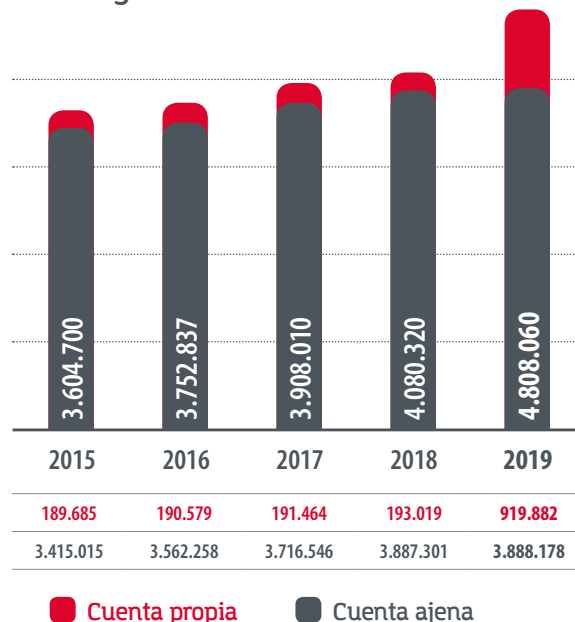
- 323.101 empresas con 388.592 códigos de cuenta de cotización incluidos en el Régimen General, Mar y Minería, con una población protegida de 3.640.486 trabajadores, lo que supone una media de 9,37 trabajadores por código de cuenta de cotización.
- 41.590 empresas con 44.426 códigos de cuenta de cotización agrícolas, que han llegado a alcanzar los 182.791 trabajadores en las épocas de máximo empleo asociado a las campañas de recogida.
- 58.691 empleadores de hogar con 62.248 códigos de cuenta de cotización que, integrados en el Régimen General, dan empleo a un total de 64.901 trabajadores.

Además, se da cobertura a 919.882 trabajadores autónomos (R.E.T.A.), que incluyen 66.075 trabajadores integrados en el Régimen Especial Agrario (S.E.T.A.) y 651 del Régimen Especial del Mar, lo que supone un incremento del 376,58% con respecto al 2018. Esto es consecuencia del Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo, cuya entrada en vigor se produjo el 1 de enero de 2019 (disposición final undécima), y que establecía que la generalidad de los trabajadores autónomos pasasen a cubrir obligatoriamente la totalidad de las contingencias profesionales con la misma mutua con la que tuviesen asegurado el subsidio de contingencias comunes, y que los autónomos que, en su momento, hubieran optado por mantener la protección del subsidio de ITCC con el INSS tuviesen la obligación de elegir una mutua antes del 1 de abril de 2019, surtiendo efectos esta nueva opción desde el 1 de junio de 2019.

Empresas Asociadas - Códigos de Cuenta de Cotización Contingencias Profesionales



Trabajadores Protegidos Contingencias Profesionales



■ Cuenta propia

■ Cuenta ajena

Trabajadores por Sectores



76,02%
Servicios



6,08%
Agricultura,
ganadería y pesca



11,45%
Industria
y energía



6,45%
Construcción

Distribución Territorial de Contingencias Profesionales

Las empresas asociadas a FREMAP en contingencias profesionales generan un total de 2.190,80 millones de euros de cuotas devengadas, con un incremento respecto al 2018 del 15,64%.

Comunidades Autónomas	Cuotas Devengadas	% sobre Total	Variación % 2019/2018	Empresas	Códigos Cuenta Cotización	Trabajadores
Andalucía	436,15	19,91	14,75	103.796	121.641	1.013.511
Aragón	42,88	1,96	12,22	6.189	7.773	85.959
Asturias	42,86	1,96	12,76	6.581	7.743	86.337
Baleares	23,25	1,06	12,76	4.396	5.320	46.371
Canarias	91,51	4,18	15,80	21.005	24.634	232.116
Cantabria	14,91	0,68	14,59	3.042	3.674	34.989
Castilla - La Mancha	90,88	4,15	13,19	20.808	24.703	200.408
Castilla y León	119,18	5,44	15,41	23.230	28.917	279.630
Cataluña	249,63	11,39	15,32	47.459	54.425	509.111
Comunidad Valenciana	117,18	5,35	15,22	26.548	31.102	282.508
Extremadura	59,81	2,73	15,41	16.517	20.024	146.823
Galicia	121,24	5,53	12,67	24.177	28.295	229.984
Madrid	599,16	27,35	19,59	93.661	105.090	1.316.967
Murcia	30,21	1,38	8,44	4.656	5.815	63.897
Navarra	26,93	1,23	12,53	3.194	3.846	49.697
País Vasco	109,68	5,01	12,28	14.697	18.079	193.463
La Rioja	12,38	0,57	9,68	2.414	2.911	27.862
Ceuta	0,60	0,03	20,28	193	287	1.713
Melilla	2,36	0,11	11,46	819	987	6.714
TOTAL	2.190,80	100,00	15,64	423.382	495.266	4.808.060

(Cuotas en millones de euros)

3. Gestión

Prestaciones

En el ejercicio 2019 se produjeron 184.774 procesos con baja médica (un 4,37% más que en 2018), de los cuales 182.305 fueron accidentes de trabajo y 2.469 enfermedades profesionales. Los procesos que no generaron baja médica aumentaron un 0,61%, alcanzando un total de 235.599, de los cuales 2.266 fueron enfermedades profesionales.

Con todo ello, el índice de siniestralidad, definido como el porcentaje de contingencias profesionales con baja en relación con la población media protegida, fue del 3,85%, con una disminución del 13,29% con respecto a 2018 (4,44%).

Este incremento de la siniestralidad, no fue homogéneo en todos los colectivos de trabajadores; así, mientras que en el colectivo de trabajadores por cuenta ajena se produjo un 0,33% más de accidentes con baja, en el caso de los trabajadores autónomos los mismos aumentaron un 180,50% fruto del incremento en el colectivo protegido como consecuencia de la modificación normativa comentada en el apartado anterior.

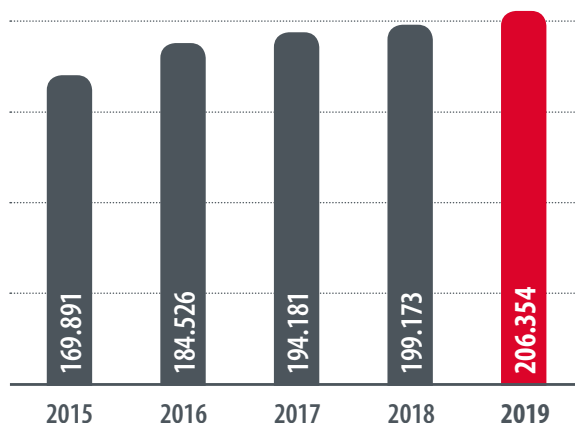
Por el contrario, en relación con los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales de mayor gravedad, en 2019 se han abonado un total de 3.026 prestaciones de incapacidad permanente, muerte y supervivencia, un 1,04% más respecto de las 2.995 de 2018 (una vez incluidas las correspondientes a los incrementos del 20% asociados a los supuestos de incapacidad permanente total).

También es de destacar un estancamiento en el crecimiento de las situaciones de riesgo durante el embarazo y la lactancia natural, que han generado un total de 20.528 prestaciones, lo que representa un 3,19% menos que en 2018 y un descenso de las prestaciones económicas del 3,52%.

Finalmente, hay que resaltar el ostensible crecimiento de las prestaciones por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. En 2019 se iniciaron 1.052 procesos, un 13,36% más que en 2018, con un coste por subsidios de 31,34 millones de euros, lo que supone un preocupante incremento del 30,60% respecto a la cifra del ejercicio precedente.

Número de Procesos Contingencias Profesionales

Con derecho a prestación económica de incapacidad temporal



Invalidez, Muerte y Supervivencia

Número de prestaciones reconocidas





Imagen de archivo

Como consecuencia, el coste de los accidentes derivado de las contingencias profesionales ascendió en 2019 a 1.068,70 millones de euros, incrementándose un 3,94% respecto a los costes del pasado ejercicio 2018.

Concepto	2018	2019	Variación Interanual	Sobre Ingresos por Cotizaciones
Incapacidad, Muerte y Supervivencia	413.287,12	434.506,53	5,13%	19,83%
Incapacidad Temporal	385.236,37	398.188,29	3,36%	18,18%
Asistencia Sanitaria Propia	126.250,60	125.630,21	-0,49%	5,73%
Asistencia Sanitaria Ajena	103.435,25	110.377,45	6,71%	5,04%
TOTAL	1.028.209,34	1.068.702,48	3,94%	48,78%

3. Gestión

Contingencias Profesionales

Clasificación por Actividades

Actividad	Códigos Cuenta Cotización	Trabajadores	Procesos de Baja					% sobre Total	
			Accidentes	Enfermedades Profesionales	Embarazo Lactancia	Cuidado Menores	Total	Trabajadores	Procesos
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	48.836	292.471	32.293	421	412	15	33.141	6,08	16,06
Industrias extractivas	419	6.480	6.633	112	1.359	1	8.105	0,13	3,93
Industria manufacturera	28.322	486.992	126.971	1.781	4	98	128.854	10,13	62,44
Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	619	7.614	250	0	75	0	325	0,16	0,16
Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	1.401	49.225	2.914	10	154	6	3.084	1,02	1,49
Construcción	40.182	309.966	2.651	50	8	18	2.727	6,45	1,32
Comercio; reparación de vehículos de motor y motocicletas	92.560	875.191	2.337	11	6.056	273	8.677	18,20	4,20
Transporte y almacenamiento	20.593	227.539	1.945	48	377	26	2.396	4,73	1,16
Hostelería	47.553	408.833	772	7	2.457	43	3.279	8,50	1,59
Información y comunicaciones	9.605	160.535	1.058	14	109	47	1.228	3,34	0,60
Actividades financieras y de seguros	7.022	93.715	0	0	75	45	120	1,95	0,06
Actividades inmobiliarias	10.066	38.275	0	0	57	7	64	0,80	0,03
Actividades profesionales, científicas y técnicas	30.594	312.786	1.170	0	711	94	1.975	6,51	0,96
Actividades administrativas y de servicios auxiliares	19.837	387.448	98	0	958	79	1.141	8,06	0,55
Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	9.689	253.659	0	0	322	40	362	5,28	0,18
Educación	12.528	262.025	0	0	1.413	59	1.472	5,45	0,71
Actividades sanitarias y de servicios sociales	15.285	321.793	1.691	0	4.160	150	6.001	6,69	2,91
Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	10.151	97.441	394	3	335	4	736	2,03	0,36
Otros servicios	21.969	142.262	1.128	0	1.318	43	2.489	2,96	1,21
Actividades de los hogares como empleadores de personal doméstico; Actividades de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	67.912	72.798	0	0	166	3	169	1,51	0,08
Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	123	1.012	0	6	2	1	9	0,02	0
TOTAL	495.266	4.808.060	182.305	2.469	20.528	1.052	206.354	100,00	100,00



Imagen de archivo

3. Gestión

Contingencias Comunes

Afiliación

Las empresas que han optado por nuestra Mutua para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal por enfermedad común o accidente no laboral han alcanzado la cifra de 317.978, correspondientes a 376.047 códigos de cuenta de cotización, con un decremento sobre el ejercicio precedente del 1,31% y del 1,75% respectivamente.

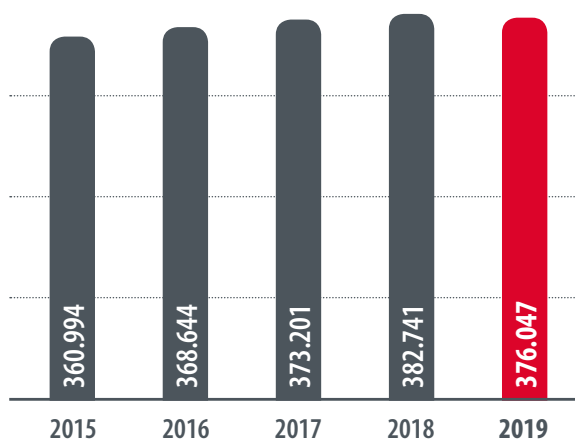
Respecto a su composición, podemos señalar lo siguiente:

- 267.740 empresas con 321.703 códigos de cuenta de cotización incluidos en el Régimen General, Mar y Minería, con una población protegida de 2.946.619 trabajadores, supone una media de 9,16 trabajadores por código de cuenta de cotización.
- 14.390 empresas con 16.046 códigos de cuenta de cotización agrícolas que han llegado a alcanzar los 59.771 trabajadores en las épocas de máximo empleo asociado a las campañas de recogida.
- 35.848 empleadores de hogar con 38.298 códigos de cuenta de cotización que, integrados en el Régimen General, dan empleo a un total de 39.686 trabajadores.

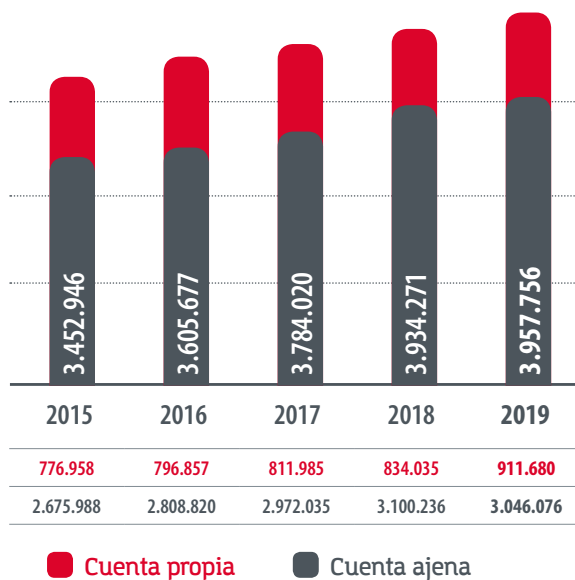
Respecto a los datos anteriores, otra de las medidas que se han aplicado como consecuencia del Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, es que, con efectos del 1 de abril de 2019, todas las empresas colaboradoras voluntarias para la gestión de la prestación económica de contingencias comunes cesaron en dicha colaboración, optando por asegurar esta contingencia con una mutua o con la entidad gestora.

Además, se da cobertura a 911.680 trabajadores autónomos (R.E.T.A.), de los que 58.655 trabajadores corresponden al Régimen Especial Agrario (S.E.T.A.) y 193 del Régimen Especial del Mar.

Empresas Asociadas - Códigos de Cuenta de Cotización Contingencias Comunes



Trabajadores Protegidos Contingencias Comunes



Distribución Territorial de Contingencias Comunes

Las empresas asociadas a FREMAP en contingencias comunes generan un total de 1.265,55 millones de euros de cuotas devengadas, con un decremento respecto al 2018 del -1,17%.

Comunidades Autónomas	Cuotas Devengadas	% sobre Total	Variación % 2019/2018	Empresas	Códigos Cuenta Cotización	Trabajadores
Andalucía	211,01	16,67	-2,25	64.243	77.138	755.932
Aragón	25,75	2,03	-4,20	5.233	6.650	79.494
Asturias	19,37	1,53	-12,29	4.484	5.379	58.518
Baleares	15,50	1,23	-4,74	3.852	4.695	42.814
Canarias	45,98	3,63	-10,92	13.760	16.385	161.188
Cantabria	8,88	0,70	-7,10	2.648	3.199	31.411
Castilla - La Mancha	49,67	3,92	-2,16	16.521	19.750	178.602
Castilla y León	73,01	5,77	-0,81	19.779	24.637	249.305
Cataluña	159,94	12,64	2,17	35.923	41.985	450.231
Comunidad Valenciana	69,92	5,53	-7,37	21.584	25.504	246.716
Extremadura	32,72	2,59	-7,67	12.932	15.528	123.630
Galicia	62,82	4,96	-7,55	19.174	22.475	194.332
Madrid	389,60	30,78	3,68	77.398	87.265	1.091.259
Murcia	15,14	1,20	-4,37	3.602	4.584	51.864
Navarra	16,89	1,33	-1,06	2.611	3.197	43.519
País Vasco	59,98	4,74	-0,05	11.609	14.421	166.446
La Rioja	7,66	0,61	-1,85	1.945	2.380	25.545
Ceuta	0,36	0,03	2,05	157	229	1.376
Melilla	1,36	0,11	-14,65	523	646	5.574
TOTAL	1.265,55	100,00	-1,17	317.978	376.047	3.957.756

(Cuotas en millones de euros)



Empresa asociada

3. Gestión

Prestaciones

Los accidentes no laborales y las enfermedades comunes de los trabajadores por cuenta ajena supusieron un total de 368.522 procesos de baja médica en los que se generó la responsabilidad del pago del subsidio para la Mutua, lo que representa un 4,10% más que en 2018. Asimismo, la duración media de estas bajas fue de 110,10 días, 4,35 días más que en el año anterior.

En relación con los trabajadores autónomos, se produjeron 93.136 procesos con derecho a prestación, lo que supone un incremento del 2,85%. En cuanto a la duración media de los procesos dados de alta ha aumentado en 4,15 días, pasando de 100,20 a 104,35 días.

El coste total por subsidio derivado de estas contingencias comunes ascendió en 2019 a 1.517,79 millones de euros, lo que supone un incremento del 4,62% en relación a las prestaciones abonadas en el ejercicio precedente, superior al -1,17% experimentado por los ingresos de cotizaciones sociales correspondientes a esta cobertura y que ha llevado a que el resultado del ejercicio para esta contingencia haya sido de -417,78 millones de euros.

Si nos trasladamos al ejercicio 2014, que finalizó con un resultado positivo por importe de 73,45 millones de euros, observamos que para el periodo 2014-2019 mientras que los ingresos por cotizaciones sociales se han incrementado en un 34,95%, las prestaciones por incapacidad temporal lo han hecho en un 83,86%. Como consecuencia, el resultado del ejercicio para esta contingencia se ha reducido en dicho periodo en más de 491 millones de euros, cifras que ponen de manifiesto, sin lugar a dudas, la necesidad de revisar la fracción de cuota general para la financiación de las prestaciones, así como la dotación a las mutuas de herramientas adicionales para la gestión eficaz de esta cobertura.

Número de Procesos Contingencias Comunes

Con derecho a prestación económica de incapacidad temporal

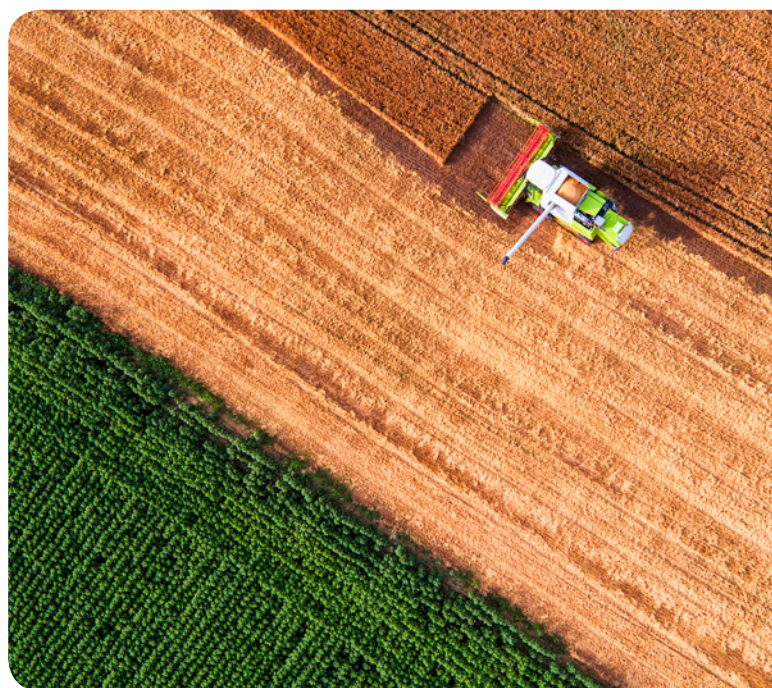
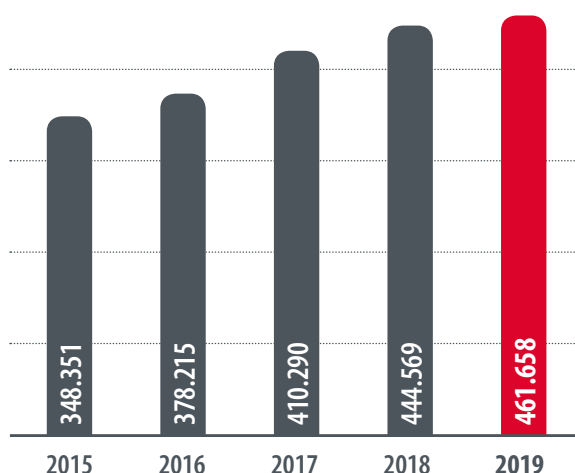


Imagen de archivo

3.2 Actividad



Contingencias Comunes

Clasificación por Actividades

Actividad	Códigos Cuenta Cotización	Trabajadores	Procesos con Derecho a Prestación	% sobre Total		Procesos por cada 100 Trabajadores
				Trabajadores	Procesos	
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	19.273	159.516	16.752	4,03	3,63	10,50
Industrias extractivas	345	5.840	708	0,15	0,15	12,12
Industria manufacturera	24.371	429.825	51.818	10,86	11,22	12,05
Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	540	7.305	656	0,18	0,14	8,98
Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	1.164	44.810	8.917	1,13	1,93	19,88
Construcción	33.779	285.507	31.331	7,21	6,79	10,98
Comercio; reparación de vehículos de motor y motocicletas	78.594	803.754	85.026	20,31	18,42	10,58
Transporte y almacenamiento	16.870	197.162	23.585	4,98	5,11	11,97
Hostelería	39.168	347.768	43.225	8,79	9,36	12,43
Información y comunicaciones	8.302	150.207	10.205	3,80	2,21	6,79
Actividades financieras y de seguros	5.961	82.060	9.520	2,07	2,06	11,59
Actividades inmobiliarias	8.302	34.172	2.677	0,86	0,58	7,83
Actividades profesionales, científicas y técnicas	25.886	282.579	21.818	7,14	4,73	7,72
Actividades administrativas y de servicios auxiliares	16.827	351.523	61.341	8,88	13,29	17,45
Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	4.670	105.426	18.871	2,66	4,09	17,89
Educación	10.323	183.816	15.293	4,64	3,31	8,32
Actividades sanitarias y de servicios sociales	12.607	228.553	34.216	5,77	7,41	14,97
Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	8.314	84.467	6.842	2,13	1,48	8,10
Otros servicios	17.823	126.665	14.261	3,20	3,09	11,26
Actividades de los hogares como empleadores de personal doméstico; Actividades de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	42.823	45.866	4.493	1,16	0,97	9,80
Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	105	935	103	0,02	0,02	11,02
TOTAL	376.047	3.957.756	461.658	100,00	100,00	11,66

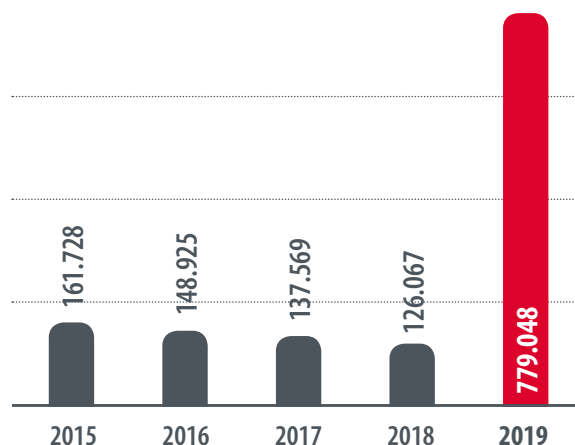
3. Gestión

Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos

Afiliación

Los trabajadores autónomos aumentaron el pasado ejercicio a 779.048, con una ganancia neta en el mismo de 652.981 trabajadores protegidos y una tasa de variación interanual del 517,96%, como consecuencia de la entrada en vigor el 1 de enero de 2019 del Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo, y que establecía, con determinadas excepciones, que la generalidad de los trabajadores autónomos pasasen a cubrir obligatoriamente la totalidad de las contingencias profesionales y el cese de actividad con la misma mutua con la que tuviesen asegurado el subsidio de contingencias comunes.

Trabajadores Protegidos Cese de Actividad



Empresa asociada

Distribución Territorial de Cese de Actividad Trabajadores Autónomos

Los trabajadores adheridos a FREMAP en cese de actividad generan un total de 76,22 millones de euros de cuotas devengadas, con un incremento respecto a 2018 del 101,84%.

Comunidades Autónomas	Cuotas Devengadas	% sobre Total	Variación % 2019/2018	Trabajadores
Andalucía	14,99	19,66	80,62	157.602
Aragón	1,30	1,70	211,67	12.909
Asturias	1,95	2,56	98,65	17.462
Baleares	0,78	1,03	216,81	8.394
Canarias	3,16	4,14	61,54	35.646
Cantabria	0,78	1,03	116,18	7.598
Castilla - La Mancha	4,11	5,39	77,97	41.779
Castilla y León	5,56	7,30	113,89	55.671
Cataluña	7,16	9,39	166,30	75.411
Comunidad Valenciana	5,13	6,74	161,24	54.705
Extremadura	3,44	4,52	85,78	32.136
Galicia	5,72	7,50	116,12	50.267
Madrid	16,27	21,35	77,35	174.535
Murcia	0,89	1,16	133,04	9.313
Navarra	0,91	1,20	81,35	7.422
País Vasco	3,40	4,46	220,05	31.466
La Rioja	0,52	0,69	93,46	5.196
Ceuta	0,02	0,03	83,51	266
Melilla	0,12	0,16	203,93	1.270
TOTAL	76,22	100,00	101,84	779.048

(Cuotas en millones de euros)

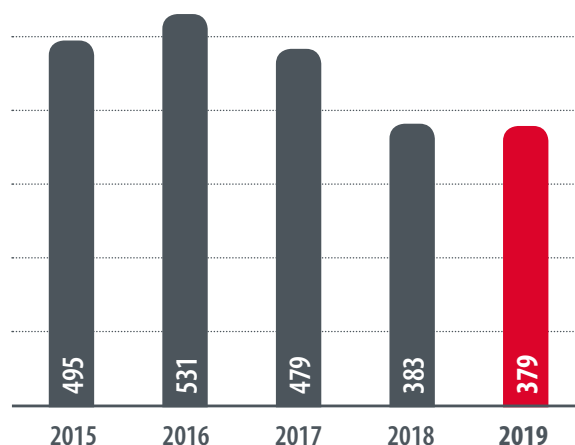
Prestaciones

Durante el presente ejercicio, el número de solicitudes recibidas ha ascendido a 1.202, de las cuales 379 han generado derecho al subsidio.

En 2019, el coste total a cargo de la Mutua ha alcanzado los 57,84 millones de euros, lo que supone un incremento del 1.438,08% en relación al gasto del ejercicio precedente, como consecuencia, principalmente, de la incorporación, conforme al Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo al que hemos hecho referencia en apartados anteriores, del coste asociado a la cotización de todos aquellos trabajadores del RETA cuyos procesos de incapacidad que superan los 60 días de duración desde la fecha de baja médica, coste que ha ascendido a 53,74 millones de euros.

Número de Procesos Cese de Actividad

Con derecho a prestación económica por desempleo



3. Gestión

Prevención de Riesgos Laborales

La actividad preventiva en 2019 se ha efectuado a partir de las previsiones indicadas en el Plan de Actividades presentado el 5 de junio de 2019 y cuya ejecución fue autorizada mediante Oficio de 25 de octubre de 2019, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social. El contenido de la misma se ha llevado a cabo en función de:

- El R.D. 860/2018, de 13 de julio, por el que se regulan las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- La Resolución de 28 de marzo de 2019, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establece el Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social, a aplicar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en la planificación de sus actividades para el año 2019.
- En el ámbito de las Comunidades Autónomas se han tenido en cuenta las especificidades indicadas en:
 - El Plan de actuación en materia de prevención de riesgos laborales 2019 de la Junta de Castilla y León.
 - La Resolución TSF/2822/2018, de 29 de noviembre, del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, por la que se determinan las actividades preventivas que deben desarrollar las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en Cataluña durante el año 2019.

En este contexto, en 2019 se prestó asistencia a 23.002 centros de trabajo (C.C.C.) de 21.269 empresas (NIF-CNAE) y a 916 trabajadores autónomos, conforme a la siguiente distribución:

Alcance del Plan de Actividades Preventivas de 2019 y tamaño de la empresa

Tamaño de la empresa (NIF-CNAE)	Nº de empresas	Porcentaje sobre el total
Hasta 25 trabajadores	14.172	66,63%
De 26 a 49 trabajadores	2.987	14,05%
De 50 o más trabajadores	4.110	19,32%

Los 23.002 centros de trabajo que han sido objeto del Plan han tenido una afiliación media de 1.306.297 trabajadores representando el 33,66% del total de los trabajadores protegidos por cuenta ajena en la mutua en 2019.

La siniestralidad registrada en estos centros y que causó baja laboral fue de 75.461 accidentes de trabajo y 1.526 enfermedades profesionales, representando el 47,24% de las contingencias profesionales con baja gestionadas por la mutua para el colectivo por cuenta ajena.

Al finalizar 2019, la incidencia de los accidentes de trabajo con baja por cada 100 trabajadores afiliados en los centros de trabajo objeto del Plan fue del 5,78%, con una disminución del 8,83% sobre la de 2018 (6,34%) lo que representa una reducción neta de 7.295 accidentes con baja.

Programa de Asesoramiento Técnico

El programa de asesoramiento técnico a PYMES y empresas de sectores preferentes se ha dirigido a prestar asistencia a:

- 6.402 pequeñas empresas de las divisiones con mayor número de accidentes de trabajo graves y mortales, en las que se han llevado a cabo 7.140 visitas y 6.952 actividades de asistencia técnica.
- 606 empresas en las que se ha incrementado su índice de accidentabilidad o que han registrado accidentes de trabajo graves o mortales, a las que se han efectuado 1.181 visitas, 710 asesoramientos técnicos y 390 asesoramientos sobre las causas de la siniestralidad.
- 57 empresas que declararon enfermedades profesionales con baja causadas por los agentes y en los sectores de actividad establecidos en la normativa de aplicación.

Adicionalmente, en el marco del asesoramiento a empresas o actividades concurrentes, y dirigido a promover los principios de la coordinación de actividades empresariales, se ha prestado asistencia en 2.157 empresas asociadas y 327 trabajadores autónomos, mediante la realización de 1.490 asesoramientos y la convocatoria de 57 actividades divulgativas a las que han asistido 26 trabajadores autónomos y 1.075 responsables de coordinación de las empresas.



3.2 Actividad

En el ámbito de la difusión del servicio de la Seguridad Social "Prevención10.es", se ha difundido las funcionalidades de dicho servicio a 162 empresas de menos de 26 trabajadores y a 521 trabajadores autónomos. Asimismo, a petición del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, se ha colaborado en las convocatorias de 37 exámenes de la funcionalidad «Instruye-t».

De acuerdo con lo indicado en el punto 4 del apartado primero de la Resolución de 28 de marzo de 2019, tras el oportuno análisis de las secuelas o patologías de las contingencias profesionales de larga duración, en 100 empresas se han efectuado asesoramientos sobre las pautas preventivas a considerar en la reincorporación del trabajador y, en su caso, se han atendido las consultas para estudiar la posibilidad de su recolocación en otros puestos de trabajo.

Finalmente, sobre una selección de 5.200 centros de trabajo de 4.979 empresas de elevada siniestralidad, a partir de un seguimiento de las contingencias profesionales con baja registradas en las mismas (30.381 accidentes y 161 enfermedades profesionales), se han efectuado:

- 6.199 visitas de asesoramiento.
- 1.587 estudios periódicos sobre los índices e indicadores que determinan la siniestralidad.
- 2.949 asesoramientos técnicos sobre condiciones de trabajo.
- 1.011 análisis para el control de las causas del accidente de trabajo.
- 127 análisis para el control de las causas de la enfermedad profesional.

Elaboración de Buenas Prácticas

Para favorecer la difusión de las publicaciones y el material divulgativo, el catálogo de publicaciones de prevención cuenta con 84 títulos de material editado (libros, manuales, carteles, etc.) y 460 en formato electrónico, que permiten su adaptación a las particularidades de las empresas, habiéndose facilitado material para la sensibilización de los trabajadores a 12.089 centros de trabajo de 11.513 empresas y a 569 trabajadores autónomos.

En 2019 el catálogo de publicaciones de prevención se ha visto ampliado con las siguientes publicaciones:

- Prontuario para la selección de equipos de protección individual.
- Prevención de trastornos musculoesqueléticos de origen laboral en las extremidades superiores.
- Manual de Coordinación de actividades empresariales.
- Aspectos básicos que debe conocer la empresa en caso de enfermedad profesional en materia de prevención.
- Manual de seguridad y salud en salas de despiece y mataderos.
- Tu salud emocional. Piensa y vive en positivo.
- Guía multimedia de sensibilización para la prevención de trastornos musculoesqueléticos por el uso de pantallas de visualización.

Adicionalmente, con el fin de sensibilizar a los trabajadores sobre la aplicación de buenas prácticas preventivas y facilitar la actualización técnica de profesionales, directivos y mandos de las empresas asociadas, se han impartido 1.001 charlas de sensibilización y comunicaciones de prevención a trabajadores y mandos.

Información sobre la Accidentabilidad

Dirigidas a prestar asistencia técnica al área sanitaria y de gestión de nuestra Entidad, así como a orientar a la empresa en materia de prevención, durante 2019 se han efectuado:

- 2.261 análisis de requerimientos funcionales de puestos de trabajo.
- 466 análisis de enfermedades profesionales.
- 474 análisis de condiciones de trabajo para prestaciones por riesgo durante el embarazo.
- Desde la aplicación de FREMAP On Line se han difundido 39.613 análisis de accidentabilidad por centro de trabajo, a 4.991 empresas usuarias de este servicio.
- Se realizaron 5.702 estudios y análisis sobre las causas de la siniestralidad laboral en 4.738 empresas.

3. Gestión

Trabajo Social

FREMAP entiende que las prestaciones que se ofrecen a los trabajadores accidentados no son suficientes para paliar todas las consecuencias negativas que pueden derivarse de un accidente de trabajo, motivo por el cual, al constatar la necesidad de atender al accidentado de trabajo de una forma integral y multidisciplinar, FREMAP integra la labor del Trabajo Social dentro de su sistema de gestión con objeto de ofrecer a estos trabajadores un valor añadido, manteniendo una concepción dinámica de la Seguridad Social, no limitada a la simple administración de prestaciones.

Esta recuperación integral consiste en cubrir tanto el aspecto sanitario como el ámbito socio laboral en la medida que se haya visto afectado a raíz del accidente. Al respecto, un equipo multidisciplinar formado por distintos profesionales, entre ellos un equipo de 36 profesionales de Trabajo Social, distribuidos por el territorio nacional y en los cuatro Hospitales con Internamiento, son los encargados de ofrecer una orientación individual y familiar en el proceso de adaptación a una nueva situación vital en accidentes graves, así como garantizando la continuidad asistencial de forma paralela al tratamiento médico, facilitando la información y orientación profesional oportuna en cada caso.

Como hechos más relevantes dentro de la actividad de Trabajo Social realizada en este ejercicio cabe destacar:

- Apertura Historias Sociales: Como consecuencia de una primera atención por parte de Trabajo Social, en 2019 se han creado 7.875 historias sociales nuevas.
- Seguimiento Historias Sociales anteriores a 2019: se ha realizado seguimiento en 4.963 historias sociales creadas en años anteriores al año 2019, de las cuales 388 pertenecen a expedientes con una Gran Invalidez reconocida.

- Intervenciones con accidentados ingresados en hospitales: Cuando el accidente ha sido lo suficientemente grave como para que haya requerido de un ingreso hospitalario, ya sea en un centro propio, concertado o ajeno a la mutua, el trabajador social es el encargado del contacto directo con el accidentado y sus familiares por parte de la Mutua, habiéndose realizado, en este sentido, un total de 414 intervenciones sociales con trabajadores ingresados.
- Gestión de productos de apoyo: Evaluación de las peticiones de ayudas técnicas de los pacientes en colaboración con los servicios médicos para valorar posibles mejoras tanto en autonomía, accesibilidad o movilidad. Se han gestionado 1.064 productos de apoyo: adquisición de sillas y cojines, alquiler y reparación.
- Fallecidos: Las trabajadoras sociales de referencia se encargan de orientar y apoyar a las familias de los trabajadores fallecidos en la tramitación de las prestaciones correspondientes, ya sean prestaciones reglamentarias o de prestaciones especiales, habiéndose realizado en este ejercicio 318 actuaciones en los distintos casos de fallecimiento producidos.
- Prestación económica de cuidado de menores afectados por cáncer y otras enfermedades graves: Trabajo Social colabora en la gestión de la prestación económica de cuidado de menores afectados por cáncer y otras enfermedades graves, realizando un informe social complementario para exponer el contexto familiar en el que se encuentra el menor, habiendo colaborado en los 1.052 procesos producidos en 2019.
- Visitas domiciliarias: el equipo de trabajadoras sociales ha realizado durante el año 2019 un total de 217 visitas a domicilio; esta técnica busca conocer y analizar la realidad social y la dinámica familiar del paciente atendido, para poder trabajar con él sobre distintos aspectos que mejoren su calidad de vida tras el accidente.



Proyecto de Emergencias

Incluido dentro de las actuaciones de Trabajo Social se encuentra el Proyecto de Intervención Psicosocial en situaciones complejas.

Este proyecto, dirigido a trabajadores asegurados que hayan sufrido AT/EP (o que hayan presenciado un accidente grave en su lugar de trabajo), familiares directos de los mismos, así como a empresarios y departamentos de Prevención y Recursos Humanos de las empresas afectadas, supone una intervención ante accidentes impactantes, que afectan a un colectivo, se producen múltiples heridos y/o con víctimas mortales, y siempre a demanda de la empresa o, por la casuística del mismo, a instancias de FREMAP.

El objetivo de nuestra actuación es la intervención psicosocial en la primera fase del accidente con objeto de paliar el estrés, individual o colectivo, del mismo a través de la activación de recursos propios o externos para la realización de esta actuación.

En este sentido, en el año 2019 se realizaron dos intervenciones por parte del equipo de emergencias de FREMAP:

- En la primera emergencia, en la que se atendieron a 15 trabajadores afectados por el fallecimiento de 5 compañeros, se activó el protocolo Nivel 2, siendo las actuaciones llevadas a cabo las siguientes:
 - Dar soporte emocional a los afectados y/o sus familias, atendiendo sus necesidades personales y derivando a recursos internos o externos si fuera necesario.
 - Se realizaron sesiones grupales con los compañeros para compartir la experiencia e intentar rebajar el nivel de estrés y ansiedad.
 - Se mantiene el contacto con los familiares y personas afectadas durante el proceso de duelo.
 - Potenciar el contacto social.

- En el segundo caso, que supuso una intervención exclusiva con 6 trabajadores de la empresa por estrés postraumático tras el accidente de un compañero, se activó el NIVEL 1, consistiendo la actuación del equipo de emergencias en:

- Dar soporte y proporcionar acompañamiento a los afectados.
- Atender las necesidades oportunas (derivación a servicio médico, psicológico, etc.).
- Acoger a las víctimas y otros trabajadores afectados.

Otros proyectos

Destacamos la participación de trabajo social en distintos ámbitos durante 2019:

- Presentación sobre Trabajo Social y las Prestaciones Especiales de las Mutuas en las Jornadas "Talleres de Expertos" organizadas por UGT Extremadura y la Junta de Extremadura el pasado 21 de noviembre de 2019 en Mérida.
- Participación en el seno de XPA Barcelona, una comunidad de práctica que aglutina instituciones del ámbito hospitalario, tecnológico, de la investigación y la administración con la finalidad de transformar el modelo asistencial situando al paciente como elemento clave y prioritario.
- El día 22 de marzo de 2019 en Zaragoza las trabajadoras sociales de la Dirección Regional de Aragón asistieron a las Jornadas donde se presentaba: La Sociedad Española para el Estudio de la Violencia Filio-Parental (SEVIFIP), organizado por la Fundación para la Atención Integral del Menor.
- Las trabajadoras sociales de Madrid acudieron a la Facultad de Trabajo Social y la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense (UCM) a las III Jornadas Amavir "Una visión optimista del trabajo social". En este encuentro se analizaron las claves de la felicidad en el desempeño profesional del trabajo social, uno de los sectores laborales más complejos en este sentido por las implicaciones humanas que conlleva su desarrollo.

3. Gestión

Readaptación Profesional

Integrada dentro de las ayudas a la Formación Profesional concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales, la Readaptación Profesional es una base importante para la plena integración en la vida social y familiar de aquellos trabajadores que hayan sufrido un accidente de trabajo o se vean afectados de una enfermedad profesional y quieran reincorporarse a la actividad laboral.

Esta Readaptación Profesional, por la que FREMAP viene apostando desde el año 1972, se configura como la última etapa del proceso rehabilitador, entendiendo éste de una forma integral como un proceso continuo que trata de normalizar la vida de la persona que, a causa de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, se encuentra en situación de desempleo. Y para FREMAP este proceso no termina hasta la reinserción laboral del accidentado.

Centro de Majadahonda

Durante el curso 2018/2019, en el Centro de Readaptación Profesional de FREMAP en Majadahonda se ha formado a 54 alumnos.

En el Centro de Readaptación Profesional de FREMAP se imparten los cursos anteriormente expuestos, en los que además del diploma de finalización del curso pueden obtener un Certificado de Profesionalidad, siendo las áreas de formación que cuentan con la posibilidad de obtener los Certificados de Profesionalidad acreditados por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid las correspondientes a Gestión Administrativa, Ebanistería, Contabilidad, Atención Telefónica y Diseño Gráfico.



Dirección General de Formación
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



FREMAP

Mutua Colaboradora con la
Seguridad Social nº 61



MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL

Adicionalmente, en este 2019 se ha iniciado el diseño y organización de dos nuevos cursos relativos, por un lado, a la gestión administrativa de Talleres de Aluminio y PVC (Software Winperfil) y, por otro, al pilotaje de Drones/RPAS que, con el objetivo de actualizar la formación impartida a las necesidades del actual mercado laboral, y que comenzarán a impartirse a partir del próximo año 2020.





Empleada Oficina de Valladolid

Servicio de Intermediación Laboral

Durante el periodo de 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. En relación a los 54 alumnos de la promoción 2018/2019, finalizado el mes de enero 2020, se había logrado la inserción laboral del 30,20% de dichos alumnos, dato significativo si tenemos en cuenta el escaso tiempo transcurrido desde que finalizaron la formación.

Resto de España

Durante 2019, además de los 54 alumnos que se han formado en el Centro de Majadahonda, se han concedido 66 ayudas de formación profesional para poder estudiar en las distintas provincias del territorio nacional; en estos casos, podemos destacar que 28 de ellas han sido otorgadas a familiares de trabajadores fallecidos. El objetivo de este tipo de ayudas es facilitar el acceso a cursos próximos a sus residencias o la posibilidad de realizar cursos que no están recogidos dentro de la oferta formativa del Centro de Readaptación de Majadahonda, habiendo destinado a ello 137.219,63 euros.

3. Gestión

Prestaciones Especiales

Desde Trabajo Social se atiende a todos aquellos trabajadores al servicio de las empresas asociadas a FREMAP y a los trabajadores por cuenta propia adheridos, que sufran un accidente de trabajo y/o enfermedad profesional, así como a los derechohabientes de los mismos y los beneficiarios de las prestaciones de muerte y supervivencia por contingencias profesionales, que se encuentren en estado o situación de necesidad.

En estos casos el Trabajador Social valora y diagnostica aquella problemática social que pueda interferir en el proceso de tratamiento y recuperación del paciente, bien derivada del accidente de trabajo, o agravada por el mismo, y gestiona soluciones en coordinación con los Servicios Médicos y de Gestión de la Mutua, además de gestionar recursos en relación con otras entidades. Uno de los recursos de la propia entidad con el que cuenta Trabajo Social

son las ayudas sociales que se financian a través de la Comisión de Prestaciones Especiales, con cargo a los recursos previstos en el artículo 96.1.b) del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social y en el que se establece que el 10% de los excedentes de la Mutua, se aplicarán a la dotación de la Reserva de Asistencia Social, que se destinará al pago de prestaciones de asistencia social autorizadas. A finales de este año, se oficializa en el Boletín Oficial del Estado, la Resolución de 28 de octubre de 2019, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establece el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias del artículo 96.1 b), del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.

En este contexto, la Comisión de Prestaciones Especiales ha concedido 6.253 prestaciones especiales durante el ejercicio 2019 por importe de 6.383.115,81 euros, repartidos entre los siguientes conceptos:

Tipo de Prestación	Prestaciones concedidas	Importe (euros)
Varios, autoempleo, atención a la infancia, estancias temporales y atención psicológica y social especializada	32	98.911,51
Alquiler, adquisición y readaptación de vivienda	49	355.358,80
Adquisición y adaptación del vehículo y renovación del carnet de conducir	67	35.119,94
Estado de necesidad, disminución de ingresos varios y ayuda autónomos	675	2.066.574,36
Reposición de gafas y prótesis dentales	338	106.757,42
Productos de apoyo para autonomía personal y para movilización, sillas de ruedas deportivas, scooter y prótesis varias	96	145.540,86
Apoyo para actividades básicas de la vida diaria (ABVD) y programas para el mantenimiento de la autonomía personal	41	75.569,47
Ayuda por fallecimiento, sepelio, gastos de traslado de fallecido	282	846.034,02
Formación en readaptación profesional, en provincia, estudios varios, ayuda de estudios huérfanos y ayuda económica por formación profesional	449	1.409.858,85
Gastos extras por hospitalización y dietas varios	4.191	1.236.831,41
Tratamientos extraordinarios y complementarios	33	6.559,17
TOTAL	6.253	6.383.115,81





Empleadas Hospital de Barcelona

Además de las prestaciones concedidas en 2019, de las cuáles han sido abonados 5.570.350,06 euros, hay que tener en cuenta dos aspectos: el coste abonado de Readaptación Profesional en relación a este año que asciende a 953.261,70 euros y el importe total abonado de prestaciones especiales correspondientes a años anteriores, que asciende a 1.044.609,43 euros. En resumen, aun habiendo concedido en las reuniones celebradas en el año 2019 6.383.115,81 euros, el gasto total asumido por la Reserva de Asistencia Social en el año 2019 corresponde a 7.568.221,19 euros.

Durante 2019, la Comisión de Prestaciones Especiales de FREMAP ha seguido dando prioridad a potenciar la formación profesional y el fomento de la autonomía personal, de acuerdo con lo señalado en el artículo 75 bis 2b) de la citada Ley General de la Seguridad Social, según el cual las prestaciones de Asistencia Social comprenderán, entre otras, acciones de rehabilitación

y recuperación profesional y medidas de apoyo a la adaptación de medios esenciales y puestos de trabajo a favor de los trabajadores accidentados, protegidos por los mismos, y en particular, con discapacidad sobrevenida.

En este sentido, se ha impulsado la Formación Profesional, tanto interna concediendo 132 cursos, impartida en el centro propio de Majadahonda, como en centros externos con 66 cursos, para que los trabajadores accidentados, especialmente aquellos que se encuentran en situación de Incapacidad Permanente, puedan asistir a cursos de Formación Profesional y de fomento de la autonomía personal en sus centros docentes, realizando cursos teóricos y, fundamentalmente, prácticos para adaptar sus habilidades en profesiones compatibles con su estado físico derivado de su incapacidad. Se ha destinado a este fin un total de 1.409.858,85 euros.

3. Gestión

Asistencia Sanitaria

La Entidad ha contado durante 2019 con 171 centros asistenciales propios, 4 Hospitales con Internamiento y 4 Hospitales de Día, junto con los Hospitales Intermutuales de Levante y Euskadi.

La actividad realizada en dichos centros se ha complementado con la colaboración de cerca de 1.200 centros sanitarios y especialistas, con los que existen conciertos autorizados por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, que hacen posible la prestación de un mejor y más completo servicio a las empresas y a los trabajadores protegidos.

Como hechos más relevantes dentro de la asistencia sanitaria en 2019, cabe destacar:

1. La firma de diversos convenios de colaboración entre FREMAP y otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, destacando el alcanzado con Mutua Universal y Solimat, con las que se ha establecido una sistemática de trabajo y un protocolo de actuación específico para facilitar la atención sanitaria a sus pacientes con el mismo alcance que la prestada a nuestro colectivo protegido, y que, a posteriori, se ha extendido a otros convenios de colaboración en el sector. Dentro de esta línea, se ha comenzado a desarrollar un protocolo de comunicación liderado por FREMAP utilizando tecnología FHIR, (un estándar de comunicación promovido en entornos sanitarios que además puede convivir e integrarse con los sistemas actuales) que permitirá la interoperabilidad de los sistemas de diversas mutuas.
2. En el contexto del Plan Estratégico de la Entidad, se culmina la implantación de la tecnología de impresión 3D, estando ya disponible para la planificación de procedimientos quirúrgicos, elaboración de ortesis y otros dispositivos hechos a medida para los pacientes que lo necesiten.
3. Durante 2019 también se inicia un proyecto orientado a desarrollar la telemedicina en FREMAP, que permitiría el acceso de nuestros pacientes a la medicina especializada en aquellas clínicas donde no existe de forma presencial.

4. Se continúa con el desarrollo y mejora de las herramientas de análisis y gestión clínica, denominadas “Indicadores Sanitarios” con objeto de profundizar en el conocimiento de nuestras actuaciones y así modificar o realizar las acciones necesarias para su mejora.
5. Se cierra el proyecto iniciado en 2018 que ha permitido mejorar e integrar con nuestra red de proveedores sanitarios la gestión digital de imágenes médicas.
6. De la misma manera, se inicia un proyecto para desarrollar e implantar la estrategia para la Seguridad del Paciente en centros ambulatorios de FREMAP, estrategia totalmente integrada en la actualidad en nuestros centros hospitalarios.
7. De forma complementaria a todas estas iniciativas de mayor alcance tecnológico, se ha implantado igualmente en la Entidad un modelo de auditorías sanitarias para valorar la calidad asistencial que prestamos a nuestros pacientes.

Actividad Sanitaria

Durante el año 2019, en nuestros centros ambulatorios y hospitalarios se han atendido 718.419 nuevos pacientes, realizándose un total de 2.564.420 consultas médicas. Las patologías derivadas de los procesos atendidos han dado lugar a la realización de 15.813 procedimientos quirúrgicos siendo la técnica quirúrgica más habitual la artroscopia, como ya sucediera en ejercicios precedentes.

En los Hospitales con Internamiento, se produjeron 13.370 ingresos hospitalarios que generaron 35.497 estancias, con una media de 2,7 días por ingreso.

Para el diagnóstico y tratamiento de dichos pacientes, se realizaron en nuestros centros propios un total de 457.932 pruebas complementarias e interconsultas de distintos tipos de especialistas, a la vez que se iniciaron 83.237 tratamientos de fisioterapia a pacientes, generando un total de 2.068.412 sesiones.



3.2 Actividad



Actividad Sanitaria Centros Propios	2018	2019	Variación Interanual
Actividad Asistencial			
Consultas iniciales	686.061	718.419	4,72%
Consultas sucesivas	1.875.339	1.846.001	-1,56%
Total consultas	2.561.400	2.564.420	0,12%
Intervenciones quirúrgicas	16.210	15.813	-2,45%
Fisioterapia			
Pacientes que inician fisioterapia	87.732	83.237	-5,12%
Sesiones de fisioterapia	2.095.016	2.068.412	-1,27%
Media de pacientes diarios en el servicio	7.030	6.941	-1,27%
Sesiones medias por proceso	23,88	24,85	4,06%
Total pacientes activos en fisioterapia a cierre período	16.077	15.927	-0,93%
Pruebas Complementarias e Interconsultas			
Radiología	366.492	391.410	6,80%
Resonancia magnética	29.410	25.616	-12,90%
Consulta de especialista	12.163	11.163	-8,22%
Ecografía	10.665	10.364	-2,82%
TAC	7.618	9.345	22,67%
Otras pruebas	10.434	10.034	-3,83%
Total pruebas complementarias e interconsultas	436.782	457.932	4,84%



Empleadas Oficina de Valladolid

3. Gestión

En materia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, durante el 2019 han finalizado un total de 173.787 procesos, agrupados en más de 2.750 diagnósticos diferentes. Destacar la incidencia y representatividad de los 25 diagnósticos más frecuentes derivados de contingencias profesionales,

los cuales han supuesto el 47,54% del total de procesos clínicos cerrados. Dentro de estos diagnósticos, durante 2019, se ha conseguido disminuir la duración media de los procesos en 23 de ellos.

Contingencia Profesional

Diagnósticos	Número Procesos	% Procesos sobre total	Duración Media 2018 (días)	Duración Media 2019 (días)	Diferencia interanual
724.2 Lumbalgia	12.325	7,09%	15,27	14,57	-0,69
845.00 Esguince de tobillo	9.853	5,67%	17,36	16,59	-0,77
883.0 Herida dedo mano	7.569	4,36%	10,73	10,43	-0,30
723.1 Cervicalgia	7.380	4,25%	24,17	22,52	-1,65
924.8 Contusión de multiples sitios, NCOC	5.478	3,15%	23,15	22,27	-0,87
847.0 Esguince cervical	3.358	1,93%	31,70	31,63	-0,07
844.9 Esguince y torcedura de rodilla	3.228	1,86%	25,75	24,75	-1,00
728.85 Contractura muscular	2.622	1,51%	13,30	12,74	-0,56
724.1 Dorsalgia	2.248	1,29%	13,66	13,18	-0,48
728.83 Rotura fibras musculares	2.245	1,29%	28,25	26,92	-1,33
922.9 Contusión parrilla costal	2.187	1,26%	15,60	15,34	-0,25
924.11 Contusión rodilla	2.169	1,25%	15,39	13,55	-1,85
924.20 Contusión pie	2.060	1,19%	12,84	12,01	-0,83
882.0 Herida mano	2.045	1,18%	10,32	10,45	0,13
726.32 Epicondilitis lateral	1.912	1,10%	80,66	78,83	-1,83
724.3 Ciática	1.796	1,03%	29,80	30,22	0,42
923.3 Contusion de dedo de la mano	1.795	1,03%	10,19	9,67	-0,52
845.09 Otra esguince/torcedura de tobillo	1.781	1,02%	25,94	24,11	-1,83
923.20 Contusión mano	1.746	1,00%	12,74	12,16	-0,57
719.41 Dolor articular-hombro	1.738	1,00%	26,97	25,20	-1,77
883.1 Herida abierta de dedo(s) mano-complicada	1.501	0,86%	22,90	22,54	-0,36
842.10 Esguince dedos mano	1.456	0,84%	20,28	18,20	-2,08
922.31 Contusión espalda	1.419	0,82%	17,99	16,89	-1,10
723.5 Contractura cervical	1.351	0,78%	18,78	18,63	-0,15
816.00 Fractura de falange mano	1.351	0,78%	37,89	36,88	-1,01

3.2 Actividad



FREMAP mantiene el compromiso de ofrecer a sus pacientes una asistencia sanitaria integral lo más extensa posible y con los mayores niveles de calidad asistencial, adaptando nuestras herramientas, procedimientos y recursos a las exigencias tecnológicas de la sociedad.

En materia de Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes, contingencia en la cual nuestra capacidad de actuación se ve limitada por la realidad legislativa vigente, se han alcanzado unos niveles de centralización del 68,23% de los procesos de baja, con una demora media de 16,87 días. Entre

ellos, el 41,47% de los pacientes atendidos lo han sido en los primeros 15 días de la baja médica. Se han anticipado pruebas complementarias y tratamientos médicos a 36.863 pacientes derivados de contingencias comunes y que han causado alta médica durante 2019.

Asimismo, el porcentaje de propuestas de alta realizadas por la Entidad en relación a los pacientes atendidos ha alcanzado en 2019 un 31,68%, manteniendo de esta manera elevados niveles de compromiso en la excelencia en la gestión.

Actividad Sanitaria en materia de ITCC	2018	2019	Variación Interanual
Actividad Asistencial			
Consultas iniciales	299.843	305.509	1,89%
Consultas sucesivas	786.561	704.929	-10,38%
Total consultas	1.086.404	1.010.438	-6,99%
Intervenciones quirúrgicas	2.740	1.789	-34,71%
Fisioterapia			
Pacientes que inician fisioterapia	18.754	12.485	-33,43%
Sesiones de fisioterapia	400.158	270.505	-32,40%
Media de pacientes diarios en el servicio	1.342	908	-32,34%
Sesiones medias por proceso	21,34	21,67	1,55%
Total pacientes activos en fisioterapia a cierre período	2.903	1.862	-35,86%
Anticipos de Tratamiento			
Pacientes con alta en ejercicio con anticipo de prueba o tratamiento	44.113	36.863	-16,44%

3. Gestión



Oficina de Vigo

Actividad Hospitalaria

Entre las principales actuaciones desarrolladas en los cuatro centros Hospitalarios con Internamiento (Majadahonda, Sevilla, Barcelona y Vigo) podemos destacar:

- En materia de Seguridad del Paciente se ha implantado un documento informativo que recoge contenidos útiles y relevantes para la intervención quirúrgica del paciente, y que incluye además una lista de chequeo de los aspectos más destacados relacionados con su cirugía. En el mismo ámbito, se han celebrado tres jornadas interhospitalarias de formación en Seguridad del Paciente, de donde han surgido grupos de voluntarios para participar en las políticas de seguridad de los hospitales; también se han llevado a cabo talleres de simulación Clínica sobre Situaciones Críticas en la sala de Radiodiagnóstico y en Quirófano, y se han establecido convocatorias en todos los turnos para realizar prácticas en Resucitación Cardiopulmonar avanzada.
- Con el fin profundizar en la medición y análisis de resultados e integrar parte de los objetivos que son comunes al resto de centros de FREMAP, se ha incorporado al Cuadro de Mando Hospitalario un nuevo objetivo relacionado con el número de primeras asistencias que acuden al servicio de Urgencias del hospital, y que finalmente no necesitan baja médica.
- El Hospital de Majadahonda ha participado en el Fluid Day, un estudio observacional prospectivo de corte transversal promovido por la Sociedad Española de Anestesiología y en el que han participado 134 hospitales españoles. El objetivo ha sido mejorar los resultados de la fluidoterapia intraoperatoria en los pacientes, a través de la evaluación de los puntos de mejora que aportan el estudio de los casos reportados.
- En este mismo centro, ha destacado nuevamente el resultado obtenido por los Médicos Internos Residentes en la convocatoria anual del EBOT Interim Exam (evaluación anual, voluntaria y gratuita a nivel europeo, para todos los MIR de Europa en la especialidad de Cirugía Ortopédica y Traumatología) con unos resultados medios del 78% de aciertos en las preguntas de las cinco áreas evaluadas, manteniendo el mismo nivel de éxito conseguido en 2018.

3.2 Actividad



Respecto a estos cuatro centros Hospitalarios con Internamiento, podemos señalar estos principales indicadores de actividad:

Actividad	Majadahonda	Sevilla	Barcelona	Vigo
Hospitalización				
Camas de hospitalización	116	102	63	17
Camas ambulatorias/CMA	6	-	6	4
Camas de residencia para rehabilitación	117	34	-	-
Intervenciones quirúrgicas	7.025	3.785	2.716	1.160
Rendimiento medio quirófono	84%	88%	84%	80%
Espera media quirúrgica (días)	15	24	13	14
Estancia media (días)	3,1	2,3	2,7	1,4
Ingresos hospitalarios	6.284	3.889	2.027	1.170
Ingresos unidad CMA	956	-	894	10
Actividad Ambulatoria				
Primeras consultas	7.078	4.089	4.171	1.673
Consultas sucesivas	60.737	42.888	22.819	7.042
Asistencias urgentes	11.550	23.610	6.051	1.537
Total consultas	79.365	70.587	33.041	10.252
Total sesiones rehabilitación	29.352	13.381	22.164	8.860
Psicología Clínica				
Total consultas	2.475	1.618	1.632	-
Psiquiatría Clínica				
Total consultas	1.342	-	-	-
Laboratorio Biomecánica				
Estudios de Biomecánica	255	434	-	-
Ortoprótisis				
Productos para pacientes	3.152	960	55	-
Laboratorio Análisis Clínicos				
Análíticas (pacientes)	13.790	9.100	-	-
Determinaciones	188.345	118.525	-	-

3. Gestión

Actividad	Majadahonda	Sevilla	Barcelona	Vigo
Servicio de Diagnóstico por Imagen				
Resonancia Magnética (RM)	10.702	6.433	5.616	-
Tomografía Axial Computarizada (TAC)	3.931	2.636	2.318	-
Ecografía	3.709	3.596	1.741	-
Otras Pruebas Complementarias				
Electromiografías	1.454	442	564	-
Servicio de Atención Hospitalaria				
Número de pacientes atendidos	2.118	561	-	127
Unidad de Daño Neurológico				
Sesiones celebradas	44	-	-	-
Casos analizados	247	-	-	-
Unidad de Microcirugía				
Colgajos libres miembro inferior	44	-	-	-
Reimplantes / Revascularizaciones	12	-	-	-



Hospital de Barcelona

3.3 Contratación

FREMAP es una Entidad incluida dentro del ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público (LCSP), la cual tiene por objeto regular la contratación del sector público, a fin de garantizar que la misma se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos, y de asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, y el principio de integridad, una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta con mejor relación calidad-precio.

Tal como establece la normativa de contratación FREMAP publica el "Plan Anual de Contratación de la Entidad" en la Plataforma de Contratación del Sector Público, como Perfil del Contratante de esta Mutua, en el que se refleja toda la actividad de contratación que tiene previsto desarrollar en el año la Entidad.

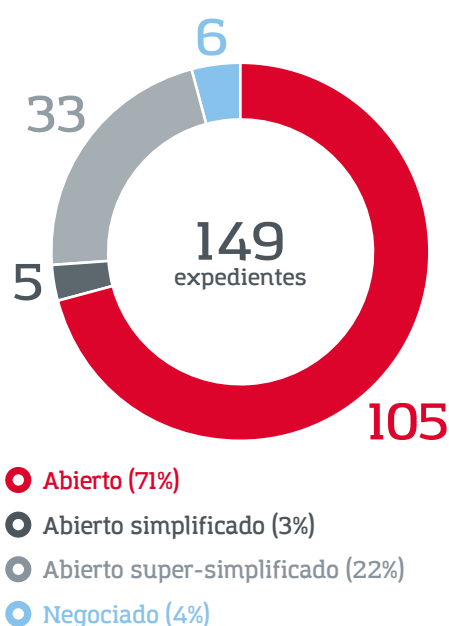
FREMAP realiza la tramitación de sus licitaciones por medios electrónicos, cuya gestión del proceso de licitación se realiza a través del Portal de Licitación Electrónica de FREMAP, implantado desde el año 2018. Esta herramienta junto con la estandarización de los pliegos, contratos, así como los diversos documentos elaborados durante el proceso de contratación, ha permitido dotar de una mayor agilidad y seguridad a los licitadores en el proceso de licitación.

Nuestra Entidad ha utilizado en la mayor parte de los expedientes de licitación el procedimiento abierto, en orden a fomentar la concurrencia del mayor número posible de candidatos y de respeto a los principios consagrados en la LCSP.

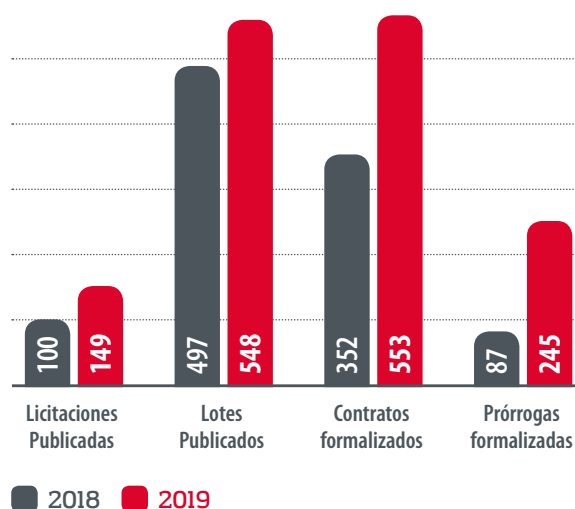
Dentro del procedimiento abierto, FREMAP en el año 2019 ha implantado los procedimientos abierto simplificado y supersimplificado, nuevos procedimientos incluidos en la LCSP, y que permiten agilizar la tramitación de la contratación en las licitaciones de menor importe.

Es importante destacar que durante el 2019 ha habido un incremento tanto del total de lotes licitados como en el número de contratos formalizados, aumentando, asimismo, el número de prórrogas derivadas de contratos.

Procedimientos de licitación



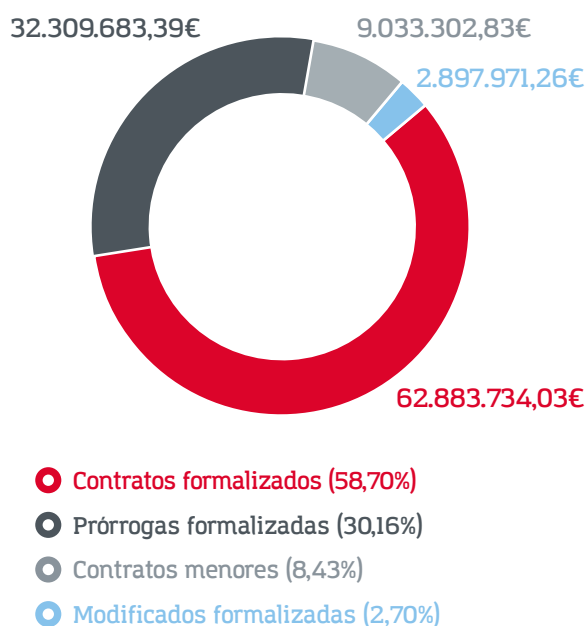
Actuaciones en materia de Contratación



3. Gestión

A los contratos antes citados consecuencia de un proceso de licitación se añaden los contratos menores. En línea a lo establecido en la LCSP, FREMAP limita el uso del contrato menor, que representa cada año un importe menor que el resto de la contratación realizada por FREMAP, incluido tanto los contratos derivados de licitación (contratos formalizados), como las prórrogas y modificaciones de contratos.

Comparativa en importe de contratos adjudicados



Asimismo, en todos los contratos, con el objeto de velar por el adecuado cumplimiento de los mismos, FREMAP realiza un intenso seguimiento de su ejecución a través de los mecanismos establecidos en la LCSP y en los procedimientos internos de contratación de la Mutua, potenciando la figura del responsable del contrato como "garante" de la adecuada ejecución con el fin de asegurar la correcta prestación del objeto y de las condiciones estipuladas en los contratos, en línea a la acción marcada en el Plan Estratégico. Destacar, que FREMAP,

en armonía con lo dispuesto en la LCSP, incorpora en las licitaciones condiciones especiales de ejecución que potencian criterios sociales y medioambientales, siempre que guarden relación con la contratación.

Además del citado Portal de Licitación Electrónica de FREMAP, la Mutua pone a disposición de los licitadores/proveedores otras herramientas para la gestión de la contratación, como el Portal del Proveedor a través del cual los proveedores de FREMAP tienen acceso a diferentes servicios, tales como la visualización de contratos y pedidos, la gestión de documentación, etc., destacando la implantación en el 2019, en este Portal, de un canal para los proveedores de asistencia sanitaria de envío de las pruebas médicas realizadas.

Así mismo, FREMAP, en el ejercicio de transparencia, difunde públicamente la información de su contratación a través del Portal de Contratación Pública y cumple y colabora con los organismos fiscalizadores en materia de contratación pública en la remisión de información de sus contratos.



Portal de Licitación



Portal del Proveedor



Portal de Contratación



3.4 Gestión Económica

Análisis Económico y Financiero

Este año que cerramos, si bien empezó arrastrando las muestras de desaceleración que empezaron a hacerse patentes desde la primavera de 2018 con la materialización parcial de algunos focos de incertidumbre que venían acechando a la economía mundial, finalizó con un último cuatrimestre en el que se empezaron a vislumbrar algunos indicios de estabilización en el ritmo de crecimiento mundial toda vez que, por un lado, las autoridades chinas y estadounidenses habían venido lanzando algunos mensajes que apuntaban en la dirección de una cierta distensión en el conflicto comercial que enfrenta a ambos países, y por otro, en relación con el Brexit, el resultado de las recientes elecciones británicas parecía haber reducido, por el momento, la probabilidad de que se materialice el escenario más desfavorable de una salida de la UE sin un acuerdo previo por parte del Reino Unido.

El resultado final en España ha supuesto una desaceleración de la actividad también a lo largo del 2019, y que ha supuesto reducir cuatro décimas la tasa de crecimiento del PIB respecto a 2018 hasta situarse en el 2,0%, si bien la economía española, apoyada en el crecimiento de la demanda interna, ha continuado creciendo a tasas mayores que el conjunto del área del euro.

Por componentes, en este ejercicio 2019 a diferencia de ejercicios previos, la composición final del crecimiento del PIB ha resultado mucho más equilibrada. Así, si bien se ha seguido sustentando sobre la trayectoria expansiva de la demanda interna, la misma ha reducido en 1,1 puntos su aportación respecto al pasado ejercicio, hasta contribuir en 1,5 puntos en el total de dicho crecimiento, siendo el consumo de los hogares el principal motor de dicho crecimiento apoyado en la fortaleza del proceso de generación de empleo.

Por lo que respecta al sector exterior, presenta una aportación de 0,5 puntos del PIB, mejorando en ocho décimas el dato del 2018 gracias a la recuperación de las exportaciones y a una cierta desaceleración de las compras al exterior.

El proceso de generación de empleo al que aludíamos con anterioridad ha supuesto que la tasa de paro se situase a finales del pasado ejercicio en el 13,78% de la población activa, descendiendo en 67 centésimas en el último año. Como consecuencia, en 2019, el empleo aumentó a un ritmo del 2,06%, lo que supone un incremento de 358 mil empleos equivalentes a tiempo completo en un año; en términos de afiliación media mensual a la Seguridad Social, el ejercicio que acabamos de cerrar ha supuesto un incremento del 2,02% en términos porcentuales, incremento que se ha trasladado al Sector del Mutualismo de Accidentes de Trabajo, sector que FREMAP sigue liderando.

En el ámbito de las cuentas de las Administraciones Públicas en las que, tal y como se establece en artículo 2.1.d) de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria (modificado por la Ley 2/2008, de 23 de diciembre), se incluyen “las entidades gestoras, servicios comunes y las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social en su función pública de colaboración en la gestión de la Seguridad Social, así como sus centros y entidades mancomunados”, el 2019 se ha caracterizado por el fracaso, materializado en sede parlamentaria, en la aprobación de un nuevo escenario presupuestario para el ejercicio y que, en definitiva, supuso que la prórroga de los Presupuestos del ejercicio 2018 con la que empezó el mismo, se mantuviera a lo largo de todo el año. En este contexto, el ejercicio se ha cerrado en el conjunto de las Administraciones Públicas con un déficit del 2,64% del PIB, que si bien supone que por segundo año consecutivo España se mantenga por debajo del 3% que exige el Pacto de Estabilidad de la UE, supone un incremento del 3,94% en relación al dato del pasado 2018.

3. Gestión

Gestión Presupuestaria

En relación a nuestra Entidad, ese dinamismo en la actividad económica al que nos referíamos con anterioridad ha supuesto un incremento de los ingresos por derechos reconocidos, hasta alcanzar los 3.607,05 millones de euros, un 11,09% más que en 2018, y con una desviación positiva del 12,16% con respecto al Presupuesto Inicial del ejercicio, prórroga del aprobado para el ejercicio 2018:

Presupuesto de Ingresos	Liquidación 2018	Presupuesto 2019	Liquidación 2019	Variación 2019/2018	% Ejecución 2019
1. Cotizaciones sociales	3.194,17	3.153,58	3.534,61	10,64%	112,08%
3. Tasas y otros ingresos	23,79	25,97	24,32	2,23%	93,65%
4. Transferencias corrientes	19,29	25,00	42,86	122,19%	171,44%
5. Ingresos patrimoniales	9,78	11,45	5,26	-46,22%	45,94%
INGRESOS CORRIENTES	3.247,03	3.216,00	3.607,05	11,09%	112,16%

Importes en millones de euros

En cuanto a los gastos corrientes, cualquier comparativa que se realice, queda condicionada tanto por la prórroga producida en 2019 de los presupuestos del ejercicio 2018 y que, como se verá más adelante, ha supuesto la necesidad de acometer a lo largo del ejercicio de un mayor número de solicitudes de modificación presupuestaria y por unos importes más elevados, como por el impacto que en 2018 tuvieron las modificaciones legales introducidas sobre la contabilización de ciertos gastos incluidos en el Capítulo IV.- Transferencias corrientes (reaseguro, servicios comunes y prestaciones económicas abonadas en la modalidad de pago delegado) por parte de la Orden TMS/1182/2018, de 13 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del citado ejercicio para las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.

Presupuesto de Gastos	Liquidación 2018	Presupuesto 2019	Liquidación 2019	Variación 2019/2018	% Ejecución 2019
1. Gastos de personal	197,92	204,11	196,73	-0,60%	96,38%
2. Gastos corrientes	150,28	160,14	151,92	1,09%	94,87%
3. Gastos financieros	0,11	0,25	0,14	27,27%	56,00%
4. Transferencias corrientes	2.530,30	3.242,05	3.139,21	24,06%	96,83%
GASTOS CORRIENTES	2.878,61	3.606,55	3.488,00	19,78%	96,71%

Importes en millones de euros

En este sentido, y en relación con las cuestiones que comentábamos en el apartado anterior, la prórroga en 2019 de los presupuestos correspondientes al ejercicio 2018 ha requerido la necesidad de realizar a lo largo del año un total de 21 solicitudes de modificación presupuestaria por unos importes muy superiores a lo que venían siendo habitual, de las cuales fueron autorizadas 18 de ellas por un importe agregado de 501,55 millones de euros.

Tipo de Solicitud	Número Solicitudes	Importe Total	Propuesta Financiación
Transferencia de crédito	9	29,65	Otras partidas del Presupuesto de Gastos
Ampliación de crédito	1	2,00	Otras partidas del Presupuesto de Gastos
Ampliación de crédito	1	300,00	Mayores Ingresos
Ampliación de crédito	1	100,00	Remanente de Tesorería
Suplemento de crédito	1	1,93	Remanente de Tesorería
Suplemento de crédito	1	35,00	Mayores Ingresos
Crédito extraordinario	1	15,00	Mayores Ingresos
Generaciones de crédito	3	17,97	Mayores Ingresos
TOTALES	18	501,55	

Importes en millones de euros

Gestión Financiera

La gestión económico-financiera de FREMAP se lleva a cabo teniendo en cuenta el horizonte temporal determinado por la planificación de los flujos de efectivo de entrada y salida previstos en el Presupuesto Monetario de la Entidad para atender las obligaciones que de la actividad de la Mutua se deriven.

La elaboración anual y el seguimiento diario del grado de realización del Presupuesto Monetario de la Entidad, son la herramienta de base para el adecuado seguimiento de la corriente monetaria y la correcta planificación de las necesidades de tesorería. Así mismo, permite verificar la existencia de remanentes de tesorería para destinar a la inversión, tanto a largo como a corto plazo.

Las operaciones de inversión a realizar se rigen por los criterios de nivel de riesgo, requisitos de liquidez, rendimientos íntegros de la inversión, diversificación y previsión de ingreso de resultado. Se evalúan las posibles operaciones a realizar teniendo como objetivo principal la continua búsqueda de valor en cada una de las posiciones que componen la cartera de valores, tratando de establecer para ello una adecuada política de duraciones y de posicionamiento en la curva de tipos de interés.

Este tipo de gestión de la cartera de valores, de carácter marcadamente activo, se asienta sobre la clasificación contable que FREMAP realiza de su cartera de valores, clasificándola como "disponible para la venta" en base a la norma 7ª de valoración -activos financieros- del Plan General de Contabilidad Pública aprobado por Resolución de 1 de julio de 2011 de la Intervención General de la Administración del Estado.

Fruto de ello, a 31 de diciembre de 2019, el 100% de la cartera de valores de FREMAP, valorada en 118.345.081,26 euros, se encuentra materializada en valores emitidos por el Tesoro Público español, dando así cumplimiento a lo establecido en el artículo 30 del Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas.

Por su parte, la sistemática de cobros y pagos de FREMAP se estructura en base a un modelo de gestión de la tesorería regido por la existencia de una cuenta principal centralizadora como única cuenta para realizar pagos, y cuentas restringidas de ingresos que vuelcan su saldo sobre la anterior periódicamente. Este sistema, sometido a concurso público y adjudicado a Banco Santander en el año 2019, además de dar cumplimiento a la Orden TIN/866/2010, de 5 de abril y a la Orden TMS/513/2019, de 25 de abril, supone un importante avance en la eficiencia y rentabilidad de la gestión de la tesorería de FREMAP.

3. Gestión

Principales Ratios

Como se ha indicado en el punto 2.1 de este Informe Anual, FREMAP, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, está regulada por un rígido marco normativo que, si bien resulta positivo al permitir una capitalización fuerte y estable, también supone una limitación a la flexibilidad financiera al establecer en todo momento cual debe ser la distribución de sus resultados. Como consecuencia, FREMAP presenta un capital formado casi enteramente por la retención de parte de sus excedentes de gestión y respaldada por un balance conservador y prácticamente ausente de deudas.

Ratios financieros	2017	2018	2019
Liquidez Inmediata (Fondos Líquidos / Pasivo Corriente)	0,230	0,047	0,268
Solvencia Técnica (Activo Corriente / Pasivo Corriente)	2,645	1,900	1,988
Endeudamiento (Pasivo Exigible / Total Pasivo)	0,213	0,357	0,389

Esta regulación, que también afecta a aspectos de gestión, no produce una estabilidad tan acusada en el análisis de los ratios financieros propios de la Entidad que recogen el impacto de otras variables asociadas al ciclo económico y que, en contraposición al mismo, hacen que el resultado se vaya deteriorando como consecuencia de un incremento del gasto asociado al abono de las prestaciones económicas derivadas de las coberturas que gestiona esta Entidad, muy superiores al incremento producido en los ingresos derivados de las cotizaciones sociales de los trabajadores protegidos en estas mismas contingencias.

Ratios económicos	2017	2018	2019
Rendimiento Financiero (ROE) (Resultado / Fondos Propios) x 100	7,80%	5,57%	1,42%
Margen (Resultado / Ingresos de Gestión Ordinaria) x 100	2,87%	1,83%	0,42%
Rentabilidad Económica (Resultado / Activo Total) x 100	6,14%	3,58%	0,87%

(*) Se entiende como Resultado, el resultado a distribuir del ejercicio, al ser éste el que sirve para determinar la retención de parte de los excedentes de gestión y el que permite respaldar el balance de la Entidad.

Cuentas Anuales

Los Balances de Situación y las Cuentas del Resultado Económico-Patrimonial que se incluyen en el apartado de Anexos, al final de este informe, se han preparado a partir de los registros de contabilidad de la Mutua y se han elaborado de acuerdo con el contenido de la Resolución de la Intervención General de la Administración del Estado, de 1 de julio de 2011 y las posteriores Resoluciones de 12 de mayo de 2012 y de 9 de febrero de 2017, por las que se aprueba y modifica, respectivamente, la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social. En este sentido, las cifras consignadas tanto en los Balances de Situación y las Cuentas del Resultado Económico-Patrimonial del actual ejercicio 2019, así como las del ejercicio 2018, son fiel reflejo de las contenidas en las cuentas rendidas y auditadas en cada ejercicio, previo a su aprobación por la Junta General.

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS) son entidades con personalidad jurídica que gestionan dos patrimonios independientes, uno propiedad de la Seguridad Social y otro de las empresas mutualistas, estando afectos los resultados obtenidos de la gestión de dichos patrimonios a cada uno de ellos. En consecuencia, las diferentes actividades derivadas de la gestión de cada uno de dichos patrimonios tienen un reflejo contable diferenciado.

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la Resolución de 22 de noviembre de 2019 de la Intervención General de la Seguridad Social por la que se dictan instrucciones de cierre contable para el ejercicio, se procede a incluir las operaciones de periodificación relativas a gastos que se liquidan por períodos que afecten a dos o más ejercicios, devengados y no vencidos al cierre del ejercicio; igualmente se incluyen los ingresos devengados y no vencidos al cierre del ejercicio.

De conformidad con la normativa aplicable, los estados financieros son auditados por la Intervención General de la Seguridad Social conforme a lo dispuesto en la Resolución de 29 de diciembre de 2006 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social.

Patrimonio Privativo

El Patrimonio Privativo de la Entidad, inicialmente, estaba formado por las reservas patrimoniales pertenecientes a los mutualistas hasta el 1 de enero de 1967, fecha en la que la Mutua se convirtió en Entidad Colaboradora con la Seguridad Social en la gestión de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

En la actualidad, las actividades relacionadas con este patrimonio se limitan a la administración de los bienes muebles e inmuebles que lo componen, ascendiendo su cifra de activo hasta los 1,54 millones de euros. Entre las distintas partidas que lo conforman, destaca la disminución de la partida efectivo y otros líquidos equivalentes como consecuencia del reintegro al patrimonio de la Seguridad Social del principal pendiente de la deuda contraída como consecuencia de los ajustes de auditoría establecidos en ejercicios anteriores.

El resultado del ejercicio presenta unas pérdidas de 0,29 millones de euros.



Oficina de La Laguna

Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado del ejercicio a distribuir en 2019 por FREMAP en su actividad de colaboración con la Seguridad Social, desglosado por contingencias, ha sido el siguiente:

Resultados	Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes	Cese de Actividad	Total
Ingresos del ejercicio				
Cotizaciones sociales	2.190.798.828,16	1.265.550.730,72	76.217.886,12	3.532.567.445,00
Otros ingresos	246.615.971,34	17.175.788,47	1.063.799,13	264.855.558,94
Gastos del ejercicio				
Prestaciones sociales	457.094.607,99	1.608.012.699,10	57.838.683,22	2.122.945.990,31
Transferencias y subvenciones	1.023.103.321,25	1.354.149,43	641,14	1.024.458.111,82
Otros gastos	572.868.334,79	141.860.184,47	5.409.199,21	720.137.718,47
Resultado del ejercicio	384.348.535,47	-468.500.513,81	14.033.161,68	-70.118.816,66
Resultado de ejercicios anteriores	55.965.009,64	44.558.977,37	2.899.678,71	103.423.665,72
Resultado neto generado por morosidad	-22.617.078,78	6.166.125,13	-888.576,08	-17.339.529,73
Resultado del ejercicio a distribuir	417.696.466,33	-417.775.411,31	16.044.264,31	15.965.319,33

Euros

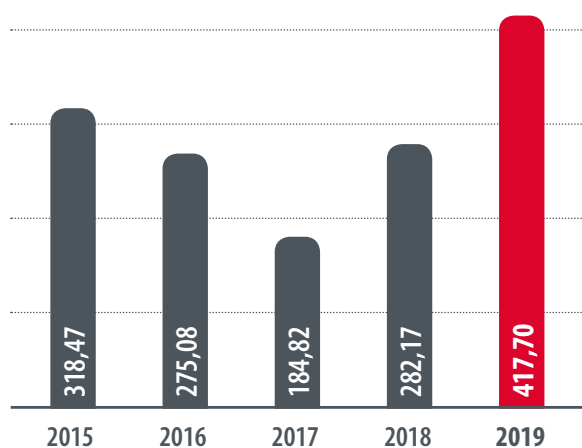
[GRI 103-2, 201-1]

3. Gestión

Resultado a Distribuir

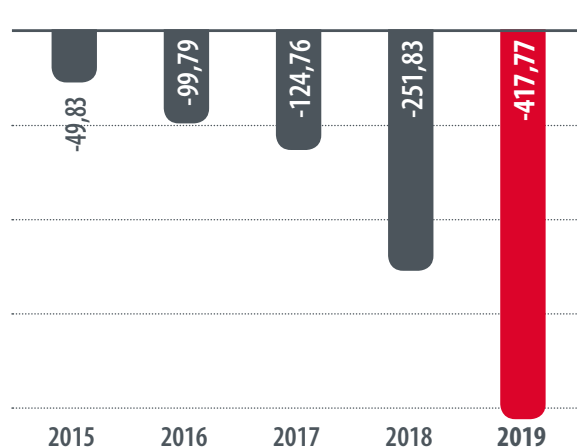
Contingencias Profesionales

Millones de euros



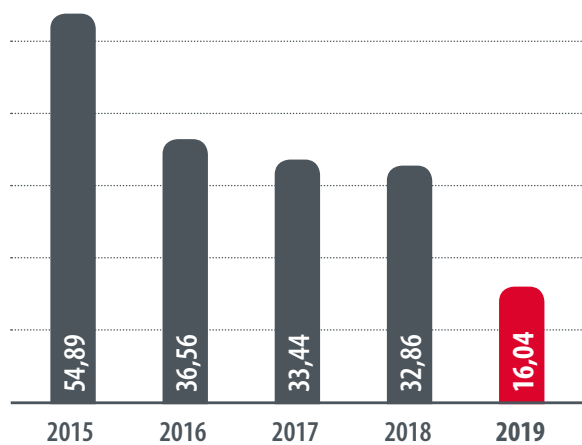
Contingencias Comunes

Millones de euros



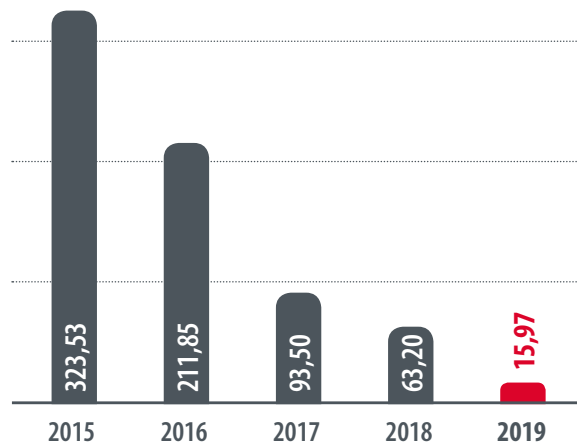
Cese Actividad

Millones de euros



Global

Millones de euros



Este resultado a distribuir, compuesto por el resultado del ejercicio, el de ejercicios anteriores y el correspondiente al resultado neto producido por la variación de morosidad, ha alcanzado en 2019 la cifra de 15,97 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 74,74% en relación al resultado obtenido en el ejercicio precedente.

En cuanto al resultado del ejercicio ha supuesto unas pérdidas de 70,12 millones de euros, de los que 384,35 corresponden a beneficios derivados de la gestión de contingencias profesionales, 468,5 millones a las pérdidas ocasionadas en la gestión de contingencias comunes y, finalmente, 14,03 millones a los beneficios producidos por la gestión de cese de actividad de los trabajadores autónomos.

En este sentido, pasamos a detallar a continuación la relación de las principales variables que han dado lugar al mismo:

- Los ingresos por cotizaciones finalizaron el ejercicio 2019 con un incremento del 9,95% con respecto a los registrados en el ejercicio precedente. Valoradas separadamente las distintas contingencias, se registra un incremento del 15,64% en las contingencias profesionales y una disminución del 1,17% en las contingencias comunes, frente al fuerte incremento del 101,84% que se observa en el cese de actividad de los trabajadores autónomos.

En relación a su composición, las cuotas por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales representan el 62,02% del total de cuotas devengadas en el ejercicio, frente al 35,83% que representan los ingresos por cotizaciones en las contingencias comunes y el 2,16% de las correspondientes al cese de actividad.

- La variación de los ingresos financieros de la Entidad ha supuesto un decremento del 13,37% con respecto al ejercicio anterior como consecuencia, fundamentalmente, del menor volumen de la cartera de valores que la Entidad tiene materializada en deuda pública española y la consiguiente disminución de los rendimientos derivados de la misma. De igual forma, cabe destacar que la remuneración de los saldos de tesorería aplicada por la entidad financiera que presta el servicio de gestión de tesorería de la Entidad, sufrió en 2019 una modificación sustancial

de sus condiciones debido al vencimiento del contrato que regía la prestación del servicio, pasando a ser del 0% a partir del 8 de abril de 2019 en lugar del EONIA + 52 puntos básicos que se venía aplicando hasta ese momento.

- Los gastos por prestaciones sociales representan el 60,10% de los ingresos por cotizaciones sociales y la cifra asciende a 2.122,95 millones de euros, experimentando un incremento del 12,24% respecto al ejercicio anterior, superando en más de dos puntos porcentuales al registrado en los ingresos por cotizaciones sociales. Analizando las prestaciones que se incluyen en este apartado (incapacidad temporal y otras prestaciones de pago único), las correspondientes a las contingencias por cese de actividad presentan un incremento del 1.438,08%, como consecuencia de las nuevas prestaciones asumidas por esta contingencia a partir de enero de 2019, mientras que las contingencias profesionales experimentan un moderado incremento del 5,11% y las prestaciones correspondientes a las contingencias comunes muestran una variación al alza del 10,69%.
- El apartado de gastos por aprovisionamientos asciende a 109,86 millones de euros, con un aumento del 2,90% respecto al ejercicio precedente, siendo lo más destacable la disminución de la asistencia sanitaria concertada que ha descendido en un 2,82% frente a un crecimiento de la asistencia sanitaria no concertada fijado en un 17,84%.
- Los gastos correspondientes a transferencias y subvenciones concedidas ascienden a 1.024,46 millones de euros e incluyen los cánones, las cesiones al reaseguro, los capitales coste renta, la aportación efectuada a los centros mancomunados y los botiquines entregados a empresas, representando en su conjunto el 29% de los ingresos por cuotas del ejercicio.

Cabe señalar el aumento en los gastos correspondientes a las cantidades ingresadas a favor de la TGSS en concepto de capitales coste muerte por importe de 59,63 millones de euros, un 71,46% más respecto al ejercicio pasado 2018, lo que ha supuesto que el montante total de capitales coste renta se hayan incrementado en su conjunto en un 5,35% con respecto al ejercicio anterior.

3. Gestión

Asimismo, los gastos que corresponden a las cantidades abonadas a favor de la TGSS en concepto de reaseguro (302,31 millones de euros) y en concepto de aportaciones a los servicios comunes (296,70 millones de euros) han experimentado sendos incrementos del 17,05% y 14,85% respectivamente, consecuencia directa de la evolución positiva del incremento de los ingresos por cotizaciones en contingencias profesionales, sobre los que se calculan.

- Los otros gastos de gestión ordinaria presentan un aumento del 0,11%, situándose en los 395,60 millones de euros liquidados en 2019. Las partidas más destacables corresponden a las pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión (datos por insolvencias de cotizaciones acaecidas durante el ejercicio), por importe de 128,63 millones y con una disminución del 4,84% con respecto al ejercicio anterior, y a la dotación a la provisión para contingencias en tramitación que asciende a 192,26 millones, lo que supone un incremento del 4,98%.

El gasto de suministros y servicios exteriores asciende a 41,52 millones de euros, lo que ha supuesto una leve disminución del 0,87% respecto al ejercicio anterior.

Los ingresos y gastos acaecidos durante el ejercicio que tengan su origen en ejercicios cerrados no forman parte del resultado del ejercicio corriente, sino que pasan directamente a incrementar los resultados de ejercicios anteriores, los cuales, complementan a los del propio ejercicio. La mayoría de estos resultados son consecuencia de la rehabilitación de deuda por cotizaciones llevada a cabo por la TGSS durante el ejercicio corriente con imputación al ejercicio de procedencia de dichas deudas.

También incluye este apartado las pérdidas producidas por la anulación de derechos presupuestarios, habitualmente facturas por servicios prestados, bien por errores en la emisión -facturas improcedentes-, bien por resultar incobrables en URE, así como la anulación de acreedores presupuestarios por decaer la obligación de pago registrada.

Los resultados de ejercicios anteriores generados en 2019 alcanzaron un importe de 103,42 millones de euros, lo que representa un decremento del 2,86% sobre la cifra registrada en el ejercicio anterior.

Finalmente, la aplicación a resultados de la variación neta de la morosidad del ejercicio 2019 respecto al precedente completa el resultado a distribuir del ejercicio que se comentaba al inicio de este apartado, y presenta una variación del 120,57%. El impacto de esta morosidad, por importe de 17,34 millones de euros, ha supuesto una disminución en el resultado total del ejercicio por el referido importe.

Reservas e Ingreso del Resultado Económico Positivo

El artículo 95 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, en materia de resultado económico y reservas, establece que en cada uno de los ámbitos de la gestión de las Mutuas se constituirá una reserva de estabilización que se dotará con el resultado económico positivo obtenido anualmente, cuyo destino será corregir las posibles desigualdades de los resultados económicos generados entre los diferentes ejercicios en cada uno de los ámbitos. Las cuantías de las Reservas serán las siguientes:

- a) La Reserva de Estabilización de Contingencias Profesionales tendrá una cuantía mínima equivalente al 30 por ciento de la media anual de las cuotas ingresadas en el último trienio por esa contingencia, pudiendo elevarse, voluntariamente, hasta el 45 por ciento, que constituirá el nivel máximo de dotación de la reserva.
- b) La Reserva de Estabilización de Contingencias Comunes tendrá una cuantía mínima equivalente al 5 por ciento de las cuotas ingresadas durante el ejercicio económico por las mencionadas contingencias, la cual podrá incrementarse voluntariamente hasta el 25 por ciento, que constituirá el nivel máximo de cobertura.
- c) La Reserva de Estabilización del Cese de Actividad tendrá una cuantía mínima equivalente al 5 por ciento de las cuotas ingresadas por esta contingencia, que podrá incrementarse voluntariamente hasta el 25 por ciento de las mismas cuotas, siendo éste el límite máximo de cobertura.



3.4 Gestión Económica



A continuación, el artículo 96 de este mismo texto normativo, a cuyo contenido ya se ha hecho referencia con anterioridad en este Informe Anual en el apartado 2.1.- Marco Legal de la Entidad, establece la aplicación del excedente después de dotar las correspondientes Reservas de Estabilización, resultando como consecuencia la distribución del resultado económico positivo generado en el ejercicio por parte de esta Entidad:

Resultado a distribuir	15.965.319,33
Contingencias Profesionales (A.T. y E.P.)	417.696.466,33
Dotación a Reserva de Estabilización Contingencias Profesionales	417.696.466,33
Dotación a Reserva Complementaria	-
Dotación a Reserva de Asistencia Social	-
Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social	-
Contingencias Comunes (I.T.C.C.)	-417.775.411,31
Desdotación de Reserva de Estabilización Contingencias Comunes	-63.217.915,94
Desdotación de Reserva de Estabilización Contingencias Profesionales	-418.176.390,04
Desdotación de Reserva Complementaria	-
Dotación a la Reserva de Estabilización Contingencias Comunes	63.618.894,67
Fondo de Reserva de la Seguridad Social	-
Cese de Actividad Trabajadores Autónomos (C.A.T.A.)	16.044.264,31
Dotación de Reserva de Estabilización por Cese Actividad en la Mutua	11.344.649,57
Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad en la Tesorería General de la Seguridad Social	4.699.614,74

Euros

Con todo ello, la situación de las Reservas después de la distribución de resultados quedará como sigue:

Reserva	Situación a 31/12/2019	Propuesta de Distribución	Situación después de Distribución
Estabilización Contingencias Profesionales	787.606.257,92	-479.923,71	787.126.334,21
Estabilización Contingencias Comunes	63.217.915,94	400.978,73	63.618.894,67
Estabilización Cese de Actividad	9.312.458,56	11.344.649,57	20.657.108,13
Complementaria	-	-	-
Asistencia Social	11.644.536,86 (*)	-	11.644.536,86
TOTAL	871.781.169,28	11.265.704,59	883.046.873,87

(*) En estos datos se incluyen las aplicaciones efectuadas en el propio ejercicio 2019 como consecuencia de los gastos producidos que reglamentariamente son financiados con cargo a dicha reserva y que ascienden a 7.568.221,19 euros.





4.

Servicio

4.1 Equipamiento e Instalaciones	86
4.2 Tecnología y Sistemas	88
4.3 Información y Divulgación del Conocimiento	90
4.4 Expectativas y Experiencias	100
4.5 Responsabilidad Social Empresarial	106

4. Servicio

4.1 Equipamiento e Instalaciones

Durante el ejercicio 2019 FREMAP ha destinado 14,51 millones de euros para la realización de inversiones en nuestra red de centros asistenciales y hospitalarios, con objeto de proceder a la creación, adquisición, ampliación y renovación de los mismos, así como a la dotación del equipamiento necesario, tanto asistencial como administrativo, en aras a conseguir la mejor calidad asistencial en beneficio de nuestras empresas asociadas y trabajadores protegidos.

Equipamiento

Con el objetivo de disponer del equipamiento necesario en nuestros centros asistenciales para la prestación de un servicio de calidad, y en línea con lo establecido en el Plan Estratégico de la Entidad, durante 2019 podemos destacar las siguientes actuaciones:

- Renovación de la Resonancia Magnética Nuclear (RMN) para el Centro Asistencial sito en la calle Poeta Joan Maragall (antigua calle Capitán Haya), adquiriendo un equipo totalmente pionero lo que ha hecho que se incremente el número de exploraciones que se pueden realizar con el mismo.
- Como continuación del proyecto de renovación de los equipos de rayos X por equipos digitales, en este ejercicio se ha procedido a su instalación en un total de 7 centros, haciendo que el proyecto se encuentre ejecutado a más del 95%, con el objetivo de finalizar en 2020 la renovación total de estos equipos con la instalación de los mismos en 5 centros asistenciales más.

Asimismo, como continuación del proyecto de renovación de los equipos de rayos X, FREMAP procedió a la actualización tecnológica de 9 equipos de rayos X analógicos de los centros para convertirlos en equipos de rayos X digitales.

- Renovación de las camillas sitas en la sala de curas y/o yesos, suministrando el último modelo del mercado el cual cuenta con un sistema hidráulico que facilita la asistencia sanitaria y el confort del paciente.

En lo que respecta a nuestro Sistema Hospitalario, FREMAP entiende necesaria la dotación del equipamiento tecnológicamente más avanzado, siendo las actuaciones más destacadas en este 2019 las siguientes:

- Actualización completa del equipo de Resonancia Magnética de 1,5 Tesla del Hospital de Barcelona, haciendo que el equipo sea pionero frente a las necesidades del mercado, además de ampliar la cartera de exploraciones diagnósticas para el Hospital.
- Renovación de la Central de Monitorización y de 10 monitores de la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital de Majadahonda, adquiriendo equipos más modernos y con unas características más sofisticadas, ajustándose a las nuevas tecnologías del mercado.
- Adquisición de dos ecógrafos para los Hospitales de Majadahonda y Sevilla, respectivamente, así como un eco-cardiógrafo para Sevilla, complementando el servicio de diagnóstico con equipos de última generación.
- Renovación de la mesa quirúrgica y del equipo de anestesia del Hospital de día de Jerez, consiguiendo con ello la modernización del quirófano con las nuevas tecnologías que demanda el mercado.
- Dotación de un nuevo equipamiento para la cocina del Hospital de Majadahonda y renovación de algunos de los equipos de cocina en el Hospital de Sevilla y de Vigo.
- Adquisición de equipamiento Leap Motion de realidad virtual para las unidades de Terapia Ocupacional de los Hospitales de Majadahonda, Sevilla y Barcelona.
- Adquisición de un equipo de diatermia profunda y uno de ondas de choque para el servicio de fisioterapia del Hospital de Vigo.
- Renovación de sillones y sofás-camas para pacientes y acompañantes en los diversos hospitales de FREMAP.





Hospital de Barcelona

Instalaciones

Las principales actuaciones llevadas a término en nuestra red de centros han sido las siguientes:

- Ampliación del gimnasio de rehabilitación del centro asistencial de Granada, lo que nos va a permitir la mejora en el servicio de fisioterapia y en la recuperación de los pacientes que conciernen al radio de actuación del centro.
- Apertura en 2019 del área asistencial de los centros de Ibiza (Islas Baleares) y de Los Llanos de Aridane (Isla de La Palma - Santa Cruz de Tenerife) tras la finalización de las obras de reforma y adecuación.
- Apertura de un nuevo centro en la localidad de Guissona (Lleida).
- Inicio de las obras de reforma y adecuación del centro adquirido en Reus (Tarragona) que permitirá a su finalización la apertura de un nuevo centro que acercará la prestación del servicio a nuestro colectivo de la citada localidad.
- Adquisición de los inmuebles, que hasta la fecha manteníamos en régimen de arrendamiento, en los que se ubican los centros de Málaga, Santa Cruz de Tenerife, Valencia (C/ Sureres) y Salamanca.
- Finalización de las obras civiles para la instalación de una Resonancia Magnética Nuclear en nuestro centro de C/ del Poeta Joan Maragall 39 de Madrid, lo que ha permitido la puesta en marcha de este equipamiento médico que permitirá un mejor y más rápido diagnóstico de las patologías de nuestros pacientes.
- Finalización de la obra de reforma de la cocina del Hospital de Majadahonda. Esta actuación ha permitido que se modernicen unas instalaciones que afectan directamente a la mejoría del confort de los pacientes en su estancia hospitalaria.
- Reapertura del centro asistencial de León tras la finalización de las obras de adecuación lo que ha supuesto una mejora sustancial de las instalaciones actuales de FREMAP.

4. Servicio

4.2 Tecnología y Sistemas

La tecnología y los sistemas siguen poniendo el foco en apoyar las acciones que emanan del Plan Estratégico, los proyectos derivados del Mapa de Riesgos y los cambios normativos, todo ello, por supuesto, realizando también iniciativas de evolución de sistemas y procesos ya existentes en FREMAP. De todas las líneas de trabajo implantadas a lo largo de 2019 destacan las siguientes:

- De acuerdo a los objetivos fijados en el Plan Estratégico 2018-2021 se ha desarrollado un sistema informático para el envío/recepción telemática de pruebas externas de diagnóstico por la imagen, con la finalidad de mejorar las comunicaciones con los proveedores de servicios de asistencia sanitaria. Las ventajas más notables de este sistema de envío/recepción de pruebas externas son ahorro de costes, mayor seguridad al ser el envío automático, más eficiencia por su carga automática, mayor control de calidad y facilidad en el proceso de facturación.
- Base de datos del medicamento: Este proyecto ha contemplado la carga, actualización y mantenimiento de un catálogo de principios activos partiendo del que nos facilita la Agencia Española del Medicamento (AEM) y la prescripción de medicamentos por principio activo.
- Nueva Aplicación para el control y gestión del reconocimiento o denegación del derecho a la prestación económica y que, al margen de permitir conocer la trazabilidad del conjunto de decisiones, dicho reconocimiento o denegación, facilita la comprobación de los requisitos de acceso a las distintas prestaciones mediante el mayor grado de automatización posible, orienta en la toma de decisiones sobre la calificación de la contingencia y propicia la coordinación entre los miembros sanitarios y administrativos de los equipos de gestión, con absoluto respeto a las limitaciones derivadas de la protección de datos de carácter personal.
- Nueva aplicación de gestión del inmovilizado material y elementos de renting que ha permitido mejorar y ampliar las funcionalidades del existente, mejorando la garantía de que el inventario contable sea fiel reflejo de la realidad, de forma sostenible en el tiempo, consiguiendo identificar claramente las ubicaciones/estancias de los centros para su correcta asignación e identificar claramente los elementos de inventario fijos, móviles, y de empleados con su ubicación. También permite el cálculo de las amortizaciones de los elementos con carácter mensual, crucial para disponer del dato de amortizaciones lo más actualizado posible en las previsiones de cuentas de resultados.
- Nueva aplicación para el control de presencia de empleados en la que se contempla las modificaciones legislativas derivadas del Real Decreto Ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo
- Nueva web de FREMAP puesta en marcha en mayo de 2019.
- Nueva aplicación para los laboratorios de análisis clínicos en la que se han aplicado nuevas tecnologías basadas en Angular.
- Renovación de la infraestructura de procesamiento y almacenamiento del Centro de Proceso de Datos para lograr mayor disponibilidad, capacidad, rendimiento y seguridad.



También durante el año 2019, tras la identificación realizada de ámbitos de mejora y oportunidades de modernización de la arquitectura tecnológica que sustenta la construcción y el funcionamiento de las aplicaciones corporativas de FREMAP, se ha iniciado la ejecución de un programa de proyectos que persiguen optimizar la flexibilidad y eficiencia de las aplicaciones y maximizar la capacidad de éstas

para adaptarse a las necesidades del negocio. Este programa abarca la definición e implantación de una Nueva Arquitectura, la Adaptación de Metodología y Estándares de Desarrollo de aplicaciones y la construcción de una Nueva Historia Clínica como primer producto que se base en estas nuevas capacidades.



Empleados Oficina de Valladolid

4. Servicio

4.3 Información y Divulgación del Conocimiento

Grupos de Interés

En FREMAP estamos convencidos que sólo desde unas relaciones estables con nuestros grupos de interés, se puede responder eficientemente a sus necesidades y expectativas. Por ello fomentamos su participación a través de la comunicación y el diálogo como parte habitual de las relaciones diarias, buscando incorporar a todas las partes interesadas en la gestión y la estrategia de la Entidad.

Por ello se han identificado los principales grupos de interés con arreglo a criterios de consustancialidad, relación contextual o relación contractual:

Administración Pública: reguladores, fiscalizadores y financiadores de fondos para su administración por parte de FREMAP. Este grupo de interés se despliega en:

- Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones: 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, Instituto Nacional de la Seguridad Social, Inspección de Trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Ministerio de Trabajo y Economía Social.
- Ministerio de Sanidad.
- Ministerio de Hacienda.
- Tribunal de Cuentas.
- Comunidades Autónomas.
- Entidades Locales.

Órganos de Gobierno y Participación:

Regulados reglamentaria y estatutariamente, son los encargados de gestionar y administrar, dentro de las competencias de cada uno, la Mutua.

Proveedores: Aliados clave con quienes FREMAP desarrolla y complementa su actividad, y con los que contrata sus servicios 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: Personal en activo, jubilados y familiares. Todos ellos son los responsables de la prestación del servicio y partícipes, de una u otra manera, en la consecución de objetivos y de la diferenciación de FREMAP.

Asesorías Laborales: 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 se orienta la estrategia de servicio excelente. Este colectivo incluye trabajadores por cuenta ajena y profesionales por cuenta propia (autónomos).

Sector de Mutuas: La actividad de FREMAP se engloba en el Sector de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, que se aglutinan en AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo).

Comunidades Empresariales, Profesionales,

Científicas, Educativas y Sindicales: Se incluyen en este grupo todas aquellas entidades y organizaciones con las que FREMAP interactúa durante el ejercicio de su actividad.

Sociedad: Este grupo de interés se entiende desde las siguientes perspectivas:

- Personas con discapacidad: Grupo social con el que FREMAP tiene un fuerte compromiso y por el que trabaja en diversos ámbitos sociales.
- Medioambiente: Además del cumplimiento normativo en materia medioambiental, FREMAP apuesta por la sostenibilidad y el respeto de los recursos naturales.
- Medios de comunicación: Grupo a través del cual FREMAP garantiza su compromiso de transparencia y divulgación de sus actividades. Los medios pueden ser: internet, foros, radio, televisión, redes sociales y publicaciones.
- Fundaciones y ONG: El ámbito de nuestra acción social.
- Deporte, arte y seguridad: Por su actividad, FREMAP está ligado al mundo de la cultura y el deporte.



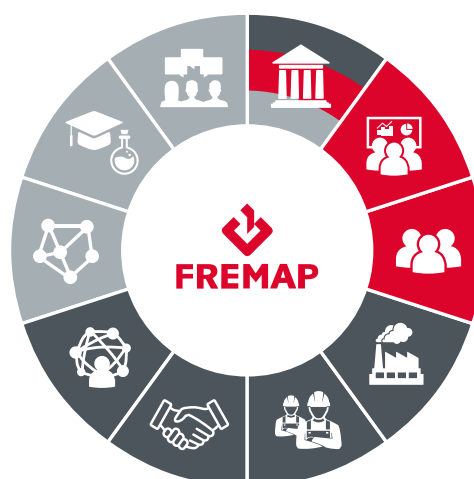
Relación con los Grupos de Interés

FREMAP gestiona su interacción con sus grupos de interés a través de un modelo de gestión creado con el objetivo de maximizar el valor de las relaciones a través del diálogo activo y la transparencia, identificar sus necesidades y expectativas, orientar los procesos de la organización a su satisfacción, poner en práctica los principios y valores definidos por la Cultura de Empresa, y el despliegue del Plan Estratégico y la Política de Responsabilidad Social.

En este sentido, una primera relación de los mecanismos existentes en FREMAP para la identificación y evaluación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés serían:

- Redes Sociales.
- Encuestas a clientes.
- Encuesta de Cultura de Empresa y de formación interna 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.
- Oficina de Atención al Cliente, como canal institucional para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Acciones de Benchmarking sectorial, observación tecnológica, etc.
- Congresos, jornadas, talleres, comisiones de trabajo externas y otros foros.
- FOL (FREMAP On Line), GesCon (Gestión del Conocimiento) y FREMAP Contigo.
- Portal de innovación, a través de su canal de sugerencias, que se constituye como un medio ágil y directo a disposición de todos aquellos empleados que tienen el interés de aportar sus inquietudes de mejora y de aportación de ideas.
- Juntas de Gobierno.
- Portal privado universidades, de empresas autoaseguradoras, de absentismo.

- Portal privado de Readaptación Profesional, donde se incluyen los resultados del seguimiento, medición y revisión de los servicios, asistencia, prestación y readaptación profesional.
- Portal del proveedor, como único canal de comunicación entre el proveedor y FREMAP.
- Comisiones y grupos de trabajo internos, en los que se abordan los diferentes proyectos de la Entidad y en cuya implantación y desarrollo están directamente implicados.



4. Servicio



RRSS Fremap

Redes Sociales

Nuestra presencia en las Redes Sociales ha permitido fomentar el contacto bilateral, contribuir a la transparencia en la gestión y realizar una escucha activa que permita incorporar elementos para la mejora de la gestión de las prestaciones encomendadas a la Mutua.

Al finalizar el ejercicio 2019, la comunidad en las redes sociales en las que FREMAP tiene presencia corporativa alcanzó los 27.344 seguidores, con un incremento del 28,12% respecto a 2018, destacando la consolidación de nuestro liderazgo en el sector, tanto en número de seguidores como en alcance e interacción de las publicaciones, en Facebook, LinkedIn y YouTube.

26,38%
Variación Anual



2.918 seguidores

14,69%
Variación Anual



3.841 seguidores

25,79%
Variación Anual



15.642 seguidores

52,09%
Variación Anual



4.943 seguidores

Respecto a otra información aparecida en la Red en la que FREMAP ha sido parte de la misma, podemos destacar:

- 1.151 menciones en noticias aparecidas en medios digitales con un valor publicitario equivalente a 3.034.031€.
- Publicación en nuestra página web de un total de 449 noticias.



Aplicaciones Web

Entre las herramientas que FREMAP pone a disposición de nuestras empresas asociadas y trabajadores protegidos destinadas a facilitar una mejor información, comunicación y gestión de los servicios prestados, cabe destacar:

- **FREMAP Contigo:** Destinada a nuestros trabajadores protegidos, ofrece servicios relacionados con el acceso al historial médico, contacto con los interlocutores de FREMAP, citas, alertas, buscador de centros con realidad aumentada, etc. El total de usuarios activos dados de alta en 2019 ascendió a 707.163 experimentando un crecimiento del 23,5% con respecto al ejercicio anterior. Se han gestionado 1.044.564 alertas de servicio, con un crecimiento del 51% sobre el año 2018. Los trabajadores han solicitado un total de 2.062 informes médicos, un 10,5% menos que el año anterior, descenso que viene ocurriendo desde la incorporación a esta herramienta, de manera automática y sin necesidad de solicitud previa por parte del paciente, de los informes médicos derivados tanto de su primera asistencia como, en su caso, de todo el proceso una vez que el paciente ha causado alta médica.

- **FREMAP Online:** Destinado a empresas asociadas y asesorías laborales, se trata de una aplicación para la consulta y gestión de la información necesaria que facilita el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, así como el acceso a los datos y resultados de gestión de las empresas en las distintas contingencias que FREMAP gestiona para su análisis y mejora.

Datos de uso Fremap Online	2018	2019	Variación Interanual
Servicios consultados	10.457.274	10.853.062	3,78%
Alertas informativas enviadas	4.339.435	5.165.071	19,03%
Accesos registrados	1.196.794	1.212.599	1,32%

Durante 2019, los servicios con mayor número de accesos han sido los relacionados con la consulta y solicitud de Bonus, la descarga de expedientes Delt@ con y sin baja, la consulta de información sobre previsión de Pago Delegado, la solicitud de Botiquines y la consulta de Expedientes.

En cuanto a las mejoras incorporadas en el ejercicio, destaca la creación de una nueva alerta en FREMAP Online sobre el incentivo BONUS con la finalidad de comunicar a los usuarios las resoluciones favorables de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social. Asimismo, se han realizado importantes mejoras en relación a la solicitud telemática del incentivo referido y la información disponible sobre su gestión, respondiendo algunas a sugerencias de los propios usuarios.



4. Servicio

Canal de Prevención

Con objeto de proporcionar a las empresas asociadas el conocimiento y la visión de la Prevención de FREMAP, así como a facilitar el acceso a las actividades preventivas y contenidos planificados, el Canal de Prevención de FREMAP ha registrado durante 2019 un total de 182.838 accesos, fruto de la difusión de 69 noticias y 223 eventos comunicados en la “Agenda” del Canal.

En el apartado sobre “Observatorio de Siniestralidad” se ha publicado un nuevo estudio sobre “La evolución de la incapacidad temporal 2009-2018”. Por su parte, el Canal de FREMAP en YouTube, tras la edición de 17 nuevos vídeos durante 2019, dispone ya de 159 vídeos en materia de prevención de riesgos laborales, que al finalizar el año alcanzaron 297.540 visualizaciones.

En el entorno de “Práctica Preventiva” se han publicado 11 artículos sobre diferentes temas de la actualidad preventiva entre los que podemos destacar:

- Los drones: afectación al mundo de la prevención.
- Situación y análisis de las condiciones de trabajo y factores psicosociales de los profesionales de Atención Primaria.
- Bioseguridad. Buenas prácticas en el sector sanitario.
- El INSST debe ser el eje de las políticas de prevención.
- Selección de equipos de protección respiratoria frente a nanomateriales.

Como medio de difusión del canal, el Servicio de Información de Prevención, que cuenta con más de 20.000 suscriptores, facilitó mediante correo electrónico 299 comunicaciones sobre avances de normativa de relevancia, convocatorias de jornadas y talleres, información para facilitar la solicitud del incentivo Bonus y entrevistas, además de otros eventos organizados por diferentes organismos que han solicitado su difusión.

Asimismo, se han elaborado y difundido selecciones mensuales legislativas que incluyen las disposiciones de prevención publicadas en la Legislación Estatal, Autonómica y Europea, y las especificaciones que, sobre esta materia, figuran en los Convenios Colectivos.

Actividades Divulgativas en Materia de Prevención de Riesgos Laborales

A lo largo del ejercicio se han realizado 269 convocatorias de Jornadas técnicas, se han desarrollado 181 seminarios y, finalmente, se han impartido 65 talleres prácticos, en las que han participado un total de 8.836 personas, en su mayor parte pertenecientes a perfiles técnicos y directivos para adquirir las habilidades necesarias en el desempeño de las funciones preventivas asignadas. En estas actividades se han tratado 73 temas según la siguiente distribución:

- 27 sobre Normativa, Organización y Gestión de la Prevención.
- 22 sobre Seguridad en el Trabajo.
- 9 sobre Higiene Industrial.
- 15 sobre Ergonomía y Psicología Aplicada.

Destacan, por el número de actividades realizadas y, consecuentemente, por el número de participantes las siguientes:

- 140 Seminarios destinados a la prevención del accidente de trabajo por trastornos musculoesqueléticos: cuidado de espalda.
- 59 Jornadas técnicas sobre bienestar psicoemocional.
- 34 Jornadas técnicas encaminadas a la prevención del accidente de trabajo por Trastornos Musculoesqueléticos (TME) y cardiovasculares y la realización de ejercicios.
- 21 Jornadas técnicas relativas al marco de responsabilidades en la integración de la prevención de riesgos laborales.
- 17 Talleres para la capacitación de formadores de movilizados de pacientes con movilidad reducida.
- 17 Jornadas técnicas relativas a cómo efectuar un adecuado análisis de accidentes.
- 16 Seminarios destinados a determinar las obligaciones y responsabilidades preventivas para pequeñas empresas y trabajadores autónomos.
- 13 Seminarios bajo la denominación de ‘Coordinación de actividades empresariales. De la teoría a la práctica efectiva’.





Empleada Oficina de Vitoria

Actividades Divulgativas sobre Gestión de las Prestaciones de la Seguridad Social

Para fomentar la divulgación de la práctica especializada técnica entre empresas asociadas y despachos profesionales de cara a una mejor y más eficiente gestión de estas prestaciones, a lo largo del ejercicio se han desarrollado 81 actividades divulgativas sobre las prestaciones de la Seguridad Social que gestiona FREMAP, en las que participaron 1.596 asistentes y que versaron sobre los siguientes asuntos:

- Accidente de Trabajo.
- Incapacidad Temporal en Contingencias Comunes.
- Actuación ante situaciones complejas de ITCC y Seguimiento.
- Cálculo de Bases Reguladoras.
- Obligaciones de las empresas en materia de Seguridad Social.
- Bonus.
- FREMAP On Line.
- Asistencia Internacional.
- Régimen Especial del Mar: Accidente De Trabajo y Contingencias Comunes.
- Delimitación y jurisprudencia en materia de Accidente de Trabajo.
- Comunicaciones Urgentes.
- Sistema Especial Agrario.
- Enfermedad Profesional.

En relación a las mismas, una de las actuaciones que más impacto ha tenido en los últimos años, a través del desarrollo de un amplio programa de divulgación y asesoramiento a empresas, ha sido la gestión de los incentivos a la reducción de la siniestralidad laboral, conocido como Bonus, y que en este ejercicio 2019 permitió registrar 26.284 solicitudes por un total de 46,38 millones de euros.

4. Servicio

Información sobre Absentismo

FREMAP, de acuerdo a la normativa vigente, colabora con sus empresas asociadas en la gestión del absentismo por incapacidad temporal.

Para el análisis y estudio de las causas del absentismo por incapacidad temporal, se pone a disposición de las empresas informes e indicadores con información numérica y gráfica sobre la evolución mensual y anual de los índices de incapacidad temporal en comparativa con el sector, zona geográfica y tamaño de la empresa. Además, se ofrece información sobre los procesos de baja en función de distintas variables estadísticas y de la estimación de los costes directos e indirectos de la incapacidad temporal. Las empresas pueden tener acceso a esta información a través de la aplicación FREMAP Online o solicitarlos directamente a FREMAP.

Absentismo en las Empresas Asociadas a FREMAP

Índice de Incapacidad Temporal

Índice	2018	2019	Variación Interanual
Contingencia Profesional	0,41%	0,41%	-
Contingencia Común	3,07%	3,24%	5,54%

El índice de incapacidad temporal de las empresas asociadas a FREMAP- calculado como la relación porcentual entre los días naturales de baja médica durante la vigencia de la relación laboral de cada trabajador con la empresa y los días de alta laboral de los trabajadores en la empresa- fue de un 0,41 % en contingencia profesional y no sufrió variación con respecto al año anterior. En contingencia común fue de un 3,24% con un incremento del 5,54% con respecto al año anterior.



Empleados Oficina de Rivas

Índice de Incapacidad Temporal por Sector de Actividad

Sector	Contingencia Profesional			Contingencia Común		
	2018	2019	Variación Interanual	2018	2019	Variación Interanual
Agrario	0,50%	0,48%	-4,00%	1,89%	2,12%	12,17%
Construcción	0,77%	0,80%	3,90%	1,86%	1,99%	6,99%
Industria	0,64%	0,64%	-	3,28%	3,56%	8,54%
Servicios	0,35%	0,34%	-2,86%	3,17%	3,32%	4,73%

Índice de Incapacidad Temporal por Tamaño de Empresa

Sector	Contingencia Profesional			Contingencia Común		
	2018	2019	Variación Interanual	2018	2019	Variación Interanual
0 - 10	0,31%	0,31%	-	1,90%	2,06%	8,42%
11 - 25	0,45%	0,44%	-2,22%	2,35%	2,54%	8,09%
26 - 49	0,49%	0,50%	2,04%	2,77%	2,92%	5,42%
50 - 99	0,48%	0,47%	-2,08%	3,26%	3,42%	4,91%
100 - 249	0,46%	0,45%	-2,17%	3,75%	3,95%	5,33%
250 - 499	0,43%	0,43%	-	4,00%	4,28%	7,00%
500 - 1000	0,43%	0,41%	-4,65%	4,43%	4,57%	3,16%
Más de 1.000	0,43%	0,43%	-	4,93%	4,93%	-

Como principal conclusión de los datos anteriores se desprende que, en el año 2019, las empresas asociadas a FREMAP tuvieron unos costes directos estimados derivados de los procesos con baja de contingencias profesionales y comunes (sin los complementos voluntarios al subsidio de incapacidad temporal y coste de vacaciones) de 975,82 millones de euros.

4. Servicio

Actividades Divulgativas Desarrolladas en el Ámbito Sanitario

Al margen del desarrollo de la actividad sanitaria que se deriva de la gestión de las contingencias que la Entidad tiene encomendadas y, en especial por lo que a nuestra Red Hospitalaria se refiere, en el ámbito de las aportaciones de carácter científico realizadas por nuestro personal sanitario podemos destacar también las siguientes actuaciones:

Aportaciones realizadas	Total
Artículos de revistas y monografías científicas	3
Comunicaciones y ponencias	109
Moderaciones de mesa	16
Talleres	3
Pósteres y carteles científicos	30



Oficina de La Laguna

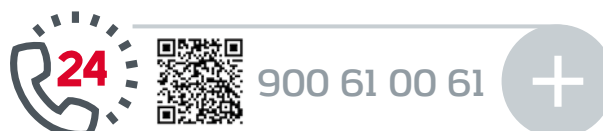


Servicio Telefónico a Empresas y Trabajadores (Línea 900)

FREMAP Asistencia es un servicio creado para hacer posible un contacto permanente con nuestros asegurados; 24 horas al día, 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 urgentes tanto en territorio nacional como internacional.

Los servicios que se han prestado en el año 2019 en el ámbito de asistencia telefónica han sido 82.492 llamadas atendidas de empresas y trabajadores, correspondiendo 79.640 a servicios de información sobre horario y ubicación de centros, coberturas y prestaciones, y el resto a diferentes consultas.

En el ámbito de los traslados sanitarios urgentes se han prestado 1.398 servicios, desglosados en 913 traslados nacionales, 58 traslados internacionales, 18 coberturas de gastos médicos internacionales y, finalmente, 409 expedientes informativos sobre ubicación de centros de asistencia en el extranjero.



En relación a este servicio, y con el fin de contribuir a la mejora de la calidad del servicio prestado al Mutualista, se lleva a cabo un seguimiento de los indicadores relacionados con la satisfacción y confianza de nuestros clientes.

Encuesta de la Línea 900 FREMAP		2019
Valoración por Servicio		
Atención prestada por el operador		8,93
Servicio prestado		9,03
¿Volvería a llamar a la Línea 900? (Sí)		92,94%

4. Servicio

4.4 Expectativas y Experiencias

Oficina de Atención al Cliente

FREMAP, teniendo en cuenta su Visión y Misión, pone a disposición de sus usuarios la Oficina de Atención al Cliente con el objetivo de revisar los conflictos planteados por los clientes de FREMAP sobre el servicio recibido y confirmar que se respetan sus derechos pretendiendo, a su vez, una mayor transparencia en la gestión, así como la mejora de la calidad de los servicios.

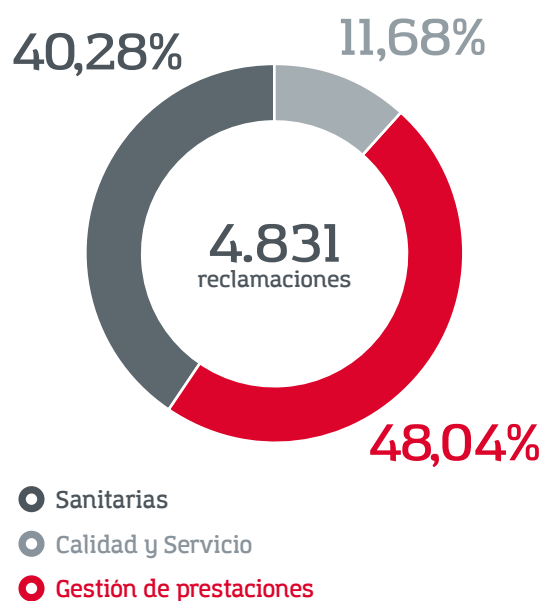
Fruto de esa interacción con los usuarios, la Oficina de Atención al Cliente dispone de una visión de conjunto que permite detectar debilidades en la prestación del servicio y, a partir de ese punto, propiciar el impulso necesario para convertir las mismas en oportunidades de mejora que reviertan en la calidad final del servicio prestado.

En este sentido, uno de los factores para propiciar dicha mejora es el análisis y gestión de las reclamaciones recibidas, que FREMAP categoriza de la manera siguiente:

- Gestión de prestaciones: reclamaciones relativas a la no conformidad con el alta médica, la contingencia o derivadas del reconocimiento de las prestaciones económicas.
- Sanitarias: referidas a discrepancias con la atención sanitaria recibida, el diagnóstico, el tratamiento, la demora en la asistencia o discrepancia con la información médica recibida.
- Calidad y servicio: correspondientes a cuestiones concernientes al trato recibido, instalaciones, transporte, etc.

A este respecto, en 2019, de las 4.831 reclamaciones recibidas (un 0,29% sobre el total de expedientes registrados de las distintas contingencias gestionadas por FREMAP), fueron aceptadas, total o parcialmente, un 19,36%; respecto al total de respuestas emitidas por FREMAP; en un 1,18% de los casos los clientes manifestaron su desacuerdo con la misma.

Reclamaciones



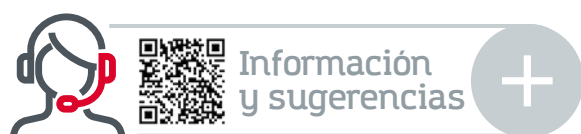
Nuestro compromiso con los clientes en resolver las reclamaciones se sitúa en un plazo máximo de 10 días naturales desde que se reciben en la oficina, salvo que, excepcionalmente, el contenido de la reclamación requiera ampliar este plazo a 30 días. En 2019, el tiempo medio en emitir respuesta por parte de la Oficina de Atención al Cliente fue de 8,76 días.

En el ámbito estrictamente asistencial, FREMAP dispone además de un Servicio de Atención Hospitalaria (SAH) que tiene como objetivo identificar, a través de entrevistas directas a pacientes y familiares durante la prestación del servicio hospitalario (2.806 entrevistas realizadas en 2019), los aspectos más valorados a lo largo de su estancia en los mismos, detectar las oportunidades de mejora y conocer las expectativas con las que acuden al Hospital. Al mismo tiempo, tiene como misión gestionar las sugerencias recibidas y posibles problemas surgidos antes de que el paciente abandone la institución.

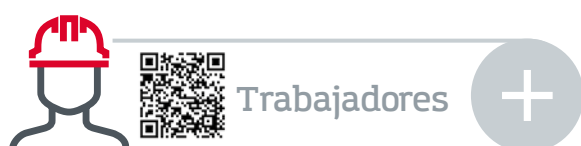


4.4 Expectativas y Experiencias

Desde la Oficina de Atención al Cliente de FREMAP se atienden también las solicitudes recibidas a través de la página web, habiéndose gestionado en 2019 un total de 1.022 solicitudes: 990 peticiones de información (en su mayor parte referidas a los servicios de la Mutua como citas, pagos, requisitos de gestión, etc.), 25 sugerencias de mejora y 7 agradecimientos.



Adicionalmente, FREMAP realiza el seguimiento de las percepciones de sus clientes a través de un sistema de encuestas periódicas. Éstas encuestas a clientes se constituyen en la herramienta básica para valoración del grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por FREMAP. Su objetivo fundamental es identificar los aspectos más valorados por los clientes con el fin de adaptar los procesos en función de sus necesidades y expectativas.



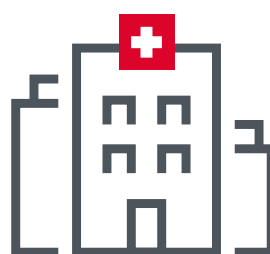
En este sentido, a lo largo del ejercicio 2019 se han realizado un total de 36.767 encuestas, siendo el detalle de los resultados obtenidos por parte de los distintos servicios encuestados los que se muestran a continuación:

Trabajadores atendidos por Contingencia Profesional

Cartel informativo distribuido en nuestros centros asistenciales



Valoración del servicio



8,29

Centros
Asistenciales

27.858 encuestas

9,04

Hospitales con
Internamiento

3.408 encuestas

9,04

Hospitales
de Día

547 encuestas

4. Servicio

Trabajadores atendidos por Contingencia Profesional

Trabajadores Cuenta Ajena

11.169 encuestas

8,27 Valoración Media

8,29

Valoración General

7,79

Tiempo de Espera

8,38

Atención Personal Servicio Médico

8,04

Información Médica

8,32

Gestión de Pagos

8,46

Transporte Sanitario

8,36

Rehabilitación

8,21

Expectativa

8,41

Servicio Administrativo

8,21

Fremap Contigo

8,51

Instalaciones

Trabajadores Cuenta Propia

3.321 encuestas

8,30 Valoración Media

8,37

Valoración General

7,91

Tiempo de Espera

8,58

Atención Personal Servicio Médico

8,29

Información Médica

8,34

Gestión de Pagos

8,31

Transporte Sanitario

8,59

Rehabilitación

8,28

Expectativa

8,47

Servicio Administrativo

7,73

Fremap Contigo

8,48

Instalaciones





Empleada Hospital de Barcelona

Trabajadoras beneficiarias de la prestación por Embarazo de Riesgo/ Lactancia Natural

En 2019 se realizaron un total de 2.484 encuestas a las trabajadoras que habían solicitado la prestación económica en los centros de FREMAP.

La valoración del interlocutor que FREMAP pone a su disposición fue de un 8,66, la satisfacción en relación a la información recibida sobre la prestación alcanzó un 8,58 y la valoración global de los servicios prestados en un 8,72.

El 88,81% de las trabajadoras consideraron como corto o muy corto el tiempo en recibir la cita médica en FREMAP. El 93,60% estimaron como corto o muy corto el tiempo en cobrar la prestación.

4. Servicio

Trabajadores beneficiarios de la prestación por Incapacidad Temporal de Contingencias Comunes

Trabajadores ITCC Cuenta Ajena

9.591 encuestas

7,90 Valoración Media

7,92

Información Recibida

8,28

Gestión de Pagos

8,36

Transporte Sanitario

8,43

Rehabilitación

7,94

Fremap Contigo

8,40

Atención Médica y Trato Recibido

8,18

Cita Recibida

7,89

Tiempo de Espera

6,24

Contribución a Mejorar su Proceso

Trabajadores ITCC Cuenta Propia

1.293 encuestas

8,17 Valoración Media

8,04

Información Recibida

7,98

Gestión de Pagos

9,80

Transporte Sanitario

8,72

Rehabilitación

7,79

Fremap Contigo

8,15

Asesoramiento y Trato

8,18

Instalaciones

Recomendarían a Fremap el 91,34% de los autónomos encuestados.



Oficina de Santander

Empresas Asociadas

2.717 encuestas

7,99 Valoración Media

8,56

Gestor
Personal

7,83

FREMAP
On line

7,75

Web
FREMAP

8,05

Gestión del
Pago Delegado

8,30

Centro
Asistencial

7,58

Actividades
de Prevención

7,62

Gestión de la
Incapacidad Temporal

Asesorías Laborales

2.262 encuestas

8,43 Valoración Media

9,04

Interlocutor
Único

8,34

FREMAP
On line

8,31

Web
FREMAP

8,50

Gestión del
Pago Delegado

7,44

Bonus

4. Servicio

4.5 Responsabilidad Social Empresarial

Responsabilidad Social de FREMAP

La Responsabilidad Social para FREMAP, es un compromiso adquirido con sus grupos de interés que va más allá de las obligaciones legales, integrando en su gestión las expectativas de éstos y contribuyendo así, en la mejora de la salud, el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad.

La estrategia de sostenibilidad de FREMAP está reflejada en el Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) 2018-2021. El Plan afronta su segundo año de vigencia, avanzando por consolidar a FREMAP como modelo de empresa responsable y sostenible, aportando valor a nuestros grupos de interés e incorporando, en nuestra gestión, ejes fundamentales de la responsabilidad social como son el gobierno corporativo, el respeto al medio ambiente, los derechos humanos o la innovación. Este Plan define un marco de referencia coherente y alineado con la Estrategia de la Entidad, los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Características del Plan de RSE:



2 Dimensiones estratégicas



4 Objetivos estratégicos



8 Ejes de RSE



12 Acciones estratégicas

En la Política de Responsabilidad Social se establecen los principios de actuación que orientan a FREMAP para el desarrollo de su estrategia en esta materia, permitiéndole mejorar su desempeño económico, social y ambiental, contribuyendo al progreso de la sociedad basándose en criterios éticos, y dando respuesta a las expectativas e intereses de los grupos de interés.



Responsabilidad Social



Alianzas y Compromisos

Los acuerdos y convenios que FREMAP mantiene y suscribe, con distintos organismos nacionales e internacionales, Administraciones, asociaciones y entidades, persiguen establecer alianzas a largo plazo en áreas muy diversas, que favorezcan el desarrollo de acciones que se traduzcan en un servicio excelente, y en un mayor compromiso con el medio ambiente y la sociedad.

En FREMAP, anualmente, renovamos nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y presentamos nuestro Informe de Progreso, el cual se encuentra disponible en la página web de la Red del Pacto Mundial.

Como entidad firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y socio signatario de su Red Española desde 2002 FREMAP, además, está comprometida igualmente con los objetivos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas definida por los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En este sentido, y con motivo del cuarto aniversario de la aprobación la citada Agenda 2030, la Red Española del Pacto Mundial lanzó la campaña #aliadosdelosODS para trabajar la difusión de la misma en alianza con sus más de 1.500 entidades adheridas. FREMAP se sumó a esta campaña, actuando como altavoz entre sus grupos de interés, difundiéndola a través de sus canales de redes sociales y noticias.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

FREMAP, a través de su actividad, desempeña un papel activo en la consecución de los ODS, contribuyendo de forma directa o indirecta en la consecución de los mismos.

ODS impacto directo	Descripción	Servicios e iniciativas	ODS impacto Indirecto
	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia sanitaria y rehabilitación. Actividades de prevención que dispensa la acción protectora. La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. 	 
	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	<ul style="list-style-type: none"> Convenios de Colaboración con más de un centenar de centros universitarios y educativos. Más de seiscientos alumnos en prácticas, formados en nuestros centros. Servicio de Readaptación Profesional. 	
	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	<ul style="list-style-type: none"> La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural. Plan de Igualdad de FREMAP. Iniciativa "Chárter para la diversidad". Iniciativa "Empresas por una sociedad libre de violencia de género". 	 
	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	<ul style="list-style-type: none"> La gestión de las prestaciones económicas, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social. La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes. La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores autónomos. 	  
	Reducir la desigualdad en y entre los países.	<ul style="list-style-type: none"> Sello Bequal Plus. Prestaciones especiales. Trabajo social. Acción Social FREMAP. 	 
	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. EFQM 500 + Excelencia Europea. Marca de Garantía MADRID EXCELENTE. ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental. 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. 	    
	Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social en actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente. Socio de la Red Española del Pacto Mundial. 	

4. Servicio

FREMAP está adherida a la iniciativa “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”, colaborando en todas aquellas actividades de sensibilización propuestas por el Ministerio de Igualdad, así como al “Chárter de Diversidad - ESPAÑA”, iniciativa que se enmarca dentro de las directivas contra la discriminación de la Unión Europea y tiene como objetivo fomentar prácticas de gestión e inclusión de la diversidad en las empresas e instituciones españolas, así como en entidades públicas, como eje estratégico para su mayor eficacia y competitividad; asimismo, persigue promover el desarrollo de investigaciones y enseñanza de este conocimiento en el mundo académico y promover el intercambio de buenas prácticas entre todos los agentes sociales.

Gestión Medioambiental

FREMAP asume la protección y el respeto del Medio Ambiente en su Documento de Cultura de Empresa y la Política de Responsabilidad Social y desarrolla este compromiso en su Política Medio Ambiental.



La Política Medioambiental de FREMAP tiene por objeto establecer los principios de actuación que orientan a FREMAP en el desarrollo de su estrategia en esta materia, permitiéndole mejorar su desempeño ambiental, contribuyendo al progreso de la sociedad y dando respuesta a las expectativas de sus grupos de interés.

Desde 2002, FREMAP es socio de la Red Pacto Mundial de las Naciones Unidas, adquiriendo de este modo, un triple compromiso en materia medioambiental:

- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.
- Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.

En su contribución medioambiental con los Objetivos del Desarrollo Sostenible, y teniendo en cuenta la actividad de gestión y sanitaria que realiza FREMAP, se ha centrado en el Objetivo 12, Consumo Responsable, buscando lograr la eficiencia de los recursos, reducir el consumo y minimizar los residuos generados, garantizando modalidades de consumo sostenibles. Asimismo, FREMAP participó en la Cumbre del Clima Chile-Madrid, que se celebró del 2 al 13 de diciembre en la Feria de Madrid, mostrando su compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, en concreto, con el ODS 13, denominado ‘Acción por el clima’.

Con este marco de referencia, y para lograr estos compromisos, desde 2015 FREMAP empezó a orientar su estrategia hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los principales impactos de FREMAP sobre el Medio Ambiente son el consumo de recursos y los residuos que se generan en la actividad habitual de sus centros. Para paliarlos, FREMAP ha establecido líneas de actuación, dentro del Plan Director de RSE 2018-2021, dirigidas a avanzar en su compromiso con el desarrollo sostenible.

Sistema de Gestión Medioambiental

El Sistema de Gestión Medioambiental de FREMAP está basado en la Norma ISO 14001, en la cual se certificó por primera vez en el año 2000, habiéndose renovado la certificación hasta la actualidad.

Desde un punto de vista medioambiental supone la aplicación práctica de la Política Medioambiental, dando cumplimiento a sus compromisos internacionales y con alcance a toda la actividad desarrollada, vigilando siempre la protección del Medio Ambiente y persiguiendo un objetivo de reducción del consumo de los recursos naturales y de la generación de residuos derivados de su actividad.

La Política Medioambiental de FREMAP es definida e impulsada por la Dirección, que delega en el Área de Responsabilidad Social su gestión y el establecimiento de objetivos ambiciosos pero alcanzables aplicando la racionalidad y el buen uso de los recursos disponibles.





Empleados Oficina de Rivas

Los objetivos medioambientales se establecen a nivel nacional y son planificados y revisados por el Área de Responsabilidad Social Empresarial, colaborando todos los centros de la organización en la consecución de los mismos, reduciendo y minimizando en proporción a la actividad desarrollada y, en la medida de lo posible, el consumo de los recursos y la generación de residuos derivados de su actividad. Asimismo, cada centro realiza seguimiento de aquellos indicadores ambientales, que, no siendo objetivos principales de la Entidad, son generados por su propia actividad, evaluando también los aspectos potenciales que puedan producirse en cada centro.

La identificación de los aspectos medioambientales asociados a sus actividades, instalaciones y servicios, se realiza anual e individualmente a nivel de cada uno de sus centros. Estos aspectos son evaluados en función de criterios de frecuencia, gravedad y regulación legal.

Los objetivos a alcanzar son nacionales, pero cada centro colabora en la consecución de los mismos, tanto desde la identificación de los aspectos ambientales como en la evaluación de los mismos y el seguimiento de su cumplimiento normativo.

El Programa de Gestión Medioambiental de FREMAP resume su Sistema de Gestión Medioambiental, al exponer la Política Medioambiental y establecer los objetivos medioambientales de la Entidad, definiendo cómo se identifican y evalúan los aspectos ambientales, apoyándose en directrices generales y de fácil cumplimiento, aplicables por todos los centros, que ayudan a la consecución de los objetivos de la entidad.

FREMAP refuerza su programa con acciones de sensibilización como el apoyo a la iniciativa de WWF la Hora del Planeta. La Hora del Planeta nació como gesto simbólico para llamar la atención sobre el problema del cambio climático. Un sencillo gesto que consiste en apagar las luces de hogares, negocios, edificios y monumentos emblemáticos durante una hora.

4. Servicio



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



Principales magnitudes medioambientales

	2017	2018	2019
Consumos			
Electricidad (kWh)	27.678.463,00	27.225.452,00	28.190.452,00
Gas Natural (kWh)	4.269.164,55	4.598.467,00	4.537.988,00
Agua (m ³)	113.417,66	117.126,27	114.220,06
Papel (paquetes)	58.680,00	59.238,00	60.850,00
Gasóleo (l)	510.824,00	564.384,00	568.509,00
Ratios de consumos			
Agua (m ³ /asistencia) (*)	0,044	0,044	0,042
Papel (paquetes/empleador)	13,38	11,99	14,55
Gasóleo (l/m ²) (*)	N/D	18,92	19,64
Gas Natural (kWh/m ²) (*)	96,89	99,81	98,50
Electricidad (kWh/m ²)	127,45	118,10	128,13

(*) Se corrigen los datos de 2017 y 2018 al haberse detectado errores en el cálculo de los mismos.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (en t CO₂equivalente)	2017	2018	2019
Emisiones directas			
Transporte empleados	39,68	36,19	32,50
Combustible			
Gasóleo	1.637,65	1.809,36	1.820,33
Gas Natural	879,45	947,28	934,83
Total Emisiones directas	2.556,78	2.792,83	2.515,55
Emisiones indirectas			
Consumo eléctrico	9.871,39	10.890,18	11.276,18
Consumo de recursos			
Agua	4.536,72	4.685,04	4.568,80
Papel	440,1	468,5	456,37
Total Emisiones indirectas	14.848,21	16.043,72	16.301,35
Total emisiones de gases de efecto invernadero	17.404,99	18.836,55	18.816,90

4. Servicio

RESIDUOS	2017	2018	2019
Residuos peligrosos			
Aceite mineral (kg)	203,00	143,35	42,00
Aceite vegetal (l)	4.166,85	3.395,00	300,00
Envases de productos químicos (kg)	429,30	133,90	148,00
Equipos Eléctricos y Electrónicos (kg)	2.395,50	2.260,00	1.613,26
Líquidos de Laboratorio (litros)	1.726,00	2.045,00	3.149,00
Material contaminado (kg)	15,00	22,35	13,00
Medicamentos caducados (kg)	526,92	411,08	350,29
Orgánicos no halogenados (kg)	1.235,00	729,50	411,00
Tóner (kg)	786,20	72,20	31,00
Residuos biosanitarios (gr)	13.424.173,00	21.103.316,00	16.093.018,00

Cumplimiento Ambiental

Anualmente, FREMAP identifica, revisa y comunica la legislación ambiental aplicable en todos sus centros, emitida tanto a nivel europeo, como estatal y por cada Comunidad Autónoma. Asimismo, se somete a auditorías internas y externas que garantizan su seguimiento y velan por el cumplimiento de los requisitos legales.

Buscando siempre la mayor adecuación normativa, mantiene permanentemente actualizadas Fichas de Obligaciones Autonómicas, organizadas por Comunidad Autónoma y estructuradas en función de su Sistema de Gestión, base de conocimiento en la materia para acercar la normativa de aplicación a la práctica diaria de todos sus centros.

Asimismo, con la intención de hacer frente a cualquier incidente que pudiera causar en el desarrollo de su actividad, FREMAP tiene suscrita una Póliza de Responsabilidad Civil con alcance medioambiental para los supuestos de contaminación accidental y gestión de residuos.

Los residuos peligrosos y sanitarios generados en los centros de FREMAP son gestionados por gestores autorizados, que son verificados en el cumplimiento de sus requisitos y autorizaciones legales con

anterioridad al inicio de su actividad y durante toda la vigencia del contrato, y que realizan las tareas de transporte, almacenaje y eliminación con arreglo a los procedimientos establecidos por la normativa aplicable en cada Comunidad Autónoma.

Todos los centros de FREMAP utilizan papel con certificación forestal FSC, entidad no gubernamental, independiente, sin ánimo de lucro y de ámbito mundial, que promueve la gestión sostenible de los bosques para conseguir un equilibrio social, económico y medioambiental de los mismos. Este papel también cuenta con la Eco-etiqueta europea (EuropeanEcolabel), que evalúa los efectos medioambientales del producto a lo largo de su ciclo de vida.

El sistema de selección de proveedores de FREMAP, mediante los pertinentes procedimientos de licitación establecidos de acuerdo a la normativa de contratación pública, incorpora en su clausulado la condición de acreditar la implantación de sistemas de gestión medioambiental por parte de las empresas oferentes de cara a la contratación de productos, obras y servicios, con especial referencia a la Norma UNE-EN-ISO 14001, marco de referencia del Sistema de Gestión Medioambiental implantado.



Actuaciones Medioambientales

Las actuaciones en los centros e instalaciones de FREMAP están enmarcadas en el cumplimiento del Código Técnico de la Edificación y el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios y, como no podría ser de otra manera, al cumplimiento de los objetivos medioambientales de la Entidad.

A este respecto, en el marco del plan de renovación de los sistemas de iluminación de los diferentes centros asistenciales y hospitalarios a tecnología LED con el objetivo de obtener una mejora en el rendimiento y una mayor eficiencia energética, en 2019 se realizaron inversiones en 18 centros asistenciales por importe de 42.650,74 euros.

Adicionalmente, se han llevado a cabo actuaciones de mejora en nuestros centros con las que se pretende reducir el impacto medioambiental de los mismos, pudiendo destacar:

- ✓ Unificación de los planes de mantenimiento de todas las instalaciones de nuestros centros al incluirse dentro de las licitaciones realizadas al efecto a nivel nacional un único programa de mantenimiento para cada tipo de instalación que mejora la eficiencia de las mismas.
- ✓ Instalación de láminas solares en las ventanas de nuestros centros con la consiguiente mejora del aislamiento térmico del edificio.
- ✓ Inclusión en todos los proyectos de obra realizados, tanto para la reforma integral de los centros existentes como para la creación de los nuevos, de medidas tendentes a la reducción de consumos energéticos, destacando apagados/encendidos automáticos, interruptores horarios, detectores de presencia, reguladores de intensidad, etc.
- ✓ Adjudicación de la licitación del contrato de mantenimiento de las instalaciones del Hospital de Barcelona en la que se contiene un proyecto de mejora de las instalaciones en materia de eficiencia energética. El citado proyecto se fundamenta en una auditoría energética del hospital, en la que se realizó un desglose de los consumos energéticos actuales individualizado por cada instalación existente en el hospital, lo que permite establecer un criterio para la realización de inversiones que permitan reducir nuestros consumos. A estos efectos se realizarán unas inversiones en el primer ejercicio de vigencia del contrato superiores a 50.000 € que permitirá una reducción del consumo de energía de un 20 %.
- ✓ Inversión de 163.819,62 euros en la sustitución de los sistemas de climatización en doce centros asistenciales, habiendo cambiado las instalaciones por unas más eficientes y en las que los gases refrigerantes que se contienen en las mismas son respetuosos con el medioambiente.

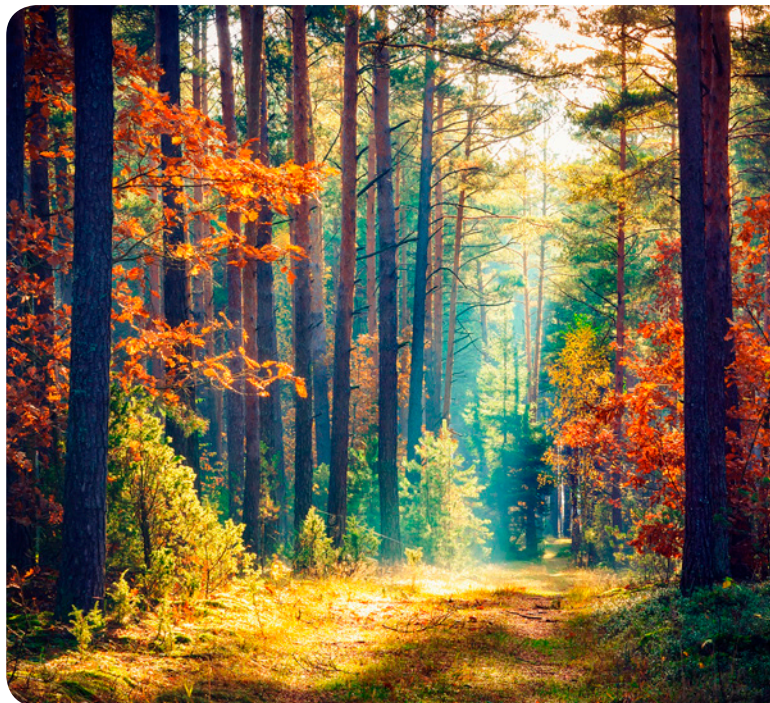


Imagen de archivo

4. Servicio

Acción Social

La Acción Social de FREMAP es un movimiento solidario creado por los empleados de la Entidad que, alentados por los principios de la Cultura de Empresa y sus inquietudes sociales, decidieron contribuir al progreso de la sociedad desde otro enfoque distinto al propio de la actividad de FREMAP.

Con más de 200 promotores de Acción Social repartidos por todo el territorio nacional, estos empleados voluntarios son responsables de actuar entre sus compañeros de trabajo como impulsores y dinamizadores de la realización de las campañas y acciones de voluntariado establecidas en el Plan de Acción Social, así como el desarrollo de programas locales con ONG's con las que se estime colaborar.

El Plan de Acción Social 2018-2019 establece objetivos y actuaciones concretas, para que la Acción Social de FREMAP alcance el grado de madurez necesario para poder evolucionar desde meras actuaciones de filantropía hasta una visión más integral de la acción social, como inversión social en la comunidad dónde se interactúa. Tiene como propósito, además, alinear nuestra Acción Social con las estrategias compartidas por la mayor parte de las grandes empresas de nuestro país y que beben de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la O.N.U. en enero de 2016.

Proyectos

Hasta septiembre de 2019 hemos colaborado con la Fundación Pequeño Deseo, cuyo proyecto consiste en "cumplir el deseo de 40 niños con enfermedades crónicas o de mal pronóstico de la Comunidad Valenciana". Con ello se intenta dar a estos niños una inyección de ánimo y de alegría en situaciones en que los propios padres no son capaces de hacerlo por consecuencia de dichas enfermedades; por un momento olvidarán su realidad y volverán a experimentar la felicidad y la alegría de vivir.



Imagen de archivo

En 2019 se celebró el IX Concurso de Proyectos Solidarios al que se presentaron 53 proyectos de diferentes organizaciones sin ánimo de lucro, de los cuales 17 pasaron a la fase de votación. De estos 17 proyectos las personas que forman parte de FREMAP, eligieron como ganadores a:

- Centro Materno Infantil Ave María de Salamanca. Con su proyecto de financiación de tres plazas madre/hijo durante un año.
- Cocina Económica de Ferrol. Con su proyecto para conseguir la cobertura de necesidades básicas de personas o familias en riesgo o situación de exclusión social, proporcionando comida cocinada.
- Ángeles Malagueños de la Noche. Con su proyecto para servir a diario desayuno, comida y cena (para llevar), creando menús adecuados y completos, para todo aquel que lo necesite.

En el mes de octubre comenzamos a colaborar con el primer ganador del IX Concurso de Proyectos Solidarios Centro Materno Infantil Ave María.



Acciones y Colaboraciones

Las campañas solidarias o de sensibilización son la manifestación práctica de nuestra Acción Social, donde todo empleado, paciente, colaborador, proveedor o mutualista puede participar, en calidad de voluntario, en acciones destinadas al progreso y a la mejora, tanto de su entorno como el de países en vías de desarrollo.

Acciones 2019	Beneficiarios	Intermediarios	Forma de trabajo	Periodo actuación
Donación de sangre	Toda la población	Cruz Roja, hermandades de donantes de sangre y centros de trasfusión de las Comunidades Autónomas	FREMAP facilita a los intermediarios la posibilidad de emplear un espacio para que puedan realizar extracciones de sangre a empleados, pacientes y cualquier otra persona que lo desee	Permanente
Donación de órganos	Toda la población	Oficinas Regionales de Coordinación de Trasplantes	Campaña informativa y de sensibilización para ser donantes de órganos a través de carteles y folletos	Permanente
Donación de mobiliario	Personas beneficiarias de los proyectos de las ONG's que recogen el material	ONG's de ámbito local	El mobiliario o material amortizado que pueda ser aprovechado se dona a entidades sin ánimo de lucro	Permanente
Recogida de tapones	Fundación Almar y Yo Nemalínica	Sending	Recogida de tapones de plástico que Sending llevará a un centro de reciclaje para obtener dinero por tonelada reciclada	Permanente
Apadrina una causa	Toda la población	Bienvenidos al trecho	Campaña de sensibilización de la Fad para la prevención del consumo de alcohol, específicamente en adolescentes y jóvenes.	De enero a mayo
		Donación de sangre	Sensibilización a la sociedad sobre la importancia de donar sangre	De junio a diciembre
Campaña día del libro	Beneficiarios de la Fundación Pequeño Deseo	Fundación pequeño Deseo	Recogida de libros usados para un posterior mercadillo solidario. Los libros sobrantes son donados a ONG's de ámbito local	Marzo y abril
	Beneficiarios de ONG's locales a las que se donan los libros	ONG's de ámbito local		
Recogida de material de ortopedia	Personas con discapacidad o lesionadas en situación de necesidad	Diversas ONG	FREMAP pondrá en sus centros información acerca de la posibilidad de la donación de instrumental ortoprotésico en desuso por parte de los pacientes para su reciclaje	De julio a noviembre
Recogida de alimentos	Personas y familias en situación de necesidad	Bancos de alimentos, casas de acogida, parroquias, comedores sociales y, en general, ONG's de ámbito local	Recogidas de alimentos no perecederos para ONG's de todo el territorio nacional	Diciembre
Recogida de juguetes	Niños de familias en situación de necesidad	Parroquias, ONG's de ámbito local y nacional	Recogidas de juguetes para ONG's de todo el territorio nacional	Diciembre
Mercadillo de material solidario, agendas y cuadernos solidarios	Beneficiarios del proyecto de Centro Materno Infantil Ave María	Centro Materno Infantil Ave María	Los promotores de Acción Social ofrecen, a cambio de un donativo, agendas y cuadernos solidarios entre los empleados y allegados	Noviembre y diciembre

4. Servicio

Durante el año 2019 las organizaciones Almar, Recover, y Videssur han recorrido algunos de nuestros centros de FREMAP con sus mercadillos solidarios contribuyendo, de esta forma, con los diversos proyectos en los que trabajan las citadas organizaciones.

En el mes de septiembre, Mes de Sensibilización del Cáncer Infantil, Acción Social FREMAP se unió a la campaña #PaintGold para apoyar a todos los niños y niñas que padecen esta enfermedad.

En noviembre de 2019 se realizó el XVII Encuentro de Acción Social y Voluntariado. Se trata de unas jornadas formativas, donde se expusieron temas de interés social tales como: la inclusión de personas con discapacidad que realiza la "Asociación Ballanto", nuevas adiciones de mano de "Proyecto Hombre" o conocer de primera mano los proyectos ganadores de nuestro concurso. Uno de los momentos más emotivos de las jornadas, lo protagonizó la Fundación Pequeño Deseo, concediendo el deseo de un niño. Finalmente, se realizó la entrega de un cheque de 20.000 euros, fruto de la generosidad de empleados, pacientes y familiares que han colaborado en las distintas campañas que se han efectuado.

Resultados

Todos los donativos recogidos por la Acción Social de FREMAP son destinados a proyectos ganadores del concurso o cualquier otra iniciativa que, por su especial relevancia, promueva la Comisión de Acción Social.

CAMPAÑA	RESULTADO	DESTINATARIO
Día del Libro	7.571 euros	Fundación Pequeño Deseo
Acciones solidarias (Sede Central)	476 euros	Centro Ave María
Acciones solidarias (Castilla y León)	1.060 euros	Centro Ave María
Ortesis y prótesis	1.993 unidades	ONG's locales
Campaña Navidad	12.117 euros	Centro Ave María
Juguetes	5.404 unidades	ONG's locales
Alimentos	7.013 Kg.	ONG's locales
Tapones (en colaboración con Sending)	10.760 Kg. 2.152 euros	Fundación Almar

Principales Premios y Reconocimientos

La actividad realizada por la Entidad durante este ejercicio 2019, enmarcada en su compromiso voluntario y responsable de contribuir a la mejora de la salud, el desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad, se ha visto recompensada por parte de nuestros grupos de interés a través de los siguientes premios y reconocimientos:

Actividad Sanitaria

- Premio SEHER (Sociedad Española de Heridas) a Manuel Ruiz García, Jesús Moreno Arrones Quesada y M.A. Ávila Arriaza, enfermeros asistenciales en los Centros FREMAP de Valencia, Oviedo y Ciudad Jardín (Sevilla) respectivamente, por su trabajo "Cicatrices hipertróficas y queloides: Unificación de criterios e implementación de conocimientos".
- Doctores Antonio Jiménez Martín, Manuel Contreras Joya, Silvia Navarro Martínez, Francisco Najarro Cid, Francisco Javier Santos Yubero y Santiago Pérez Hidalgo, del Hospital FREMAP Sevilla, Premio de la Fundación Real Academia de Medicina de Sevilla, a la investigación traslacional en Traumatología y Ortopedia. "Influencia del tipo de diseño protésico radial en los resultados clínicos de las triadas terribles de la radiocubital proximal".
- Doctores Antonio Jiménez Martín, Matilde Sicre González, Silvia Navarro Martínez, Francisco Najarro Cid, Francisco Javier Santos Yubero y Santiago Pérez Hidalgo, del Hospital FREMAP Sevilla, Premio de la Fundación Sociedad Andaluza de Traumatología y Ortopedia a la mejor publicación de la Revista SATO. "Artrodesis de las cuatro esquinas del carpo con placa y tornillos".
- Dra. María Jesús Rodríguez Macías, doctora del Hospital FREMAP de Majadahonda, Beca de formación itinerante GEER (Sociedad Española de Columna Vertebral). Programa: Cirugía degenerativa lumbar compleja de revisión + Tumores vertebrales + Cirugía vertebral instrumentada mínimamente invasiva.



- Dr. Ángel Sutil Blanco, Médico Interno Residente del Hospital FREMAP Majadahonda, ganador de la Beca Sociedad Matritense de Cirugía Ortopédica y Traumatología (SOMACOT) 2019.
- Dra. Sandra Catalán Amigo, doctora del Hospital FREMAP de Barcelona, ganadora del Premio a la mejor comunicación oral, en el 41 Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina y Cirugía de Pie y Tobillo (SEMCPT).
- Doctores Sandra Catalán Amigo, Modest Orduña y José Ramón García Medina, del Hospital FREMAP de Barcelona, ganadores del premio de la Asociación Española de Artroscopia (AEA) al mejor artículo publicado en la Revista Española de Artroscopia y Cirugía Articular (RECA).
- Premio a la mejor comunicación oral de Traumatología Dr. Miguel Ferrán, de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA) por: Fracturas de calcáneo tratadas mediante abordaje seno del tarso (mínimamente invasivo) a los Doctores Beatriz Padial Del Pozo, Pablo Aragoneses López, Gloria López Hernández y Fernando García De Lucas, del Hospital FREMAP Majadahonda.
- Premio a la mejor comunicación oral de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA) para Médicos Asistenciales, por: Estudio de 87 pacientes con mordedura animal atendidos en urgencias del Hospital de FREMAP Majadahonda. Doctoras Carmen De La Peña Elías, Beatriz García De Las Heras, Esperanza Llamas Cascón, Olalla Álvarez De Toledo Valdés y M^a Eugenia Segovia Abad, del Hospital FREMAP Majadahonda.
- Premio al mejor cartel de Fisioterapia y Terapia Ocupacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA), por: Fisioterapia en las trasposiciones del dorsal ancho en roturas masivas del manguito rotador. A propósito de un caso. D^a. Cristina Ortega Orejón, fisioterapeuta, y el Dr. Almoguera Sánchez Villacañas del Hospital FREMAP Majadahonda.
- Dres. Ángel Sutil Blanco y Silvia Bernaldo de Quirós Ramos, Médicos Internos Residentes del Hospital FREMAP de Majadahonda, becas de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA) 2019.

Prevención de Riesgos Laborales

- Reconocimiento a la colaboración de instituciones y empresas para el desarrollo de la prevención de riesgos laborales en la Universidad de Sevilla en los V RECONOCIMIENTOS A LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA PROVINCIA DE SEVILLA.
- Premio de la Junta de Extremadura a FREMAP en la Categoría "Seguridad y Salud en el Trabajo como valor fundamental en la actividad empresarial", basado en la memoria descriptiva de los "42 años trabajando la prevención de riesgos laborales en Extremadura".
- Primer clasificado del Concurso de PAPERS del II Congreso Prevencionar, otorgado a la Universidad de Cantabria y FREMAP, con el PAPER: "Criterios de selección de equipos de protección respiratoria frente a nanomateriales".
- El Consejo General de Relaciones Industriales y Licenciados en Ciencias del Trabajo otorgó el "Premio Prever 2019 en su Categoría de I+D+i" al Curso Universitario de Especialización en Nanoprevención de la Universidad de Cantabria, Universidad de Castilla-La Mancha, y FREMAP Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.

Responsabilidad Social

- Agradecimiento de UNICEF por la labor realizada por FREMAP en la recogida de donativos a favor de los damnificados por el terremoto de Indonesia.
- Agradecimiento de la Parroquia San Antonio de Padua-Cáritas a FREMAP Algeciras por su donación de alimentos y material de higiene para familias necesitadas.
- Agradecimiento de Cruz Roja a FREMAP Santander por su donación de un aspirador médico.
- Agradecimiento de la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer por la participación de FREMAP en la campaña #PaintGold de sensibilización del cáncer infantil.
- Agradecimiento de Cáritas Ourense por la donación de material escolar a favor de niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad, realizada por la Dirección Regional de Galicia.
- Agradecimiento de Obra Social a FREMAP Las Palmas por su donación de alimentos para familias necesitadas.





5.

Personas

5.1 Desarrollo y Gestión del Talento	121
5.2 Igualdad de Oportunidades y Diversidad	126
5.3 Entorno de Trabajo Saludable	128
5.4 Comunicación e Información	133

5. Personas

En FREMAP trabajamos en un modelo de gestión de personas que contribuya a crear el mejor entorno de trabajo para nuestros empleados, donde se garantice la igualdad de oportunidades, la diversidad, la participación, la no discriminación y la libertad. Fomentamos la contratación indefinida frente a la temporal, buscando una estabilidad donde nuestros profesionales puedan aportar lo mejor de sí mismos. Somos conscientes de la importancia de la conciliación de la vida laboral y familiar, por ello contamos con un amplio catálogo de medidas de las que disfrutan actualmente gran parte de nuestra plantilla.

Promover la formación y el desarrollo, la fidelización, el sentimiento vocacional, el orgullo de pertenencia e impulsar el trabajo en equipo, son objetivos de suma importancia dentro de la gestión de personas en FREMAP.

Algunas de las políticas internas de la Entidad, las cuales FREMAP tiene como referencia para la gestión de personas son:

- El documento de Cultura de Empresa, que contiene los valores de nuestra Entidad.
- El Código de Conducta, que concreta las relaciones entre los grupos de interés.
- Las disposiciones del Convenio Colectivo Interprovincial de FREMAP, firmado con los representantes de los trabajadores, y que se aplica a todos los empleados.
- El respeto a Declaración Universal de los Derechos Humanos, rechazando cualquier práctica que la vulnere, y el compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que FREMAP se encuentra adherido desde su fundación en España, en el año 2002.
- Nuestra Política de Responsabilidad Social 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.
- En el Plan de Igualdad se reafirma el compromiso de la empresa con la igualdad y la persona, convencida de que sigue siendo el núcleo fundamental de la Sociedad y por tanto de la Empresa y en el que se establecen medidas concretas para hacer efectivo este compromiso.
- Tolerancia cero sobre cualquier forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal o intimidación en el entorno laboral, ya sea directa o indirectamente, así como cualquier otra conducta que pudiera generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil.



Empleada Hospital de Barcelona

[GRI 102-8, 102-35, 102-36, 103-1, 103-2, 405-1]

5.1 Desarrollo y Gestión del Talento

Empleados

En la incorporación de nuestros profesionales, FREMAP aplica criterios de transparencia y objetividad, valorando sus actitudes personales y sus competencias, cuestiones éstas que, en el marco del Plan de Igualdad, son sometidas a un especial seguimiento con objeto de garantizar que estos criterios se mantienen en toda la Organización.

En relación a este último aspecto, FREMAP declara su claro y rotundo compromiso a favor del cumplimiento de los principios recogidos en la Ley Orgánica para la igualdad efectiva, refrendado dicho compromiso no sólo en sus documentos de Cultura de Empresa y Código de Conducta, sino también con la adhesión a la Red del Pacto Mundial de la ONU de 2002, y en la que se recoge, de manera expresa, la finalidad de alcanzar en el marco laboral "la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación".

Distribución de la plantilla (a 31 de diciembre)

ESTRUCTURA (Fijo u ocupa plaza fijo)

Grupos Profesionales	Personas	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Mujeres	Hombres
Gestión	1.306	1.260	46	1.249	57	562	744
Prevención	148	146	2	143	5	59	89
Sanitaria	2.356	2.215	141	2.103	253	1.592	764
Soporte técnico	306	298	8	294	12	151	155
Servicios generales	67	66	1	63	4	32	35
TOTAL	4.183	3.985	198	3.852	331	2.396	1.787
Distribución		95,27%	4,73%	92,09%	7,91%	57,28%	42,72%

TEMPORALES (Suplencias y circunstancias excepcionales)

Grupos Profesionales	Personas	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Mujeres	Hombres
Gestión	45	43	2	27	18
Prevención	1	1	0	1	0
Sanitaria	284	233	51	192	92
Soporte técnico	10	10	0	5	5
Servicios generales	9	9	0	5	4
TOTAL	349	296	53	230	119
Distribución		84,81%	15,19%	65,90%	34,10%

5. Personas

Nuevas Contrataciones

Con contrato fijo

Sexo/Edad	<30	30-50	>50	Personas
Mujeres	8	17	3	28
Hombres	11	43	3	57
Total	19	60	6	85

Con contrato temporal

Sexo/Edad	<30	30-50	>50	Personas
Mujeres	3	1	-	4
Hombres	2	2	-	4
Total	5	3	-	8

Nuestras contrataciones se realizan con vocación de indefinido, debiendo diferenciar los puestos estructurales de plantilla de los contratos temporales, que en su inmensa mayoría son simplemente sustituciones de empleados que tienen derecho a reserva de su puesto de trabajo.

El índice de rotación en 2019 fue de un 1,29 conforme a los criterios de GRI que se detallan en la siguiente tabla:

Causa de las Bajas	Personas	Edad			Sexo	
		<30	30-50	>50	Mujeres	Hombres
Despido	2	-	-	2	-	2
Jubilación	52	-	-	52	20	32
Voluntaria	54	14	36	4	42	12
Fallecimiento/Incapacidad	8	-	3	5	5	3
TOTAL	116	14	39	63	67	49

Detección del Talento

FREMAP cuenta con un sistema de gestión del talento, implantado en el marco del Plan Estratégico para 2018-2021, que nos permite la identificación, evaluación y desarrollo de las personas con un desempeño excelente (talento) y con motivación y capacidad para asumir mayores responsabilidades (potencial).

Se inicia con la identificación de diferentes grupos de talento diferenciado, como pueden ser formadores internos, personal con movilidad nacional y personal con potencial en la organización territorial entre otros, apoyada con el conocimiento de sus responsables directos.

Las personas así identificadas se incorporan a un proceso de evaluación que contempla la realización de diversas pruebas (dinámicas de grupo, entrevistas personales y cuestionarios psicotécnicos y

motivacionales) y que permite profundizar en su perfil profesional y conocer sus expectativas y el ajuste entre ambas, valorando las posibilidades reales de ocupar puestos de mayor responsabilidad. Quedan así en espera de que se produzca una vacante y valorar su adecuación y deseo de acceder a la misma.

Adicionalmente, se sigue avanzando en desarrollo interno de herramientas, que permitan integrar la información de las personas desde el proceso de selección e incorporación, la que se desprenda del seguimiento que se realiza desde diferentes fuentes (directas, a través de los responsables de cada empleado, indirectas a través de los grupos de talento diferenciado y a través de actuaciones relevantes para la Entidad de personas con desempeños excelentes) así como la recogida en los procesos de evaluación en los que pueda participar.



Promoción, Desarrollo Profesional y Desempeño

FREMAP cuida del desarrollo de sus profesionales, identificando y facilitando la promoción a puestos de responsabilidad. Esta promoción debe entenderse tanto en un sentido vertical (superior nivel y responsabilidad) como horizontal (nuevas funciones o responsabilidades).

La gestión del desarrollo profesional en FREMAP se manifiesta permanentemente en aspectos como los siguientes:

- Facilitar formación específica que potencia una mayor independencia y asunción de responsabilidades en el propio puesto.
- A través de la figura del gestor integral, que garantiza una atención profesional y personalizada a empresas y trabajadores y que transmite, a través de una interlocución única y de calidad, el buen hacer de todos los miembros del equipo.
- Polivalencia de técnicos de prevención.
- La movilidad hacia puestos especializados.
- Carreras profesionales para el personal sanitario.
- La promoción interna a puestos de responsabilidad.



Empleada Oficina de León

Promoción a puestos de responsabilidad

Sexo	Personas
Mujeres	6
Hombres	10
Total	16

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 2019 se realizaron las siguientes evaluaciones:

- ✓ Evaluación anual a un total de 1.222 personas del área sanitaria.
- ✓ Evaluación del cumplimiento anual de objetivos anuales a 895 empleados.
- ✓ Evaluación continua a aproximadamente 1.700 empleados a través del análisis del nivel del cumplimiento de los objetivos del Cuadro de Mando de la Entidad.

5. Personas

Formación

El compromiso con el desarrollo de cada una de las personas que integran la plantilla de FREMAP impulsa nuestro plan de formación, orientado a mejorar la cualificación para el desempeño del puesto y a reforzar las competencias técnicas y las habilidades que permitan el crecimiento personal, profesional y de equipo.

Así, con la participación de las Áreas Funcionales e incorporando las necesidades planteadas por Directores/as y Responsables, resultados de cuestionarios de necesidades formativas dirigidas a la plantilla, sugerencias y aportaciones de la Comisión Paritaria Nacional de Formación y el análisis de los resultados de años anteriores, se diseñó el Plan de Formación para 2019 que se articula de la siguiente manera:

- Por puestos de trabajo. Orientada al entrenamiento necesario por cambios en la normativa, nuevos procesos de trabajo, cambios en las aplicaciones informáticas, etc., al desarrollo de habilidades y a la actualización individual o de grupo enfocada al desarrollo profesional y a la mejora del talento.
- Por detección de necesidades de formación individuales que no queden cubiertas con las actividades programadas en el plan anual.

Cabe destacar la participación activa en el diseño y puesta en marcha de este plan del equipo de formadores internos. Profesionales de todos los colectivos, que con su compromiso y esfuerzo consiguen que se produzca un trasvase de conocimientos muy adaptado a la realidad de nuestros centros.

Las principales novedades introducidas en 2019 han sido:

- Metodología de formación Aula Virtual con Skype: Tras el primer impulso llevado a cabo en el ejercicio anterior, en 2019 se avanzó a buen ritmo y se llevaron a cabo las formaciones destinadas al Personal de Prevención, "Programa de actividades preventivas 2019", a Personal de Dirección, Gestión y Administración, Medicina, Enfermería, Técnicos de Prestaciones, Abogados y Auditoría, "Comprobación de garantías y reconocimiento del derecho a las prestaciones", y "Nueva aplicación de gestión de inventarios" destinado al Personal implicado en esta gestión. Así, en 2019 se realizaron por Skype un total de 12.096 horas de formación y participaron 2.480 personas, más del 50 por ciento de la plantilla.
- Formación "Cuidado de la espalda y educación postural": En este proyecto formativo, orientado al cuidado y a la mejora de la salud y el bienestar de nuestra plantilla que se inició con en 2018 con muy buena acogida, han participado 440 personas con un total de 1.100 horas de formación.
- Formación "Técnico superior en imagen para el diagnóstico y medicina nuclear": En esta formación, que completa el perfil profesional del personal de Enfermería y es de gran interés para FREMAP, se ha iniciado la segunda promoción con un nuevo grupo de 50 personas, alcanzando, junto con la promoción anterior, un total de 106 profesionales.
- Desarrollo Directivo: Para las personas que se incorporan a puestos de Dirección y para las que necesitan reforzar las habilidades de liderazgo, hemos orientado su desarrollo a través del "Programa para el Despliegue del Liderazgo en Red", impartido por profesionales del IDDI. En 2019 se ha incorporado al programa un grupo de 47 personas.



- Formación para la implementación de nuevos procesos: Durante este año se han puesto en marcha diversos proyectos de formación como apoyo a la integración de nuevos procesos de trabajo y actualizaciones normativas y de interés general la plantilla, entre los que se destacan: conocimiento y sensibilización de los principios de la Responsabilidad Social Corporativa, nuevo módulo informático para la comprobación de garantías y reconocimiento del derecho a las prestaciones, nuevo Reglamento General de Protección de Datos y adaptación de FREMAP al mismo, comunicación del programa de actividades preventivas y los nuevos aplicativos de prevención técnica y gestión de inventarios.

En términos cuantitativos, se han producido 14.049 asistencias a actividades de formación, a las que se han dedicado un total de 170.624 horas de las cuales 4.500 horas corresponden a materias relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales. El 38,6 % de éstas corresponde a formación interna y el 61,4 % a formación externa.

Durante 2019 se recibieron una media de 38,5 horas de formación por persona, habiendo participado el 93,2 % de la plantilla en alguna actividad formativa.



Empleado Oficina de Santander

Grupos Profesionales	Horas de Formación			
	Externa	Interna	Total	Por Persona ^(*)
Gestión	5.502	22.194	27.696	20,6
Prevención	384	2.613	2.997	19,8
Sanitaria	92.474	38.089	130.562	51,2
Soporte técnico	6.211	2.579	8.790	28,0
Servicios generales	146	432	579	7,8
TOTAL	104.717	65.907	170.624	38,5

^(*) Datos calculados en función de la plantilla anual media.

5. Personas

5.2 Igualdad de Oportunidades y Diversidad

FREMAP, consciente de los beneficios que tiene poseer una plantilla diversa, promueve la participación en igualdad de condiciones de mujeres y hombres, así como de las personas con discapacidad en todas las áreas, garantizando la igualdad de trato y no discriminación conforme a lo establecido en los documentos Cultura de Empresa y Código de Conducta.

En FREMAP se aplican criterios de transparencia y objetividad, en la incorporación laboral de sus profesionales, valorando sus actitudes personales y sus competencias, cuestiones éstas que son sometidas a un especial seguimiento con objeto de garantizar que estos criterios se mantienen en toda la Organización.

Durante el año 2019 se ha iniciado junto con la representación legal de los trabajadores, y en el seno de la Comisión de Igualdad existente, el proceso de negociación para contar con nuestro II Plan de Igualdad, con la finalidad de dar continuidad a las políticas y actuaciones desarrolladas e implantadas en el anterior Plan de Igualdad.

En la actualidad FREMAP forma parte de diversas iniciativas que, entre otras materias, apoyan y trabajan para lograr la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, por ejemplo:

- Asociación a la Red del Pacto Mundial de la ONU desde 2002 (renovada en 2019), en la que se recoge, de manera expresa, la finalidad de alcanzar en el marco laboral “la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación”.
- Adhesión a la iniciativa “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”, promovida por el Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, con el objeto de hacer de altavoz entre los empleados y el resto de nuestros grupos de interés para sensibilizar a la sociedad y erradicar la violencia de género.
- Adhesión a la iniciativa “Chárter de Diversidad”, para fomentar su compromiso en los principios fundamentales de igualdad e inclusión de la diversidad humana.

En relación a este último aspecto, FREMAP apuesta por la diversidad cultural, contando con más de 25 nacionalidades de origen entre sus empleados, la diversidad generacional, la diversidad de capacidades, etc.

Documento Cultura de Empresa

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

En 2019 cabe destacar en este ámbito, la implantación del servicio “FREMAP Video Interpretación” para permitir la comunicación entre personas sordas y oyentes en tiempo real a través de un video intérprete que realiza las labores de interpretación solicitada por cada usuario, estableciendo una comunicación fluida entre ambos.



Además de este compromiso con el grupo social de personas con discapacidad, FREMAP realiza compras responsables en centros especiales de empleo, siempre que se ajuste a los principios de la Ley de Contratos del Sector Público, y que contribuye a dar cumplimiento a lo que a este respecto se regula en la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social que, en su artículo 42.1, establece para las empresas la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2% del total de la plantilla.



Año	% Contratación Directa
2017	2,06
2018	2,13
2019	2,15

Todo esto ha permitido que nuestra Entidad haya renovado en 2019 nuevamente el Sello Bequal Plus, con el que se reconoce la labor responsable de FREMAP con las personas con discapacidad.

Diversidad generacional

Tramo de edad	Mujeres	Hombres	Personas
>20	31	13	44
>25	174	81	255
>30	226	102	328
>35	422	204	626
>40	633	286	919
>45	395	427	822
>50	234	244	478
>55	153	232	385
>60	128	198	326
TOTALES	2.396	1.787	4.183

Diversidad de experiencia laboral

Años de experiencia	Mujeres	Hombres	Personas
<5	548	272	820
<10	162	93	255
<15	621	358	979
<20	506	339	845
<25	241	303	544
≥25	318	422	740
TOTALES	2.396	1.787	4.183

Las medidas orientadas a favorecer la conciliación de la vida familiar, personal y laboral se ven favorecidas por las notables mejoras en el ámbito de la conciliación profesional y familiar que regula el Convenio Colectivo de FREMAP, actualmente vigente, mejorando las recogidas en el ámbito del sector por el Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo.

Modificaciones de jornada en virtud del Artículo 11 del Convenio Colectivo de FREMAP, reducciones de jornada por guarda legal, excedencia para el cuidado de menores de 3 años o familiar, permisos sin retribución, permisos por lactancia, etc., son algunas de las medidas de conciliación que ha podido disfrutar la plantilla de FREMAP durante el 2019.

Colaboración Educativa

FREMAP apuesta por la colaboración en la integración de los alumnos en el mundo laboral, facilitando su primer contacto con el mismo y favoreciendo la adquisición de distintas competencias y capacidades necesarias para su futura inserción profesional.

Esta colaboración permite identificar la valía del estudiante y que cada vez sea más elevado el número de alumnos que participan en los procesos de selección, tras la realización de sus prácticas en nuestros centros.

A lo largo del año 2019 hemos acogido un total de 469 alumnos, de los que 404 pertenecen a titulaciones relacionadas con las Ciencias de la Salud y los Servicios Sociales.

Se han firmado nuevos acuerdos de colaboración, alcanzando a la finalización del periodo un total de 105 convenios con distintas universidades, centros privados e institutos de enseñanza secundaria, y entre los cuales queremos destacar el "Proyecto 4º ESO + Empresa", impulsado por la Comunidad de Madrid. Se han iniciado las gestiones para la renovación de los acuerdos vigentes, con el fin de adaptarlos a la nueva normativa que establece la obligación de inclusión y cotización a la Seguridad Social de los estudiantes que estén realizando prácticas (disposición adicional quinta del Real Decreto ley 28/2018, de 29 de diciembre).

5. Personas

5.3 Entorno de Trabajo Saludable

Beneficios Sociales

FREMAP pone a disposición de su personal un destacable conjunto de beneficios sociales, tanto cuantitativos y cualitativos, que en 2019 han presentado el siguiente alcance:

		Euros
Cuantitativos		Importe
Fondo de Ayuda a Empleados (FAE)		1.658.070,87
Fondo de Pensiones (Plan de Previsión Social Empresarial)		1.292.696,62
Ayudas por estudios ⁽¹⁾		125.591,46
Ayuda para familiares con discapacidad ⁽¹⁾		182.446,91
Premios por nupcialidad, natalidad y adopción ⁽¹⁾	Nupcialidad	37.120,97
	Natalidad y adopción	45.100,20
Obsequio 25 años antigüedad		36.870,36
Atención por nacimiento de hijo y fallecimiento de familiar		22.877,75
Pólizas de seguros de vida e invalidez		1.095.299,48
Premio de permanencia ⁽¹⁾		162.257,11
Subvención comida para empleados	Compensación por comida de Convenio	1.582.982,50
	Coste contratas de comedor	334.234,82
Cesta de Navidad		422.795,16
Abono kilometraje por encima mínimo fiscal exento		336.884,54
Seguro vehículo a empleados		342.842,81
Seguro de responsabilidad civil		788.800,00
Complemento hasta el 100% del sueldo en situación de I.T., maternidad y riesgo durante el embarazo		423.100,64
Incentivos y complementos a la jubilación ⁽¹⁾		262.063,48

Cualitativos

Atención sanitaria para empleados en activo, jubilados y familiares

Permisos especiales remunerados por boda de un familiar, exámenes, cuidado de hijos menores y asistencia a consulta médica

Permiso sin derecho a remuneración (hasta 9 meses)

Convenios para condiciones especiales en seguros, préstamos y otras prestaciones: "Ofertas de Empleado" y "Club del Empleado"

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

[GRI 201-3, 401-2]



Relaciones Laborales

FREMAP asume como un objetivo prioritario el incentivar la participación con sus ideas y sugerencias de las personas que la integran contando, para esta finalidad, con las vías de comunicación correspondientes. Consecuencia de lo anterior, se cuenta con una aportación fundamental para alcanzar los objetivos de ser una organización excelente en la prestación del servicio, emplear a los mejores profesionales en sus respectivas áreas de actuación y mantener, así, el liderazgo en el sector.

Documento Cultura de Empresa

“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”.

Como en ejercicios anteriores, la interlocución con los órganos de representación de los trabajadores ha sido constante, tanto con aquellos establecidos en la normativa vigente como, mejorando ésta, con aquellas otras comisiones reguladas y recogidas en el Convenio Colectivo de la Entidad, abordando las cuestiones que resultan de interés para nuestra plantilla.

A lo largo de 2019 se han celebrado 39 reuniones en los distintos ámbitos de interlocución con la representación legal de los trabajadores a nivel nacional: la Mesa de Diálogo Social, la Comisión de Formación, la Comisión de Igualdad, la Comisión de Seguridad y Salud, la Comisión Mixta de interpretación del convenio, etc.

El Real Decreto-ley 24/2018, de 21 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes en materia de retribuciones en el ámbito del sector público, en relación al personal de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y sus centros mancomunados, establece que las retribuciones no podrán experimentar un incremento global superior al 2,25 por ciento respecto a las vigentes a 31 de diciembre de 2018, en términos de homogeneidad para los dos períodos de la comparación, tanto por lo que respecta a efectivos de personal como a la antigüedad del mismo y sin considerar a tales efectos los gastos de acción social que, en términos globales, no podrán experimentar ningún incremento en 2019 respecto a los de 2018. Además, al haberse incrementado el Producto Interior Bruto (PIB) igual o por encima del 2,5 por ciento, se añadió, con efectos de 1 de julio de 2019, otro 0,25 por ciento de incremento salarial. Igualmente, se autorizó un incremento adicional del 0,25 por ciento de la masa salarial para, entre otras medidas, la implantación de planes o proyectos de mejora de la productividad o la eficiencia, la revisión de complementos específicos entre puestos con funciones equiparables, la homologación de complementos de destino o la aportación a planes de pensiones.

Conforme dispone la precitada normativa, las retribuciones del resto del personal al servicio de las Mutuas y de sus centros mancomunados quedarán sometidas a lo dispuesto en relación con el personal laboral del sector público estatal y, concretamente, a lo establecido en el artículo 7 de este real decreto-ley 24/2018 y en la Orden HAP/1057/2013, de 10 de junio, por la que se determina la forma, el alcance y efectos del procedimiento de autorización de la masa salarial regulado en el artículo 27.3 de la Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013.

5. Personas

Seguridad y Salud Laboral de los Empleados

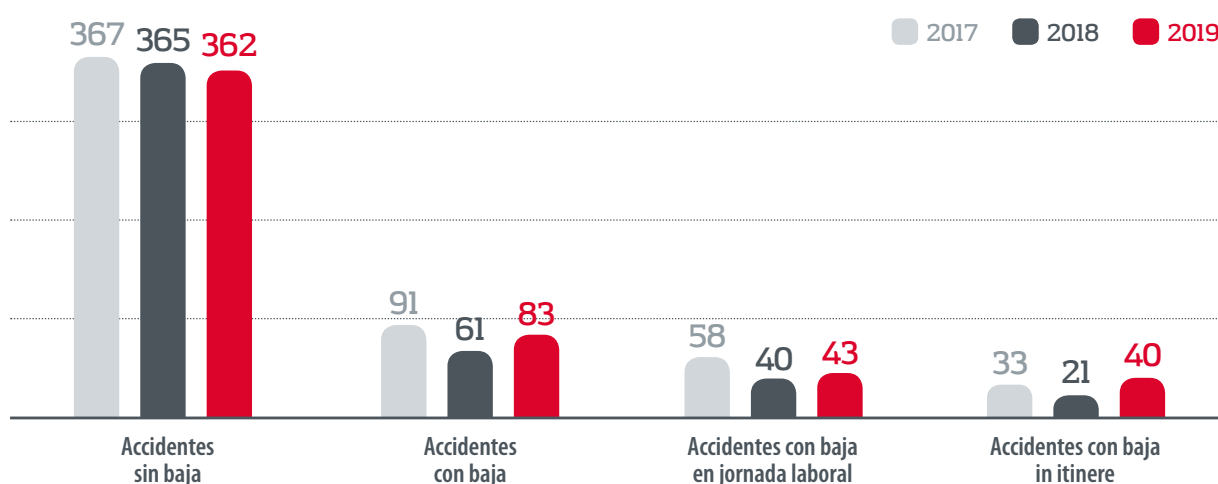
Uno de los indicadores principales de la actividad preventiva de las empresas es el estudio de sus índices de siniestralidad laboral.

La comparativa del número de accidentes ocurridos en FREMAP durante el año 2019, en relación a los ocurridos en el pasado año 2018, muestra un ligero incremento del número de accidentes totales. Este incremento se ha debido al aumento del número de accidentes con baja in itinere, es decir, en aquellos que ocurrieron durante el desplazamiento del trabajador desde su domicilio hasta su lugar de trabajo.

También se ha producido una variación en el número de enfermedades profesionales declaradas con respecto a años anteriores; mientras que en el año 2018 no se produjo ninguna enfermedad profesional, en este año 2019 se ha declarado un caso de enfermedad profesional.

- Durante el año 2019, se produjeron un total de 445 accidentes de trabajo y hubo 1 caso de enfermedad profesional.
- Del total de los 445 accidentes de trabajo, 362 (81,35%) fueron accidentes sin baja mientras que 83 (18,65%), precisaron de periodos de baja laboral.
- De los 83 accidentes con baja, 43 (51,81 %) ocurrieron durante la jornada de trabajo y 40 (48,19%), fueron debidos a accidentes "In Itinere".
- La duración de las bajas por accidentes de trabajo (excluidos los ocurridos "in itinere") fue de 1.673 días lo que supone una media de 38,91 días de baja por accidente en jornada de trabajo muy superior a los 20,72 días de media obtenida para el año 2018.

Accidentabilidad



[GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-2, 403-3]



5.3 Entorno de Trabajo Saludable



Del análisis comparado con años anteriores, se observa que el número de accidentes sin baja ocurridos en 2019 es similar al de años anteriores. Sin embargo, el número de accidentes con baja ocurridos en el año 2019 ha sido significativamente mayor que el del año 2018, incrementándose en un 36,07%, debido fundamentalmente al aumento del número de accidentes “in itinere”.

Los principales índices de accidentabilidad, obtenidos de los datos anteriores son los que mostramos a continuación:

1. El Índice de incidencia, que relaciona el número total de accidentes con baja (durante la jornada laboral) con el número medio de trabajadores/año.

2. El Índice de duración medida que al relacionar número de accidentes con baja (durante la jornada laboral) y duración en días, nos ofrece la duración media del total de accidentes con baja ocurridos.

3. El Índice de frecuencia, que relaciona el número de accidentes con baja (excluidos accidentes in itinere) con el tiempo de exposición al riesgo.

4. El Índice de gravedad, que relaciona el número de jornadas perdidas por accidentes (incluyendo los producidos in itinere) por cada mil horas trabajadas por el total de la plantilla, multiplicado por mil.

Conceptos	2017	2018	2019
Índice de Incidencia (%)	1,35	0,92	0,97
Índice de Duración Media (días)	41,05	20,75	38,91
Índice de Frecuencia (por cada 200.000 horas trabajadas)	1,57	1,26	1,15
Índice de Gravedad	0,42	0,10	0,40

Comparando los valores de estos índices con los de años previos observamos que, con respecto al año 2018, y debido al incremento del número de accidentes, sí ha habido un aumento tanto del índice de incidencia como del índice de duración media de las bajas.

Durante este año 2019, la mayor proporción de accidentes ocurridos durante la jornada laboral fueron los producidos por trastornos musculoesqueléticos. Durante el año 2019 han supuesto un 22,92% del total de los accidentes producidos, 102 casos del total de los 445 accidentes producidos. Así, aun habiéndose producido un ligero descenso con respecto a las cifras de años anteriores, esta continúa siendo una de las principales causas de accidentabilidad laboral y para ello el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud, inició a finales del año 2018 la impartición de un programa de prevención de trastornos osteomusculares que se sigue impartiendo en la actualidad.

Otro de los factores más importantes de causalidad laboral lo constituyen los accidentes de tráfico que en el año 2019 supusieron el 26,5% de los accidentes y respecto a los cuales, dentro de las medidas para la prevención de la accidentabilidad por accidentes de tráfico, en este año 2019 se ha elaborado y aprobado el Plan de Movilidad y Seguridad Vial en nuestra Entidad.

Adicionalmente, en cumplimiento de lo previsto por el art. 19 de Ley de Prevención, FREMAP sigue dando especial relevancia a las actividades formativas, siendo los técnicos del Servicio de Prevención Propio los encargados de formar a los trabajadores en aspectos básicos sobre prevención de riesgos laborales, y en el desarrollo de funciones básicas (Delegados de Prevención, trabajadores designados o miembros de las brigadas de emergencias).

5. Personas

Para la formación on-line y la especializada en la prevención de riesgos específicos se cuenta con la colaboración del Área de Formación. Las actividades formativas desarrolladas durante el año 2019 se relacionan en la siguiente tabla:

Actividades formativas SPPS

Tipo Actividad Formativa	Cursos / Charlas
Actuación en caso de emergencia	15
Capacitación para funciones de nivel básico en PRL	5
Cuidado de la espalda y educación postural	38
Divulgación documento de emergencias	57
Formación práctica en emergencias	4
Prevención de riesgos laborales (oficina)	4
Prevención de riesgos laborales (sanitario)	4
Prevención de riesgos laborales en la actividad administrativa	7
Prevención de riesgos laborales en la actividad sanitaria	2
Prevención de riesgos laborales en servicios generales	1

En virtud de las obligaciones que FREMAP tiene como empresa, y siguiendo las directrices marcadas en los artículos 15 y 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, FREMAP realiza la evaluación de los riesgos de sus centros de trabajo y de las actividades desarrolladas por sus trabajadores. A tal efecto, cabe mencionar que para 2019 se efectuaron un total de 110 Evaluaciones de Riesgos, de las cuales se derivaron la generación de los siguientes informes, fichas y notas de prevención:

Tipo Actividad	Número
Informes de revisión de puestos de trabajo	523
Informes de revisión de secciones	164
Informes específicos	123
Notas de Prevención	129
Planes de autoprotección Hospitales	2
Documentos de medidas de emergencia centros	48

La coordinación empresarial, último de los apartados importantes de la Ley de Prevención aplicable a la parte técnica de la especialidad, pretende controlar los daños potenciales que pueden originarse, en trabajadores externos, como consecuencia de la exposición a los riesgos existentes en nuestros lugares de trabajo. En este sentido, todos los trabajadores que entren a realizar cualquier actividad en centros de nuestra organización, deberán recibir la información e

instrucciones adecuadas sobre los riesgos existentes en el centro de trabajo, del mismo modo que deben recibir las medidas de protección y prevención de riesgos oportunas. En este aspecto, durante el año 2019, los técnicos del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud, han realizado un total de 247 actuaciones de coordinación de actividades empresariales con otras contratas.



En materia de Vigilancia de la Salud, el cumplimiento de la obligación legal de la vigilancia periódica del estado de la salud de los trabajadores se lleva a cabo mediante la realización de los reconocimientos médicos laborales. Durante el año 2019, esta actividad supuso la realización de un total de 3.712 reconocimientos médicos, desglosados de la manera siguiente:

- ✓ 309 reconocimientos iniciales a trabajadores de nueva incorporación (incluidos aquellos contratados temporalmente).
- ✓ 3.099 reconocimientos periódicos, específicos según los riesgos de la actividad desarrollada.
- ✓ 47 reconocimientos a trabajadores especialmente sensibles, incluyendo en este concepto los realizados para valoración de situaciones protegidas como son las de embarazo o lactancia.
- ✓ 56 por retorno al trabajo tras bajas prolongadas.
- ✓ 201 reconocimientos por otros motivos.

La coordinación de actuaciones entre las áreas técnica y médica en materia de prevención posibilita la adaptación de puestos en aquellos trabajadores que, por su especial sensibilidad o especial estado de salud, precisan de una revisión y /o adaptación de sus condiciones de trabajo.

Para finalizar, el artículo 34.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales regula el derecho de los trabajadores a participar conjuntamente con la empresa en todas aquellas cuestiones relacionadas con la prevención, siendo en nuestro caso el modelo de representación y participación mayoritario el ejercido a través de los 22 Comités de Seguridad y Salud constituidos en todo el territorio nacional y que en 2019 celebraron un total de 60 reuniones que contaron con la asistencia, en calidad de asesores, de nuestros técnicos del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud.

5.4 Comunicación e Información

La comunicación interna tiene como misión contribuir de forma activa a la consecución de los objetivos marcados por el Plan Estratégico de la Entidad y a crear sentimientos de pertenencia y motivación entre los empleados.

Teniendo en cuenta esta misión, los objetivos de la comunicación interna están centrados en:

- ✓ Alinear a los empleados con los Objetivos Estratégicos de FREMAP.
- ✓ Fomentar la Cultura y Valores Corporativos.
- ✓ Potenciar el orgullo de pertenencia de la plantilla.

Para ello, como principales canales de comunicación podemos destacar:

- Portal del empleado.
- Intranet corporativa.
- Circulares normativas e informativas.

La plantilla participa en la gestión de la Entidad a través de medios como:

- ✓ Buzón de sugerencias.
- ✓ Portal de Innovación.
- ✓ Comisiones y Grupos de trabajo.
- ✓ Encuestas.

En todos los casos FREMAP cuenta con las principales tecnologías para establecer una comunicación, interna y externa, eficaz e innovadora.





6.

Innovación

6.1 Investigación Sanitaria 137

6.2 Creatividad e Innovación 138

6. Innovación

Para poder avanzar hacia la consecución de nuestros objetivos estratégicos, debemos buscar nuevas y mejores maneras de cumplir nuestra misión y alcanzar nuestra visión; se trata de encontrar métodos creativos para satisfacer a nuestros clientes y estrategias innovadoras para lograr hacer más con menos recursos.

Con los cambios tan rápidos que estamos viviendo, hacer las cosas como solían hacerse no funciona actualmente y no puede ser tan productivo como esperamos. Para poder crecer debemos estar innovando y creando constantemente.

Como punto fuerte del servicio de innovación, durante el año 2019 se ha procedido a elaborar un modelo de innovación que nos ayude en su gestión y que se fundamenta en tres pilares:

- ✓ No creemos en la innovación sencillamente como la implementación de ideas, soluciones, tecnologías emergentes, o lanzar proyectos de forma aislada.
- ✓ Hacemos preguntas. Buscamos puntos de mejora y analizamos las necesidades de nuestros empleados y clientes. Exploramos para solucionar problemas.
- ✓ Queremos acompañar -con información, conocimientos, metodologías y apoyo- a todas las áreas de FREMAP en su camino para la incorporación de la innovación.

Para la elaboración de este modelo, se ha realizado un benchmarking observando qué hacen otras empresas y organizaciones líderes en el mercado. La selección de estos centros obedece a criterios de relevancia y diversidad, ya que se analizan centros con estructura y actividad muy dispares, incluyendo visitas a sus propios centros de innovación.

La definición del modelo se ha basado en los tres ejes de actuación definidos en la creación del Servicio de Innovación:

- Observar para inspirar, analizando el contexto externo (tendencias, nuevas soluciones, organismos similares) y el contexto interno (identificando problemas y necesidades de mejora)
- Promover el proceso innovador (generando y seleccionando ideas a través de la publicación de retos o la realización de sesiones de co-creación, y validando ideas a través de la conceptualización de una prueba de concepto o prototipo, así como ayudando a identificar problemas o necesidades haciendo uso de metodologías y técnicas)
- Fomentar la cultura de innovación (a través de la difusión y la capacitación de las personas en nuevas técnicas que permitan interiorizar la innovación)

Para ello, una de las condiciones fundamentales para generar ADN innovador en una organización es que las personas que están especializadas en promover la transformación prediquen con el ejemplo, y para conocer en qué grado esa actitud está integrada en nuestros empleados, se realizó un cuestionario de diagnóstico para la identificación de condiciones favorables y desfavorables para el fomento de la innovación en el día a día de FREMAP, encuadrado en 4 dimensiones: la individual (pensando en uno mismo), la grupal (pensando en el equipo en el que trabajo), la corporativa (pensando en la Organización o el área de negocio) y la dimensión cualitativa (pensando en qué supone la innovación para cada empleado de FREMAP), consiguiendo un nivel de participación cercano al 35%, siendo destacable la participación de los Directores a nivel nacional (se han tenido en cuenta únicamente los cuestionarios que fueron cumplimentados en su totalidad).



6.1 Investigación Sanitaria

El desarrollo e implantación de la tecnología de la impresión 3D, el intercambio de imágenes médicas digitales con nuestros proveedores o el desarrollo de los indicadores sanitarios como herramienta de conocimiento para los profesionales sanitarios de FREMAP nos han permitido en 2019 continuar integrando los procesos de innovación tecnológica

en el ámbito sanitario y mantener unos niveles altos de investigación sanitaria e innovación en el contexto de la Entidad.

En paralelo a estos proyectos de innovación nuestros profesionales siguen trabajando en la investigación y el desarrollo del conocimiento en el ámbito sanitario.

Artículos científicos

Título del trabajo	Autores	Tipo trabajo
Artritis séptica de rodilla tras artroscopia de reconstrucción del ligamento cruzado anterior	M.J Villanueva Martínez, A. Sutil Blanco, G. Hernández Seoane y M.L. Fernández Hortigüela.	Artículo Científico. Revista Española de Traumatología Laboral (SETLA) 2019; Vol. 2, Fasc. 1 Núm. 3: 20-24.
Superficial siderosis of central nervous system in a patient with hemophilia.	R. López-Blanco y A. Bartolomé Villar.	Artículo Científico. Interdisciplinary Neurosurgery. Volumen 18, December 2019, Article 100509.



Empleados Oficina de Torrelavega

6. Innovación

6.2 Creatividad e Innovación

El reto publicado en 2018 a todos los empleados de FREMAP para recoger sus ideas, culminó en 2019 con la aportación de 299 ideas, todas ellas valoradas dentro del marco de la acción estratégica referida en el reto y de la que se pretendía tener la máxima colaboración de los empleados.

innovaciOn

FREMAP



299
Ideas



2.332
Comentarios



7.150
"Me gusta"



1.120
"Siguiendo la idea"



24.364
Visitas



Aula de Trabajo Proyecto Firma Electrónica





Altamente ligado a uno de los valores recogidos en nuestra cultura de empresa “La creatividad”, en 2019, se han continuado realizando sesiones de co-creación, involucrando a personas de toda la Organización. Fruto de ello ha sido la creación de un personaje virtual para dar a conocer la llegada de Firma electrónica en FREMAP (acción recogida en el Plan Estratégico 2018-2021) y en el que participó un equipo de 11 personas, de diferentes Direcciones Regionales, y fue desde la generación de ideas ante el reto planteado, a la selección y validación de las mismas y el diseño de un prototipo que recibió el feedback correspondiente, todo ello apoyado en metodologías disruptivas como Design Thinking o CPS (Solución creativa de problemas) entre otras, y con herramientas de creatividad de diversa índole (brainstorming, cuestionar creencias, ...)

Adicionalmente, y dentro del marco del proceso innovador, se ha comenzado un estudio de llamadas telefónicas con el objetivo de comprender para qué se comunican telefónicamente con FREMAP los diferentes grupos de interés (incluyendo las comunicaciones telefónicas internas, externas y las recibidas por el servicio FREMAP Asistencia), analizando estos motivos para ser más eficientes en la atención y automatizando procesos donde se viera su aplicabilidad. De este estudio y haciendo uso de metodologías y herramientas creativas, se aportarán ideas que ayuden a solucionar los problemas o propongan soluciones a necesidades planteadas por los diferentes grupos de interés de FREMAP.

Finalmente, mencionar que, un año más, el canal de sugerencias continúa recibiendo un gran número de ellas que se canalizan por temáticas a cada uno de los responsables funcionales.





Anexos

A.1 Novedades Legislativas	142
A.2 Balance	144
A.3 Cuenta del Resultado Económico-Patrimonial	148
A.4 Global Reporting Initiative - Estándares	150

Anexos

A.1 Novedades Legislativas

Entre las disposiciones normativas más significativas que afectan o fueron publicadas durante el ejercicio 2019 cabe destacar:

- Real Decreto-Ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo. Entre las novedades más importantes está la modificación del artículo 170.1 de la Ley General de la Seguridad Social, por la disposición final segunda. Cinco. de la primera de dichas normas, con objeto de reconocer al INSS la competencia para considerar que existe recaída en un mismo proceso de incapacidad temporal, y ello en relación con las nuevas bajas médicas de fecha igual o posterior al 1 de enero de 2019 y siempre que su duración no supere (sin acumular) los 365 días de duración.

Otra novedad muy importante introducida por la disposición final segunda. Nueve y Diecisiete del Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, consiste en que la entidad de cobertura del cese de actividad se hará cargo de la cotización por todas las contingencias del autónomo en situación de incapacidad temporal (derivada de contingencias profesionales o comunes), a partir del día 61.º de la baja médica, con cargo a las cuotas recibidas para la financiación del conjunto de las prestaciones de cese de actividad.

- Real Decreto 1462/2018, de 21 de diciembre, por el que se fija el Salario Mínimo Interprofesional para el 2019, estableciéndose en 30 euros/ día o 900 euros/mes.
- La Orden TMS/83/2019, de 31 de enero, por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social de 2019, dispone en su artículo 6.4 la actualización de los correspondientes subsidios, con efectos del 1 de enero de 2019.
- Orden TMS/103/2019, de 6 de febrero, y en la que se producen dos modificaciones importantes en la normativa y procedimiento aplicables para la gestión de la prestación de cuidado de menores afectados por cáncer y otras enfermedades graves; por un lado, se amplía el listado de enfermedades graves, modificando el Anexo del Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio, incluyendo un nuevo capítulo XVII, dedicado a los trastornos de base genética, y por otro, se aprueba un modelo de "Declaración médica para el cuidado de menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave", que figura como anexo II de la Orden.

- Oficio de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS), de 8 de febrero de 2019, por el que, en relación a la gestión de la prestación de cuidado de menores afectados por cáncer y otras enfermedades graves, se comunica a las mutuas las siguientes instrucciones; en primer lugar, el deber de informar a la DGOSS de los acuerdos de denegación, anulación, suspensión y extinción del derecho al subsidio, y, por otro lado, el deber de llevar a cabo las actuaciones necesarias para que las prórrogas de la prestación puedan solicitarse y tramitarse por medios telemáticos.
- Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, incorpora, entre otras, medidas tendentes a la equiparación de la duración de los permisos por nacimiento de hijo o hija de ambos progenitores.

Asimismo, en su artículo 2. Nueve, incorpora un nuevo supuesto de reducción de jornada, en el último párrafo del artículo 37.4 del Estatuto de los Trabajadores, consistente en la reducción de media hora, que pueden disfrutar ambos progenitores, adoptantes, guardadores o acogedores, desde los nueve hasta los doce meses de edad del lactante.

- Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo, que en su disposición final segunda, ha modificado el artículo 237.3 de la Ley General de la Seguridad Social, en relación al nuevo supuesto de reducción de jornada incorporado por el Real Decreto anteriormente comentado, así como para el previsto para el cuidado de menores afectados por cáncer y otras enfermedades graves, en los que, para el cálculo de la base reguladora de determinadas prestaciones, debe tenerse en cuenta, no la base de cotización efectivamente aplicada por la empresa, sino la que hubiera correspondido de no haber existido la reducción.

Sin embargo, la modificación más sustancial que incorpora el citado Real Decreto es la obligación de las empresas de garantizar el registro diario de jornada, que deberá incluir el horario concreto de inicio y finalización de la jornada de trabajo de cada persona trabajadora.



- Resolución de 20 de marzo de 2019, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se determina la creación, composición, organización y funcionamiento de la comisión paritaria, creada por la disposición final segunda. Veintitrés del Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, en la que estarán representadas las mutuas, las asociaciones de autónomos y la Administración de la Seguridad Social, que deberá emitir informe vinculante para la resolución de las reclamaciones previas sobre el derecho a la prestación de cese de actividad.

- Resolución de 28 de marzo de 2019, por la que se establece el Plan de actividades preventivas de la Seguridad Social a aplicar por las mutuas para el año 2019. En el punto cinco del apartado primero, se determina el desarrollo de un programa para el control y reducción de la alta siniestralidad cuyo contenido se indica a continuación:

5. "Actuaciones para el control y, en su caso, reducción de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales [artículo 2.2.b) del Real Decreto 860/2018, de 13 de julio]. Las actuaciones enmarcadas en los programas de asesoramiento sobre el control de las causas de la incidencia de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales y el control y reducción de la alta siniestralidad, serán llevadas a cabo prioritariamente en las empresas que desarrollen su actividad económica en las divisiones y en los sectores de actividad que aparecen identificados en los anexos I y II de esta resolución, de modo que pueda disponerse de información que permita analizar el comportamiento experimentado por los accidentes y las enfermedades en aquellas empresas en los años 2019, 2020 y 2021".

- Real Decreto-ley 11/2019, de 20 de septiembre, que adopta medidas urgentes para paliar los daños causados por temporales y otras situaciones catastróficas. En esta disposición se declaran zonas afectadas gravemente por una emergencia de protección civil (incendios, temporales y otras catástrofes naturales) las provincias y comunidades autónomas que se detallan en el cuadro aprobado, así como se adoptan las medidas extraordinarias que se han considerado pertinentes. Además, se encomienda al Gobierno la concreción por real decreto de otros sucesos catastróficos y de las correspondientes medidas, en relación con aquellos no contemplados en dicho cuadro, pero que puedan haberse producido desde el 1 de abril de 2019 hasta el 31 de marzo de 2020.

Entre las medidas ya acordadas en el Real Decreto-ley, se contemplan algunas que afectan a la gestión de las mutuas, tanto en lo relativo a las cotizaciones que perciben de las empresas y autónomos, como respecto de las prestaciones que otorgan, especialmente en relación a las prestaciones de cese de actividad.

- Oficio de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, de 18 de septiembre de 2019, sobre la problemática concurrente y las posibles enfermedades profesionales en relación a la actividad laboral del sector del marisqueo y de las rederas. En la misma línea del Oficio del mismo Centro Directivo, de fecha de 21 de septiembre de 2018, sobre la problemática concurrente en las denominadas "camareras de pisos" y las posibles enfermedades profesionales de este colectivo.
- Oficio de la Subdirección General de Ordenación e Impugnaciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, de 7 de noviembre de 2019, en el que, en respuesta a la consulta planteada por una Mutua, se establece que, en aquellos supuestos en que el empresario hubiese abonado a un trabajador una prestación de incapacidad temporal en pago delegado, sin haberse compensado dicho importe mediante su deducción en las liquidaciones para el ingreso de las cuotas de la Seguridad Social, dispondrá de un plazo de 4 años (aplicable con carácter general en relación con las cuotas de Seguridad Social) para solicitar ante el INSS o ante la Mutua, según la entidad competente para la gestión de la prestación, el reintegro de las cantidades abonadas al trabajador por tal concepto y no deducidas.
- Orden TMS/1175/2019, de 4 de diciembre, por la que se desarrollan las medidas en materia laboral y de Seguridad Social contempladas en el Real Decreto-ley 11/2019, de 20 de septiembre, que adopta medidas urgentes para paliar los daños causados por temporales y otras situaciones catastróficas. Medidas centradas en la exención y demora en el pago de cuotas, en los supuestos que específicamente se contemplan.

Anexos

A.2 Balance

Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

Activo	2019	2018
A) Activo no corriente	415.733.220,30	576.776.773,30
I. Inmovilizado intangible	1.413.913,45	1.314.173,40
1. Inversión en investigación y desarrollo	-	-
2. Propiedad industrial e intelectual	525,00	525,00
3. Aplicaciones informáticas	271.070,71	372.808,00
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	1.142.317,74	940.840,40
5. Otro inmovilizado intangible	-	-
II. Inmovilizado material	278.245.909,42	280.393.652,44
1. Terrenos	81.825.429,38	81.256.738,40
2. Construcciones	117.110.001,56	116.145.726,86
5. Otro inmovilizado material	78.954.549,37	82.732.689,77
6. Inmovilizado en curso y anticipos	355.929,11	258.497,41
III. Inversiones inmobiliarias	-	-
1. Terrenos	-	-
2. Construcciones	-	-
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	-	-
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	7.170.966,28	7.170.966,28
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	7.170.966,28	7.170.966,28
2. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	-	-
4. Otras inversiones	-	-
V. Inversiones financieras a largo plazo	119.504.450,59	276.965.013,85
1. Inversiones financieras en patrimonio	-	-
2. Créditos y valores representativos de deuda	119.409.885,12	276.879.100,76
4. Otras inversiones financieras	94.565,47	85.913,09
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	9.397.980,56	10.932.967,33
B) Activo corriente	1.421.451.014,57	1.186.691.766,59
I. Activos en estado de venta	-	-
II. Existencias	6.337.442,72	6.273.435,46
1. Productos farmacéuticos	761.335,16	864.333,41
2. Material sanitario de consumo	2.267.286,74	1.981.367,47
3. Otros aprovisionamientos	3.308.820,82	3.427.734,58
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	1.219.885.609,14	1.146.019.545,54
1. Deudores por operaciones de gestión	107.855.974,02	113.213.933,16
2. Otras cuentas a cobrar	1.111.223.329,53	1.032.504.238,74
3. Administraciones públicas	806.305,59	301.373,64
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	-	-
V. Inversiones financieras a corto plazo	2.186.282,36	3.827.842,31
1. Inversiones financieras en patrimonio	-	-
2. Créditos y valores representativos de deuda	987.594,82	2.513.253,11
4. Otras inversiones financieras	1.198.687,54	1.314.589,20
VI. Ajustes por periodificación	1.202.259,97	1.287.889,36
VII. Efectivo y otros líquidos equivalentes	191.839.420,38	29.283.053,92
1. Otros activos líquidos equivalentes	-	-
2. Tesorería	191.839.420,38	29.283.053,92
TOTAL ACTIVO (A + B)	1.837.184.234,87	1.763.468.539,89

Euros

[GRI 201-1]



A.2 Balance



Pasivo	2019	2018
A) Patrimonio neto	1.122.181.901,92	1.133.676.309,24
I. Patrimonio aportado	-	-
II. Patrimonio generado	1.113.106.836,67	1.120.836.519,83
1. Reservas	895.465.529,58	873.301.166,25
2. Resultados de ejercicios anteriores	287.760.123,75	282.942.499,92
3. Resultados del ejercicio	-70.118.816,66	-35.407.146,34
III. Ajustes por cambios de valor	8.867.463,85	12.632.188,01
1. Inmovilizado no financiero	463.617,65	467.784,11
2. Activos financieros disponibles para la venta	8.403.846,20	12.164.403,90
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	207.601,40	207.601,40
B) Pasivo no corriente	-	5.322.987,46
I. Provisiones a largo plazo	-	-
II. Deudas a largo plazo	-	5.322.987,46
2. Deudas con entidades de crédito	-	-
4. Otras deudas	-	-
5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	-	5.322.987,46
C) Pasivo corriente	715.002.332,95	624.469.243,19
I. Provisiones a corto plazo	222.353.691,10	188.993.478,58
II. Deudas a corto plazo	4.036.436,50	1.231.183,61
2. Deudas con entidades de crédito	-	-
4. Otras deudas	2.399.343,56	788.357,54
5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	1.637.092,94	442.826,07
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	488.612.205,35	434.244.581,00
1. Acreedores por operaciones de gestión	6.993.349,43	4.634.497,76
2. Otras cuentas a pagar	474.824.585,24	417.402.933,25
3. Administraciones públicas	6.794.270,68	12.207.149,99
4. Acreedores por administración de recursos por cuentas de otros entes públicos	-	-
V. Ajustes por periodificación	-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	1.837.184.234,87	1.763.468.539,89

Euros

Anexos

A.2 Balance

Gestión del Patrimonio Privativo

Activo	2019	2018
A) Activo no corriente	276.821,62	276.771,44
I. Inmovilizado intangible	-	-
1. Inversión en investigación y desarrollo	-	-
2. Propiedad industrial e intelectual	-	-
3. Aplicaciones informáticas	-	-
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	-	-
5. Otro inmovilizado intangible	-	-
II. Inmovilizado material	72.483,71	79.719,21
1. Terrenos	-	-
2. Construcciones	-	-
5. Otro inmovilizado material	72.483,71	79.719,21
6. Inmovilizado en curso y anticipos	-	-
III. Inversiones inmobiliarias	195.337,91	197.052,23
1. Terrenos	39.693,76	39.693,76
2. Construcciones	155.644,15	157.358,47
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	-	-
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	-	-
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	-	-
2. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	-	-
4. Otras inversiones	-	-
V. Inversiones financieras a largo plazo	-	-
1. Inversiones financieras en patrimonio	-	-
2. Créditos y valores representativos de deuda	-	-
4. Otras inversiones financieras	-	-
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	-	-
B) Activo corriente	1.268.586,49	14.159.842,65
I. Activos en estado de venta	-	-
II. Existencias	-	-
1. Productos farmacéuticos	-	-
2. Material sanitario de consumo	-	-
3. Otros aprovisionamientos	-	-
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	128,66	-
1. Deudores por operaciones de gestión	-	-
2. Otras cuentas a cobrar	128,66	-
3. Administraciones públicas	-	-
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	-	-
V. Inversiones financieras a corto plazo	5.000,00	5.000,00
1. Inversiones financieras en patrimonio	-	-
2. Créditos y valores representativos de deuda	-	-
4. Otras inversiones financieras	5.000,00	5.000,00
VI. Ajustes por periodificación	-	1.287.889,36
VII. Efectivo y otros líquidos equivalentes	1.263.457,83	14.154.842,65
1. Otros activos líquidos equivalentes	-	-
2. Tesorería	1.263.457,83	14.154.842,65
TOTAL ACTIVO (A + B)	1.536.408,11	14.436.614,09

Euros



Pasivo	2019	2018
A) Patrimonio neto	-1.660.250,21	-1.293.929,04
I. Patrimonio aportado	-	-
II. Patrimonio generado	-1.674.485,60	-1.308.240,32
1. Reservas	36.202.279,44	36.202.279,44
2. Resultados de ejercicios anteriores	-37.589.410,28	-37.765.219,09
3. Resultados del ejercicio	-287.354,76	254.699,33
III. Ajustes por cambios de valor	14.235,39	14.311,28
1. Inmovilizado no financiero	14.235,39	14.311,28
2. Activos financieros disponibles para la venta	-	-
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	-	-
B) Pasivo no corriente	-	-
I. Provisiones a largo plazo	-	-
II. Deudas a largo plazo	-	-
2. Deudas con entidades de crédito	-	-
4. Otras deudas	-	-
5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	-	-
C) Pasivo corriente	3.196.658,32	15.730.543,13
I. Provisiones a corto plazo	-	-
II. Deudas a corto plazo	-	-
2. Deudas con entidades de crédito	-	-
4. Otras deudas	-	-
5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	-	-
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	3.196.658,32	15.730.543,13
1. Acreedores por operaciones de gestión	-	-
2. Otras cuentas a pagar	3.196.658,32	15.730.543,13
3. Administraciones públicas	-	-
4. Acreedores por administración de recursos por cuentas de otros entes públicos	-	-
V. Ajustes por periodificación	-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	1.536.408,11	14.436.614,09

Euros

Anexos

A.3 Cuenta del Resultado Económico-Patrimonial

Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

	2019	2018
1. Cotizaciones sociales	3.532.567.445,00	3.212.781.777,71
a) Régimen general	1.082.818.986,78	942.735.747,52
b) Régimen especial de trabajadores autónomos	175.850.690,04	331.828.882,05
c) Régimen especial agrario	-	-
d) Régimen especial de trabajadores del mar	6.802.823,56	5.507.804,28
e) Régimen especial de la minería del carbón	78.230,34	422.566,79
f) Régimen especial de empleados del hogar	-	-
g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y cese de actividad de autónomos	2.267.016.714,28	1.932.286.777,07
2. Transferencias y subvenciones recibidas	93.317,79	-93.317,79
a) Del ejercicio	-	-
a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	-	-
a.2) Transferencias	93.317,79	-93.317,79
b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	-	-
c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	-	-
3. Prestaciones de servicios	12.913.983,14	12.764.486,33
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	223.135.253,63	231.993.716,14
a) Arrendamientos	101.931,34	55.825,94
b) Otros ingresos	8.468.404,17	16.906.621,77
c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	31.431.858,94	38.851.104,53
d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	181.133.059,18	176.180.163,90
6. Exceso de provisiones	3.262.927,95	2.944.180,48
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+5+6)	3.771.972.882,51	3.460.390.842,87
7. Prestaciones sociales	-2.122.945.990,31	-1.891.402.249,11
b) Incapacidad temporal	-1.886.704.438,55	-1.708.093.984,51
c) Maternidad, paternidad y riesgos durante el embarazo y la lactancia natural	-111.811.294,34	-107.404.912,97
e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-44.120.108,74	-41.939.416,98
f) Prestaciones sociales	-7.566.237,39	-15.959.756,55
g) Prótesis y vehículos para inválidos	-1.137.211,67	-1.181.863,82
h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	-13.370.353,27	-12.743.264,35
i) Otras prestaciones	-58.236.346,35	-4.079.049,93
8. Gastos de personal	-202.429.506,23	-197.883.615,41
a) Sueldos, salarios y asimilados	-144.744.022,60	-142.018.555,58
b) Cargas sociales	-57.685.483,63	-55.865.059,83
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-1.024.458.111,82	-919.784.222,30
a) Transferencias	-609.010.808,05	-525.343.712,85
b) Subvenciones	-415.447.303,77	-394.440.509,45
10. Aprovisionamientos	-109.861.595,41	-106.763.803,64
a) Compras y consumos	-109.861.595,41	-106.763.803,64
b) Deterioro de valor de existencias	-	-
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-395.604.606,16	-395.172.750,49
a) Suministros y servicios exteriores	-41.516.901,53	-41.881.131,38
b) Tributos	-1.401.206,06	-1.488.756,55
c) Otros	-	-
d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-31.799.277,04	-33.493.783,64
e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-128.628.811,93	-135.176.019,74
f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-192.258.409,60	-183.133.059,18
12. Amortización del inmovilizado	-11.875.335,56	-11.846.143,99
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-3.867.175.145,49	-3.522.852.784,94
I.- Resultado (ahorro o desahorro) de la gestión ordinaria (A+B)	-95.202.262,98	-62.461.942,07
13. Deterioro del valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-165.124,01	-208.279,03
b) Bajas y enajenaciones	-165.124,01	-208.279,03
c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	-	-
14. Otras partidas no ordinarias	9.884.047,77	9.528.137,85
a) Ingresos	10.023.509,84	9.700.605,60
b) Gastos	-139.462,07	-172.467,75
II.- Resultado de las operaciones no financieras (I+13+14)	-85.483.339,22	-53.142.083,25
15. Ingresos financieros	3.363.989,01	6.802.029,46
a) De participaciones e instrumentos de patrimonio	-	-
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	3.363.989,01	6.802.029,46
c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	-	-
16. Gastos financieros	-30.476,45	-98.397,48
18. Variación del valor razonable en activos financieros	12.031.010,00	11.031.304,93
a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	-	-
b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	12.031.010,00	11.031.304,93
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-	-
a) De entidades dependientes	-	-
b) Otros	-	-
III.- Resultado de las operaciones financieras (15+16+18+20)	15.364.522,56	17.734.936,91
IV.- Resultado (ahorro o desahorro) neto del ejercicio (II+III)	-70.118.816,66	-35.407.146,34
21. Impuesto sobre beneficios	-	-
V.- Resultado neto del ejercicio después de impuestos	-70.118.816,66	-35.407.146,34

Euros



Gestión del Patrimonio Privativo

	2019	2018
1. Cotizaciones sociales	-	-
2. Transferencias y subvenciones recibidas	-	-
3. Prestaciones de servicios	-	-
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	21.109,42	22.642,22
a) Arrendamientos	21.109,42	22.642,22
b) Otros ingresos	-	-
c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	-	-
d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	-	-
6. Exceso de provisiones	-	-
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+5+6)	21.109,42	22.642,22
7. Prestaciones sociales	-	-
8. Gastos de personal	-	-
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-	-
10. Aprovisionamientos	-29.607,13	-
a) Compras y consumos	-29.607,13	-
b) Deterioro de valor de existencias	-	-
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-129.167,27	-128.788,35
a) Suministros y servicios exteriores	-126.964,59	-110.486,64
b) Tributos	-2.202,68	-18.301,71
c) Otros	-	-
d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-	-
e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-	-
f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-	-
12. Amortización del inmovilizado	-8.873,93	-9.152,37
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-167.648,33	-137.940,72
I.- Resultado (ahorro o desahorro) de la gestión ordinaria (A+B)	-146.538,91	-115.298,50
13. Deterioro del valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-	766.181,25
b) Bajas y enajenaciones	-	766.181,25
c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	-	-
14. Otras partidas no ordinarias	-	-
a) Ingresos	-	-
b) Gastos	-	-
II.- Resultado de las operaciones no financieras (I+13+14)	-146.538,91	650.882,75
15. Ingresos financieros	1.483,96	2.161,42
a) De participaciones e instrumentos de patrimonio	-	-
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	1.483,96	2.161,42
c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	-	-
16. Gastos financieros	-142.299,81	-398.344,84
18. Variación del valor razonable en activos financieros	-	-
a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	-	-
b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	-	-
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-	-
a) De entidades dependientes	-	-
b) Otros	-	-
III.- Resultado de las operaciones financieras (15+16+18+20)	-140.815,85	-396.183,42
IV.- Resultado (ahorro o desahorro) neto del ejercicio (II+III)	-287.354,76	254.699,33
21. Impuesto sobre beneficios	-	-
V.- Resultado neto del ejercicio después de impuestos	-287.354,76	254.699,33

Euros

Anexos

A.4 Global Reporting Initiative - Estándares

Elaboración del Informe

El presente informe ha sido realizado siguiendo las recomendaciones de los principios y requisitos del modelo de reporte: "Estándares GRI" (Global Reporting Initiative), tanto para la definición de la calidad de memoria (equilibrio, claridad, comparabilidad, puntualidad, precisión y fiabilidad), como para la definición de los contenidos de la misma (contexto de sostenibilidad, exhaustividad, inclusión de los grupos de interés y materialidad).

Se han incluido resultados favorables y desfavorables en la dimensión económica, social y ambiental, así como información que pueda influir en las decisiones de los grupos de interés en proporción a su materialidad.

La información se presenta de un modo comprensible para los grupos de interés e incluye gráficos, tablas y otros recursos con los datos consolidados que facilitan su accesibilidad e interpretación.

Para la mayoría de los contenidos se incluyen datos de ejercicios precedentes para garantizar la comparabilidad y ver la evolución de la actividad de la Entidad. Este Informe, que tiene una periodicidad anual, es una herramienta que ayuda a evaluar y mejorar la gestión de FREMAP, ya que valora 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.

FREMAP dispone de diversos instrumentos para garantizar la calidad y verificación de la información que proporciona en 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.

El presente Informe cubre el periodo 2019 y es el decimosexto Informe de Responsabilidad Social de FREMAP. Estos informes se elaboran anualmente, correspondiendo al año 2018 el último emitido.

FREMAP declara que este informe se ha elaborado de conformidad con la opción exhaustiva de los Estándares GRI. La aplicación de los contenidos de los estándares GRI se pone de manifiesto por la verificación externa, realizada de manera voluntaria anualmente, que acredita la veracidad de los datos aportados y el alineamiento de los contenidos de la misma con los Estándares. La empresa encargada de la verificación ha sido AENOR, que también se encarga de la certificación de los Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información de FREMAP.

Si desea más información sobre la Responsabilidad Social de FREMAP o plantear sugerencias al contenido de la misma puede hacerlo a través de www.fremap.es

Fecha de edición: Octubre 2020.



Análisis de Materialidad

El análisis de materialidad es una herramienta útil para conocer los temas que más preocupan a los grupos de interés y cómo impactan en la Entidad, y a la inversa. Consiste en identificar y priorizar los aspectos relevantes entendiendo como tales aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales, significativos de la organización o que pueden influir notablemente en las valoraciones y decisiones de sus grupos de interés.

La metodología empleada para el estudio de materialidad está basada en expectativas e intereses de los grupos de interés de FREMAP, agrupándolas en aspectos genéricos de la actividad de la Entidad comparables a los contenidos que establece GRI:

- Cumplimiento normativo y regulatorio.
- Gestión medioambiental.
- Responsabilidad Social, ética y Derechos Humanos.
- Desempeño económico y financiero.
- Comunicación, participación y transparencia.
- Calidad de los servicios prestados y satisfacción del cliente.
- Estrategia y buen gobierno corporativo.
- Canales de reclamaciones y denuncia.
- Cadena de valor y compras responsables.
- Prácticas laborales en igualdad de condiciones, inclusión y medidas de conciliación.
- I+D+i.
- Seguridad, salud, y clima laboral.
- Capacitación y desarrollo de los empleados de FREMAP.
- Protección de datos de carácter personal.

A continuación, se describe la metodología empleada para el estudio de materialidad y que comprende los siguientes grupos de interés:

- Empleados.
- Mutualistas.
- Asesorías Laborales.
- Proveedores.

La priorización de los asuntos relevantes para FREMAP, en base a los aspectos citados anteriormente, se ha identificado a través de una consulta, realizada en 2019, a los empleados de la Organización, tomando los resultados obtenidos por Directores de las distintas áreas de la Entidad y ponderándolos con los objetivos estratégicos de la Entidad. Los asuntos relevantes para FREMAP se tomarán como variable para cada grupo de interés evaluado.

Para el resto de grupos de interés, los asuntos materiales se han identificado a través de un cuestionario en la que se establece la prioridad global que le atribuirían a cada asunto (ordenando del 1 al 14 todos los aspectos que se cuestionaban).

Como resultado, se han identificado los asuntos materiales que presentan una mayor relevancia en general y en particular para cada grupo de interés consultado.

Anexos

Respuesta “temas relevantes” globales	Empleados	Proveedores	Empresas mutualistas	Asesorías
TEMAS MATERIALES				
Calidad de los servicios prestados y satisfacción del cliente	Material	Material	Material	Material
Cumplimiento normativo y regulatorio	Material	Material	Material	Material
Comunicación, participación y transparencia	Material	Material	Material	Material
Seguridad, salud, y clima laboral	Material	Material	Material	Material
Capacitación y desarrollo de los empleados de FREMAP	Material	Interno	Material	Material
Responsabilidad Social, Ética y Derechos Humanos	Externo	Externo	Externo	Externo
Prácticas laborales en igualdad de condiciones, inclusión y conciliación	Externo	Interno	Externo	Externo
Estrategia y buen gobierno	Externo	Externo	Interno	Interno
Desempeño económico y financiero	Interno	Externo	Interno	Externo
Protección de datos de carácter personal	Externo	Externo	Interno	Interno
TEMAS NO MATERIALES				
Cadena de valor y compras responsables	No material	Externo	Externo	No material
Canales de reclamaciones y denuncia	No material	No material	Externo	Externo
I+D+i	No material	No material	No material	No material
Gestión medioambiental	No material	No material	No material	No material

Material: asunto con una valoración alta tanto por FREMAP como por el grupo de interés.

Externo: asunto con una valoración alta por parte del grupo de interés, pero no por FREMAP.

Interno: asunto con una valoración alta por parte de FREMAP, pero no por el grupo de interés.

No material: asunto con una valoración baja tanto por FREMAP como por el grupo de interés.

* La identificación de los contenidos GRI que se corresponden con esta tabla, se relacionan en el índice de contenidos GRI.

[GRI 102-37, 102-43, 102-44, 102-47]



A continuación, se relacionan otros asuntos de interés para nuestros grupos de interés a incluir en el Informe Anual:

Dimensión	Estándares
ECONÓMICA	
	GRI 201: Desempeño económico
	GRI 202: Presencia en el mercado
	GRI 203: Impactos económicos indirectos
	GRI 205: Anticorrupción
MEDIOAMBIENTAL	
	GRI 307: Cumplimiento ambiental
SOCIAL	
	GRI 401: Empleo
	GRI 402: Relaciones trabajador/empresa
	GRI 403: Seguridad y salud en el trabajo
	GRI 404: Formación y enseñanza
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades
	GRI 406: No discriminación
	GRI 410: Prácticas en materia de seguridad
	GRI 412: Evaluación de derechos humanos
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes
	GRI 418: Privacidad del cliente
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico

Anexos

Índice de Contenidos GRI [GRI 102-55]

Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido corresponden con las secciones indicadas en el reporte.

GRI 101: Fundamentos 2016



GRI 102: Contenidos Generales 2016

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	P.P.M.
102-1	Nombre de la organización	24	-	-	-
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	24	-	-	-
102-3	Ubicación de la sede	2	-	-	-
102-4	Ubicación de las operaciones	34-35 y 154	(I) España.	-	-
102-5	Propiedad y forma jurídica	24-25	-	-	Principio 3 y 6
102-6	Mercados servidos	24	-	-	-
102-7	Tamaño de la organización	14-15	-	-	-
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	120-121	-	-	Principio 6
102-9	Cadena de suministro	73-74	-	-	-
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	19	-	-	-
102-11	Principio o enfoque de precaución	36-39	-	-	-
102-12	Iniciativas externas	106	-	-	-
102-13	Afiliación a asociaciones	154	(I) AMAT, CEOE, CEIM y Red Pacto Mundial.	-	-

2. ESTRATEGIA

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	P.P.M.
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	12-13	-	-	-
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	16 y 36-41	-	-	-

3. ÉTICA E INTEGRIDAD

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	P.P.M.
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	28-29	-	-	-
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	28-29 y 37	-	-	Principio 10

V.E.= Verificación Externa P.P.M.= Principios Pacto Mundial



4. GOBERNANZA

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	P.P.M.
102-18	Estructura de gobernanza	29-33	-	-	-
102-19	Delegación de autoridad	29-33	-	-	-
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	155	(I) Las responsabilidades económicas, ambientales y sociales recaen sobre el Director Gerente y los Subdirectores Generales. El Director Gerente informa directamente a la Junta Directiva.	-	-
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	151	-	-	-
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	29-33	-	-	-
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	30 y 155	(I) El Presidente no ocupa cargo ejecutivo.	-	-
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	29-33	-	-	-
102-25	Conflictos de intereses	36-39	-	-	-
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	16 y 29-33	-	-	-
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	16-17 y 29-33	-	-	-
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	155	(I) La Junta Directiva es quien, mensualmente, evalúa la totalidad de asuntos relevantes, entre los que se incluyen los económicos, ambientales y sociales. Las medidas adoptadas, consecuencia de esa rendición de cuentas, son la solicitud de información adicional referente a un hecho en concreto.	-	-
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	155	(I) Con ocasión del Plan Estratégico de la Entidad, se realizará una evaluación de impactos, riesgos y oportunidades. Asimismo existe una evaluación de riesgos e impactos en el Plan de Prevención de Imputaciones Delictivas, sobre todo en el ámbito económico y ambiental.	-	-
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	36-41	-	-	-
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	155	(I) Mensualmente.	-	-
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	29-33	-	-	-
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	155	(I) A propuesta del Director Gerente, se incluyen el asunto en cuestión en el orden del día de las reuniones de la Junta Directiva.	-	-
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	29	-	-	-
102-35	Políticas de remuneración	29, 31, 120 y 155	(I) Portal de transparencia.	-	-
102-36	Proceso para determinar la remuneración	29, 31, 120 y 155	(I) Portal de transparencia.	-	-
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	151-153	-	-	-
102-38	Ratio de compensación total anual	155	(I) Relación 1-4.4. El salario de la persona mejor pagada respecto a la media de la plantilla es 3,8 veces mayor.	-	-
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	129	-	-	-

Anexos

5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

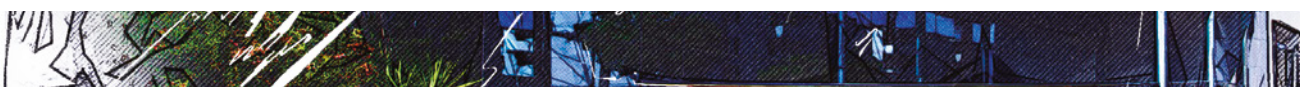
CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	P.P.M.
102-40	Lista de grupos de interés	90-91	-	-	-
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	156	(I) 100% empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	-	-
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	90-91	-	-	-
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	151-153	-	-	-
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	152	-	-	-

6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	P.P.M.
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	156	(I) FREMAP, Mutua colaboradora con la Seguridad Social N° 61.	-	-
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	151-153	-	-	-
102-47	Lista de temas materiales	152-153	-	-	-
102-48	Reexpresión de la información	156	(I) Se especifican en cada caso.	-	-
102-49	Cambios en la elaboración de informes	156	(I) Ninguno.	-	-
102-50	Periodo objeto del informe	150	-	-	-
102-51	Fecha del último informe	150	-	-	-
102-52	Ciclo de elaboración de informes	150	-	-	-
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	150	-	-	-
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	150	-	-	-
102-55	Índice de contenidos GRI	154-166	-	-	-
102-56	Verificación externa	167	-	-	-

V.E.= Verificación Externa P.P.M.= Principios Pacto Mundial

[GRI 102-55]



DIMENSIÓN ECONÓMICA

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	T.M.	P.P.M.
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	75-77	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	77-79	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44, 77-78	-	✓		-
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	79-83 y 144	-	✓	✓	-
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	112-113	-	✓	✓	Principio 7
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definido y otros planes de jubilación	128 y 157	(I) Mas información sobre el plan de beneficios en el Convenio Colectivo FREMAP.	✓	✓	-
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	157	(I) Únicamente se contemplan las bonificaciones por la contratación de trabajadores.	✓	✓	-
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	24-27	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24-27	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24-27	-	✓		-
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	157	(I) Debido al ámbito de actuación de FREMAP(España), el salario del convenio es superior al SMI.	✓	✓	Principio 6
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	157	(I) Los directivos proceden del ámbito de actuación de FREMAP (España).	✓	✓	Principio 6
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	86-89	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	86-89	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	86-89	-	✓		-
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	86-89	-	✓	✓	-
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	86-89	-	✓	✓	-

Anexos

DIMENSIÓN ECONÓMICA

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	T.M.	P.P.M.
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016						
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	158	(O) FREMAP, al ser de ámbito nacional (España) no realiza distinción entre proveedores "Locales", entendiéndolos como extranjeros.	✓		-
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	36-41	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36-41	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36-41	-	✓		-
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	39	-	✓	✓	Principio 10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	37-38	-	✓	✓	Principio 10
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	158	(I) En 2019 no se han detectado casos de corrupción.	✓	✓	Principio 10
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016						
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	158	(I) No se han producido acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal o prácticas monopólicas.	✓		Principio 10

V.E.= Verificación Externa T.M.= Tema Material P.P.M.= Principios Pacto Mundial

[GRI 102-55]



DIMENSIÓN AMBIENTAL						
CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	T.M.	P.P.M.
GRI 301: MATERIALES 2016						
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	111	-	✓		Principio 7 y 8
301-2	Insumos reciclados	159	(I) No se producen.	✓		Principio 8
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	159	(I) No se producen.	✓		Principio 9
GRI 302: ENERGÍA 2016						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	111	-	✓		Principio 7 y 8
302-2	Consumo energético fuera de la organización	159	(O) Información no disponible. La información disponible no tiene suficiente calidad para ser publicada en el informe. Para obtener esta información se incluirá una acción estratégica en el próximo plan 2022-2024	✓		Principio 8
302-3	Intensidad energética	111	-	✓		Principio 8
302-4	Reducción del consumo energético	108-109 y 111	-	✓		Principio 8 y 9
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	108-109 y 111	-	✓		Principio 8 y 9
GRI 303: AGUA 2016						
303-1	Extracción de agua por fuente	111 y 159	(I) Únicamente en Majadahonda se produce captación de agua de un pozo autorizado destinado al riego.	✓		Principio 7 y 8
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	159	(I) No existen.	✓		Principio 8
303-3	Agua reciclada y reutilizada	159	(I) No existen.	✓		Principio 8

Anexos

DIMENSIÓN AMBIENTAL

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	T.M.	P.P.M.
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016						
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	160	(O) No procede. No existen centros en áreas protegidas.	✓		Principio 8
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	160	(O) No procede. Los servicios prestados por FREMAP no tienen impactos significativos en la biodiversidad.	✓		Principio 8
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	160	(O) No procede. Los servicios prestados por FREMAP no tienen impactos significativos en la biodiversidad.	✓		Principio 8
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	160	(O) No procede. Los servicios prestados por FREMAP no tienen impactos significativos en la biodiversidad.	✓		Principio 8
GRI 305: EMISIONES 2016						
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	111	(I) Cálculos realizados con la Eco ₂ calculadora de la Universidad de Murcia.	✓		Principio 7 y 8
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	111	-	✓		Principio 7 y 8
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	160	(O) No se puede obtener información de calidad para publicar en el informe. Información no disponible. Para obtener esta información se incluirá una acción estratégica en el próximo plan 2022-2024.	✓		Principio 7 y 8
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	111	-	✓		Principio 8
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	111	-	✓		Principio 8 y 9
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	111	-	✓		Principio 7 y 8
305-7	Óxidos de nitrógeno (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire	160	(O) No procede. No existe obligación de seguimiento por la tipología de las calderas, aunque se realizan los mantenimientos correspondientes.	✓		Principio 7 y 8

V.E.= Verificación Externa T.M.= Tema Material P.P.M.= Principios Pacto Mundial

[GRI 102-55]



DIMENSIÓN AMBIENTAL

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	T.M.	P.P.M.
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016						
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	161	(I) El vertido siempre se produce a la red pública.	✓		Principio 8
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	112	-	✓		Principio 8
306-3	Derrames significativos	161	(I) No se han producido derrames significativos.	✓		Principio 8
306-4	Transporte de residuos peligrosos	112	-	✓		Principio 8
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	161	(O) No procede. No se realizan vertidos que afectan al agua.	✓		Principio 8
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	108-109	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	108-109	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	108-109	-	✓		-
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	161	(I) En 2019 no se han detectado infracciones de la legislación ambiental.	✓	✓	Principio 8
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016						
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	161	(I) El 100% de los proveedores pasan filtros de criterios mediambientales.	✓		Principio 8
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	161	(I) No se han detectado.	✓		Principio 8

Anexos

DIMENSIÓN SOCIAL

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	T.M.	P.P.M.
-----------	-------------	-------	-------------------------------	------	------	--------

GRI 401: EMPLEO 2016

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	120	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	120-122	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121	-	✓		-
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	122 y 162	(I) Sólo se contempla para puestos de estructura.	✓	✓	Principio 6
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	128	-	✓	✓	-
401-3	Permiso parental	162	(I) Ver tabla 1.	✓	✓	Principio 6

GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	162	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	162	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	162	-	✓		-
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	162	(I) De conformidad con el Art. 41.3 del Estatuto de los Trabajadores, son de 30 días.	✓	✓	Principio 3

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	130-133	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	130-133	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	130-133	-	✓		-
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	162	(I) 100% de los trabajadores representados en el Comité Nacional de Seguridad y Salud del Trabajo.	✓	✓	-
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	130, 131 y 162	(I) En el índice de gravedad se han excluido del cálculo los accidentes "in itinere". Ver tabla 2.	✓	✓	-
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	130-131	-	✓	✓	-
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	133	-	✓	✓	-

Tabla 1

	Maternidades	Paternidades
Mujeres	106	0
Hombres	1	51

El cálculo incluye las maternidades y paternidades iniciadas en 2019. El 100% de los empleados y empleadas continuaron estando vinculados a FREMAP después del permiso parental.

Tabla 2

Tipo	Número	Hombres	Mujeres
Total de Accidentes de trabajo	476	156	320
Total de Accidentes sin baja	393	125	268
Total de Accidentes con baja	83	31	52
Total de Accidentes con baja "in itinere"	40	11	29

V.E.= Verificación Externa T.M.= Tema Material P.P.M.= Principios Pacto Mundial

[GRI 102-55]



DIMENSIÓN SOCIAL

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	T.M.	P.P.M.
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	124	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	124-125	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	124-125	-	✓		-
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	125	-	✓	✓	Principio 6
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	124-125	-	✓	✓	-
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	125	-	✓	✓	Principio 6
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	126	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	126	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	126	-	✓		-
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	120, 126 y 163	(I) La Junta Directiva se compone de un 66% de hombres y un 33% de mujeres.	✓	✓	Principio 6
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	163	(I) Ver tabla 3.	✓	✓	Principio 6
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	120	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	126	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	126	-	✓		-
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	163	(I) No se ha detectado ningún caso de discriminación.	✓	✓	Principio 6

Tabla 3

Grupo y nivel	Mujer	Hombre	Brecha Salarial
I-1	91,22%	102,08%	10,64%
I-2	93,76%	103,67%	9,56%
I-3	97,35%	102,82%	5,32%
II-4	97,70%	104,37%	6,39%
II-5	91,01%	106,06%	14,20%
II-6	97,40%	103,93%	6,29%
III-7	97,65%	104,21%	6,30%
III-8	101,28%	98,32%	-3,00%

La tabla 3 muestra la relación entre la retribución de las mujeres respecto a los hombres en base 100 desglosada por grupo y nivel (conforme lo establecido en el Convenio Colectivo de FREMAP) a diciembre de 2019.

V.E.= Verificación Externa T.M.= Tema Material P.P.M.= Principios Pacto Mundial

[GRI 102-55]

Anexos

DIMENSIÓN SOCIAL

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	T.M.	P.P.M.
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016						
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	164	N(I) No se han detectado.	✓		Principio 3
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016						
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	164	(I) No se han detectado.	✓		Principio 5
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016						
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	164	(I) No se han detectado.	✓		Principio 4
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	164	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	164	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	164	-	✓		-
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	164	(I) Establecimiento de criterios sociales y éticos en los pliegos y contratos.	✓	✓	Principio 1
GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS 2016						
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	164	(I) No se han detectado.	✓		-
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	106	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	73 y 106	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	106	-	✓		-
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	39	-	✓	✓	-
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	106	-	✓	✓	-
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	73	-	✓	✓	Principio 2

V.E.= Verificación Externa T.M.= Tema Material P.P.M.= Principios Pacto Mundial

[GRI 102-55]



DIMENSIÓN SOCIAL

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	T.M.	P.P.M.
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016						
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	114-116	-	✓		Principio 1
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos —reales o potenciales— en las comunidades locales	165	(I) No se han detectado impactos negativos.	✓		Principio 1
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016						
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	73	-	✓		-
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	165	(I) No se han detectado impactos sociales negativos.	✓		Principio 2
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA 2016						
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	165	(I) FREMAP no realiza contribuciones a partidos y/o representantes políticos.	✓		-
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	100-102	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	100-102	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	100-102	-	✓		-
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	165	(I) Los servicios de FREMAP, están regulados reglamentariamente.	✓	✓	-
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	165	(I) En 2019 no ha habido ninguna infracción en materia de salud y seguridad.	✓	✓	-

Anexos

DIMENSIÓN SOCIAL

CONT. GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGS.	INFORMACIÓN (I) / OMISIÓN (O)	V.E.	T.M.	P.P.M.
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	166	(I) Los servicios de FREMAP están regulados reglamentariamente.	✓		-
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	166	(I) No se han producido.	✓		-
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	166	(I) Las mutuas no pueden efectuar comunicaciones de marketing.	✓		-
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	41	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41	-	✓		-
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	166	(I) En 2019 se realizaron cinco denuncias ante la AEPD, todas las cuales han sido archivadas por la AEPD, y se detectaron dos casos de brechas de seguridad.	✓	✓	-
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	24-32	-	✓		-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24-32	-	✓		-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24-32	-	✓		-
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	166	(I) Un acto de infracción administrativa cerrado en 2019, por importe de 500,80 euros.	✓	✓	-

V.E.= Verificación Externa T.M.= Tema Material P.P.M.= Principios Pacto Mundial

[GRI 102-55]



VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61

TITULADA: Informe anual 2019. Sostenibilidad/Gobierno Corporativo.

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva.

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2020-10-20



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com



Carretera de Pozuelo, 61
28222 Majadahonda (Madrid)
www.fremap.es

