

Memoria 2019



MUTUA COLABORADORA
CON LA SEGURIDAD SOCIAL

NÚMERO 1



Memoria 2019

Índice

Carta del presidente	4
Entrevista al director general	6
Presentación	10
Gobierno corporativo e integridad	18
Comprometidos con nuestros mutualistas	38
Comprometidos con nuestros empleados	82
Comprometidos con la sostenibilidad	96
Gestión económica para generar valor	110
Sobre este informe	116
Anexos	118

Carta del presidente



Distinguidos/as mutualistas:

Me complace dirigirme a ustedes para presentarles nuestra memoria anual. Un documento en el que recogemos las acciones que hemos llevado a cabo con el objetivo de dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. La presente memoria ha sido elaborada bajo los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*, la máxima referencia mundial en la elaboración de informes de sostenibilidad.

Todas las actuaciones que llevamos a cabo en MC MUTUAL se asientan en una máxima: cuidar de la salud laboral de las personas, de forma responsable. Por ello, día a día trabajamos para ofrecer un servicio de calidad a nuestra población protegida, manteniendo una escucha activa para satisfacer sus intereses, siguiendo nuestro firme compromiso con una asistencia de excelencia.

Este año hemos iniciado el plan estratégico 2019-2021, un proyecto continuista con el que asumimos el reto de crear propuestas de valor

para nuestras empresas asociadas y autónomos adheridos apoyándonos en dos palancas clave: la innovación tecnológica y el desarrollo del potencial de las personas de nuestra organización.

Dentro de nuestra actividad global, a día de hoy consideramos que hay cuatro temas de especial relevancia para la mutua: la calidad sanitaria, el desarrollo de productos y servicios para nuestros mutualistas, autónomos y asesores - se incluyen aquí los servicios de prevención de riesgos laborales -, la transformación digital y la eficiencia en la gestión a través del acuerdo "+compromiso, alianza de mutuas".

En el ámbito de la **calidad sanitaria**, seguimos poniendo el foco en la seguridad del paciente, la excelencia en el conocimiento profesional y la innovación, siempre con el objetivo de ofrecer un mejor servicio. Entre otras acciones, a lo largo de este ejercicio hemos potenciado la incorporación de herramientas digitales como la telemedicina o la realidad virtual.

Respecto a nuestro proyecto de **transformación digital**, con el que perseguimos relacionarnos con nuestros mutualistas de una forma más cómoda, fácil y cercana, este año hemos implantado toda la infraestructura técnica necesaria para poner en marcha proyectos como el lanzamiento de MC digital, un nuevo entorno online para realizar trámites de forma telemática.

En el área de la **prevención de riesgos laborales**, hemos seguido promocionando las buenas prácticas preventivas con certámenes como los Premios MC MUTUAL "Antonio Baró" a la Prevención de Riesgos Laborales, que este año han llegado a su XVIII edición, o los Premios MC 28 de abril, con los que nos dirigimos a los trabajadores/as de nuestras empresas asociadas y a los estudiantes con la intención de fomentar la adquisición de actitudes preventivas. Además, hemos celebrado la buena acogida que ha tenido el lanzamiento de "Appuesta por tu salud", una aplicación móvil con la que buscamos fomentar la adquisición de hábitos saludables entre la población trabajadora de forma fácil.

Otro aspecto destacado del año ha sido el nacimiento de **"+compromiso, alianza de mutuas"**, el acuerdo que hemos firmado con Asepeyo y Fraternidad-Muprespa, para compartir recursos, principalmente centros asistenciales, con el fin de ofrecer un servicio de mayor proximidad y garantizar la máxima eficiencia en gestión.

Porque por encima de todo, somos una entidad comprometida con una gestión responsable, transparente y honesta. Por ello, somos firmantes de los Diez Principios del Pacto Mundial de las

— — — — —

"Asumimos el reto de crear propuestas de valor para nuestras empresas asociadas y autónomos adheridos apoyándonos en dos palancas clave: la innovación tecnológica y el desarrollo del potencial de las personas de nuestra organización."

— — — — —

Naciones Unidas y disponemos de herramientas como un código ético, que compartimos con todos nuestros grupos de interés, y órganos como el Comité de Ética, el Comité de Prevención de Riesgos Penales y el Comité de Cumplimiento Normativo.

Y todo ello desde un escenario complejo; por todos es sabido que el sector de las mutuas no pasa por su mejor momento. El aumento claro del absentismo, derivado de la incapacidad temporal por contingencias comunes, nos sitúa en un escenario complicado para la financiación. A ello se añade la incertidumbre de saber cuándo se redactará el tan anhelado Reglamento que desarrolle la Ley de Mutuas, el cual debería haber visto la luz en 2015, según establece la propia ley.

Un contexto que no es obstáculo para seguir adelante, y seguir ofreciendo lo mejor de nosotros mismos. Esta es, sin duda, la actitud MC MUTUAL. En este sentido, quiero agradecer el esfuerzo y la dedicación absoluta de todos los empleados y empleadas de nuestra organización, nuestro mayor pilar; un gran equipo que este año ha perdido a Miquel Valls, que presidió la mutua durante 13 años y que nos ha dejado un gran legado: haber sabido velar por los intereses de esta entidad mediante el establecimiento de relaciones de calidad con nuestros grupos de interés y de un clima de empatía y confianza que ha propiciado el diálogo constante en beneficio de todos.

Por supuesto, no podría despedirme sin darles las gracias también a ustedes, queridas empresas y autónomos, por la confianza que depositan en nosotros, que esperamos seguir mereciendo.



Enric Reyna
Presidente de MC MUTUAL

Entrevista al director general



Entrevista a Eduardo Vidal, director general de MC MUTUAL (por Helena Mora, responsable de Salud y Seguridad MANGO-PUNTO FA, S.L.)

1. Hagamos valoración del año, ¿cómo ha sido este 2019 en cuanto a resultados?

Este último año ha sido mejor de lo esperado, aunque con un comportamiento desigual en las distintas líneas de actividad. Respecto a la contingencia profesional hemos obtenido un resultado positivo de 144 millones de euros (21,66% sobre cuotas), mientras que respecto a la contingencia común las pérdidas han sido de 159 millones de euros (-46,56% sobre cuotas) que, una vez aplicado el suplemento financiero, quedan en 136 millones de euros. Dichas pérdidas las vamos a financiar con el excedente de las contingencias profesionales, sin que tengamos que recurrir al segundo suplemento financiero.

Por otro lado, la población protegida por MC MUTUAL se ha incrementado un 4,10% hasta alcanzar las 1.452.940 de personas; contamos con un total de 168.490 empresas asociadas. También ha aumentado el número de entidades que confían en nosotros para proteger sus contingencias comunes: 129.026.

2. ¿Cómo garantizáis que los trabajadores y trabajadoras reciban una atención sanitaria de calidad?

Seguimos un plan de calidad sanitaria cuyo foco es la seguridad del paciente, la excelencia en el conocimiento profesional y la innovación, siempre con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a nuestra población protegida. Para asegurarnos que estamos haciendo las cosas bien, realizamos periódicamente encuestas de satisfacción a nuestras empresas asociadas y a nuestros usuarios; son una herramienta básica para identificar áreas de mejora y trabajar en la dirección adecuada para incrementar la calidad de nuestro servicio.



Helena Mora

3. Uno de vuestros principales objetivos es promover y divulgar la cultura preventiva para reducir la siniestralidad laboral en las empresas. ¿Qué acciones habéis llevado a cabo en 2019?

Sin duda, uno de los hitos del año ha sido el lanzamiento de "Appuesta por tu salud", una aplicación móvil que hemos desarrollado tras detectar la necesidad, por parte de nuestros *partners*, de hacer llegar de forma eficiente recomendaciones de salud al conjunto de sus empleados y empleadas. En empresas donde la mayoría de trabajadores pertenecen al colectivo administrativo, los *emailings* o la cartelería impresa pueden ser los canales de comunicación interna de referencia, pero en ciertos sectores, como es el caso de vuestra empresa, MANGO, donde se trabaja de cara al público, el *smartphone* es el soporte ideal. Además, a través de una app podemos hacer llegar la información de forma mucho más atractiva, utilizando formatos como el audio, el vídeo o el *gif* animado.

“Para asegurarnos que estamos haciendo las cosas bien, realizamos periódicamente encuestas de satisfacción tanto a nuestras empresas asociadas como a nuestros usuarios.”

Por otro lado, hemos seguido promoviendo la prevención a través de certámenes ya consolidados como los Premios MC MUTUAL “Antonio Baró”, a través de los que distinguimos a aquellas entidades que sobresalen por su compromiso con la seguridad y la salud laboral, y los Premios MC 28 de abril, con los que buscamos impulsar la cultura preventiva entre trabajadores y estudiantes.

4. Habéis sido reconocidos en diversas ocasiones por vuestro compromiso con la igualdad. ¿Qué proyectos tenéis entre manos en este ámbito?

Sin duda, nuestro principal proyecto en estos momentos es la implantación del teletrabajo para 2020.

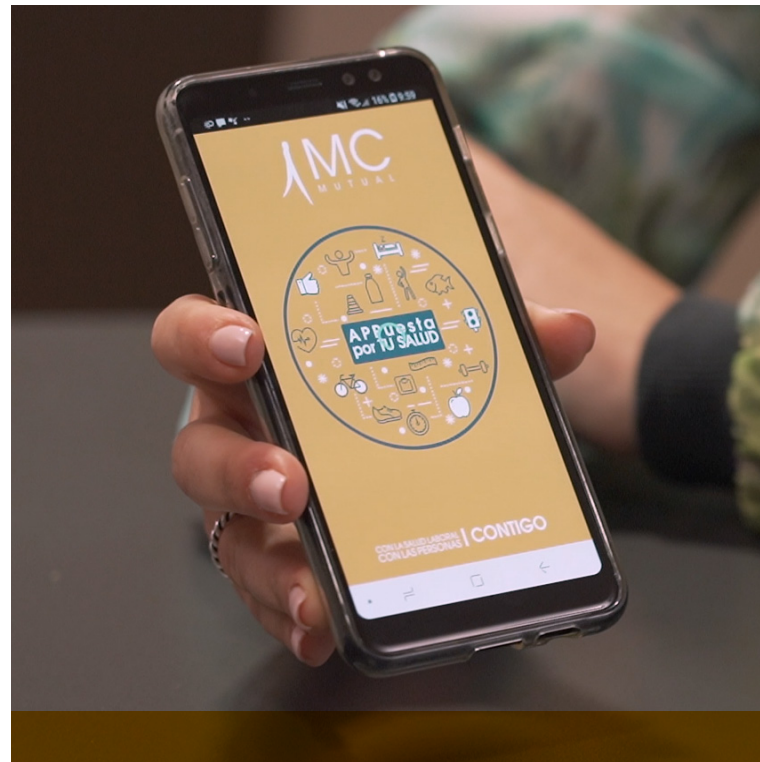
Este 2019 hemos desarrollado una prueba piloto de la cual hemos obtenido resultados muy positivos en las encuestas de satisfacción, tanto por parte de los participantes como de los líderes. Mantener una escucha activa también nos ha permitido poder realizar ajustes a raíz de las necesidades que han ido surgiendo.

De momento, se acogerán a esta opción 330 personas, que podrán trabajar desde casa de 1 a 2 días a la semana. Todas ellas han recibido formación específica sobre aspectos como la organización del trabajo o la prevención de riesgos laborales.

La progresión del teletrabajo es imparable; ya no se trata solo de facilitar la conciliación entre la vida personal y laboral, se trata también de empoderar a nuestros y nuestras profesionales, de permitirles un mayor control de su vida. Y eso se traduce en un empleado más feliz y más productivo. En definitiva, es un *win win* para empresa y trabajador.

5. Hablemos de transparencia. ¿Cómo se gestiona en MC MUTUAL?

Como entidad colaboradora con la Seguridad Social tenemos la responsabilidad de gestionar con transparencia y eficiencia los recursos públicos de la Administración. Por ello, nuestros estados contables son auditados anualmente por la Intervención General de la Seguridad Social y,



— — — — —

“Uno de los hitos del año ha sido el lanzamiento de “Appuesta por tu salud”, una aplicación móvil que hemos desarrollado tras detectar la necesidad, por parte de nuestros partners, de hacer llegar de forma eficiente recomendaciones de salud al conjunto de sus empleados y empleadas”.

— — — — —

además, internamente contamos con diferentes mecanismos de control que refuerzan nuestra gestión responsable, como la centralización de las compras, el departamento de auditoría interna, que supervisa los procesos administrativos o el Comité de Cumplimiento Normativo. Pero la transparencia es mucho más, es un concepto transversal a todas nuestras actuaciones; es comprometernos a mantener informados de forma rigurosa y precisa a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, mantener una escucha activa para detectar sus necesidades

y expectativas y poner en marcha propuestas concretas en respuesta a las mismas. En definitiva, la transparencia es abrir las puertas de nuestra organización al conjunto de la sociedad, ponernos a su servicio.

6. MC MUTUAL está certificada por AENOR como Empresa Saludable. ¿En qué destaca la organización en este sentido?

Igual que sucede con nuestra población protegida, cuidar de la salud y de bienestar de nuestro equipo humano es una prioridad, y en nuestro posicionamiento como empresa saludable hay dos ejes esenciales:

Por un lado, está la impecable labor de nuestro Servicio de Prevención Propio, que impulsa numerosas campañas que tienen como objetivo que nuestro equipo de profesionales adopte buenos hábitos de salud, tanto desde un punto de vista físico como emocional.

Y por otro lado, está una apuesta total y absoluta para que nuestros empleados y empleadas gocen de un ambiente de trabajo positivo y de beneficios sociales, así como de medidas de conciliación reales que les permitan armonizar su vida personal y profesional, tales como el horario flexible en nuestras oficinas centrales.

Y para conseguirlo, escuchamos. Tenemos muy claro que para garantizar un buen entorno debemos conocer cuál es el estado de ánimo real de las personas, cuáles son sus percepciones y necesidades, y por ello realizamos bienalmente encuestas de compromiso y de evaluación de riesgos psicosociales que nos permitan tomarnos el pulso, ver qué falla, qué podemos mejorar y actuar en consecuencia.

7. En marzo de 2019 se anunció el acuerdo “+compromiso, alianza de mutuas” junto a Asepeyo y Fraternidad-Muprespa. ¿En qué beneficia a las empresas mutualistas?

El acuerdo nos permite ampliar nuestra cobertura geográfica, y por lo tanto recortar distancias entre nuestra población protegida y nuestros centros, pudiendo ofrecer así una atención

sanitaria de mayor calidad. Y por supuesto, nos permite ser más eficientes con la gestión de nuestros recursos. Por otro lado, las tres mutuas nos hemos comprometido a investigar e innovar para reducir las contingencias profesionales, así como a colaborar en actividades preventivas para las empresas mutualistas y en el desarrollo de aplicativos informáticos comunes.

8. ¿Cuáles son los retos de futuro de la mutua?

Nuestra meta es ser socios de referencia de nuestros mutualistas para el cuidado de la salud y del bienestar de las personas y para la reducción de sus riesgos laborales. Un reto que conseguiremos potenciando nuestro talento interno, el trabajo en equipo y la innovación tecnológica y organizativa, para ofrecer así un servicio que no solo responda a las necesidades de nuestros grupos de interés, sino que supere sus expectativas.

Este informe es una compilación de nuestras actividades relativas al 2019. Sin embargo, el COVID-19 ha llegado mientras nos encontrábamos en pleno desarrollo del mismo, y hemos considerado esencial incluir a modo de anexo el relato de lo que ha significado para nosotros la irrupción de esta inesperada pandemia, y qué medidas y acciones hemos llevado a cabo al respecto como mutua colaboradora con la Seguridad Social.

Presentación



Perfil de la Organización

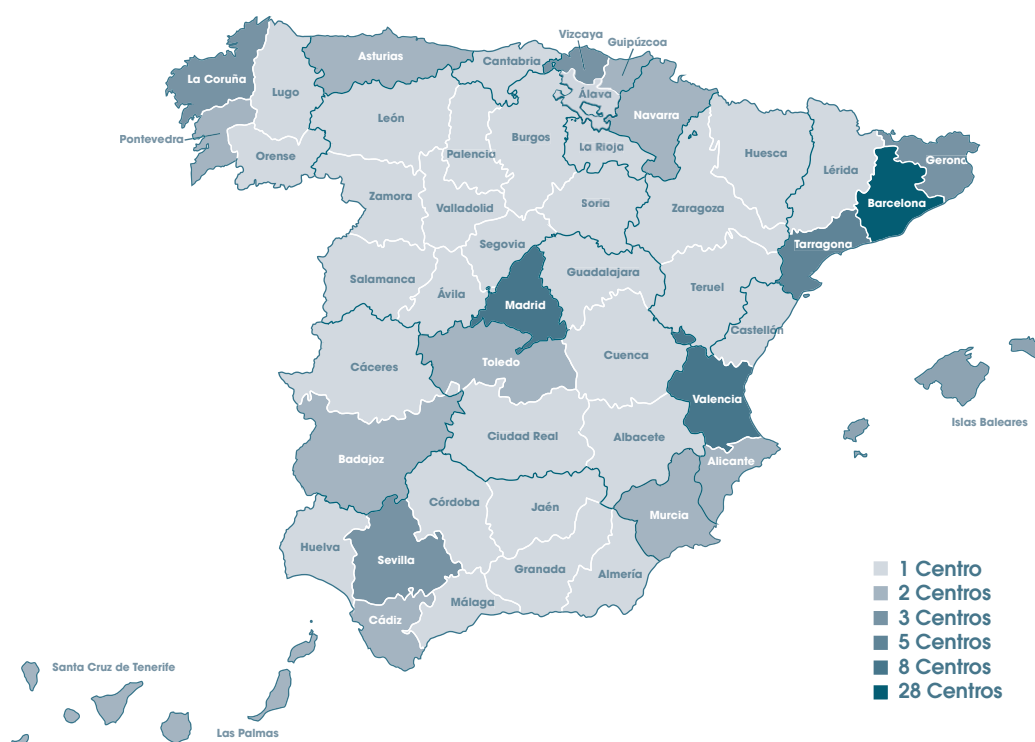
Mutua nº1

MC MUTUAL es la mutua colaboradora con la Seguridad Social nº 1, llevamos más de 100 años cuidando de la salud de los trabajadores y trabajadoras.

Nuestra razón social es Mutual Midat Cyclops y somos una asociación de empresarios, con personalidad jurídica propia, autorizada por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y sometida a su

vigilancia y tutela. Somos una entidad sin ánimo de lucro, y gozamos de la capacidad de adquirir, poseer, gravar y enajenar bienes, realizar toda clase de actos y contratos y ejercitar derechos o acciones. Todo ello ordenado a la realización de los fines que tenemos encomendados y conforme a lo dispuesto en el reglamento sobre colaboración en la gestión de la Seguridad Social y en sus disposiciones de aplicación y desarrollo.

Mapa de centros por provincia y CCAA



Andalucía	11	Castilla - La Mancha	6	Galicia	7
Aragón	3	Castilla - León	9	Madrid	8
Asturias	2	Catalunya	37	Murcia	2
Baleares	2	Comunitat Valenciana	11	Navarra	2
Canarias	2	Euskadi	6	La Rioja	1
Cantabria	2	Extremadura	3		

Somos la primera entidad del sector por antigüedad y por ser la primera en colaborar con la Seguridad Social. Nuestros orígenes se remontan al año 1901, cuando un grupo de empresarios fundó La Previsión, la primera organización en operar en España dedicada a asegurar los riesgos de sus trabajadores/as en el ámbito laboral. Años más tarde, la trayectoria centenaria de esta mutua pionera fue asumida por Mutual Cyclops.

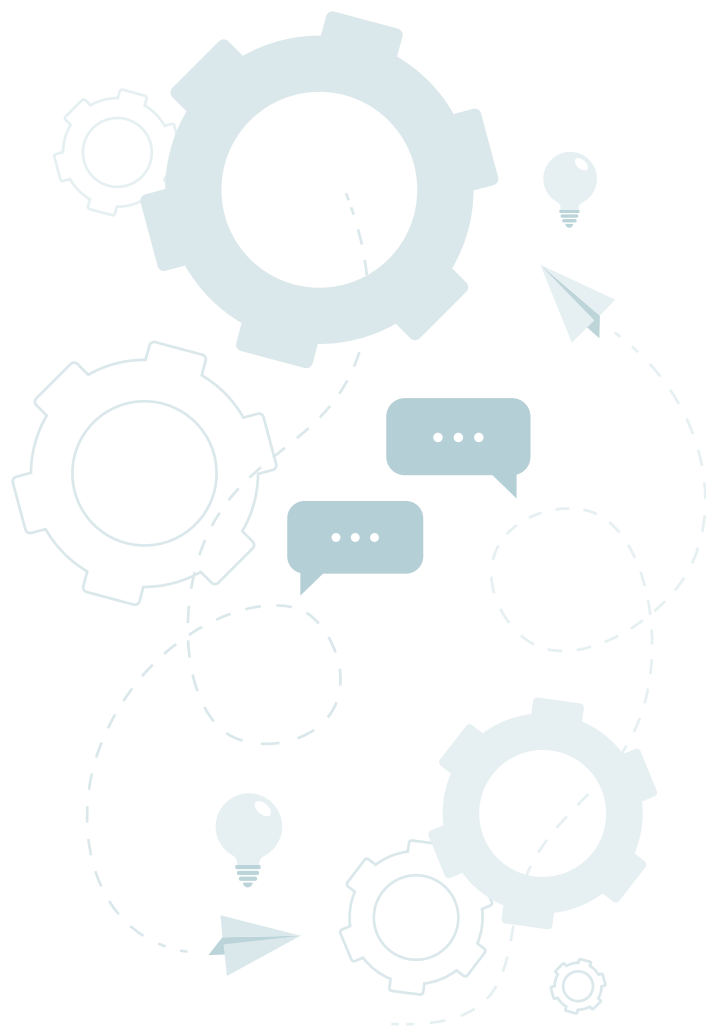
En 2006 nace MC MUTUAL, tras la fusión de dos de las principales mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del sector, Mutual Cyclops y Midat Mutua.

MC MUTUAL es una entidad que trabaja de forma transversal con todo tipo de sectores de actividad. Las empresas pertenecen principalmente al sector servicios.

Líneas de Negocio

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social, nuestras principales funciones son:

- › Asistencia sanitaria y cobertura económica, como consecuencia de accidentes de trabajo o de enfermedades profesionales.
- › Gestión de la prestación económica derivada de una incapacidad temporal, que se haya producido como consecuencia de un accidente no laboral o de una enfermedad común.
- › Tramitación de las prestaciones económicas:
 - » por riesgo durante el embarazo o la lactancia natural.
 - » por cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave.
 - » por cese de actividad de los trabajadores/as autónomos.
- › Colaboración con la Seguridad Social en las actividades de prevención, recuperación y todas las previstas en la Ley General de la Seguridad Social.



Nuevo Plan estratégico

El plan estratégico 2019-2021 es un proyecto que sigue con la línea de ser una mutua cada vez más cercana a nuestros mutualistas y con una mayor escucha activa para responder a sus necesidades.

El plan define nuestra misión -quiénes somos-, nuestra visión -a dónde queremos llegar- y las prioridades estratégicas que nos hemos marcado para avanzar en la consecución de nuestras metas.

"En el contexto cambiante y
dinámico actual, es fundamental
conocer y orientarnos hacia nuestros
principales grupos de interés:
mutualistas y población protegida."



Misión

Nuestra misión es cuidar de la salud laboral de las personas, de forma responsable.

Por ello, debemos poner todas las herramientas necesarias para garantizar la calidad del servicio y de la atención sanitaria recibida por nuestros trabajadores y trabajadoras lesionados. Además, debemos gestionar nuestros recursos con responsabilidad, es decir, con eficacia y eficiencia, para asegurar la adecuada protección económica de la población protegida y de sus familiares. Y sin olvidar la necesidad de impulsar políticas de prevención de riesgos laborales y de promoción de la salud laboral entre las empresas mutualistas que permitan reducir la siniestralidad laboral y reforzar su compromiso con la responsabilidad social.



1. Personas

Desarrollar (liberar) el potencial de las personas y de los equipos



2. Orientación al mutualista

Superar las expectativas de empresas, colaboradores y usuarios



3. Cultura innovadora

Potenciar la innovación (y la tecnología) como ventaja competitiva, con enfoque servicio y enfoque eficiencia



4. Resultados

Alcanzar los resultados establecidos en el presupuesto, que nos mantengan entre los mejores del sector

Visión

Nuestra visión es ser socio de referencia de nuestros mutualistas para el cuidado de la salud y del bienestar de las personas y para la reducción de sus riesgos laborales, desarrollando conjuntamente propuestas de valor innovadoras en una relación permanente y de confianza.

Para llevar a cabo nuestro plan estratégico nos apoyamos en cuatro ejes: las personas, la orientación al cliente, la cultura innovadora y los resultados.

Las personas de la entidad son nuestro principal activo. Por ello, consideramos fundamental una buena función del liderazgo, así como potenciar la comunicación y la participación de los equipos. La capacitación y el acceso al conocimiento son otros puntos clave, en especial en el escenario de digitalización en el que estamos inmersos.

En el contexto cambiante y dinámico actual, es fundamental conocer y orientarnos hacia nuestros principales grupos de interés: mutualistas y población protegida.

Una palanca para ayudarnos a adaptarnos a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, sin perder de vista la necesidad de ser una entidad eficiente y eficaz, es la innovación. No solo una innovación tecnológica, sino también organizativa, de proceso, de oferta de nuevos productos y servicios.

El desarrollo de las prioridades anteriores nos debe conducir a mantener nuestra posición como una de las mejores mutuas del sector.



Los logros más relevantes de 2019

Gestión:

14.189.558 €

Resultado económico de MC MUTUAL, en su actividad de colaboración con la Seguridad Social.

Δ 4,1%

Aumento de la población protegida por MC MUTUAL, que ha alcanzado la cifra de 1.452.940 personas.

168.490

Empresas asociadas

Prestaciones:

1.452.439

trabajadores y trabajadoras protegidos en Contingencias Profesionales

Aumento del 19,49% respecto al ejercicio anterior. El porcentaje de siniestralidad ha sido de un 4,06%.

1.219.714

trabajadores y trabajadoras protegidos en Contingencias Comunes

Aumento del 4,49% respecto al ejercicio anterior. El porcentaje de incidencia ha sido de un 31,52%.

Orientación al mutualista y al usuario:

8,49 sobre 10

Índice de satisfacción de usuarios en nuestros centros asistenciales y 9,15 sobre 10 en nuestras clínicas

Lanzamiento del portal "Mejora tu absentismo"

un espacio para conocer nuestro sistema para mejorar el absentismo, el "Método MC-IT Consultoría", y los productos y servicios exclusivos que ofrecemos a nuestras empresas mutualistas.

Lanzamiento de APPuesta por tu salud

una aplicación móvil para difundir hábitos saludables sobre salud, alimentación, actividad física y hábitos posturales, salud emocional y seguridad vial. Durante 2019, la app ha registrado 2.019 instalaciones y se han dado de alta 111 empresas.

Certificaciones y acreditaciones:

UNE-EN ISO 9001-2015

Sostenible

UNE 179003/2010

EFQM: Excelencia Europea 500+

Empresa Saludable: ES-2016/0009

Asistencia Sanitaria: - Clínicas MC MUTUAL



intervenciones
quirúrgicas*



urgencias
atendidas



visitas en consultas
externas



sesiones de
rehabilitación



estudios de
pruebas
biomecánicas

*596 a través de cirugía mayor ambulatoria.

- Centros Asistenciales

115.069

Trabajadores/as atendidos/as en contingencias profesionales

356.616

Visitas atendidas en contingencias profesionales

358.198

Sesiones de rehabilitación en contingencias profesionales

- Datos poblacionales:

79,2

pacientes atendidos
al año por cada
mil trabajadores
protegidos en
accidentes de trabajo

245

visitas médicas a
nivel ambulatorio, por
cada mil trabajadores
protegidos en
accidentes de trabajo

162

visitas por cada
mil trabajadores
supervisados en
contingencia común

54

intervenciones
quirúrgicas por cada
mil trabajadores
accidentados a nivel
hospitalario

- Actividad sanitaria realizada en contingencias comunes:



pruebas médicas
y tratamientos
realizados

Prevención de Riesgos Laborales

- Asesoramos en PRL

6.611

actuaciones de asesoramiento a empresas (un 9,3% más respecto al ejercicio anterior). El grado de satisfacción se ha situado en un 8,4 sobre 10.

134

Empresas mutualistas de todos los sectores participantes en el Plan de Acción para Empresas con Especial Siniestralidad (PAEES), permitiendo reducir en un 43,8% el índice de incidencia global en estas empresas, evitando así 433 accidentes de trabajo con baja y consiguiendo un ahorro de 9.458 jornadas de trabajo perdidas al año.

- Formamos en PRL

Promedio de satisfacción:

de las formaciones que hemos llevado a cabo este año:

9 sobre 10

Formación presencial:

hemos realizado **30** sesiones de sensibilización, con la participación de 285 asistentes; y **510** talleres (escuela de espalda, seguridad vial, alimentación saludable y gestión del estrés), con un total de 6.673.

Formación online:

las matrículas realizadas han aumentado un **43%** respecto a 2018, llegando a las 8.542. Hemos impartido **66** seminarios técnicos, con un total de 680 asistentes; **21** jornadas técnicas, con 731 asistentes y **2** webinarios con un total de 82 personas conectadas.

- Promocionamos la PRL

8.168

Gestión de expedientes, relativos al incentivo Bonus del ejercicio 2018, presentados por las empresas y tramitados en su totalidad como favorables por la DGOSS.

499

Candidaturas, un 41% más respecto a la edición anterior, en la XI edición de los Premios MC 28 de abril.

62

Empresas participantes, un 27% más que en la edición anterior, en la XVIII edición de los Premios MC MUTUAL "Antonio Baró".

20

Organizaciones de más de 50 trabajadores y trabajadoras con el reconocimiento "Cero es +" por no haber registrado ningún accidente de trabajo o enfermedad profesional.

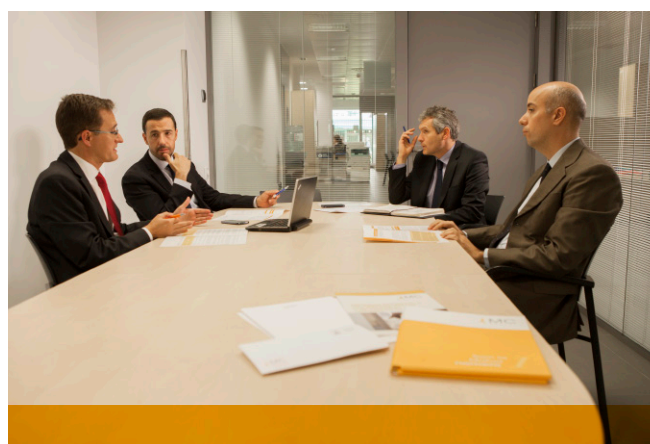
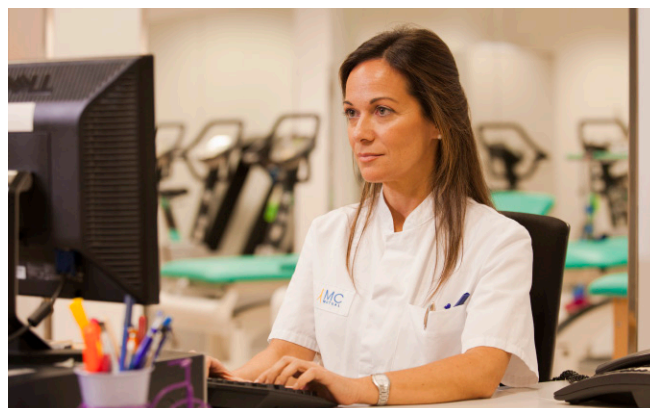
El equipo MC:

Prueba piloto teletrabajo

Han participado 110 personas (de Central y de Zonas). La media de satisfacción de los participantes ha sido de 9,54 sobre 10 y la de sus responsables directos de 8,80 sobre 10. Dado el éxito de la prueba piloto, el Comité Ejecutivo ha decidido dar continuidad al teletrabajo en 2020.

Proyecto KOSMO

Las acciones solidarias más destacadas han sido las denominadas "planetas", con los siguientes resultados: Planeta Recogida de Alimentos (más de 9.000kg de alimentos), Planeta AECC (4.249,13€), Planeta Teaming (9.097€), Planeta Donación de sangre (43 donaciones), Planeta Recogida de Juguetes (69 centros participantes y 19 empresas mutualistas), Planeta Tapones Solidarios (910 kg)



Gobierno corporativo e integridad



Órganos de gobierno

Los órganos de gobierno se ocupan de impulsar y supervisar las directrices generales y la estrategia de MC MUTUAL, así como el desarrollo de nuestra política corporativa.

Nuestras empresas asociadas y sus trabajadores y trabajadoras también participan en el gobierno de nuestra entidad a través de los canales establecidos en los estatutos. Entre ellos, los órganos de gobierno (Junta General y Junta Directiva) y los órganos de participación y consulta (Comisión de Prestaciones Especiales y Comisión de Control y Seguimiento).

Todos los miembros de los órganos de gobierno de MC MUTUAL se comprometen a gestionar la entidad con criterios de eficiencia, transparencia y equidad, siguiendo las directrices marcadas por el Código de Buenas Prácticas del sector.

Junta General

Es nuestro máximo órgano de gobierno y lo integran el colectivo empresarial asociado y una persona representante de los trabajadores y trabajadoras de la mutua. Cada uno de los asociados - siempre que se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones sociales - tiene derecho a un voto.

La Junta General Ordinaria se debe celebrar una vez al año y las Extraordinarias pueden hacerlo en cualquier momento, tras un acuerdo adoptado por la Junta Directiva, o por solicitud de la vigésima parte de los asociados. La Junta General Ordinaria de 2019 tuvo lugar el 11 de julio en Barcelona y no hemos convocado ninguna Junta General Extraordinaria.

Junta Directiva

Los miembros de la Junta Directiva se encargan del gobierno directo e inmediato de MC MUTUAL, su plena representación y de todas las facultades de dirección, administración y ejecución que sean precisas para la defensa de los intereses patrimoniales y sociales de nuestra entidad, con las limitaciones establecidas por los estatutos y la normativa vigente.

De acuerdo con los estatutos, la Junta Directiva se compone de un máximo de veinte miembros, de los cuales, diecinueve pertenecen a las empresas



asociadas y, el miembro restante, es una persona representante de los trabajadores al servicio de la mutua.

Los miembros de la Junta Directiva se distribuyen los cargos de presidencia, vicepresidencia (primera y segunda) y secretaría. El resto tienen la condición de vocales. También asisten a la Junta Directiva el director gerente y aquellas otras personas que se consideren necesarias, en estos casos con voz pero sin voto.

Los miembros de este órgano no perciben ningún tipo de remuneración por su actividad, sin perjuicio de la compensación legal por asistencia a las juntas a las que tienen derecho. En el supuesto de realizarse actos contrarios a la normativa aplicable, dichos miembros deberían responder frente a la Seguridad Social, la propia mutua y el colectivo empresarial por los daños causados.

Miembros de la Junta Directiva a 31 de diciembre de 2019

Presidente

D. ENRIC REYNA MARTÍNEZ
AMREY HOTELS, S.L.

Vicepresidente primero

D^o. PATRICIA SUCH FARO
SEAT CUPRA, S.A.

Vicepresidente segundo

D. JAUME CANÉ BALLART
FREUDENBERG, S.A.

Secretario

D. JOAN CURCÓ COSTAFREDA
FOMENTO DE CENTROS DE ENSEÑANZA

Vocales

D. MARIANO CASTIÑEIRA CABEZAS
BANCO CETELEM, S.A.

D. ÓSCAR CUADRADO SERENA
ÁREAS, S.A.

D. IGNACIO GARCÍA DE LEÁNIZ
AVANZA

D. AGUSTÍN GONZÁLEZ HERMOSILLA
CESPA GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS, S.A.

D. RICARDO LECHUGA CISNEROS
S.A. DAMM

D. PEDRO MARCELO OTEO OLIVÉ
MOREDA-RIVIERE TREFILERIAS, S.A.

D. JUAN ANTONIO YERA BARRIO
GUNNEBO ESPAÑA, SAU

D. ENRIC CROUS MILLET
DISTILLER, S.A.

D^o. M^o HELENA DE FELIPE LEHTONEN
TÉCNICAS DE FILTRACIÓN, S.A.

D^o. ANNA GENER SURRELL
IPRES - INTEGRACIÓ DE PERSONES
EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL

D. CARLOS JIMÉNEZ PÉREZ
FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA

D^o. ANNABEL MARCOS I VILAR
SERVEI CATALÀ DE LA SALUT

D^o. HELENA MORA GRESA
PUNTO FA, S.L.

D. MARCOS ALDREY SEGURA
REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES
DE MC MUTUAL

Director gerente

D. EDUARDO VIDAL CASTARLENAS



Dirección general

El director gerente es el responsable de la gerencia y, por delegación de la Junta Directiva, de la dirección administrativa y la representación de nuestra entidad. Los miembros del Consejo de Administración o aquellas personas que desempeñen una actividad remunerada en una empresa asociada a la mutua no pueden ocupar el puesto de la Dirección General de la mutua.

El director gerente de MC MUTUAL es Eduardo Vidal Castarlenas, cargo que asume desde 2014.

Órganos de participación

Comisión de prestaciones especiales

Este órgano de participación se encarga de la concesión de los beneficios de la asistencia social que deban ser satisfechos por nuestra entidad. Está comisión la constituyen ocho miembros, de los cuales cuatro son representantes de los trabajadores y trabajadoras de las empresas asociadas y, la otra mitad, representantes del colectivo empresarial, designados por la Junta Directiva. La persona que ocupa la Presidencia la eligen los propios miembros de la comisión, que no reciben ningún tipo de remuneración por su actividad, sin perjuicio de la compensación legal por asistencia a la que tienen derecho.

Miembros de la Comisión de Prestaciones Especiales a 31 de diciembre de 2019

Representantes de los empresarios asociados

D. DAVID DE ABÁSULO MUÑOZ (PRESIDENTE)
CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS
AUDIOVISUALS, S.A.

D. JOSÉ MIGUEL DE LA DEHESA ROMERO
UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

D. CARLOS JIMÉNEZ PÉREZ
PRENSA DIARIA ARAGONESA, S.A.

Dª. ROSA MARÍA PUJANTE
UNIVERSIDAD POMPEU FABRA

Representantes de los trabajadores y trabajadoras

D. MIGUEL ÁNGEL BOIZA LÓPEZ
CC.OO. - NISSAN MOTOR IBÉRICA, S.A.

D. MANUEL JOSÉ FERNÁNDEZ SUAZO
UGT - SEAT, S.A.

D. RAMON NOLLA QUIXALÓS
UGT - BBVA

D. JESÚS PRIETO QUINTERO
CC.OO.



Comisión de control y seguimiento

Esta comisión, formada por diez personas, es el órgano de participación del colectivo empresarial y trabajadores y trabajadoras para el control y seguimiento de la colaboración de la Mutua con la Seguridad Social. La mitad de miembros corresponde a la representación de los trabajadores protegidos por la entidad, a través de las organizaciones sindicales nacionales más representativas, y la otra mitad a la representación del colectivo empresarial asociado a MC MUTUAL, elegida a través de las organizaciones empresariales de mayor representatividad. La Presidencia de la Comisión de Control y Seguimiento la ejerce la misma persona que ejerce la Presidencia de la Junta Directiva. La Secretaría la asume el director gerente, que tiene voz pero no voto. Los miembros de este órgano de participación no perciben retribución alguna por su gestión, sin perjuicio de la compensación legal por asistencia a la que tienen derecho.

Miembros de la Comisión de Control y Seguimiento a 31 de diciembre de 2019

Presidente

D. ENRIC REYNA MARTÍNEZ

C.E.O.E.

D. ISIDRO ABELLÓ RIERA
ABELLÓ LINDE, S.A.

D. JAVIER GARCÍA DÍEZ
QUALITYSER

D. RAFAEL LLEDÓ RODRÍGUEZ
HOSPITAL GENERAL DE GRANOLLERS

D. XAVIER IBARS ÁLVARO
FOMENT DEL TREBALL DE CATALUNYA

Suplentes C.E.O.E.

D. GUILLERMO BURGUETE MOLTÓ
ATYSA FACILITY SERVICES, S.L.

D^º. LAURA OJEDA LÓPEZ
RECKITT BENCKISER ESPAÑA, S.L.

D. JOSEP ROSET CASTELLS
OLIVIAS SELECCIÓN, S.L.U.

U.G.T.

D. FELIPE BARRERA RODRÍGUEZ

D. ANDRÉS MATEOS HERNÁNDEZ

D. FAUSTINO MARTÍN GARCÍA

Suplentes U.G.T.

D. JOSÉ LUIS OLALDE BLANCO

D^º. ALICIA BUIL I CUENCA

D. ENRIQUE FERNÁNDEZ DOMÍNGUEZ

CC.OO.

D. FELIPE TRIGUEROS GIL

D^º. MÓNICA PÉREZ CARDOSO

Suplentes CC.OO.

D. MARIO PARIENTE DELGADO

Secretario

D. EDUARDO VIDAL CASTARLENAS

Vicesecretario

D. JUAN IGNACIO AGUIRRE GONZÁLEZ



Órganos de consulta

Junta Consultiva

En MC MUTUAL contamos con este órgano de participación y consulta para mejorar la calidad de nuestros servicios. Esta junta está constituida por representantes de las empresas asociadas y la regula la Junta Directiva.

En las reuniones de la Junta Consultiva, el grupo de empresarios y empresarias participantes, colabora con la Dirección, debatiendo de forma constructiva el modo de mejorar los servicios que presta la mutua.

Sus miembros no perciben retribución alguna por su gestión.

D^ª. DOLORES ABRIL GUERRERO
ABRIL GUERRERO ASESORES, S.L.

D. LLUÍS ÀLVAREZ TORNER
EMTE SERVICE

D. RICARDO BACCHINI
VOLSKSWAGEN AUDI ESPAÑA, S.A.

D. MIGUEL BLANCA DIESTE
T-SYSTEMS ITC IBERIA

D. FERNANDO BORRÀS CORREA
CODEACTIVOS, S.A.

D. ANTONIO CAMMANY DORR
EPISER, S.L.U.

D. BERNARDO CASP SANZ
DRUNI, S.A.

D. CARLOS CHAVARRÍA ORTIZ
UNIVERSIDAD DE OSUNA

D. JUAN CARLOS COMA
ATOS ORIGIN, S.A.

D^ª. MAR CONTRERAS LUZÓN - MADRID
FOMENTO DE CENTROS DE ENSEÑANZA, S.A.

D. ÓSCAR CORTIJO PERIS
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN PABLO CEU

D. FRANCISCO CRUZ LÓPEZ
BCM GESTIÓN DE SERVICIOS, S.L.

D. JUAN MANUEL CRUZ PALACIOS
ACCIONA

D. CARLOS ESCUDERO RAYA
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN Y GESTIÓN DE JAÉN

D. JUAN MANUEL ESTEBAN SAUDINÓS
SOLDENE, S.A.



D. JOSEP MARIA FELIU VILASECA
RACC

D^ª. MARTA GARCÍA GARRIGA
GRUPO UNO CTC

D^ª. MARÍA EUGENIA GARCÍA GONZÁLEZ
THE BOSTON CONSULTING GROUP, S.L.

D^ª. MÓNICA GARCÍA INGELMO
ORANGE ESPAGNE S.A.U.

D. FERNANDO GIL BARCELÓ
LIMPIEZAS BARCINO, S.A.

D. FERRAN GONZALVO MARTÍ
AGRUPACIÓ MÚTUA

D. JOSÉ HINOJOSA MARTÍN
FIRA INTERNACIONAL DE BARCELONA

D. JORGE JOSÉ JIMÉNEZ RUIZ
CAJA RURAL DE GRANADA

D. MIQUEL JORDÀ COSTA
EUROFIRMS ETT

D. ENRIQUE JUAN PASCUAL
AUTOCARES RICO, S.A.

D. XAVIER LÓPEZ LUJÁN
FUNDACIÓ ASCAMM

D. PERE LÓPEZ MIRAS
AGORA S.A.

D. ANTONIO LLORENS TUBAU
SERUNION

D. HILARIO LLORENTE BUEDO
INTEREMPLO ETT S.L.

D. ANTONIO MARÍN MARÍN
EMB ASESORES, S.L.



D. RAMÓN MARTÍN VALCÁRCEL
RICOH ESPAÑA, S.L.

D. JAVIER MIRALLAS SARABIA
OPTIMA LESAN, S.L.

D. DOMINGO JOSÉ MONTES DE OCA HERNÁNDEZ
GRUPO ICOT

D. ALBERTO NAVARRO IBORRA
SERUNION

D. MIQUEL NOGUER I PLANAS
AJUNTAMENT DE BANYOLES

D. RAMÓN NOGUERA HANCOCK
FUNDACIÓN PRIVADA UNIVERSITARIA EADA

D. JORGE PELÁEZ DE CASTRO
GRUPO METRÓPOLIS

D. FRANCISCO JOSÉ PÉREZ FRESQUET
FERE - CECA - E Y G - ANDALUCÍA

D. JUAN RAMÓN PÉREZ SANCHO
EULEN, S.A.

D. ANTONI PONT AMENÓS
BORGES, S.A.

D. XAVIER PUIG ALSINA
FLAMAGAS, S.A.

Dº. M. DEL MAR QUINTANA VALVERDE
FUNDACIÓN LOYOLA

D. JUAN CARLOS RAMOS RODRÍGUEZ
SIDENOR

D. JORDI RIUS RADIGALES
RANDSTAD, S.A.

D. JOSEP RIUS VILARDOSA
MÚTUA DE GRANOLLERS

D. ALBERT RODRÍGUEZ ARNAIZ
ROCA&JUNYENT ADVOCATS, S.L.

D. MARIO ROMERO GONZÁLEZ
ALESTIS AEROSPACE

D. MANEL SALCEDO I TRIVIÑO
HOSPITAL SANT JOAN DE DEU

D. JOAN CARLES SAVALL OLIVELLA
GRUPO COPISA, S.A.

D. JOSÉ LUIS SÁNCHEZ DE PEDRO EZQUERRA
PROTECCIÓN Y SEGURIDAD TÉCNICA, S.A.

D. SALVADOR SÁNCHEZ PÉREZ
SAMCA

D. FELIPE SANTIAGO BURGOS
GESDOCUMENT Y GESTIÓN, S.A.

D. ALBERT SUMARROCA CLAVEROL
BODEGUES SUMARROCA

Dº. REYES TORRES VICENT
ALSTOM

D. JOAN M. VALLÉ RIBERA
SENTIU PRODUCT, S.L.

D. SERGI VICENTE MÁÑEZ
FALCK VL SERVICIOS SANITARIOS, S.L.

D. ALEJANDRO VIGIL CASCO
SELECCIÓN SELECTIVA ETT S.L.

D. ROMÁN VILLAESCUSA MORA
FUNDACIÓN IBEREMPRESARE

D. MIQUEL ZAHÍNO GARCÍA
SENER INGENIERÍA Y SISTEMAS, S.A.

Comisión Permanente

Este órgano de gobierno lo constituyen entre cinco y siete miembros de la Junta Directiva -presidencia, vicepresidencias, secretaria y vocales designados por la junta- que puede delegar en la Comisión Permanente las funciones y facultades que considere convenientes y que no tengan el carácter de indelegables. Los miembros de esta comisión no perciben retribución alguna por su gestión, sin perjuicio de la compensación legal por asistencia a la que tienen derecho.

Presidente

D. ENRIC REYNA MARTÍNEZ
AMREY HOTELS, S.L.

Vicepresidente primero

D^a. PATRICIA SUCH FARO
SEAT CUPRA, S.A.

Vicepresidente segundo

D. JAUME CANÉ BALLART
FREUDENBERG ESPAÑA, S.A.U.

Secretario

D. JOAN CURCÓ COSTAFREDA
FOMENTO CENTROS DE ENSEÑANZA

Vocales

D. ENRIC CROUS I MILLET
DISTILLER, S.A.

D. RICARDO LECHUGA CISNEROS
S.A. DAMM

Director gerente

D. EDUARDO VIDAL CASTARLENAS



Estructura de la organización

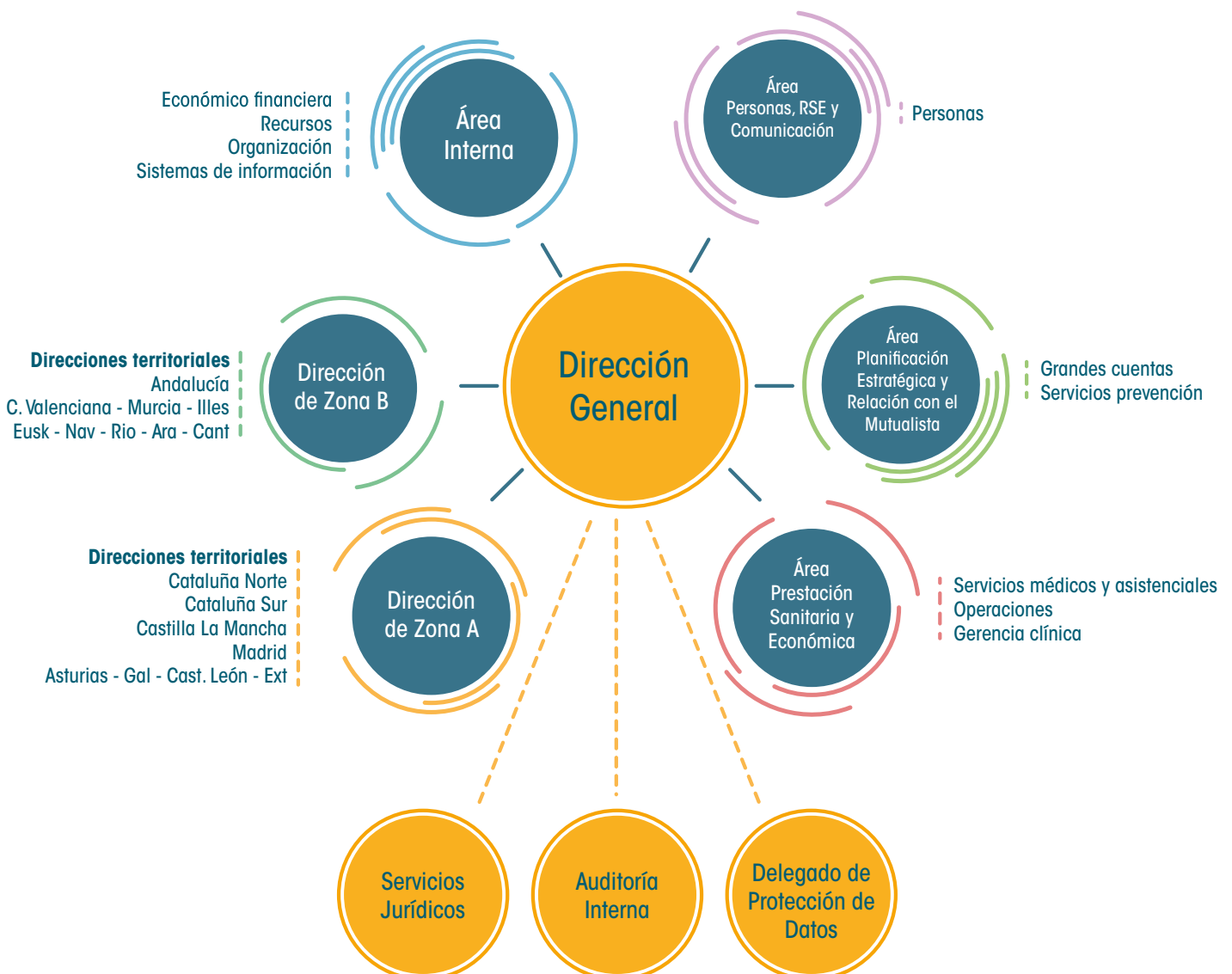
La estructura operativa de MC MUTUAL, cuyo organigrama está liderado por el Director General y que engloba cuatro grandes áreas: Interna; Personas, RSE y Comunicación; Planificación Estratégica y Relación con el Mutualista; y Prestación Sanitaria y Económica -de las que dependen 12 divisiones funcionales- y dos grandes zonas territoriales, que se muestran en el organigrama adjunto.

Zona A: Catalunya, Galicia, Principado de Asturias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Extremadura y Comunidad de Madrid

Zona B: Andalucía y ciudades de Ceuta y Melilla, Aragón, Illes Balears, Canarias, Cantabria, Euskadi, La Rioja, Región de Murcia, Comunidad Foral de Navarra y Comunidad Valenciana

Dentro de la estructura organizativa de MC MUTUAL, tenemos el Comité Ejecutivo liderado por el Director Gerente. Dicho comité está formado por cuatro personas, de las cuales un 25% son mujeres (Área Interna) y un 75% son hombres (Dirección General, Área de Personas, RSE y Comunicación, Área Prestación Sanitaria y Económica).

Organigrama MC MUTUAL



Asociaciones y alianzas

En MC MUTUAL colaboramos con entidades relacionadas con el ámbito de la educación o la prevención de riesgos laborales, contribuyendo así a concienciar a la sociedad acerca de la importancia de mejorar la salud laboral, el bienestar en el trabajo y la prevención de accidentes.

Gracias a los acuerdos que mantenemos con universidades, escuelas universitarias, fundaciones, asociaciones y colegios profesionales del ámbito de la salud desarrollamos actividades científicas, técnicas, culturales y académicas que revierten en beneficios para nuestros usuarios. En esta línea, en 2019 firmamos un convenio con el *Col·legi Oficial d'Infermeres i Infermers de Barcelona* (COIB) gracias al cual podemos acceder a consejos de salud acreditados y trasladarlos a nuestra población protegida.

Además, formamos parte de organizaciones como la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (AMAT).

En cuanto a las alianzas de 2019, destacan los acuerdos con Asepeyo, Ibermutuamur, Activa Mutua, Mutua Universal y MAC para ampliar nuestra cobertura geográfica y mejorar nuestros servicios en una decena de localidades, colaborando así en la construcción de un sector más eficiente. Un objetivo que también conseguimos con “**+compromiso, alianza de mutuas**”, acuerdo que mantenemos con Asepeyo y Fraternidad Muprespa que nos permite recortar distancias entre nuestra población protegida y nuestros centros y ofrecer una asistencia sanitaria de mayor calidad.



+compromiso
alianza de mutuas



+compromiso, alianza de mutuas

Asepeyo, Fraternidad-Muprespa y MC MUTUAL firmaron un acuerdo de colaboración bajo el nombre “+compromiso, alianza de mutuas”, el 26 de marzo de 2019 en Madrid, para ampliar y acercar su servicio a las empresas mutualistas.

Las tres entidades suman casi 575.000 empresas mutualistas, dan cobertura a 5.645.000 trabajadores en contingencias profesionales y a 4.822.000 en contingencias comunes. Disponen de una gran red asistencial, formada por 354 centros asistenciales y 9 hospitales y clínicas, y más de 7.500 profesionales, de los cuales 3.800 son del ámbito sanitario.

Las acciones más destacadas de “+compromiso, alianza de mutuas”, son las de compartir los centros asistenciales y administrativos propios de cada mutua, prestando recíprocamente:

- › Asistencia sanitaria hospitalaria, ambulatoria, recuperadora y de pruebas complementarias en contingencias profesionales.
- › La realización de pruebas diagnósticas, tratamientos terapéuticos y rehabilitadores en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencias comunes.
- › Investigar e innovar para reducir las contingencias profesionales.
- › Colaborar en actividades preventivas para las empresas mutualistas y en el desarrollo de aplicativos informáticos comunes.

Con esta alianza, las tres mutuas se acercan a sus usuarios, agilizándoles los trámites y ofreciéndoles un mejor servicio, ya que acortan distancias entre su población protegida y sus centros asistenciales. Además, refuerza su compromiso de mejora de la prestación del servicio, así como de la gestión de los recursos, con

la voluntad de ser un referente sanitario, buscando siempre la mayor calidad y eficiencia.

+compromiso nació al amparo del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por RD Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, que dispone en su artículo 82.2 que “las prestaciones sanitarias comprendidas en la protección de las contingencias profesionales serán dispensadas a través de los medios e instalaciones gestionados por las mutuas, o, preferentemente, mediante convenios con



otras mutuas y por el RD 1630/2011, de 14 de noviembre, que establece en su artículo 6 que "con el fin de obtener la mayor eficacia y racionalización de los recursos que gestionan, las mutuas podrán establecer entre ellas los acuerdos de colaboración que sean necesarios (...).

Durante el 2019, se han constituido una serie de Grupos de Trabajo, como son los de Comunicación, Contratación, Información de Gestión, Prestaciones, Red de Centros, Sanitario y de Sistemas de Información. Todos ellos

han estado trabajando y coordinando la puesta en común de soluciones.

Entre otras actividades realizadas, se han rotulado los centros de las tres Mutuas tanto físicamente como en la Red de Centros digital, facilitando así una rápida identificación.

Compartir espacios físicos en algunos de los centros de atención y proponer la creación de nuevos centros conjuntos; realizar la revisión y optimización del Mapa Sanitario y la elaboración de protocolos de actuación en el ámbito sanitario y de prestaciones han sido algunos de los trabajos realizados.

Desde el punto de vista tecnológico, se ha trabajado en el intercambio de información asistencial, dando soporte al resto de Grupos de Trabajo. También se han abordado algunos proyectos como el uso de la inteligencia artificial, el reconocimiento de voz, la normalización de información o la solución de ordenación de pacientes.

"+compromiso, alianza de mutuas" sigue trabajando en dar el mejor servicio a sus empresas mutualistas.



Sistemas de control

Como entidad colaboradora con la Seguridad Social, en MC MUTUAL tenemos la responsabilidad de gestionar con transparencia y eficiencia los recursos públicos de la Administración. Por ello, nuestros estados contables son auditados anualmente por la Intervención General de la Seguridad Social y, además, internamente contamos con los siguientes mecanismos de control que refuerzan y garantizan nuestra gestión responsable:

- › Centralización de las compras.
- › Política de seguridad de la gestión de la información sanitaria (consentimientos informados, información a pacientes, etc.).
- › Comisión de farmacia que gestiona medicamentos y productos sanitarios.
- › Comité de Política de Seguridad, Comité Operativo de Seguridad y Delegado de Protección de Datos para asegurar la protección de datos personales.
- › Departamento de auditoría interna que supervisa todos los procedimientos de gestión.

- › Auditoría legal del sistema de prevención.
- › Comisión de Igualdad.
- › Comisión de Empresa Saludable.
- › Comisión de Salud y Bienestar.
- › Comisión de Bioseguridad.
- › Comité de Ética.
- › Comité de Transparencia (Ley 19/2013, de Transparencia, acceso a la Información pública y buen gobierno).
- › Comités de Seguridad y Salud.
- › Comité de Riesgos Penales.
- › Comité de Cumplimiento Normativo (*Compliance Office*), liderada por el *Compliance Officer*.
- › Mapa de riesgos penales (que incluye delitos por corrupción).

Todas estas medidas responden al décimo principio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por el que se establece que “las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno”.



Garantía de cumplimiento normativo (Compliance)

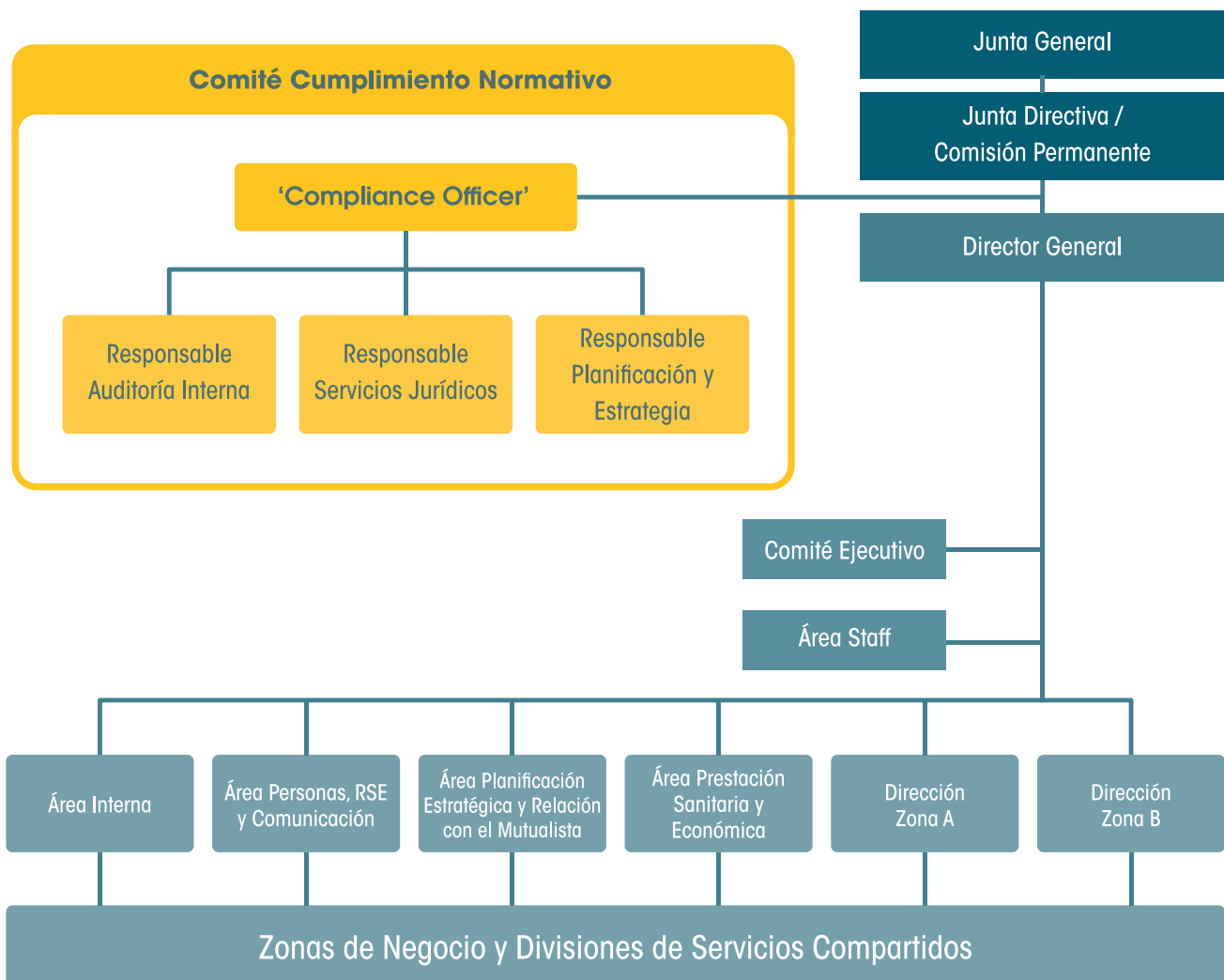
En MC MUTUAL queremos asegurar el cumplimiento normativo y la ética empresarial mediante el análisis y la evaluación de riesgos, el establecimiento de controles internos y las auditorías. Es, sin duda, una alta responsabilidad en la que se involucran los principales órganos de gobierno de la mutua para garantizar el compromiso y la voluntad de aplicar una cultura corporativa responsable, ética y legal con los siguientes objetivos:

- › Asegurar que en la mutua existen los mecanismos para garantizar el cumplimiento normativo.

- › Promover buenas prácticas y transparencia entre los empleados y directivos de la mutua (actitudes y valores).
- › Proteger a empleados, directivos y a la entidad de los riesgos que conllevan las malas prácticas.
- › Establecer los canales de denuncia apropiados.

Durante 2019 el Comité de Cumplimiento Normativo ha realizado 6 reuniones. Dicho comité depende orgánicamente de la Junta Directiva.

Organigrama Compliance



Ética

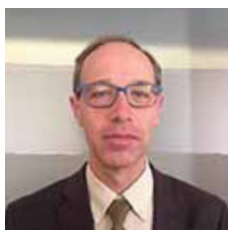
En MC MUTUAL nos comprometemos a dirigir y gestionar la mutua de forma eficiente, integrando los valores que demanda la sociedad actual. Buscamos regir la toma de decisiones, la gestión y la prestación del servicio según criterios de ética, transparencia y honestidad.

Por ello, contamos con un Comité de Ética, desde 2010. El Comité está compuesto por 12 personas del equipo MC MUTUAL y presidido por el experto externo Francesc Torralba -catedrático de ética de la Universidad Ramon Llull. Dicho comité es un órgano (autónomo) consultivo, que depende directamente de la Dirección General de MC MUTUAL.

Las principales funciones del Comité son:

- › Promover una cultura ética en MC MUTUAL.
- › Asesorar a los profesionales en la resolución de dilemas éticos derivados de la práctica profesional.
- › Elaborar documentos y guías para fortalecer las buenas prácticas en el seno de la organización.

El comité dispone de un buzón interno al que los profesionales de MC MUTUAL pueden dirigir sus consultas sobre ética.



F. Torralba
(externo)
Presidente



S. Abad
Director de
MC MUTUAL
Zaragoza



L. Cabot
Dpto. Enfermería
y Recursos
Hospitalarios



I. Porta
Dpto. RSE y
Comunicación



E. San Mateo
Servicio
Coordinación
Jurídica Zona



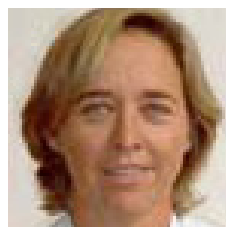
J. Muñoz
Director de
MC MUTUAL
Cáceres



J. Sánchez
Responsable
administrativo
MC MUTUAL Cádiz



P. Tor
Medicina
Sant Celoni



R. Unzurrunzaga
Servicio
Rehabilitación
Clínica



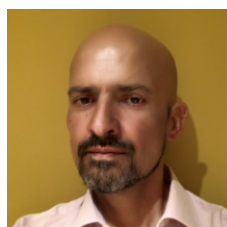
D. Valdés
Directora de
MC MUTUAL
Almería



Á. Escobar
Dpto gestión
asistencia sanitaria
e incapacidad
temporal por
contingencias
profesionales



J. Genebat
Responsable
administrativo
MC MUTUAL Sevilla



P. Ginés
Responsable
administrativo
MC MUTUAL
Madrid
Cartagena

— — — — —
“Los trabajadores de MC
MUTUAL pueden dirigir sus
consultas sobre ética al
buzón interno del comité”
— — — — —

También disponemos de un Código Ético que se ha compartido con nuestros grupos de interés y los colectivos con los que nos sentimos vinculados, y en el que se detallan las buenas prácticas que derivan de este compromiso.

Cualquier persona que desee conocer los criterios éticos de MC MUTUAL puede consultar este código en nuestra página corporativa: www.mc-mutual.es > [Quiénes somos](#) > [Código Ético](#)

En 2019 se ha elaborado un plan de comunicación para reforzar la presencia del Comité en la organización, tras haber realizado previamente una encuesta a toda la plantilla para evaluar sus conocimientos acerca de este órgano.

Entre las acciones llevadas a cabo para conseguir el objetivo de dotar de mayor presencia a este órgano, destaca el haber dado más protagonismo al espacio dedicado al Comité en el Portal del Empleado. En este sentido, se ha creado un banner en la home del Portal con un acceso directo al espacio, y se han redefinido y ampliado los contenidos, que consisten en documentos donde se recogen los dilemas que envían los empleados y la resolución aportada por el Comité, píldoras formativas (sesiones grabadas que el presidente del comité imparte al resto de miembros) y documentos monográficos. Este año se ha elaborado el documento “Hacia una cultura de transparencia”, con el que la mutua presenta un conjunto de consideraciones para profundizar en la implementación de la cultura de la transparencia en la organización, para fortalecer los elementos valiosos que ya posee la propia organización y para identificar futuros ámbitos de estudio.



“Nuestro Código Ético se encuentra disponible para cualquier persona interesada en www.mc-mutual.com”

Prevención de riesgos penales

En el marco de las políticas de Cumplimiento Normativo de MC MUTUAL, y sobre la base de los principios éticos integrados por nuestra entidad en aplicación de los Diez Principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas y nuestro Código Ético, la Junta Directiva, aprobó en el año 2015 nuestro Programa de Prevención de Riesgos Penales (PPRP).

Este programa tiene por objeto constituir un modelo de gestión y organización de la prevención de delitos, que incluye la identificación de actividades con riesgos penales, un reglamento de prevención de riesgos penales, un catálogo de conductas prohibidas, un modelo de gestión de recursos financieros adecuado, previsiones formativas y un sistema disciplinario que sanciona adecuadamente el incumplimiento de las medidas incluidas en el modelo organizativo. Por otra parte, el PPRP es un elemento clave para el reforzamiento de nuestra cultura de la ética y de la responsabilidad social corporativa, tanto a nivel empresarial como individual.

El PPRP culmina la adaptación de nuestra entidad a las previsiones relativas a la responsabilidad penal de las personas jurídicas introducidas mediante la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, la Ley Orgánica 7/2012, de 27 de diciembre, y la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo. Por primera vez en el ordenamiento jurídico español, estas reformas introducen la responsabilidad penal de la persona jurídica, que puede ser exigida con independencia de que se haya podido identificar o individualizar a la persona física autora o ejecutora de las conductas presuntamente ilícitas.

Cabe destacar que este programa no se limita a prevenir los riesgos que pudieran dar lugar a una responsabilidad penal de una persona jurídica (responsabilidad de la que están exentas aquellas entidades que ejerzan potestades públicas administrativas), sino que abarca otros tipos delictivos que pudieran cometerse en el seno de nuestra organización y que, sin duda, afectarían a otros bienes protegidos: la ética empresarial, la responsabilidad social corporativa, la reputación empresarial, así como otras eventuales responsabilidades económicas o administrativas.





Para la supervisión, verificación y actualización periódica del funcionamiento y cumplimiento de nuestro modelo de prevención de riesgos penales, así como la tramitación de las denuncias en esta materia, disponemos de un Comité de Prevención de Riesgos Penales (CPRP), con poderes autónomos de iniciativa y control, y de un Canal Interno de Comunicación y Denuncia en materia de riesgos penales. En 2019, el comité ha estado formado por los siguientes miembros:

- › Director de la División de Servicios Jurídicos, que desarrolla las funciones de coordinación del Comité.
- › Director de la División Económico-Financiera.
- › Director de la División de Personas.
- › Jefe del Departamento de Auditoría Interna.
- › Jefa del Departamento de Planificación y Estrategia.

En el ejercicio 2019 el Comité de Cumplimiento Normativo no ha trasladado al CPRP ninguna consulta o denuncia por considerar que esta pudiera tener relevancia penal.

Asimismo, durante 2019, el CPRP ha mantenido cinco reuniones. A lo largo del ejercicio 2019 se ha revisado el Programa existente, con objeto de adaptarlo a las novedades normativas y riesgos

detectados. Se ha modificado el Reglamento, actualizando las denominaciones de los procedimientos. Asimismo, se han actualizado los procedimientos de notificaciones para adaptarlos a las novedades introducidas por la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Acciones formativas

Formación impartida:

Se ha hecho un seguimiento de las acciones formativas internas desarrolladas en esta materia a lo largo del ejercicio. A 31 de diciembre de 2019, 1.799 de los 1.882 empleados y empleadas (incluidos eventuales, temporales y jubilados parciales) han finalizado el curso, lo que implica su realización por el 95,58%. Si se excluyen los trabajadores eventuales, de los 1.750 empleados, han realizado el curso 1705, el 97,42%

Formación recibida:

Como acción formativa más destacada en el ejercicio 2019, cabe indicar la asistencia, por miembros del Comité, a una jornada celebrada el 12 de febrero de 2019 sobre Novedades en la gestión de *Compliance* Penal, organizada por AENOR y BDO.

Asimismo, se han tratado las novedades surgidas en la materia, las peticiones de la Intervención General de la Seguridad Social relativas al mapa de riesgos y a control internos, las actuaciones del Comité de Cumplimiento Normativo y la coordinación con este y la actividad del Comité de Auditoría. Además, se han valorado las acciones formativas externas a las que han asistido los miembros del Comité, se han explicado las experiencias de otras mutuas en esta materia y se han valorado las incidencias que pudieran tener una relevancia penal, etc.

Por último, se ha informado del proyecto de gestión global de riesgos de la entidad, al que se ha supeditado el avance en materia de gestión de riesgos penales.

En definitiva, en MC MUTUAL desarrollamos nuestras actividades de acuerdo a la legislación vigente en todos nuestros ámbitos de actuación, lo cual nos permite garantizar el cumplimiento y la prevención de delitos, incluidos también los de corrupción. En este sentido, como entidad socialmente responsable, tenemos una firme política contra la corrupción en todas sus formas que se refleja en las buenas prácticas de nuestro Código Ético y en los compromisos adquiridos al ser firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de sus principios medioambientales, laborales, de derechos humanos y de no corrupción.

"Tenemos una firme política contra
la corrupción que se refleja en
las buenas prácticas de nuestro
Código Ético y en los compromisos
adquiridos al ser firmantes del Pacto
Mundial de las Naciones Unidas".



Confidencialidad de los datos de carácter personal

En MC MUTUAL disponemos de una política específica de seguridad de la información, que cumplimos escrupulosamente, tanto por parte de nuestro equipo humano, como por parte del personal que subcontratamos y de nuestras empresas proveedoras. También hemos aportado los recursos necesarios y adoptado las medidas adecuadas que garantizan el cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

Para poder desarrollar un modelo óptimo de gestión de la privacidad y de la seguridad de la información, la mutua dispone de dos comités de seguridad, uno directivo y otro operativo, que trabajan para el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad. Asimismo, MC MUTUAL ha designado un Delegado de Protección de Datos, el cual vela por el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos de la organización.

La mutua dispone además de un Registro de Actividades de Tratamiento actualizado y desarrolla una gestión de riesgos a través de una metodología estandarizada.

Se puede encontrar más información en la página web de MC MUTUAL: [www.mc-mutual.com/protección de datos](http://www.mc-mutual.com/protección-de-datos).

Comprometidos con **nuestros mutualistas**



Prestaciones

En 2019, la población protegida por MC MUTUAL ha crecido un 4,1% hasta alcanzar la cifra de 1.452.940 personas. La mutua cuenta con un total de 168.490 empresas asociadas.

Evolución población protegida



Composición población protegida

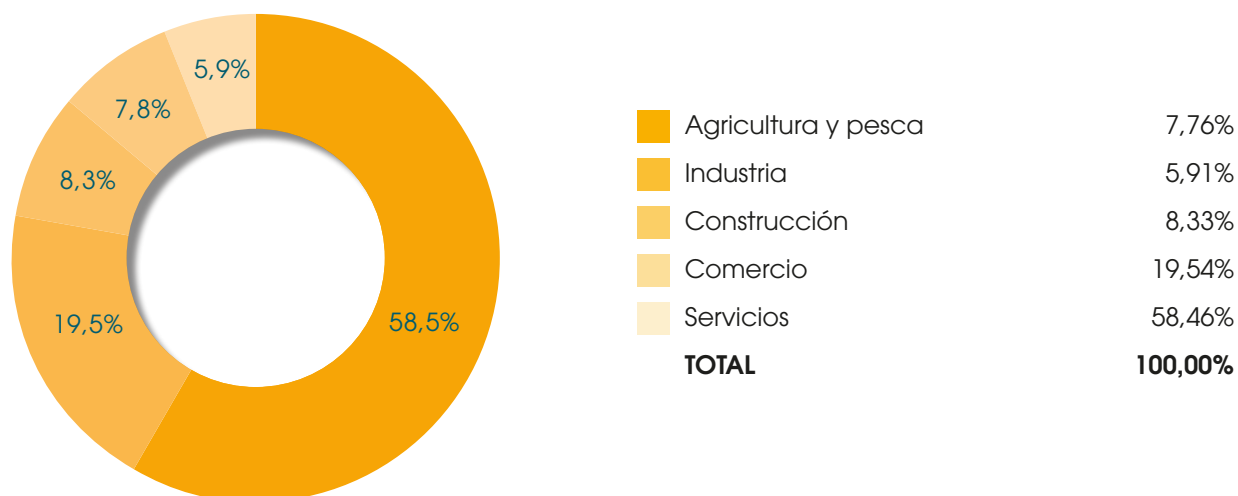


Distribución empresas asociadas por CCAA



Andalucía	28.661	Castilla - La Mancha	3.810	Galicia	14.516
Aragón	4.686	Castilla - León	6.203	Madrid	14.358
Asturias	3.154	Catalunya	44.550	Murcia	4.509
Baleares	2.426	Comunitat Valenciana	14.832	Navarra	2.065
Canarias	2.807	Euskadi	10.011	La Rioja	1.974
Cantabria	3.253	Extremadura	6.675		

Empresas según sector de actividad



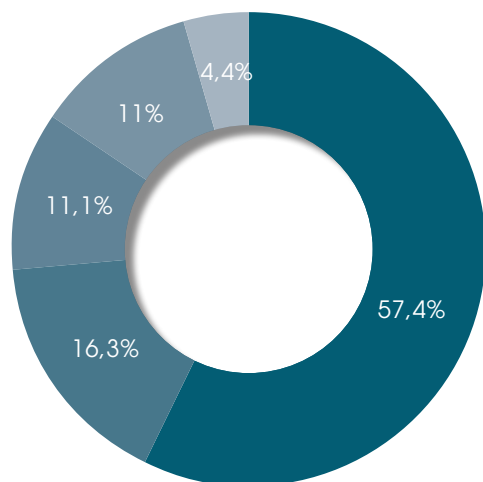
Distribución de cuotas

	2017	2018	2019	% Crecimiento	% Distribución
Cuotas AT	529,84	573,46	664,29	15,84%	64,60%
AT - Ajena	514,27	557,34	633,41	13,65%	61,60%
AT - Autónomos	15,57	16,12	30,88	91,54%	3,00%
Cuotas CC	347,63	383,32	364,03	-5,03%	35,40%
Cuotas CC - Ajena	262,72	294,22	315,95	7,39%	30,73%
Cuotas Auónomos	84,91	89,09	48,08	-46,04%	4,68%
Total Cuotas	877,47	956,78	1.028,32	7,48%	100%
Cuotas Cese Actividad	8,71	8,30	20,30	144,62%	
Total Cuotas S. Social	886,18	965,07	1.048,61	8,66%	

Nota: Importes en millones de euros

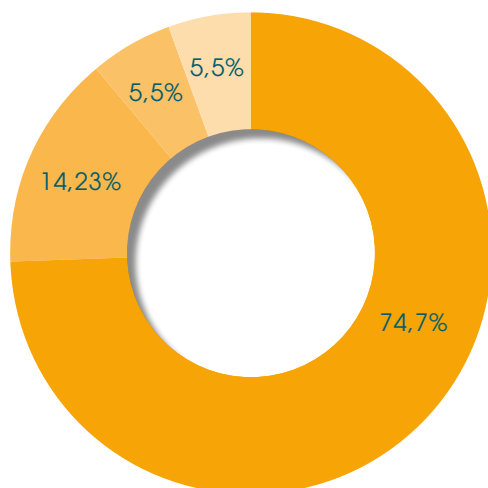
Contingencias profesionales

Distribución de los accidentes con baja según **sector de actividad**



■ Agricultura y pesca	4,35%
■ Industria	16,27%
■ Construcción	11,06%
■ Comercio	10,95%
■ Servicios	57,37%
TOTAL	100,00%

Distribución de los accidentes de trabajo por **lugar de ocurrencia**



■ En el centro de trabajo habitual	74,71%
■ En otro centro de trabajo	5,52%
■ En desplazamiento	5,53%
■ In-itinere	14,23%
TOTAL	100,00%



Distribución geográfica de la siniestralidad con baja

El porcentaje de accidentes con baja registrados en 2019 ha sido de un 4,06%. Es decir, se han registrado 4,06 bajas por cada 100 trabajadores. En 2018 y 2017 fueron un 4,56% y un 4,5%, respectivamente.

CCAA	2019	% S/TOTAL	% SOBRE POBLACIÓN PROTEGIDA
Andalucía	8.658	14,95%	4,42
Aragón	1.612	2,78%	4,50
Asturias	916	1,58%	4,07
Baleares	1.293	2,23%	6,46
Canarias	1.156	2,00%	4,63
Cantabria	682	1,18%	3,42
Castilla-La Mancha	1.275	2,20%	4,61
Castilla-León	2.127	3,67%	4,13
Catalunya	18.496	31,95%	3,90
C. Valenciana	4.574	7,90%	4,04
Euskadi	2.992	5,17%	4,14
Extremadura	1.485	2,56%	4,13
Galicia	4.057	7,01%	4,34
Madrid	4.949	8,55%	2,99
Murcia	1.997	3,45%	4,84
Navarra	899	1,55%	4,98
La Rioja	731	1,26%	5,60
TOTAL	57.899	100,00%	4,06

Nota: Ceuta y Melilla están incluidas en Andalucía

Entre los servicios que ofrecemos a nuestros mutualistas, en MC MUTUAL gestionamos las prestaciones económicas derivadas de un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, así como las prestaciones por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural y por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

En 2019, se ha incrementado el coste de todas las prestaciones, excepto de las referentes al riesgo durante el embarazo. El gasto de incapacidad temporal sobre las cuotas devengadas ha sido de un 11,47%, ligeramente inferior al registrado en el ejercicio anterior (11,94%).

Composición del **coste de las prestaciones económicas**

	2017	2018	2019
Incapacidad Temporal	62,34	68,46	76,18
Prestaciones Riesgo Embarazo	29,10	30,58	28,62
Invalidez, Muerte y Supervivencia	94,80	97,04	97,23
Cuidado de menores	5,05	6,29	7,68

Nota: Datos expresados en millones de euros

Prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo y durante la lactancia natural

Durante el ejercicio 2019 se han incrementado tanto el número de casos reconocidos por MC MUTUAL como los importes satisfechos en concepto de prestación por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural.

El número de casos de riesgo durante el embarazo y el número de casos de riesgo durante la lactancia natural han sido: 6.037 y 35 respectivamente. La suma de ambos riesgos supone un 1,57% de casos sobre las mujeres en edad fértil protegidas por MC MUTUAL.

Cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave

Con esta prestación, en MC MUTUAL hemos seguido facilitando ayuda a los trabajadores y trabajadoras de nuestras empresas mutualistas con hijos afectados por cáncer u otra enfermedad grave. En 2019 hemos gestionado 234 nuevas prestaciones y abonado 7.677.995€ por este concepto.

“El gasto de incapacidad temporal sobre las cuotas devengadas ha sido de un 11,47%, ligeramente inferior al registrado en el ejercicio anterior (11,94%).”

Evolución % **gasto sobre cuotas** de las prestaciones derivadas de Contingencias Profesionales

	2017	2018	2019
Gasto IT	62,34	68,46	76,18
% sobre cuotas devengadas	11,77%	11,94%	11,47%

Nota: Importes en millones de euros

	2017	2018	2019
Gasto riesgo durante el embarazo	28.926.308	30.365.948	28.253.543
Gasto riesgo durante la lactancia	174.116	216.364	363.361
Gasto total REL	29.100.424	30.582.313	28.616.904
% s/cuotas	5,49%	5,33%	4,31%



Contingencias Comunes

El porcentaje del gasto de Incapacidad Temporal sobre las cuotas devengadas en Contingencias Comunes ha ascendido hasta el 126,58%.

Evolución % gasto de incapacidad temporal sobre cuotas

	2017	2018	2019	% CREC. S/2018
Gasto IT-cuenta ajena	294,46	348,39	396,85	13,91%
Cuotas devengadas	262,72	294,22	315,95	7,39%
% sobre cuotas devengadas	112,08%	118,41%	125,61%	6,08%
Gasto IT-autónomos	51,28	56,49	63,93	13,17%
Cuotas devengadas	84,91	89,09	48,08	-46,04%
% sobre cuotas devengadas	60,39%	63,41%	132,98%	109,72%
Gasto IT-CC total	345,74	404,88	460,79	13,81%
Cuotas devengadas	347,63	383,32	364,03	-5,03%
% sobre cuotas devengadas	99,46%	105,63%	126,58%	19,84%

Nota: Importes en millones de euros

Incidencia de las bajas derivadas de Contingencias Comunes

A lo largo del año, se han producido 384.424 bajas derivadas de Contingencias Comunes, lo cual representa una incidencia del 31,52% sobre el total de trabajadores protegidos por esta prestación.

Protección por cese de actividad de las trabajadoras y trabajadores autónomos

En 2019, MC MUTUAL concedió la prestación por cese de actividad a 84 trabajadores autónomos, lo que corresponde a un 37% de las 230 solicitudes resueltas.

El importe total de las prestaciones concedidas en dicho ejercicio fue de 620.406€, y se abonaron 338.509€ en concepto de cotizaciones por Contingencia Común. La duración media de la prestación ascendió a diecinueve meses, y el importe medio mensual, recibido por el trabajador por cuenta propia, se situó en 1.078,64€.

Los motivos principales que los trabajadores autónomos alegaron, para optar a la prestación por cese de actividad, fueron causas económicas, técnicas, productivas u organizativas, presentes en un 78% de las solicitudes. De éstas, un 36% fueron concedidas. El resto de motivos expuestos con mayor frecuencia fueron los relativos a los trabajadores autónomos dependientes, con un 10% y una tasa de resolución favorable del 54%.

Atención Sanitaria

MC MUTUAL cuenta con una amplia red asistencial formada por 88 centros asistenciales y dos clínicas propias, distribuidos por todo el país, lo que nos permite ofrecer un servicio de proximidad.

Con el objetivo de prestar una asistencia sanitaria con las mayores garantías de calidad, disponemos

de los medios técnicos más adecuados para tratar las contingencias profesionales, y contamos con un equipo sanitario formado por 933 profesionales altamente cualificados y en constante formación, que representan un 48,9% de la plantilla de la mutua.

	2017	2018	2019
Trabajadores y trabajadoras atendidos	107.468	110.683	115.069
Visitas Médicas Contingencias Profesionales	334.922	350.398	365.616
Visitas Enfermería Contingencias Profesionales	129.415	132.648	144.098
Visitas Contingencias Comunes	175.816	212.997	197.555
Sesiones Rehabilitación (Contingencias Comunes + Contingencias Profesionales)	382.033	400.953	406.264

Actividad asistencial ambulatoria

Cartera de Servicios

Todos nuestros centros asistenciales disponen de los equipos adecuados para ofrecerle los siguientes servicios:

- › Urgencia ambulatoria
- › Radiodiagnóstico
- › Consulta médica y traumatológica
- › Fisioterapia
- › Rehabilitación

A lo largo de este ejercicio hemos continuado renovando nuestra red asistencial, realizando reformas en los centros asistenciales de Santiago de Compostela, Logroño, Huelva, Granada y Donostia. Las mejoras han sido de diversa índole; entre otros, hemos estrenado nuevas consultas de atención sanitaria y hemos incorporado salas de formación continuada en los centros.

Disponer de una amplia red asistencial propia ha hecho posible que, en 2019, más de un 80% de los trabajadores y trabajadoras accidentados - un total de 115.069 -, fueran atendidos en centros propios y que 15.976 pudieran realizar sesiones de rehabilitación.



Principales diagnósticos 2019

La tabla siguiente muestra los principales diagnósticos recibidos este año por nuestros pacientes.

Diagnóstico ICD9	n° altas	% peso s/ total casos
Lumbago	3852	6,7%
Esguince/torcedura de tobillo	3682	6,4%
Herida abierta de dedo(s) mano-sin complicación	2828	4,9%
Cervicalgia	2630	4,6%
Esguince/torcedura del cuello	2258	3,9%
Contusión de rodilla	1243	2,2%
Contusión de dedo de la mano	1108	1,9%
Contusión de pie	1037	1,8%
Contusión de espalda	1035	1,8%
Contusión de pared torácica	994	1,7%
Esguince/torcedura de muñeca	892	1,5%



Actividad rehabilitadora ambulatoria

El volumen y las características de la actividad de rehabilitación ambulatoria en nuestros centros se han mantenido muy estables en los últimos años. Una cuarta parte de los procesos atendidos han requerido rehabilitación, con un promedio de 10 sesiones por paciente, el doble para los pacientes postquirúrgicos. Por lo que respecta a los pacientes hospitalizados, el porcentaje que ha requerido rehabilitación ha sido superior al 15% y con un promedio de 13 sesiones por persona.

Actividad sanitaria en Contingencia Común

En 2019 se han efectuado 25.862 pruebas médicas y tratamientos a pacientes del grupo de supervisión de las contingencias comunes. El 27% de las actuaciones se concentran en acción rehabilitadora, como se muestra en la tabla siguiente. Nuestros profesionales también han llevado a cabo 288 intervenciones quirúrgicas como actuación sanitaria de medidas de urgencia en Contingencias Comunes.

Actividad Rehabilitadora Ambulatoria	2018	2019
Porcentaje de procesos que requieren Rhb (% prescripción)	24%	24%
Media de sesiones de rehabilitaciones a todos los pacientes atendidos (CP y CC)	10 sesiones	10 sesiones
Media de sesiones en patología quirúrgica (CP con IQ)	40 sesiones	41 sesiones
Porcentaje de procesos que requieren seguimiento rehabilitador post-Alta	17%	16%
Media de sesiones de rehabilitación post-Alta	14 sesiones	13 sesiones



Actividad sanitaria hospitalaria

Cartera de servicios

Nuestras clínicas cuentan con 77 camas hospitalarias y 11 boxes de cirugía mayor ambulatoria.

CLÍNICA MC MUTUAL COPÉRNICO

Dispone de una superficie de 4.662m² distribuidos en 9 plantas y está dotada de los recursos humanos y técnicos necesarios para realizar un tratamiento integral del accidente de trabajo.

Cuenta con servicios de hospitalización, cirugía, rehabilitación y de urgencias 24 horas.

Las **especialidades** con las que cuenta la clínica son: **traumatología y ortopedia, cirugía general, reparadora y constructiva, medicina física y rehabilitación, neurología y neurofisiología, clínica del dolor, servicio de anestesiología, medicina interna, radiología, farmacia hospitalaria, hematología, reumatología, urología, cirugía vascular, psiquiatría y psicología clínica, cardiología y aparato digestivo.**

CLÍNICA MC MUTUAL LONDRES

Cuenta con una superficie de 2.000m² repartidos en dos áreas, una dedicada a la asistencia ambulatoria y otra a la hospitalaria.

La clínica se encuentra dentro del Hospital Universitari del Sagrat Cor de Barcelona, y dispone de servicios de hospitalización, cirugía y cirugía mayor sin ingreso.

Las especialidades con las que cuenta la clínica son: **dermatología, psicología, cirugía reparadora y constructiva, anestesiología, reanimación y clínica del dolor, diagnóstico por la imagen, cirugía ortopédica y traumatológica, cirugía torácica, cirugía general, unidad de cuidados intensivos, medicina interna, medicina física y rehabilitadora, neurología y neurofisiología.**

Anualmente se llevan a cabo actuaciones de mejora relacionadas con las instalaciones, mobiliario, alimentación y otros ámbitos, destinadas todas ellas a conseguir un mayor confort para los pacientes.

Durante 2019 se han realizado 3.129 ingresos, con una estancia media de 4,86 días por paciente; y se han practicado 3.014 intervenciones quirúrgicas (596 de ellas a través de cirugía mayor ambulatoria CMA). Por lo que respecta a las consultas externas, se han realizado 27.177 visitas, 5.346 urgencias y 29.424 sesiones de rehabilitación.

La siguiente tabla muestra la evolución interanual de los principales indicadores asistenciales hospitalarios con un alto grado de estabilidad en los últimos tres años.

Actividad hospitalaria	2017	2018	2019
Ingresos	2.760	3.098	3.129
Estancia media (días)	5,03	4,79	4,86
Intervenciones quirúrgicas	2.817	3.106	3.014
Intervenciones CMA	634	677	596
Urgencias atendidas	5.770	5.664	5.346
Visitas a Consultas Externas	24.256	26.759	27.177
Sesiones de rehabilitación	28.614	30.152	29.424

Las comisiones clínicas de los centros hospitalarios son un instrumento esencial de garantía de calidad clínica realizada por profesionales con una elevada cualificación.

La Dirección Médica y la de Enfermería colaboran en las siguientes comisiones:

- › Comisión de Farmacia Hospitalaria
- › Comisión de Infecciones
- › Comisión de Mortalidad
- › Comisión de Protocolos de Enfermería

- › Comisión de Reanimación Cardiopulmonar
- › Comisión de Dolor
- › Comisión de Seguridad del Paciente
- › Comisión de Historias Clínicas y Documentación
- › Comisión de Hemoterapia
- › Comisión de Quirófano

En el cuadro de mando integrado se ofrecen los indicadores clave en materia de calidad sanitaria utilizados en la clínica.

Los indicadores muestran un alto grado de estabilidad con una ocupación del 60%, la realización de algo más de 12 intervenciones al día y una estancia media de 5 días. Tanto la ratio de segundas/primeras visitas, como el índice de infecciones y de reingresos muestran valores de calidad funcional, relevantes y permanentes en el tiempo.

Indicador	2017	2018	2019	Objetivo
Índice de Ocupación	60%	61,2%	61,9%	59,5%
Intervenciones diarias	11,55	12,7	12,1	12,3
Estancia Media	5	4,8	4,8	5,1
Índice de Sucesivas / Primeras	1,3	1,4	1,6	1,4
Índice de infecciones	0,21%	0,26%	0,26%	0,35%
Reingresos por Agravamiento	0,52%	0,56%	0,81%	1%

Actividad Rehabilitadora

Sesiones de Rehabilitación

Nuestras clínicas disponen de dos áreas de rehabilitación donde se tratan anualmente más de 17.000 pacientes y se realizan más de 29.000 sesiones.

Sesiones de Rehabilitación	2017	2018	2019
Nº por paciente hospitalizado	14,8	15,4	15,6
Nº por paciente ambulatorios	41,9	42,2	41,3
Sesiones por paciente	23,7	26,5	26

Biomecánica

Además, como parte de la actividad rehabilitadora se llevan a cabo pruebas para el análisis objetivo del comportamiento biomecánico del cuerpo humano y de su interacción con el entorno, aplicando metodologías y tecnologías propias para el estudio cinético, cinemático y fisiológico del movimiento y la postura. En 2019 se han realizado 698 pruebas biomecánicas.

Actividad quirúrgica

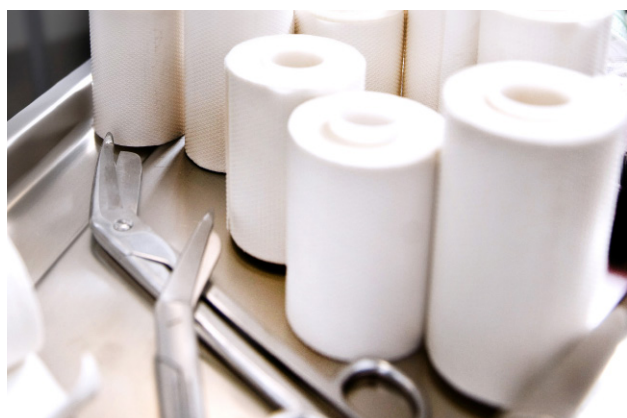
Durante el 2019 se han realizado más de 3.000 intervenciones en las clínicas.

Intervenciones Quirúrgicas	Clínica MC Londres		Clínica MC Copérnico	
	2018	2019	2018	2019
Hospitalarias	877	708	1.553	1.710
Ambulatorias (CMA)	253	259	423	337
TOTAL	1.130	967	1.976	2.047
Programadas	1.106	958	1.650	1.689
Urgentes	24	9	326	358
TOTAL	1.130	967	1.976	2.047

La siguiente tabla muestra las principales intervenciones quirúrgicas realizadas este año.



La reducción de fracturas abiertas representa casi el 20% de actuaciones y las artroscopias de rodilla/hombro/muñeca representan el 10%. Con el resto de diagnósticos comentados en la tabla siguiente, se cubre el 50% del total de procedimientos quirúrgicos realizados.



Intervenciones quirúrgicas más frecuentes realizadas	2019	% total IQ
Reducción de fractura abierta	485	16%
Artroscopia de rodilla/hombro/muñeca	299	10%
Escisión de menisco de rodilla	117	4%
Reparación manguito de los rotadores	117	4%
Reparación ligamentos cruzados	110	4%
Liberación túnel carpiano	86	3%
Control del dolor (Bloqueo NP)	75	3%

Actividad en Consultas Externas por Especialidad (Clínicas MC)

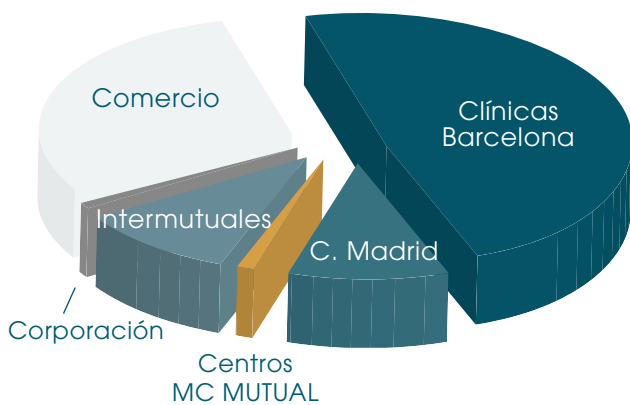
Las consultas externas más frecuentes se relacionan con la atención traumatológica (10.858) y la rehabilitación (8.370). Las especialidades con mayor reiteración son cirugía plástica, traumatología, psicología y rehabilitación.

El conjunto de especialidades atendidas muestra crecimientos en torno al 5%, salvo psiquiatría que disminuye de forma sustancial.

Especialidad	2018		2019	
	Visitas	Ratio	Visitas	Ratio
Traumatología	10.229	3,8	10.858	4,2
Rehabilitación	7.943	2,7	8.370	2,8
Anestesia	2.206	-	1.852	-
Psicología	1.314	2,9	1.317	3,0
Unidad del dolor	1.018	2,2	1.261	1,8
Medicina interna	963	0,9	943	0,9
Dermatología	542	1,3	523	0,9
Cirugía plástica	497	6,6	470	6,2
Psiquiatría	575	-	159	1,2
Neurología	108	-	134	-

Intervenciones quirúrgicas (CP y CC) proveedores externos

Los pacientes atendidos este año han requerido 6.190 intervenciones, lo que representa 53,1 intervenciones por mil trabajadores atendidos, y 5 intervenciones por mil trabajadores protegidos. En cuanto al lugar de realización, el 60% de intervenciones se han realizado en los centros propios de Barcelona y Madrid y un 10% en centros intermutuales o de “+compromiso, alianza de mutuas”. El resto tienen lugar en centros privados concertados.



Proveedor	Nº Intervenciones Quirúrgicas	%
Clínicas Barcelona	3.026	48,9
Clínica Madrid	647	10,4
Centro Asistencial MC	34	-
Intermutuales	650	10,5
Corporación	29	-
Centros Concertados	1.804	29,1
TOTAL	6.190	100%



Protagonistas de la calidad

Pacientes

a) Experiencia del paciente

La experiencia del paciente se revisa en base a una metodología cualitativa que permite la interacción y el compartir relatos de distintas personas que se encuentran en diversas fases clínicas y asistenciales de su enfermedad. Se define experiencia del paciente como la información que facilita un paciente (o, en su caso, un familiar o allegado) de lo que ha sucedido en el curso de haber recibido asistencia sanitaria o al estar en contacto con nuestra institución, ya sea puntual o de forma continuada.

En MC MUTUAL organizamos reuniones con grupos sistemáticos de pacientes con el objetivo de recoger opiniones sobre su experiencia con la mutua sobre ámbitos concretos y plantear propuestas de mejora. En 2017 se realizó un primer grupo en Barcelona, con pacientes que habían sido ingresados en nuestras clínicas, y en 2018, se reunió a un segundo grupo de pacientes de tratamiento ambulatorio. Este año hemos realizado una nueva sesión también centrada en pacientes ambulatorios, que ha tenido lugar en Sevilla.

En la siguiente tabla se encuentran los aspectos más destacados de las mismas.



b) Opinión de los pacientes

Las encuestas de satisfacción realizadas a nuestros pacientes permiten aflorar aspectos específicos de la calidad asistencial tanto a nivel ambulatorio como hospitalario:

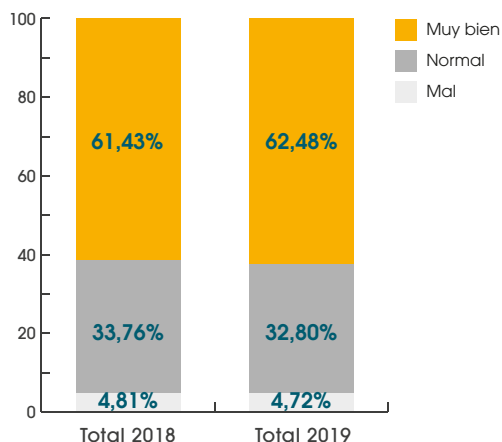
En la atención hospitalaria, se destacan aspectos clave de la seguridad clínica:

- › Información sobre riesgos en anestesia: **¿Le facilitaron información sobre los posibles riesgos de la anestesia?**
- › Los pacientes opinan en más de un 90% que se informó sobre los posibles riesgos de la anestesia. En torno a un 5% dicen que este aspecto es mejorable.
- › Complicaciones: **¿Ha sufrido complicaciones durante el ingreso?**

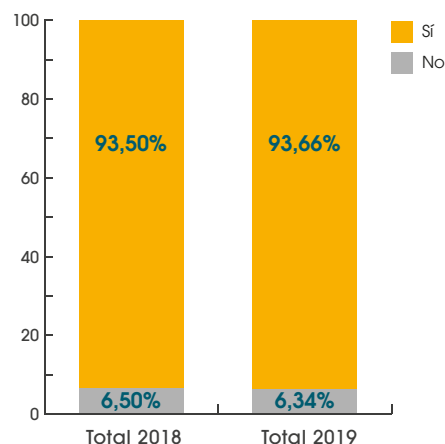
Los pacientes opinan en más de un 93% que no son conscientes de haber sufrido una complicación durante el ingreso hospitalaria en las clínicas de MC.

Puntos fuertes	Aspectos de mejora
Trato de los profesionales	Información sobre funcionamiento de las mutuas
Competencias de los profesionales sanitarios	Flexibilizar cita con el especialista
Coordinación de los servicios administrativos con las empresas	Información acerca de los cambios en el tratamiento

¿Le facilitaron información sobre los posibles riesgos de la anestesia?



¿Ha sufrido complicaciones durante el ingreso?



En la atención ambulatoria, destacan aspectos relacionados con la dedicación y el tiempo en las visitas.

Los pacientes valoran con un **8,5 sobre 10 el tiempo de dedicación** por parte del profesional sanitario. Asimismo, valoran con un 8,3 sobre 10 el tiempo de espera antes de acceder a la consulta asistencial.

Profesionales sanitarios

a) Encuestas de Antena de calidad y Cultura

La opinión de los profesionales sanitarios acerca de los distintos aspectos desarrollados en el plan de calidad sanitaria vigente, así como su cultura de seguridad clínica, son medidos por los estudios de "Cultura y Antena de calidad". Se trata de cuestionarios semiestructurados que repasan actitudes, aptitudes y aspectos concretos del plan. El estudio de Cultura se realiza sobre toda la población sanitaria de la mutua, mientras que el estudio de Antena se centra en tres muestras de profesionales sanitarios: los referentes de calidad sanitaria de los centros, profesionales de los centros periféricos y profesionales de los grandes centros de la mutua. Contar con diferentes puntos de vista nos permite tener una visión panorámica de la realidad.

En 2019 se ha llevado a cabo la encuesta de "Antena de Calidad", que muestra los resultados de la opinión de tres grupos de profesionales de MC MUTUAL: los referentes de calidad sanitaria y dos grupos de profesionales sanitarios seleccionados al azar (de centros pequeños y de centros mayores), en relación a 25 aspectos fundamentales de la calidad en la organización. Estos aspectos están relacionados con las líneas de actuación del Plan de Calidad Sanitaria.

Las opiniones de los profesionales se analizan también agrupadas en relación a las grandes dimensiones que definen la calidad sanitaria (Continuidad, Accesibilidad, Equidad, Respeto al paciente, Satisfacción del paciente, Adecuación clínica, Competencia científico-técnica y Seguridad clínica. Este punto de vista diverso permite una visión panorámica de la realidad.

Dimensiones de la calidad sanitaria	Puntuación
Continuidad atención	8,2
Accesibilidad	8,1
Equidad	7,9
Respeto al paciente	8,6
Satisfacción del paciente	8,1
Adecuación a guías	8,0
Competencia científico-técnica	7,7
Seguridad clínica	8,3
TOTAL	8,1

Así pues, los profesionales de los tres grupos considerados coinciden en valorar positivamente el respeto con el que se trata a los pacientes. Las encuestas de antena también reflejan aspectos que se considera que evolucionan favorablemente, desde la perspectiva profesional. Son ejemplos de ello:

- › La prevención de infecciones relacionadas con la atención sanitaria.
- › La entrega del informe clínico al paciente.
- › La formación en calidad y seguridad del paciente.
- › La comunicación de los profesionales de centros asistenciales y clínicas de la mutua.
- › La presencia de profesionales que son referentes en materia de seguridad del paciente.



Datos de la calidad

Balance Plan Calidad Sanitaria 2017-2019

Cada tres años adaptamos el Plan de Calidad Sanitaria a las necesidades de la organización, definiendo los instrumentos, objetivos y actuaciones a realizar durante el periodo de validez, bajo la política general de MC MUTUAL.

Los planes 2014-2016 y 2017-2019 han permitido consolidar la calidad sanitaria en la organización. Así lo reflejan la buena percepción general de los pacientes y el análisis de sus experiencias en grupos focales. También lo constatan los instrumentos de medición y la percepción directiva y de los profesionales sanitarios (estudios de Cultura y Antena).

En los últimos ejercicios, se ha incrementado la asistencia a congresos y jornadas profesionales y han aumentado también las publicaciones científicas, cuyo contenido ha sido compartido con el conjunto de profesionales de la organización.

Por otro lado, los sistemas de certificación y acreditación se conocen en la organización y se articulan con los procedimientos generales de auditoría interna.

La formación en calidad sanitaria es consistente entre los profesionales sanitarios y se extiende a los profesionales administrativos.

Todos estos aspectos hacen que el proceso de planificación que se inicia pueda ser interno y con un alto volumen de información de la realidad sanitaria interna y externa.

Durante 2019 se ha estado trabajando en el nuevo Plan de Calidad 2020-2022. La metodología de trabajo ha sido diseñada por los responsables internos de calidad sanitaria, con la colaboración de expertos externos e internos, la opinión de los profesionales sanitarios y administrativos de la mutua, la opinión de pacientes y la revisión de diversas versiones por los responsables técnicos y de gestión de la organización. Puede consultarse el [Plan de calidad sanitaria 20-22 en sus documentos específicos.](#)

Indicadores

Se evalúa continuamente la calidad sanitaria de nuestras actuaciones. Esta evaluación de las actuaciones planificadas para la mejora de la calidad sanitaria en MC MUTUAL se realizan revisando: (a) indicadores clave, la opinión de los pacientes y teniendo en cuenta su experiencia en la mutua (ver apartado: Encuestas de satisfacción), y (b) preguntando a los profesionales sanitarios si las actuaciones que realizamos para

mejorar la calidad tienen un impacto en las actividades sanitarias cotidianas.

A continuación, se revisan los instrumentos específicos que utilizamos para evaluar el seguimiento de la calidad sanitaria.

a) Indicadores clave de Calidad Sanitaria 2017 - 2019 Los indicadores los agrupamos en los cinco grandes bloques definidos en nuestro de Plan de Calidad Sanitaria.

BA 1 – SEGURIDAD DEL PACIENTE

La monitorización del sistema de gestión para la seguridad de los pacientes está integrada en el marco de la norma UNE 179003, a través del análisis del cuadro de mando de seguridad.

INDICADORES	2018	2019	Estándar
Infección post quirúrgica	0,26%	0,26%	1%
Índice de complicaciones anestésicas	0,16%	0,16%	1%
Grado de aplicación del checklist de cirugía segura	94%	94%	100%
Número de notificaciones realizadas a la plataforma Sistema de Notificación de Eventos Adversos	67	61	Δ 10%

Logros de los Programas de seguridad del paciente implantados en MC MUTUAL:

- › La infección postquirúrgica y las complicaciones anestésicas han mostrado valores muy bajos e inferiores al estándar marcado por las sociedades científicas.
- › Se extiende el uso del listado de verificación en quirófano en la mayoría de intervenciones realizadas en la mutua.
- › Se consolida el sistema de notificación de eventos adversos como instrumento de mejora de la seguridad del paciente para la actividad ambulatoria y hospitalaria.



BA 2 – ADECUACIÓN CLÍNICA

Resultados orientados a la prestación de una atención (asistencial y evaluadora) adecuada y eficiente en cada momento y para cada paciente.

INDICADORES	2018	2019	Estándar
Calidad de las auditorías de Historia Clínica	8,3/10	8,3/10	> 8
Tiempo de espera para intervención quirúrgica	Copérnico: 7 días Londres: 9 días	Copérnico: 8 días Londres: 9 días	Copérnico: 7 días Londres: 8 días
Duración mediana de la IT (lumbalgia)	10 días	10 días	10 días
Grado de Satisfacción de los pacientes atendidos en centros propios (promedio servicios)	8,7	8,5	> 8

Los logros están orientados a la mejora en la actuación profesional y la experiencia de nuestros pacientes. Algunos resultados a destacar son:

- › La calidad de los registros en la historia clínica muestra resultados notables.
- › Los tiempos de espera para una intervención quirúrgica en nuestras clínicas es igual al estándar marcado por la institución.
- › Los pacientes tratados en cualquier de las contingencias puntúan la satisfacción general con un notable alto.

BA 3 – EXCELENCIA EN EL CONOCIMIENTO PROFESIONAL

Medir la excelencia profesional, haciendo visible el nivel de conocimiento de nuestros profesionales sanitarios y desarrollando un plan de formación continuada acorde a las necesidades detectadas.

INDICADORES	2018	2019	Estándar
Porcentaje de profesionales formados en UNE 179003 de gestión del riesgo para la Seguridad del Paciente	87%	81%	>80%
Porcentaje de profesionales formados en el Sistema de Notificación de Eventos Adversos	90%	92%	>80%

La formación en calidad y seguridad del paciente está incluida en el plan de formación continuada de la institución. Se destaca una amplia participación de los profesionales sanitarios:

- › La formación en la norma UNE 179003 de gestión del riesgo para la seguridad del paciente la realizan el 81% de los profesionales sanitarios.
- › La formación en el Sistema para notificar eventos adversos relacionados con la seguridad del paciente la realizan el 92% de los profesionales sanitarios.

BA 4 – INNOVACIÓN EN CALIDAD SANITARIA

Innovar en calidad de Investigación y Desarrollo dirigidos a la mejora de la calidad sanitaria de las Mutuas

INDICADORES	2018	2019	Estándar
Número de asistentes a eventos científicos	112	118	Δ 15%
Número de publicaciones en revistas indexadas	11	5	-

BA 5 – CULTURA, METODOLOGÍA Y ALIANZAS

Medir la cultura de calidad, reforzar las estructuras de calidad y establecer alianzas con proveedores

INDICADORES	2018	2019	Estándar
Puntuación de la valoración global de la encuesta de cultura	8,6	8,4	> 8
Número de no conformidades en las certificaciones y acreditaciones	0	0	0

La mejora continua es posiblemente el eje de las actuaciones en materia de calidad sanitaria. Se explicita a través de potenciar la cultura profesional y el mantenimiento de acreditaciones y certificaciones.

- › La cultura en materia de calidad y seguridad, los profesionales sanitarios y gestores la sitúan en un notable alto durante los últimos años.

En las acreditaciones y certificaciones se mide el resultado del proceso con la ausencia de incidencias graves consideradas no-conformidades.



Investigación

El Plan Estratégico define como valor el decidido propósito de MC MUTUAL por seguir desarrollando una cultura innovadora y cercana a las personas, orientada al cliente y a los resultados. El Plan de Calidad Sanitaria imprime esa misión en la esfera sanitaria, asistencial y evaluadora, con el refuerzo de la gestión del conocimiento en el ámbito sanitario y del talento y potencial de las personas. Todo ello es esencial para el óptimo desarrollo de nuestra actuación como organización y como profesionales sanitarios.

A esta apuesta por la innovación se añade la necesidad de situarse a la vanguardia de los avances, entre los que destacan los inherentes al desarrollo científico y profesional. Todo ello nos pone en una situación óptima para afrontar la misión de cuidar de la salud de las personas de manera responsable.

En este sentido, contamos con un Comité Científico Sanitario. Además, MC MUTUAL ya es un miembro activo de foros como la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA), la Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA) o la Asociación española de Enfermería en Traumatología y Ortopedia (AEETO).

A través de nuestra [Memoria Científica](#) facilitamos el acceso a ese esfuerzo investigador a todos los profesionales de la mutua. Adentrarse en el conocimiento nos hace cada vez ser mejores profesionales y nos ayuda a madurar en nuestro quehacer profesional.

— — —

“118 profesionales sanitarios, gestores, técnicos de recursos humanos y organización de MC MUTUAL han participado en actividades científicas durante 2019.”

— — —

Un año más, nuestras cifras de participación continúan aumentando. 118 profesionales han participado en actividades científicas, han sido invitados a presidir, moderar o exponer su experiencia en diferentes mesas de cursos y congresos y han presentado 26 comunicaciones

orales y 23 en formato poster, lo que ha incrementado la visibilidad de nuestro trabajo científico en los foros de mayor interés estratégico. Además, nuestros profesionales han participado en 4 talleres y cursos monográficos y en la publicación de 5 estudios en revistas de interés, así como la organización de 3 eventos científicos. Una labor que ha sido reconocido, un año más, con la concesión de 3 premios y menciones especiales.



Acreditaciones y Certificaciones sanitarias

El sistema de UNE 179003 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente está implantado y actualizado en toda la infraestructura sanitaria de la mutua. Además, las clínicas de Barcelona disponen del sistema ISO 9001 y del modelo de acreditación del *Departament de Salut*.

Actividad Social

Para cualquier persona, una afectación de la salud, ya sea por enfermedad o por accidente en el ámbito laboral, provoca una alteración en todos los aspectos de su vida. Es un momento delicado en el que la atención sanitaria adquiere una importancia primordial. Por ello, en MC MUTUAL somos especialmente sensibles a dar una respuesta adecuada a la realidad sanitaria y social de las personas.

Con nuestra actuación en el ámbito del trabajo social en salud buscamos intervenir sobre los factores psicosociales que inciden en el proceso de restablecimiento y recuperación de la autonomía de los trabajadores y trabajadoras que han sufrido un accidente laboral o una enfermedad relacionada con dicho entorno, con el fin de promover su reintegración social y laboral o, en su caso, la mejora de su autonomía.

Perseguimos una intervención integral, dirigida al apoyo del trabajador y su familia, utilizando las prestaciones más adecuadas en cada situación, sean estas de actuación profesional o económica.

En 2019, hemos atendido 4.044 nuevos casos, un 10% más que en 2018. Considerando los distintos tipos de demanda que hemos atendido, los casos a iniciativa de nuestros centros han sido 433 casos, se han incrementado respecto el 2018 en un (26%) (de 343 a 433). Los casos que hemos atendido provenientes de la atención hospitalaria han sido 307. El resto de casos procede de bajas por contingencias profesionales según diagnóstico médico preestablecido (susceptibles de riesgo social); resoluciones del INSS de invalidez: lesionados con secuelas permanentes reconocidas en grados (total, absoluta y gran invalidez) y defunciones.

Ratio de intervenciones de trabajo social por caso

Primera visita	Sucesiva	Total	Ratio 2019 intervenciones/caso	2018
4.044	9.616	13.660	3,38	3,28



DIRECCIÓN TERRITORIAL	TS/ ACCIDENTE + BAJA ‰)	TS/ POBLACIÓN (‰)	SINIESTRALIDAD ACCIDENTES CON BAJA/POBLACIÓN (‰)
Cataluña Norte	65,74	2,68	40,71
Cataluña Sur	68,50	2,34	34,22
Castilla La Mancha	61,18	2,82	46,05
Madrid	61,43	1,84	29,93
Asturias, Galicia, Castilla y León, Extremadura	82,9	3,50	42,23
Andalucía	63,41	2,80	44,23
Euskadi, C.F. Navarra, Aragón, Cantabria	73,89	3,21	43,48
Comunidad Valenciana, Murcia, Islas Baleares, Canarias	71,62	3,24	45,19
TOTAL	69,85	2,78	39,86

La siniestralidad, es decir, los accidentes con baja por cada mil trabajadores, oscila en un rango de 29 a 46 y, con ella, la actividad social por población y accidentes. El número de casos sociales por población varía entre 1,84 y 3,50 casos sociales por 1.000 trabajadores.

Al relacionar los casos sociales con los accidentes con baja se observa que los casos sociales pueden llegar a variar de 61 a 73 por cada 1.000 accidentes con baja según el territorio.



Prestaciones especiales

La Comisión de Prestaciones Especiales resuelve la concesión de ayudas económicas destinadas a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras que han padecido un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, y, como consecuencia de ello, se encuentran en situaciones de especial necesidad. La comisión también gestiona ayudas para los familiares de estos trabajadores que estén pasando situaciones concretas de necesidad económica objetivada.

En 2019, las prestaciones especiales que hemos concedido se han incrementado en un 18,7% respecto al ejercicio anterior, y hemos destinado un importe superior, pasando de 1,25 a 1,48 millones de euros.

En este sentido, han aumentado los importes para la ayuda a domicilio, la ayuda para la atención residencial de carácter sociosanitario, las ayudas técnicas no regladas, las prótesis especiales y los gastos extraordinarios por fallecimiento.

Este año se han concedido 304 solicitudes y 371 ayudas, que han crecido un 12,18% y un 9,12% respecto a 2018.



Gestión del absentismo

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social, somos muy conscientes de que el absentismo laboral causa un gran impacto, económico, laboral y social en las entidades, en los trabajadores y trabajadoras y en el sistema de protección social. Por ello, contamos con un equipo de profesionales dedicados exclusivamente a asesorar a las empresas mutualistas en la gestión del absentismo por incapacidad temporal.

Durante 2019 hemos seguido trabajando para ayudar a nuestras empresas asociadas a gestionar el absentismo en sus organizaciones. En el apartado "Gestión del absentismo" **de nuestra web** se encuentran las herramientas y los recursos que ponemos a disposición de nuestras empresas mutualistas.

Nuestro modelo de gestión del absentismo se caracteriza por ser innovador, diferenciado y dinámico, y en su desarrollo participan profesionales médicos y de enfermería. Utilizamos una metodología que busca mejorar la competitividad, optimizar costes y facilitar un mayor control y agilidad en la gestión de las bajas.

Durante el 2019 hemos realizado 814 informes y 94 actuaciones en empresas, lo que implica que hemos prestado servicio a 278 organizaciones que suman un total de 344.000 trabajadores y trabajadoras.

— — — — —
"Contamos con un equipo de profesionales dedicados exclusivamente a asesorar a las empresas mutualistas en la gestión del absentismo por incapacidad temporal."
 — — — — —

Prevención de Riesgos Laborales

En MC MUTUAL estamos firmemente comprometidos con la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, pues estamos convencidos de que es la forma más eficaz de reducir la siniestralidad laboral.

Por ello, asesoramos a nuestras empresas mutualistas y trabajadores autónomos con el objetivo de facilitarles la gestión de la prevención en sus organizaciones, promocionando la salud en el trabajo, con cargo a cuotas, a fin de mejorar las condiciones laborales, asegurar la integración de la prevención de riesgos laborales (PRL) y reducir la siniestralidad.

En 2018 se publicó el Real Decreto 860/2018, por el que se regulan las actividades preventivas que realizan las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS), lo que reforzó aún más, el convencimiento y compromiso de nuestra entidad con la PRL.

Asimismo, nuestro plan de actuación está alineado con la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015- 2020.

En nuestra Memoria de Actividades Preventivas 2019, accesible desde nuestra página web, se encuentra información más detallada de todas las acciones que hemos llevado a cabo durante este ejercicio. A continuación, reportamos una síntesis de las actuaciones que hemos desarrollado.

Calidad de las actividades preventivas

En 2019 hemos realizado la Auditoría Externa de seguimiento de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de las actividades preventivas de MC MUTUAL, observándose el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001:2015, superando sin ninguna no conformidad todo el proceso. Pese a ser una auditoría de seguimiento, su desarrollo ha sido muy exhaustivo y ha sido realizada por la entidad certificadora AENOR.

El compromiso de nuestra entidad con la calidad de las actividades preventivas y la mejora continua, queda patente con la obtención y renovación ininterrumpida de la certificación, desde 2006, del Sistema de Gestión de la Calidad.



“Hemos superado, sin ninguna no conformidad, la auditoría externa de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad realizada por AENOR”

Asesoramos en prevención de riesgos laborales

En 2019 hemos llevado a cabo 6.611 actuaciones de asesoramiento a empresas, lo que supone un incremento del 9,3% respecto al ejercicio anterior. El grado de satisfacción de nuestros mutualistas en relación a dichos servicios se ha mantenido en niveles muy altos, con una valoración de 8,4 sobre 10.

De entre las acciones desarrolladas cabe destacar el **Plan de Acción para Empresas con Especial Siniestralidad (PAEES)**, en el que este año han participado 134 empresas mutualistas de todos los sectores, fundamentalmente pymes. Nuestra asesoría consiste en el análisis de su sistema de gestión, en la investigación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que han padecido y, por último, en la entrega de información sobre las medidas correctoras a implantar, que incluye recomendaciones para realizar campañas específicas y actividades de formación.

Gracias a estas intervenciones se ha reducido en un 43,8% el índice de incidencia global en estas empresas, lo que supone evitar 433 accidentes de trabajo con baja y conseguir un ahorro de 9.458 jornadas de trabajo perdidas al año.

Otra de las actuaciones que realizamos en beneficio de nuestras empresas asociadas con alta siniestralidad es el **“Asesoramiento INFO”**, la elaboración de un documento informativo en el que se incluyen los indicadores de siniestralidad y la comparativa con la media del sector, así como el informe de siniestralidad del ejercicio correspondiente y una relación de aquellos productos y servicios en Actividades Preventivas de MC MUTUAL que puedan ser de mayor utilidad para cada caso. En 2019, 323 empresas se han beneficiado de este servicio.



“En 2019 hemos llevado a cabo 6.611 actuaciones de asesoramiento a empresas, lo que supone un incremento del 9,3% respecto al ejercicio anterior”

Formamos en prevención de riesgos laborales

Las organizaciones son cada vez más conscientes de la importancia de crear patrones de conducta segura entre sus trabajadores y trabajadoras para favorecer la seguridad, salud y bienestar en los espacios de trabajo, más allá de ser un requerimiento legal. Desde MC MUTUAL acompañamos a nuestras empresas asociadas en la consecución de esta meta ofreciéndoles formación ajustada a cada perfil de empleado, dependiendo del sector de actividad, puesto de trabajo desempeñado y responsabilidades asumidas en materia preventiva.

A partir del análisis de las necesidades de nuestros mutualistas, año tras año ampliamos nuestra oferta formativa. El promedio de satisfacción de las formaciones que hemos llevado a cabo este año ha sido de 9 sobre 10.

A continuación, detallamos las formaciones que hemos realizado en 2019:

Formación presencial

30 sesiones de sensibilización en materia de PRL: 285 asistentes.

Talleres de sensibilización presencial

274 talleres de escuela de espalda: 3.471 asistentes.

199 talleres de seguridad vial: 2.489 asistentes.

20 talleres de alimentación saludable: 311 asistentes.

17 talleres de gestión del estrés: 402 asistentes.

Formación on-line

8.542 matrículas realizadas (un 43% más respecto a 2018).



Campus MC MUTUAL

En 2019 hemos incorporado nuevas funcionalidades en la web pública del [campus MC MUTUAL](#), mejorando la interfaz y la experiencia de navegabilidad.

La oferta formativa del campus MC MUTUAL de PRL se puede consultar en el [catálogo de actividades educativas](#). Además, es posible seleccionar las actividades formativas en función del sector de actividad de la empresa o el puesto de trabajo accediendo a los [Itinerarios formativos de PRL](#).

En 2019 hemos añadido los siguientes cursos a nuestra plataforma de e-learning en prevención:

- › Autogestión de la PRL.
- › Primeros auxilios.
- › Riesgos biológicos en el sector sanitario.
- › Actualización del curso online para Gestores de Colectivos de empresas mutualistas.

Seminarios técnicos

66 seminarios impartidos: 680 asistentes.

Jornadas técnicas

21 jornadas: 731 asistentes.

Webinarios

2 webinarios celebrados:

- › Medir el clima preventivo con el método NOSACQ-50: 19 personas conectadas.
- › Exposición a temperaturas extremas: prevención y primeros auxilios: 63 personas conectadas.

WEBINAR
10 de julio de 2019

Exposición a temperaturas extremas: prevención y primeros auxilios

HORARIO: 11 A 12.00h

MÁS INFORMACIÓN:
jornadasprl@mc-mutual.com
Tel. 934 051 244
Móvil: 682 823 159

INSCRIPCIONES: Para inscribirte pulsa [aquí](#).

Plazas limitadas por orden de inscripción.

**CON LA SALUD LABORAL
CON LAS PERSONAS
CONTIGO**



La exposición laboral al calor y al frío son un factor de riesgo para muchas profesiones, tanto las que se desarrollan al aire libre como las que se ejercen en determinados procesos industriales.

Con la llegada del verano, el estrés térmico por calor resulta especialmente peligroso en los trabajos al aire libre, como en la construcción, la agricultura o en los trabajos de obras públicas. Durante 2018 se produjeron 4 fallecimientos por este motivo.

La prevención e identificación de los primeros síntomas de los efectos en la salud de los trabajadores (tanto por exposición al calor como al frío), nos permitirá actuar de forma precoz y eficaz para evitar que la situación se convierta en una emergencia médica.

Objetivos del webinar:

- Conocer la importancia de los factores individuales y su influencia en los posibles efectos de la exposición laboral a temperaturas extremas.
- Conocer las medidas preventivas generales y específicas.
- Identificar los síntomas de los trastornos causados por la exposición a temperaturas extremas y sus primeros auxilios.

Dirigido a:

Técnicos y Responsables de Prevención de Riesgos Laborales, médicos y enfermeros, u otros profesionales relacionados con la salud laboral.

Programa:

- Riesgo de exposición a temperaturas extremas y su prevención.
- Detección de primeros síntomas y primeros auxilios en caso de: agotamiento por calor, golpe de calor...
- Detección de primeros síntomas en caso de hipotermia y primeros auxilios, así como en el caso extremo de congelación.
- Recursos de MC MUTUAL.

Formadora:

Rosa Pérez. Enfermera de Trabajo, Instructora Soporte Vital Básico (acreditada por SEMFYUC), Técnica Superior en PRL de los Servicios de Prevención de MC MUTUAL.

3 días laborales antes del evento, MC MUTUAL le enviará un e-mail recordatorio junto con las claves de acceso al Webinar.



Promocionamos la prevención de riesgos laborales

Desde MC MUTUAL nos comprometemos a **extender a todos nuestros grupos de interés nuestra apuesta por la prevención** y, al mismo tiempo, contribuir a difundir una verdadera cultura de la prevención en toda la sociedad. Por ello, a lo largo de 2019, hemos impulsado diversas acciones con el objetivo de promocionar la seguridad y la salud laboral.

Incentivo bonus

El incentivo Bonus, el sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales que las empresas podían solicitar desde 2010 por aplicar medidas de prevención y actuar contra la siniestralidad, ha sido suspendido en 2019.

A lo largo del año, MC MUTUAL ha gestionado 8.168 expedientes (relativos al ejercicio 2018) presentados por las empresas y tramitados en su totalidad como favorables a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS).

El importe económico total acumulado en situación de entregado o en fase de resolución hasta el ejercicio 2018 asciende a 37.209.695,26€, mientras que el importe solicitado y derivado de la campaña 2019 asciende a 13.187.601€.

Premios MC MUTUAL “Antonio Baró” a la prevención de riesgos laborales

MC MUTUAL distingue con los **Premios MC MUTUAL** “Antonio Baró” a las empresas, personas e instituciones que demuestran su compromiso con la prevención.

El origen de estos premios se remonta a 1993, cuando Mutual Cyclops instauró los “Premios Alas”. Más tarde, en 2002, cambiaron su nombre por el de Premios Mutual Cyclops “Antonio Baró” a la Prevención de Riesgos Laborales, en memoria del que fue presidente de la entidad durante 14 años (1987- 2001).



En 2006, tras el nacimiento de MC MUTUAL, seguimos apostando por reconocer los esfuerzos realizados en materia de prevención en clave positiva y dimos una mayor dimensión a estos galardones.

Este año hemos celebrado la **XVIII edición** del certamen, que ha contado con la participación de 62 empresas, un 27% más que en la edición anterior. Las entidades premiadas han sido:

- › Borges Agricultural & Industrial Nuts, S.A. - Reus (Tarragona)
- › Compañía Minera Río Tirón, S.A.U. (CRIMIDESA) - Burgos
- › Grupo SAMCA - Zaragoza
- › Majestic Hotel SPA, S.L. - Barcelona
- › Panasonic España, sucursal de Panasonic Marketing Europe GMBH - Cornellà de Llobregat (Barcelona)
- › T-Systems ITC Iberia, S.A.U. - Barcelona
- › Werkhaus, S.L. Sdad. Comanditaria Simple - Barcelona

Además, hemos reconocido con el **Premio Especial de la Innovación en Prevención de Riesgos Laborales**, al Institut Català de la Salut (Barcelona).

Como novedad, este año hemos introducido el **Premio Especial de Seguridad Vial**, que hemos entregado a Aalto Bodegas y Viñedos, S.L. - Quintanilla de Arriba (Valladolid).

Asimismo, hemos reconocido con un **Accésit Especial** a las siguientes empresas:

- › Exceltic, S.L. - Madrid.
- › Fundació privada Hospital Asil de Granollers - Granollers (Barcelona).
- › GTD Sistemas de Información, S.A.U. - Barcelona.
- › Labiana Pharmaceuticals, S.L.U. - Corbera de Llobregat (Barcelona).
- › Residencial Nogales XXI, S.A. - Madrid.
- › Teresa y José Plana empresa Plana, S.L. - Tarragona.
- › Wamos air, S.A. - Madrid.
- › Y.K.K. España, S.A. - Campredó (Tortosa, Tarragona).

En esta edición, el **Premio Especial de la Dirección General de MC MUTUAL** ha sido para la empresa BCM Gestión de servicios, S.L. - Málaga.

Premios MC 28 de abril

Durante este ejercicio hemos convocado la **XI edición de los Premios MC 28 de abril**, cuyo fin es conmemorar el Día Mundial de Seguridad y Salud en el Trabajo, además de sensibilizar y difundir la cultura preventiva entre los trabajadores de empresas mutualistas, trabajadores autónomos adheridos y estudiantes.

Un certamen alineado con uno de los grandes objetivos de la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020, potenciar la sensibilización de las personas en materia de prevención de riesgos laborales (Objetivo 2D).

En esta XI edición hemos registrado **un incremento del 41% de participantes respecto al ejercicio anterior**, lo que pone de manifiesto la magnífica aceptación del certamen. Estas han sido las candidaturas presentadas:

- › 82 candidaturas en la categoría de redacción de estudiantes.
- › 240 candidaturas en la categoría de fotografía de estudiantes,



- › 176 candidaturas en la categoría de fotografía de trabajadores.
- › 1 candidatura al reconocimiento personal.

Reconocimiento "CERO es +"

El reconocimiento **"Cero es +"** es una iniciativa de MC MUTUAL para avalar que nuestras empresas mutualistas no han registrado ningún accidente de trabajo o enfermedad profesional con baja en un período mínimo de cinco años. Así, durante 2019, hemos distinguido **a 20 organizaciones de más de 50 trabajadores y trabajadoras.**



Publicación MC SALUD LABORAL

MC SALUD LABORAL es la **publicación de referencia** en prevención de riesgos laborales de MC MUTUAL desde el año 2006. Una revista digital que tiene como objetivo difundir tanto nuestro conocimiento preventivo como el de expertos del sector y que cuenta con más de **16.300 suscriptores**. A lo largo de 2019 hemos lanzado 6 publicaciones, que se pueden consultar [a través de nuestra web](#).

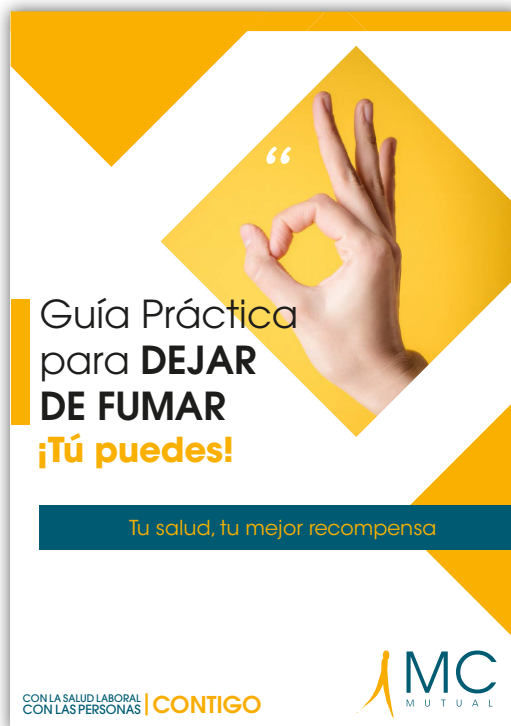


Códigos de buenas prácticas en PRL

La **difusión de códigos de buenas prácticas preventivas** como complemento de las medidas llevadas a efecto presentadas en esta memoria también la hemos realizado poniendo a disposición de las empresas mutualistas y trabajadores autónomos diferentes materiales, tales como manuales, folletos, trípticos, carteles, campañas sobre conducta preventiva responsable y audiovisuales. Una extensa variedad de **más de 350 códigos accesibles desde nuestra web**. Este año hemos incluido 12 nuevos códigos, con temáticas como el teletrabajo o los ototóxicos.

› Manual:

- » Guía práctica para dejar de fumar



› Folletos y trípticos:

- » Tríptico de recomendaciones para el Teletrabajo.
- » Folleto informativo sobre ototóxicos.

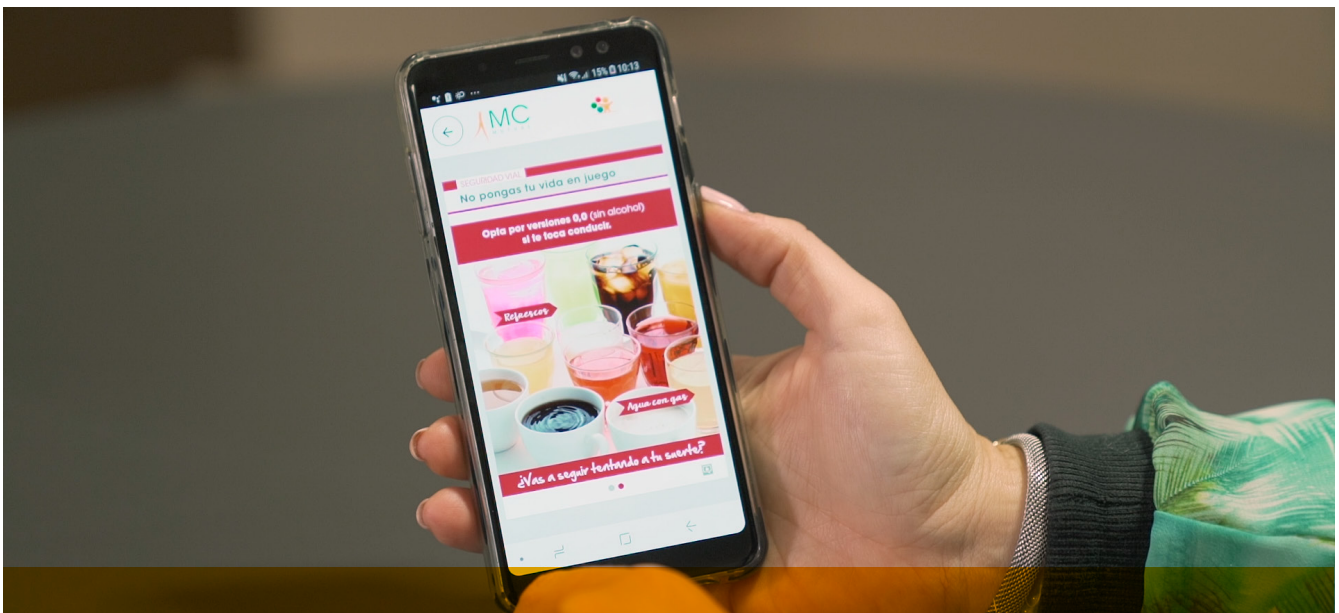


› Carteles:

- » ¿Sabes que es posible prevenir el dolor de espalda?
- » ¿Qué es más peligroso? Configurado con ejemplos de 3 sectores: oficinas, industria y restauración.
- » Manipulación de residuos sanitarios no específicos.
- » Ejercicios de calentamiento para la prevención de TME.
- » Hábitos posturales en trabajos de limpieza de interiores.
- » Conmemoración 28 de abril.
- » Soporte Vital Básico con y sin DEA.

› Campañas CPR:

- » Actualización Campaña “Conducta segura” mediante inclusión NOSACQ-50 online.
- » Actualización campaña “TÚ PUEDES dejar de fumar”, con nuevos recursos y App para móvil de la AECC.



“MC MUTUAL ha realizado o actualizado 12 códigos de buenas prácticas en prevención de riesgos laborales.”

Asesoramos en Empresa Saludable

MC MUTUAL apuesta claramente por dar un paso más allá en la prevención de riesgos laborales y potenciar un abordaje integral de la salud laboral que redunde en una mejora de la calidad de vida de los trabajadores y, por ende, de la sociedad en general, siguiendo el modelo de la Organización Mundial de la Salud.

Desde la División de Servicios de Prevención, acompañamos a las empresas que tienen como objetivo ser más saludables, ofreciendo asesoramiento y seguimiento a la hora de implantar programas de salud. En 2019 hemos asesorado a 26 empresas que están en camino de obtener el reconocimiento del INSST de Empresas Saludables.

A lo largo del año, hemos seguido ampliando los recursos que ofrecemos a las organizaciones que desarrollan iniciativas de promoción de salud entre sus trabajadores y trabajadoras. Asimismo, hemos realizado distintas acciones formativas y asesoramientos específicos en empresas mutualistas para fomentar la adopción de políticas de Empresa Saludable.

Una de las novedades más destacadas es el lanzamiento del aplicativo APPuesta por tu salud, disponible en Google Play y App Store, que ofrece consejos, ejercicios prácticos y retos de salud de temas tan variados como alimentación, hábitos posturales, prevención del cáncer, estrés, salud visual, actividad física, seguridad vial y gestión de conflicto, entre otros. Durante 2019, la app ha registrado 2019 instalaciones y se han dado de alta 111 empresas.

— — — — —
“En 2019 hemos asesorado a 26 empresas que están en camino de obtener el reconocimiento del INSST de Empresas Saludables.”
— — — — —



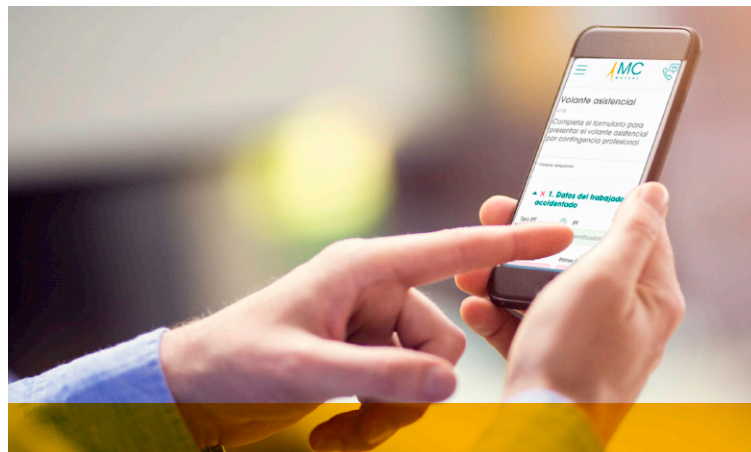
Transformación Digital

Plan Estratégico

Somos conscientes que para seguir dando el mejor servicio a nuestros mutualistas y que tengan una experiencia positiva con la mutua en este mundo tan hiperconectado y dinámico, debemos focalizarnos en un concepto clave: la digitalización.

Por ello, en 2018 lanzamos nuestro Plan de Transformación Digital, que incluye tres ejes prioritarios: facilitar la relación con nuestras empresas mutualistas, asesores laborales y usuarios, transformar la cultura corporativa e implantar la tecnología necesaria. En 2019 hemos seguido avanzando en el plan con paso firme, desarrollando las siguientes acciones:

- › Facilitar la relación con nuestras empresas mutualistas, asesores laborales y usuarios.
 - » Diseño y preparación para su inminente puesta en marcha del entorno online MC digital, un espacio para realizar gestiones administrativas de forma telemática, siendo el primer trámite que entrará en funcionamiento el volante asistencial.
 - » Desarrollo de la aplicación móvil "APPuesta por tu salud" para difundir hábitos saludables entre la población trabajadora, una herramienta que ha sido reconocida con diferentes premios.
 - » Desarrollo de un portal dedicado al absentismo laboral, en el que compartimos nuestro método propio para la gestión de las ausencias al trabajo.
- › Transformar la cultura de la entidad
 - » Puesta en marcha de una red social interna para todo el personal de la mutua.
 - » Valoración de los conocimientos digitales de la plantilla y creación de la figura del "pionero digital". Así, se ha formado un grupo de empleados y empleadas con conocimientos avanzados y/o interesados en el ámbito digital dispuestos a prestar ayuda a sus compañeros en materias concretas.



- » Diseño de un minucioso plan de comunicación interno y externo con el doble objetivo de favorecer la información y la sensibilización digital.
- › Implantar la tecnología habilitadora
 - » Implantación completa de la nueva tecnología y obtención de la certificación del Esquema Nacional de Seguridad, un requerimiento legal que genera las condiciones necesarias para la confianza en el uso de los medios electrónicos. Para ello, establece una serie de medidas que garantizan la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos, permitiendo el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de estos medios.
 - » El esquema establece la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos y está constituido por principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de los sistemas de información, servicios y su información.

“A través de nuestro plan de Transformación Digital pretendemos facilitar la relación con nuestras empresas mutualistas, asesores laborales y usuarios.”

Innovación en asistencia sanitaria

Nuestras clínicas cuentan con tecnología avanzada adaptada a su nivel asistencial y a las necesidades de los pacientes. En algunos centros se impulsan iniciativas innovadoras para favorecer el mejor cuidado y la más rápida recuperación de los trabajadores y trabajadoras de las empresas mutualistas.

En 2019 se han llevado a cabo los siguientes proyectos:

- › Se ha realizado una **prueba piloto de telemedicina**, que permite la consulta virtual entre los médicos de los centros asistenciales y los especialistas, con el objetivo de mejorar la calidad de la asistencia y optimizar los desplazamientos. La prueba se ha iniciado en dos centros asistenciales y en la Clínica Copérnico; se han realizado 80 teleconsultas a más de 40 pacientes con un resultado muy positivo tanto por lo que respecta a su seguimiento como a la reducción de costes. En 2020 la prueba piloto se extenderá a todos nuestros centros.
- › En la Clínica Copérnico se ha empezado a utilizar la aplicación **ReHand**, que permite la rehabilitación de manos y dedos mediante el soporte de una tablet.

- › Uso de la **impresión 3D**, que ya forma parte del día a día de los traumatólogos en las cirugías más complejas.
- › Se ha perfeccionado el uso de la **realidad aumentada** en rehabilitación para facilitar la práctica de los ejercicios y el control de los mismos por parte del especialista.
- › Se ha avanzado en el uso de **técnicas reconstructivas microquirúrgicas** y artroscópicas, con nuevos casos de artroscopia de cadera y de muñeca.
- › Se ha realizado una prueba piloto con un tratamiento combinado de fisioterapia en centro asistencial y domicilio a través del uso de la plataforma digital **Fisiovideo**. Han participado en la prueba 150 pacientes ambulatorios con resultados favorables.
- › En Madrid y Barcelona se ha iniciado el tratamiento con **sensores inerciales wearables** que permiten evaluar la movilidad articular. Se han valorado más de 50 procesos en diferentes centros asistenciales.



Relación con el mutualista

Canales de comunicación

En MC MUTUAL fomentamos una comunicación transparente, veraz y basada en el diálogo con todos nuestros grupos de interés. Estamos convencidos que es la mejor forma de conocer sus expectativas y opiniones, y poder ofrecerles, en cada momento, la respuesta más adecuada a sus necesidades.

Por eso, proporcionamos información sobre nuestra actividad diaria, de las novedades que afectan a nuestro sector y facilitamos las gestiones y trámites que deben realizarse con nosotros y con la Administración. Con este fin, diseñamos y ponemos a disposición de los colectivos con los que interactuamos herramientas que puedan serles de utilidad.

Los principales canales de comunicación que hemos utilizado en 2019 han sido:

Web corporativa

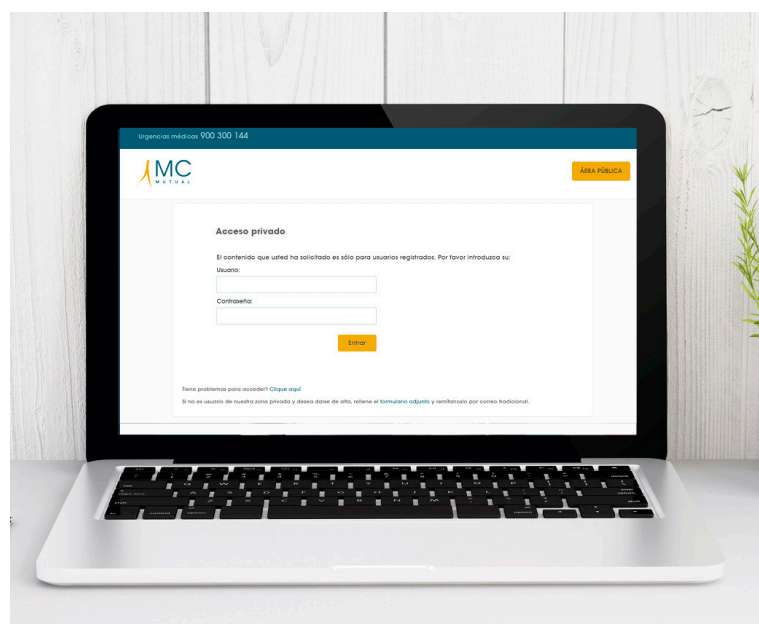
Durante 2019 [nuestra web](#) ha sido visitada por 299.735 usuarios distintos que han visualizado 1.401.030 páginas.

Con el objetivo de ofrecer un servicio más ágil y eficiente a las empresas mutualistas y a los asesores laborales que colaboran con MC MUTUAL, cada año incorporamos mejoras y novedades a este entorno digital. Estas han sido las innovaciones de 2019:

- › Lanzamiento del portal [“Mejora tu absentismo”](#), un espacio en el que ponemos en valor todo el conocimiento que poseemos y nuestra propuesta diferencial para la gestión del absentismo laboral. A través del portal, se puede conocer de primera mano nuestro sistema para mejorar el absentismo, el “Método MC-IT Consultoría”, y los productos y servicios exclusivos que ofrecemos a nuestras empresas mutualistas. Además, en este entorno se incluyen testimonios reales de organizaciones a las que hemos asesorado, así como guías, artículos y buenas prácticas en la gestión de las ausencias al trabajo.

- › Puesta en marcha de la **nueva home de nuestra web corporativa**, que cuenta con un diseño *responsive* (está optimizada para todo tipo de dispositivos) y que incorpora las siguientes novedades:

- » acceso directo a los contenidos de más interés para los usuarios, como por ejemplo la sección “Actualidad”, en la que destacamos las últimas novedades publicadas en los apartados noticias, notas de prensa y novedades legislativas, entre otros.
- » acceso directo a productos más novedosos en cada momento, como por ejemplo el Registro horario o el Calendario laboral.
- » banner de la red de centros, que incorpora un mapa interactivo con los centros propios de MC MUTUAL, según la ubicación geográfica del usuario que se conecta a la web.
- » una imagen destacada en la home del nuevo portal del absentismo para poder acceder directamente al mismo.



- › En 2019 en la funcionalidad de las **Deducciones teóricas de Pago delegado** se han incorporado una serie de mejoras como la organización y el detalle de la información, clasificación mejorada del apartado de “Observaciones” y todo ello se refleja en el informe que se puede extraer en formato Excel.
- › Cabe destacar la elevada aceptación y el uso continuado de las funcionalidades puestas a disposición de empresas y asesores a través del [área privada](#) de nuestra web corporativa. A continuación, indicamos las más utilizadas:

— — — — —
 “Este año hemos lanzado el portal “Mejora tu absentismo”, en el que ponemos en valor todos nuestros conocimientos sobre la gestión del absentismo laboral.”
 — — — — —

FUNCIONALIDADES WEB CORPORATIVA	VISITAS TOTALES	PROMEDIO MENSUAL
Avisos de asistencias y altas	213.475	17.789
Deducciones teóricas de Pago delegado	49.039	4.086
Consulta de Contingencias	33.715	2.810
Tramitación de partes de Accidentes de Trabajo con baja	18.294	1.525
Tramitación de partes de Accidentes de Trabajo sin baja	14.396	1.200
Informes de siniestralidad	8.168	681
Gestión de deducciones indebidas	2.899	242

Emailings a autónomos

A principios de año iniciamos el proceso mediante el cual, y a través de la información recibida de la TGSS, solicitamos autorización a los autónomos adheridos a la mutua para poder remitirles por email información que pudiera serles de interés, como es el caso de los contenidos sobre hábitos saludables, sobre prevención de riesgos, cambios legislativos que les afecten, etc. Al cierre de 2019, se han registrado más de 32.000 direcciones de email, validadas por parte de los autónomos para comunicarnos con ellos.

APP MC MUTUAL

Se ha actualizado la aplicación para móviles, a través de la misma, empresas mutualistas y principalmente asesores laborales, pueden mantenerse informados de las novedades legislativas, convenios, cotizaciones, calendarios laborales, red de centros, etc. Actualmente tenemos registrados 1.230 usuarios.

Buzón de atención al usuario

En 2019 hemos recibido 1.349 peticiones a través de este buzón, disponible en nuestra web corporativa, que han sido derivadas a las áreas correspondientes para poder ofrecer una respuesta adecuada. En MC MUTUAL también contamos con un buzón de resolución de dudas, incidencias, gestión de altas de nuevos usuarios, etc., que se ubica en la zona privada de la web, y a través del que se gestionaron 5.631 peticiones a lo largo del ejercicio, 1.285 peticiones más que en 2018.

Materiales informativos

Hemos editado folletos destinados a informar a los trabajadores/as autónomos sobre la nueva ayuda social de MC MUTUAL y sobre las prestaciones que ofrecemos a los trabajadores/as autónomos económicamente dependientes.

En la misma línea, hemos elaborado un material con consejos para la prevención del virus Zika; folletos personalizables, destinados a nuestras empresas asociadas; un nuevo programa de Escuela de Espalda y un nuevo folleto de rehabilitación a domicilio, entre otros.

También actualizamos periódicamente el contenido de las circulares personalizables,

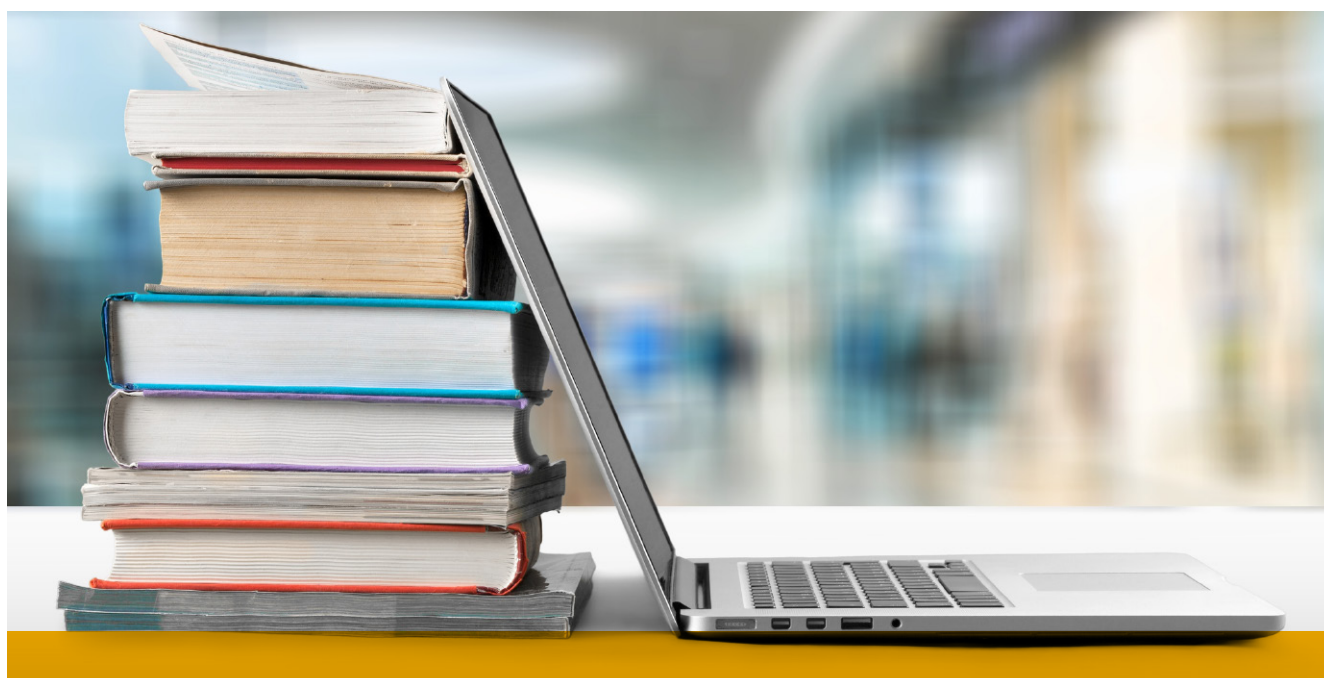
disponibles en nuestra página web corporativa, y además añadimos nuevos títulos como, por ejemplo: Tarifa plana para autónomos y Cuidamos de la Salud Laboral de los trabajadores autónomos. En estos materiales informativos procuramos incluir imágenes reales de nuestro propio equipo, con el fin de ofrecer una imagen más cercana y honesta.

Cartelería digital

Las salas de espera de nuestros principales centros asistenciales cuentan con 99 pantallas, en las que ofrecemos información de interés a nuestros pacientes: cómo contactar y comunicarse con nuestra entidad, promoción de los hábitos de vida saludables, consejos prácticos e información sobre los cambios normativos que afectan a su ámbito de actividad y los servicios que prestamos.

Servicio de consultas jurídicas en materia de Seguridad Social

Este servicio es uno de los mejor valorados por los usuarios del área privada de nuestra web. Todas las consultas recibidas han sido resueltas en menos de 72 horas por abogados de los servicios jurídicos de nuestra entidad o por profesionales del departamento correspondiente. Durante 2019 se han atendido un total de 105 consultas, que se han triplicado respecto al año anterior.



Boletines informativos:

- › **Boletín Normativo:** informamos de lunes a viernes a nuestros asesores acerca de las novedades en normativa y legislación referentes a nuestro sector de actuación. Una información que enviamos a 11.285 cuentas de correo electrónico que solicitaron previamente este servicio. Asimismo, estos usuarios reciben el Boletín de Actualidad con información de interés para su actividad en el ámbito laboral: noticias del sector, la opinión de un experto, jurisprudencia, temas de tipo práctico, etc.
- › **Novedades legislativas:** publicación digital elaborada por nuestros servicios jurídicos en la que se recogen las principales novedades en materia de derecho laboral y de Seguridad Social. En 2019 se han editado cinco números, que están disponibles en nuestra web corporativa:
 - » Prestaciones familiares 2019. Cuantías actualizadas por el Real Decreto-Ley 8/2019, de 8 de marzo.
 - » Garantía de la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación (RD Ley 6/2019).
 - » Bases y tipos de cotización a la Seguridad Social para 2019 (Orden TMS/83/2019), de 31 de enero.
 - » Tarifa de primas para la cotización a la Seguridad Social por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (Versión vigente desde el 01.01.2019).
 - » Medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo. Principales medidas aprobadas por el Real Decreto-Ley 28/2018, de 28 de diciembre. En vigor el 1/1/2019.

Emailings

Este canal de comunicación digital es el más habitual para contactar de forma directa y personalizada con nuestras empresas mutualistas y asesores, facilitándoles información que consideramos de su interés. En 2019 hemos enviado 23 correos electrónicos con novedades legislativas, nuevos servicios o cambios en centros asistenciales.

Jornadas y eventos informativos

Hemos organizado 123 sesiones informativas, de las que 77 las hemos realizado en colaboración con otras entidades, con el objetivo de divulgar toda la información relacionada con los cambios normativos y la actividad diaria de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

Campus online de formación en gestión administrativa

Hemos incorporado el curso “Cómo elaborar el Certificado de empresa” que se añade a las nueve formaciones que componen la oferta informativa de este campus.



— — — — —
“El servicio de consultas jurídicas es uno de los mejor valorados por los usuarios del área privada de nuestra web; todas las consultas recibidas han sido resueltas en menos de 72 horas.”
— — — — —

Encuestas de satisfacción

Centros asistenciales propios

En MC MUTUAL estamos atentos a las necesidades de nuestros pacientes, por eso realizamos de forma sistemática, análisis de su opinión. Y es que disponer de la valoración de las personas que atendemos en nuestras instalaciones nos permite identificar aquellos aspectos a mejorar en la calidad asistencial y ofrecer un servicio óptimo y adecuado a las necesidades de nuestros mutualistas.

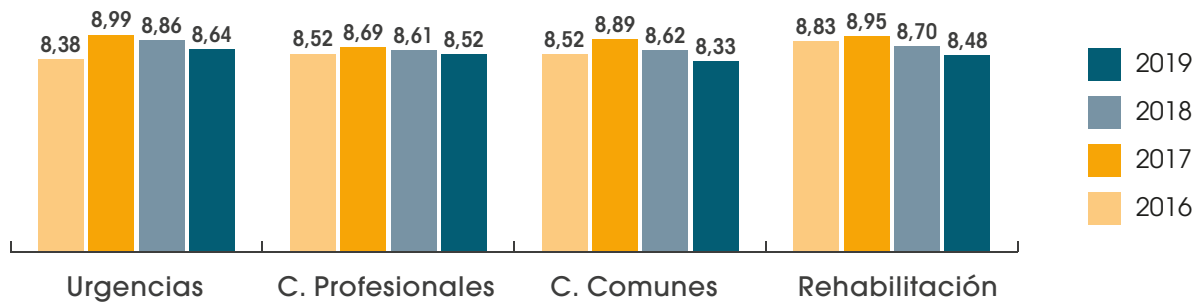
A lo largo de 2019, realizamos una nueva consulta a una muestra fiable de las personas que habían sido atendidas en nuestros centros una semana después de su visita. Efectuamos 2.646 encuestas telefónicas, en las que obtuvimos una valoración media de satisfacción de un 8,49 sobre 10.

La valoración del grado de satisfacción global la presentamos por servicios, diferenciando los resultados obtenidos en urgencias, contingencias profesionales, contingencias comunes y rehabilitación. Asimismo, presentamos los datos correspondientes a los dos años anteriores para conocer la evolución experimentada por la satisfacción de los pacientes atendidos en nuestros centros y clínicas.

Resultados de los atributos de la **satisfacción de pacientes atendidos en MC MUTUAL**

	CC	CP	Urgencias	Rehabilitación
Tiempo de espera	8,30	8,28	8,59	8,52
Información administrativa	8,50		8,56	
Información médica	8,55	8,42	8,65	
Trato médico	8,63	8,63	8,61	
Trato de enfermería		8,72		
Trato de fisioterapeuta				8,70
Trato administrativo	8,61	8,67	8,65	
Confianza en el equipo sanitario	8,50	8,52	8,69	8,59
Instalaciones	8,57	8,84	8,74	8,42
Satisfacción General	8,33	8,52	8,64	8,48

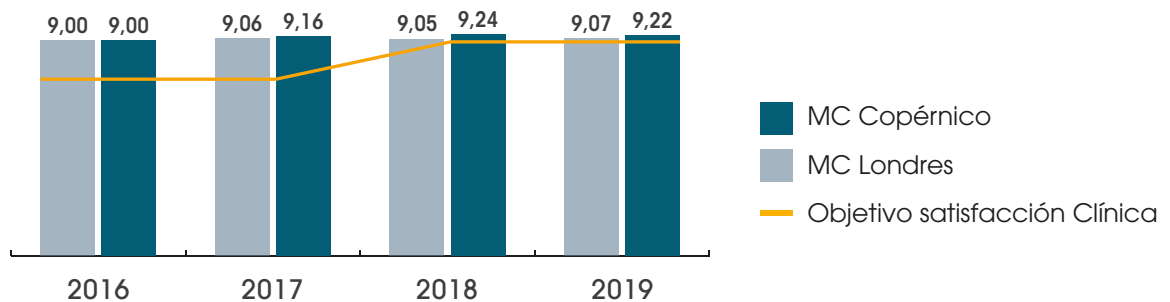
Satisfacción global por servicio



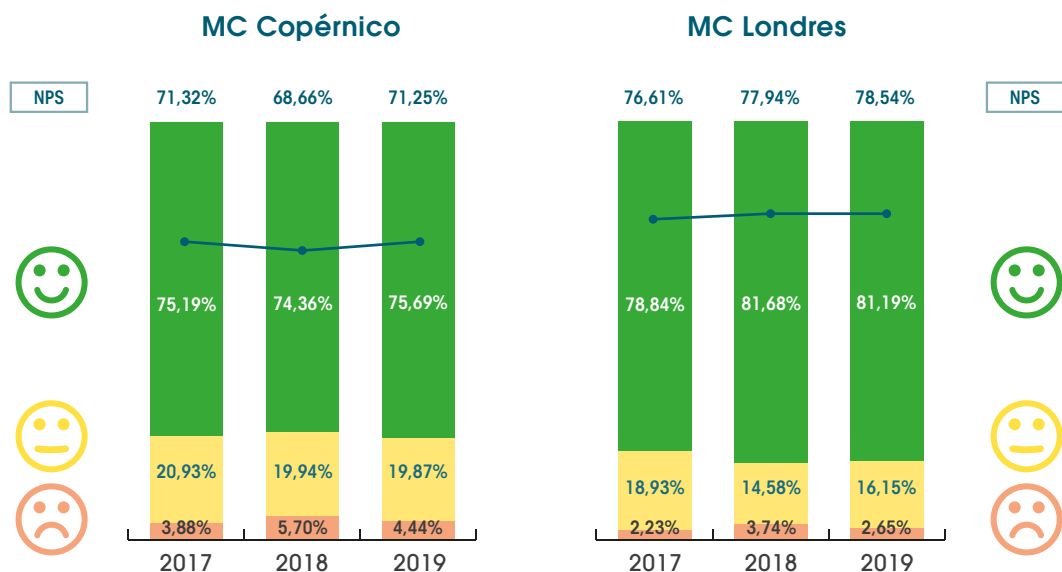
Clínicas MC MUTUAL

También evaluamos la satisfacción en nuestras clínicas MC MUTUAL, para ello solicitamos la opinión de los pacientes que reciben el alta en nuestros centros hospitalarios. En 2019 han contestado a este cuestionario en papel 1.563 pacientes hospitalizados, que puntuaron con un 9,11 sobre 10 la atención que les prestamos durante su hospitalización.

Satisfacción global por servicio



Índice de recomendación/ NPS en Clínica



El grado de fidelización o recomendación de nuestros pacientes se mide con el grado de disposición para recomendar MC MUTUAL basándose en su propia experiencia. Se considera como promotores del servicio recibido las personas que han puntuado entre 9-10 y como detractores del servicio las puntuaciones entre 1 y 6.

Por último, no debemos olvidar las opiniones expresadas a través de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos. En 2019, recibimos un total de 1.229 reclamaciones. De estas incidencias, 1.111 corresponden a usuarios, 16 a empresas y 66 a autónomos, que han motivado la puesta en marcha de 199 acciones, destinadas a corregir las posibles deficiencias detectadas.



Comprometidos con nuestros empleados



El equipo MC

Más de 1.900 empleados y empleadas garantizan la gran calidad de nuestros servicios asistenciales.

Por eso las personas son el activo más valioso de MC MUTUAL y el pilar esencial en el desarrollo de nuestra actividad y en la estrategia de crecimiento de nuestra organización.

¿Cómo es el empleado tipo en MC MUTUAL?



Género: Mujer
 Media de edad: 46,54 años
 Colectivo: Administrativa
 Antigüedad: 15,6 años

¿Cómo es MC MUTUAL?



Nº empleados: 1.912
 % Indefinidos: 94,82%
 % rotación voluntaria: 1,2%

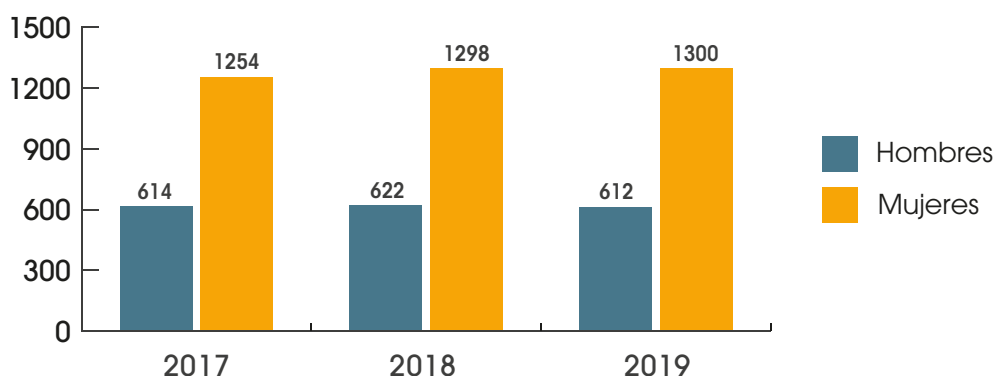
Indicadores clave del equipo humano

	2018	2019
Estabilidad en el empleo indefinido	96,35%	94,82%
Número de empleados/as	1.920	1.912
Horas de formación/Empleado/a	20,93	23,11
Inversión en formación a empleado/a (en euros)	192,94	199,49
Índice de absentismo	5,59%	5,57%
Antigüedad media en la plantilla	15,3	15,5%
Porcentaje de empleados/as con discapacidad	2,36%	2,30%
Edad media	46,2	46,54
Rotación voluntaria	0,9%	1,20%



Porcentaje de hombres y mujeres en general

En el siguiente gráfico podemos ver la evolución del total de hombres y mujeres entre 2017, 2018 y 2019.



La plantilla de MC MUTUAL se compone de 1.912 personas y continúa siendo bastante equitativa, aunque cada vez hay más mujeres que hombres. Cumplimos el criterio de paridad 60%-40%, siendo un poco superior la presencia de mujeres, 1.300 (67,99%), a la de los hombres, 612 (32%). En 2019 ha disminuido la plantilla en 8 personas (2 mujeres más que en 2018 y 10 hombres menos que el año anterior).

Igualdad de oportunidades y diversidad

Una de las señas de identidad de MC MUTUAL es el fomento de la igualdad y la diversidad, garantizando un entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación.

En MC MUTUAL estamos orgullosos de contar con el distintivo **“Igualdad en la empresa”**, que nos concedió el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en 2015, el distintivo Óptima, que nos otorgó el Instituto de la Mujer en el año 2006 y el Premio Catalunya Empresa Flexible en la categoría de gran empresa, con una mención nacional, por nuestra flexibilidad horaria.



También disponemos de un Plan de Igualdad, que se revisa y se amplía anualmente con nuevas acciones; y con una Comisión de Igualdad y una Agente de Igualdad, que velan por la elaboración e implantación de planes específicos en materia de igualdad.

Además de estos organismos internos, en MC MUTUAL hemos establecido los siguientes mecanismos para garantizar la igualdad de oportunidades:





Crterios objetivos en los procesos de seleccin

Empleamos un lenguaje integrador en las ofertas y valoramos las competencias profesionales de las personas candidatas. Tambin informamos a nuestros proveedores de este compromiso con la igualdad, para cumplir con el sexto principio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que establece que “las empresas deben apoyar la abolicin de las prcticas de discriminacin en el empleo y la ocupacin”.

Integramos personas con discapacidad

En el ejercicio 2019, en MC MUTUAL contamos con 45 personas con discapacidad en nuestro equipo humano, que representan un 2,30% de la plantilla.

Elecciones sindicales

Tambin garantizamos la igualdad de oportunidades en las elecciones sindicales mediante un sistema de voto electrnico que implantamos en el ejercicio 2007, lo que nos convirti en la entidad pionera del sector en hacerlo. En 2019 celebramos elecciones sindicales en MC MUTUAL.

Compra de bienes, obras y servicios

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social, la contratacin de productos, obras y servicios se ajusta, desde el 2008, a los principios marcados por la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Pblico, y a sus modificaciones y actualizaciones posteriores. MC MUTUAL ha ajustado su actividad contractual a las normas de aplicacin a los poderes adjudicadores que no revisten el carcter de Administracin Pblica, contenidas, hasta el 8 de marzo de 2018, en el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Pblico, aprobado por el real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre y sus normas de desarrollo y, a partir del 9 de marzo de 2018, con ocasin de la entrada en vigor la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Pblico, que derog el referido texto Refundido, a dicha Ley.

Dentro de este marco normativo, en MC MUTUAL queremos garantizar la igualdad de trato con nuestros proveedores y nos comprometemos a respetar los acuerdos pactados en tiempo y forma, a abonar un precio razonable de mercado por el servicio que recibimos y a realizar un seguimiento conjunto para evitar posibles desviaciones en los acuerdos mutuos.

Los aspectos fundamentales que rigen en todos los procesos de contratacin en nuestra organizacin son la libertad de acceso a las licitaciones, la publicidad y transparencia en las contrataciones, la no discriminacin y la igualdad de trato con todas las empresas licitadoras.

As, en 2019, hemos adjudicado 332 contratos mediante procesos de licitacin: 68 han sido de expedientes sujetos a regulacin armonizada y 264 a expedientes con regulacin no armonizada. El importe total adjudicado ha sido de 27.847.291,76€.

Promovemos acciones a favor de la igualdad

En MC MUTUAL tenemos un Plan de Igualdad que actualizamos anualmente y una Comisión de Igualdad que se reúne trimestralmente y que se encarga de revisar el plan, actualizarlo e incorporar nuevas acciones, así como de hacer un seguimiento del mismo y realizar anualmente una memoria de seguimiento de las acciones contempladas en él.

En MC MUTUAL tenemos, además, una Agente de Igualdad desde 2015, que forma parte de dicha Comisión.

Inicio de la prueba piloto de teletrabajo en Zonas

Como continuación a la prueba piloto de teletrabajo con 50 personas en las oficinas de la sede central, iniciada en septiembre de 2018, pusimos en marcha otro piloto para 60 personas más, de marzo a diciembre de 2019, pero en esta

ocasión para profesionales de distintas unidades de gestión. En ambos casos se ofrecía la posibilidad de teletrabajar 1 o 2 días completos a la semana.

Durante los pilotos se emplearon encuestas para conocer el grado de satisfacción con la experiencia. La valoración de las personas participantes fue de una media de 9,56 (sobre 10) y la de sus líderes, de un 8,64. El número de incidencias fue muy bajo y todos los implicados aportaron ideas de mejora.

A partir de estos resultados tan positivos, se tomó la decisión de dar continuidad al teletrabajo en MC MUTUAL para todas aquellas personas cuyas funciones y tareas lo permitan. Finalmente se acogieron a esta opción 330 personas.

Tanto líderes como equipos implicados han recibido formación específica sobre prevención de riesgos laborales, organización del trabajo, comunicación y otras cuestiones a tener en cuenta para poder teletrabajar con eficiencia.



Empresa Saludable

Desde siempre, nos hemos ocupado de la seguridad, salud y bienestar del equipo a través de múltiples acciones como, por ejemplo, el cuidado del entorno físico para garantizar la máxima seguridad en el puesto de trabajo, conocer y prevenir riesgos psicosociales, llevar a cabo acciones para cuidar de la salud de las personas, etc. Y siempre con el objetivo de que cada uno de los integrantes de la organización sienta que trabaja en un entorno saludable.



Por ello, en 2016, MC MUTUAL consiguió certificarse como Empresa Saludable. Tres años después, a finales de 2019, hemos obtenido la recertificación, a través de AENOR, que acredita que el Sistema de gestión de Empresa saludable (SIGES) es adecuado y cumple con los requisitos del modelo de gestión, que incluye el cumplimiento de los requerimientos legales de seguridad y salud.

El modelo de Empresa Saludable engloba cuatro grandes áreas: ambiente físico del trabajo, ambiente psicosocial, participación de la empresa en la comunidad y recursos de salud.

Dentro de cada una de estas áreas se han realizado las siguientes actuaciones durante 2019:

- › Ambiente físico del trabajo:
 - » Se han realizado 920 actividades entre evaluaciones de riesgos (generales y

específicas), visitas de seguridad y salud, planes de emergencia, simulacros de emergencia (por riesgo biológico, por violencia ocupacional externa, por incendio), investigación de incidentes/accidentes, etc.

- » Se ha pasado con éxito la auditoría reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales.
- » Difusión reto Movilidad Sostenible durante la Semana Europea de la Movilidad.

› Ambiente psicosocial:

- » Realización de la encuesta de riesgos psicosociales. Ver apartado [Comunicación interna](#) de esta memoria.
- » Participación de la empresa en la comunidad Proyecto KOSMO. Ver apartado [Compromiso con la sociedad](#).

› Recursos de salud:

- » Actuaciones dentro del programa integral de promoción de la salud: Cúdate, "Cuida tu salud, mejora tu bienestar", con acceso a través del Portal del empleado.



- » Las campañas que se llevan a cabo tienen un carácter voluntario y pueden llevar asociadas: píldoras formativas online, talleres presenciales, consejos saludables, etc.
- » Durante este año se han iniciado las campañas "Reduce el estrés con mindfulness" y "Mejora tu alimentación".

En relación a la campaña “Mejora tu alimentación” se ha repartido dos veces al año una cesta de fruta entre los empleados y empleadas de cada centro para sensibilizar sobre la importancia de la fruta en nuestra dieta.

Formación on-Line	Núm. de trabajadores que han realizado la formación	
	2018	2019
Protege tu espalda ¹	1136	1295
Reduce el estrés ²	747	932
Mejora tu alimentación ³	-	825

¹ Puesta a disposición abril 2018; ² Puesta a disposición octubre 2018; ³ Puesta a disposición mayo 2019

- » Difusión de diferentes campañas de sensibilización y mejora de la salud cardiovascular, de fomento de la alimentación saludable, y de prevención de las neoplasias más frecuentes (cáncer de mama, colon, próstata).

- » Realización de 1.069 exámenes de salud laboral (un 56% de la plantilla). Valoración del riesgo de enfermedad cardiovascular con el método SCORE, mediante un informe personalizado a 788 personas de más de 40 años (un 55% de la plantilla).
- » Seguimiento de la vacunación del tétanos y de la hepatitis B.
- » Campaña de vacunación antigripal, a la que se adhirió un 32% de los empleados y empleadas.

Teniendo en cuenta una plantilla media de 1.916 personas, durante este año se han registrado 6 accidentes de trabajo con baja y 44 accidentes sin baja, no habiéndose informado ninguna enfermedad profesional.

Un año más el índice de incidencia (Ii: 313.2) se sigue manteniendo muy por debajo del índice del sector (Ii: 3378.8), según datos publicados por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Sin embargo, el índice de duración media (Id: 28.8) ha disminuido considerablemente respecto al año anterior y está por debajo del índice de duración media del sector (Id: 33.9).

Datos oficiales (sin tener en cuenta in itinere ni recaída)

Año	MC MUTUAL Por sexo	Tasa frecuencias de accidentes (TFA)	Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	Tasa de días perdidos (TDP)	Nº de jornadas perdidas
	Descripción	Nº total AT con baja x 200000 horas trabajadas	Nº total EP x 200000 horas trabajadas	Nº días perdidos (AT y EP) x200000 horas trabajadas	
2018	Hombre	0,64	0,00	79,81	377
	Mujer	0,20	0,00	0,10	1
2019	Hombre	0,66	0,00	36,99	167
	Mujer	0,31	0,00	0,62	6

Año	MC MUTUAL Por región	Tasa frecuencias de accidentes (TFA)	Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	Tasa de días perdidos (TDP)	Nº de jornadas perdidas
	Descripción	Nº total AT con baja x 200000 horas trabajadas	Nº total EP x 200000 horas trabajadas	Nº días perdidos (AT y EP) x200000 horas trabajadas	
2018	Central	0,00	0,00	0,00	0
	Clínicas	0,00	0,00	0,00	0
	Asturias-Gal- Cast.L-Ext	0,00	0,00	0,00	0
	Cast. La Mancha	0,00	0,00	0,00	0
	Catalunya Norte	0,65	0,00	0,00	0
	Catalunya Sur	1,13	0,00	136,78	243
	Madrid	0,00	0,00	0,00	0
	Andalucía	0,00	0,00	0,00	0
	C.Valenciana -Murcia-Illes	0,72	0,00	94,78	132
	Esuk-Nav-Rio- Ara-Cant	0,84	0,00	2,51	3
2019	Central	0,00	0,00	0,00	0
	Clínicas	0,59	0,00	52,83	89
	Asturias-Gal- Cast.L-Ext	0,00	0,00	0,00	0
	Cast. La Mancha	0,00	0,00	0,00	0
	Catalunya Norte	1,38	0,00	22,07	32
	Catalunya Sur	0,56	0,00	0,56	1
	Madrid	0,94	0,00	1,88	2
	Andalucía	0,00	0,00	0,00	0
	C.Valenciana -Murcia-Illes	0,73	0,00	35,94	49
	Esuk-Nav-Rio- Ara-Cant	0,00	0,00	0,00	0

“En 2019 hemos recertificado nuestro Sistema de Gestión de Empresa Saludable por AENOR, lo que refrenda nuestro compromiso con la salud, el bienestar y la seguridad de nuestros empleados y empleadas”.

MC MUTUAL	Tipos de accidente	Total Accidentes
2018	2 Sobreesfuerzos	5
	1 In misión	
	2 Otras causas	
2019	2 Caídas al mismo nivel	6
	2 Golpes contra objetos	
	1 Sobreesfuerzos	
	1 Atrapamientos	

El Comité de Seguridad y Salud es nuestro órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de MC MUTUAL en materia de prevención de riesgos laborales. El Comité de Seguridad y Salud lleva a cabo reuniones trimestrales ordinarias, pudiendo convocar extraordinarias a petición de alguna de las partes.

Tal y como establece la normativa, en MC MUTUAL constituimos Comités de Seguridad y Salud (CSS), formados de una parte por delegados de prevención, y por otra de representantes de la empresa en igual número. En total disponemos de 7 comités:

Comité de Seguridad y Salud	Nº Representantes trabajador/a	Nº Delegados/as Prevención
Clínica	3	3
Central	3	3
Valencia	2	2
Madrid	3	3
Barcelona	3	3
Tarragona	2	2
Estatal	3	3

Formación Interna y desarrollo profesional

Las personas que conforman nuestro equipo humano son esenciales para el progreso y el cumplimiento de los objetivos de MC MUTUAL, ya que son las protagonistas de nuestras actuaciones y las embajadoras de nuestros valores. Para conseguir un equipo humano satisfecho, motivado y comprometido, además de altamente cualificado para su trabajo, implementamos distintas políticas centradas en la formación, la promoción del talento y la generación de un buen ambiente de trabajo.

Así, todos los empleados y empleadas que se incorporan a nuestra organización reciben una formación específica para el puesto de trabajo que van a desempeñar, a través de un Plan de Acogida y, anualmente, se planifican las nuevas acciones de formación en función de las necesidades de cada colectivo y del análisis del impacto de las acciones formativas impartidas en el ejercicio anterior.

En 2019 hemos organizado 407 acciones formativas, grupales e individuales, en las que han participado 16.133 personas, el 99,99% de la plantilla. Se han registrado un total de 45.458,5 horas de formación, lo que supone una media de 23,11 horas por persona. De total de las personas

formadas, un 67,78% han sido mujeres y un 32,32% hombres, un porcentaje proporcional a la composición de nuestro equipo humano.

La formación que realizamos en MC MUTUAL tiene diversas modalidades –presencial, a distancia o *blended* (mixta)– que planificamos preferentemente en horario laboral, a fin de facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral. En este sentido, habitualmente utilizamos herramientas de formación on-line, como pueden ser webinarios, vídeos y píldoras de *e-learning*.

El promedio de satisfacción obtenido de las distintas acciones formativas impartidas ha sido de un 8,44 sobre una puntuación máxima de 10.

Fomento de la movilidad y la promoción interna

Para incentivar a las personas de MC MUTUAL y favorecer la promoción interna, anunciamos las ofertas de empleo en el portal corporativo antes de publicarlas externamente. De esta manera, 15 personas de nuestro equipo humano han asumido nuevos puestos de responsabilidad durante el 2019 (5 hombres y 10 mujeres).

Datos de formación de MC MUTUAL

	2018	2019
Horas de formación	40.189,50	45.458,50
Nº total de participantes	11.932	16.133
Nº de acciones formativas	254	407
Inversión en formación	370.450,86 € (*)	490.241,85 € (*)
Horas/ empleado	20,93	23,11
Empleados y empleadas formados	1.857	1.967

(*) De esta cantidad, 158.349,39€ fueron subvencionados por la Fundación Tripartita para la Formación y el Empleo.

Fomento del bienestar

Además de garantizar la estabilidad laboral de nuestro equipo humano –el 94,82% de nuestros empleados y empleadas tienen contrato indefinido–, en MC MUTUAL queremos proporcionarle una retribución justa y beneficios adicionales que contribuyen a la conciliación de su vida laboral y familiar.

Retribución flexible en MC MUTUAL

CONCEPTO	EMPLEADOS	IMPORTE TOTAL
Seguro médico	928	844.913,98€
Cheque guardería	37	68.866,29€
Ticket transporte	238	122.584,85€
Formación	6	7.627,28€
TOTAL	1209	1.043.992,40€

Por otra parte, cabe destacar que casi el 96% de nuestra plantilla estable goza de los beneficios de un plan de pensiones propio que durante el 2019 ha movilizado un importe de 1.293.931,84€ y que ha crecido un 3,48 % respecto al ejercicio anterior.

	Nº empleados/as	Importe total	%s/plantilla estable
Plan de pensiones 2018 (incluido Ciclo de vida)	1.722	1.284.035,32	94,56
Plan de pensiones 2019 (incluido Ciclo de vida)	1.739	1.293.931,84	95,92

Nuestro Plan incorpora en su gestión e inversión el **ciclo de vida**. Con el objetivo de mitigar el riesgo y garantizar el patrimonio de los partícipes más cercanos a la jubilación, las inversiones a partir de los 57 años van pasando progresivamente a una póliza que garantiza el patrimonio, y una mínima rentabilidad (0,10%).

“En 2019 hemos organizado 407 acciones formativas, grupales e individuales, en las que han participado 16.133 personas, el 99,99% de la plantilla.”

Comunicación interna

La comunicación en MC MUTUAL es próxima, fluida y bidireccional. Para ello contamos con múltiples canales de comunicación interna, que permiten la transmisión de la información de forma eficaz.

- › Portal corporativo. Cuenta con diferentes apartados, entre ellos un fondo documental, noticias corporativas (este año se han publicado 142), un directorio de profesionales o un espacio de ética.
- › Rescataideas. Un buzón interno de sugerencias que, en 2019, ha recibido 225 propuestas.
- › Revista de comunicación interna. Publicación impresa trimestral donde se recoge información sobre la actividad de la mutua en los tres meses anteriores a través de entrevistas, artículos de opinión y noticias.
- › Encuestas periódicas. Cada dos años consultamos a nuestro equipo humano acerca de los riesgos psicosociales y el compromiso existente en nuestra entidad.

En 2019, ha sido la primera ocasión en que hemos emitido de forma unificada la encuesta de Compromiso y la Evaluación del Riesgo Psicosocial en MC MUTUAL. Ello nos permitirá optimizar recursos y lograr una mayor eficacia en la ejecución de los planes de mejora, cuando estos sean necesarios.



La encuesta aborda importantes temas, tales como estrategia, política de personas, gestión y organización, contenido del trabajo, adecuación demanda-control, trabajo en equipo, comunicación interna, calidad del liderazgo, reconocimiento, formación y desarrollo, y presión operativa.

A continuación, mostramos los resultados globales que consideramos suficientemente representativos dada la elevada participación (71%).

En cuanto a compromiso, los indicadores mejor y peor valorados, y su evolución, han sido:

Factor de síntesis	2017	2019
Compromiso global	86%	87%
Vinculación	81%	82%
Ambiente y trabajo en equipo	86%	88%
Tarea profesional	89%	87%
Estabilidad laboral	86%	88%

Factor de síntesis	2017	2019
Salario y beneficios sociales	59%	62%
Tiempo y personal suficiente	67%	65%
Sistemas de evaluación de Personas	67%	67%

Ejemplo. El 87% de las personas han puntuado entre 7 y 10 los diferentes ítems incluidos en el Factor de síntesis Compromiso Global (en una escala del 1 al 10)

En cuanto al riesgo psicosocial, los factores mejor y peor valorados, han sido:

Factor de síntesis	2019	Factor de síntesis	2019
Seguridad y estabilidad en el empleo	94%	Confianza (criterios justos e interés por las personas)	65%
Reconocimiento (recompensa emocional)	88%	Presión (tiempo y personal insuficiente)	65%
Gestión de riesgos laborales	87%	Salario y beneficios sociales	62%

Ejemplo. El 94 % de las personas, que han contestado la encuesta, han puntuado entre 7 y 10 los diferentes ítems incluidos en el Factor de síntesis Seguridad y estabilidad en el empleo (en una escala del 1 al 10)





Nuevas herramientas colaborativas

La apuesta por la transformación digital ha traído consigo la implantación de nuevos programas, con una gran acogida entre la plantilla.

- › Yammer: a través de esta red social interna buscamos favorecer la interacción entre todos los miembros de la organización. En este primer año, se ha creado un grupo para compartir conocimientos digitales y generar conversación alrededor de la innovación tecnológica.
- › Teams: la implantación de Office 365 ha traído consigo la utilización de este entorno colaborativo, donde los empleados y empleadas pueden conversar, compartir archivos de forma fácil y realizar videoconferencias.

A su vez, contamos con personas que ejercen de referentes de comunicación, en distintos centros de la entidad, cuya misión es recoger percepciones y opiniones sobre la comunicación interna, y proponer medidas para potenciarla y mejorarla. En total son 62 personas pertenecientes a distintos colectivos profesionales.

En MC MUTUAL celebramos diversos concursos: de dibujo, para ilustrar la felicitación de cumpleaños para los empleados y empleadas; de fotografía, para ilustrar las portadas de la revista de comunicación interna; y de felicitación navideña por equipos, que estimula la diversión, cohesión y creatividad.

— — — — —
“Cada dos años consultamos a nuestro equipo humano acerca de los riesgos psicosociales y el compromiso existente en nuestra entidad.”
 — — — — —

Comprometidos con la **sostenibilidad**



Introducción

Definición grupos de interés

En MC MUTUAL consideramos que la correcta identificación de las necesidades de nuestros grupos de interés y su integración en las líneas de actuación de la entidad es estratégica para el enfoque de nuestra gestión responsable y el compromiso de la mutua con la sostenibilidad.

En 2018 revisamos nuestros principales grupos de interés e identificamos qué aspectos en materia de RSE impactan sobre ellos, así como la repercusión de dichos grupos sobre nuestra capacidad organizativa y de gestión.

Nuestros principales grupos de interés son:

- › Equipo humano de MC MUTUAL y sus representantes.
- › Órganos de gobierno.
- › Sector.
- › Empresas y autónomos adheridos.
- › Personas usuarias y beneficiarias y población protegida.
- › Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y resto de administraciones públicas.
- › Sociedad y comunidad próxima.
- › Proveedores.

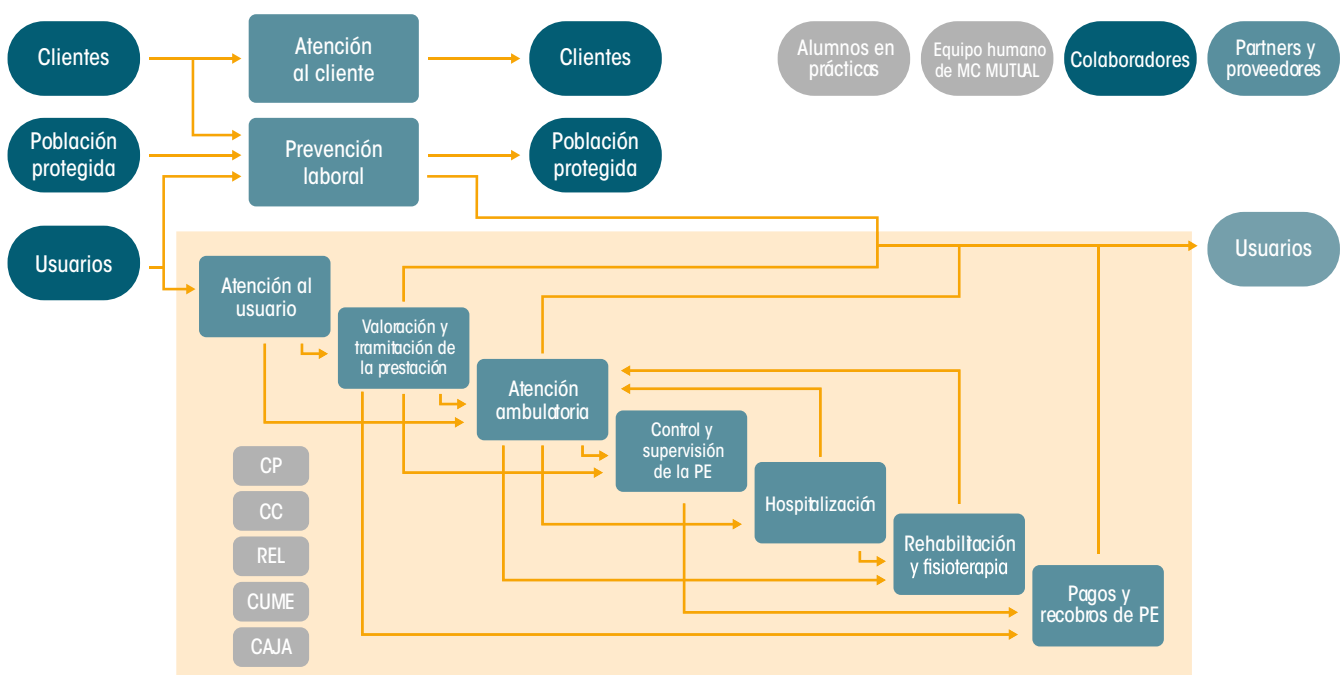
Los temas que nuestros grupos de interés consideran que MC MUTUAL debe tener en cuenta de manera prioritaria dentro del conjunto de su actividad son:

- › El impulso de la eficacia y eficiencia del sistema de protección social.
- › La contribución al desarrollo de la responsabilidad social corporativa.
- › El establecimiento de una buena comunicación con todos los colectivos con los que interactuamos.
- › El fomento de la igualdad de oportunidades.
- › La gestión transparente de nuestra organización.
- › La garantía de confidencialidad y protección de datos.
- › La conservación del medioambiente.
- › El fomento de la acción social y la solidaridad.

Gestión cadena de suministro

A continuación, mostramos los procesos clave de MC MUTUAL y las principales funciones que realizamos con cada uno de nuestros grupos de interés. Con la prestación de nuestros servicios, promovemos diversos aspectos de la sostenibilidad de la Seguridad Social.

Cadena de valor de MC MUTUAL (procesos operativos, partners y proveedores)



Las funciones principales que realizamos en relación con cada uno de nuestros grupos de interés son:

Empresas

- › Prevención de riesgos laborales, minimizando la aparición de accidentes laborales y enfermedades profesionales de sus trabajadores y trabajadoras (atendiendo tanto a la prevención de accidentes de trabajo como a la promoción de la salud).
- › Estudios y gestión del absentismo, dotándoles de herramientas de análisis y planes de actuación para mejorar sus resultados.
- › Actuaciones para favorecer la reincorporación laboral: servicios sanitarios dirigidos a la evaluación y tratamiento (si procede) de los trabajadores y trabajadoras que garantizan su vuelta al trabajo.
- › Comunicación e información de interés para las empresas y sus trabajadores y trabajadoras, con el fin de ofrecer el mejor servicio.

Trabajadores y trabajadoras autónomos

- › Los trabajadores y trabajadoras autónomos adheridos a nuestra mutua perciben una prestación económica en caso de incapacidad temporal por contingencias comunes.
- › En contingencias profesionales, proporcionamos la prestación económica y la asistencia sanitaria con el fin de restablecerle la salud, de manera que favorezca su reincorporación al trabajo. También puede percibir la prestación económica en caso de Cuidado de Menores Afectados por Cáncer u otra enfermedad grave (CUME) y Riesgo durante el embarazo y lactancia natural (REL).
- › Para los casos contratados, gestionamos una prestación económica por el Cese de Actividad de los Trabajadores y Trabajadoras Autónomos (CATA).

Asesores

- › Ofrecemos asesoramiento, información, formación y documentación, y les facilitamos los trámites administrativos.



Partners y proveedores

- › A través de comisiones y grupos de trabajo, compartimos conocimiento con organizaciones de nuestro sector y, además, realizamos conjuntamente actividades científicas y divulgativas.
- › Como *partners* estratégicos destacamos el nuevo acuerdo de colaboración con dos grandes mutuas del sector, Asepeyo y Fraternidad-Muprespa, que se han unido a MC MUTUAL en “+compromiso, alianza de mutuas”, con el objetivo de establecer ámbitos estables de colaboración y compartir nuestras respectivas redes asistenciales, así como crear sinergias en otros campos de interés.
- › Además, en MC MUTUAL disponemos de distintos *partners* con los que compartimos conocimientos, promoviendo la docencia, la investigación y las mejores prácticas en cualquiera de nuestros ámbitos de actuación: la aplicación del derecho en Seguridad Social, la Prevención de Riesgos Laborales y la asistencia y calidad sanitaria.
- › Asimismo, en MC MUTUAL nos regimos por la Ley de contratación del sector público (Ley 9/2017, de 8 de noviembre). Los proveedores de asistencia sanitaria son los más relevantes para nuestra organización. Consideramos proveedores estratégicos, desde el punto de vista de la asistencia sanitaria, aquellos que movilizan gran cantidad de actividad, cuentan con una localización clave para la cobertura de la asistencia o disponen de alta especialización técnica y tecnológica. Los proveedores que requieren especial mención, y con los que hemos suscrito acuerdos de colaboración en el ámbito hospitalario son: Asepeyo (Clínica Madrid Coslada y Sevilla La Cartuja) y los hospitales intermutuales (Euskadi y Levante).
- › Dentro del marco normativo de contratación de servicios públicos, en todos los procesos de licitación de MC MUTUAL seguimos los siguientes criterios: la libertad de acceso a las licitaciones, la publicidad y la transparencia en las contrataciones, y la no discriminación y la igualdad de trato con todos nuestros proveedores.



Población protegida

- › Ofrecemos cursos de prevención a medida, que ayudan a reducir riesgos para su salud en su trabajo.
- › En los casos de contingencias profesionales, proporcionamos la prestación económica y la asistencia sanitaria con el fin de restablecerle su salud, de manera que favorezca su reincorporación al trabajo. También puede percibir la prestación económica en caso de CUME y REL.
- › En caso de que la empresa haya optado por la cobertura de Contingencias Comunes (CC) con MC MUTUAL, nos encargamos de la prestación económica por incapacidad temporal por accidente o enfermedad no laboral.
- › Asimismo, podemos ofrecer atención y ayudas sociales tras un accidente de trabajo que incluyen desde readaptaciones de la vivienda a ayudas al estudio para hijos de trabajadores y trabajadoras fallecidos en accidentes de trabajo, etc.

Es nuestra voluntad informar, orientar y asesorar de forma próxima, proactiva y transparente, para dar una respuesta integral a los requerimientos de nuestros usuarios y usuarias, a través de un seguimiento proactivo y una atención personalizada y de calidad.

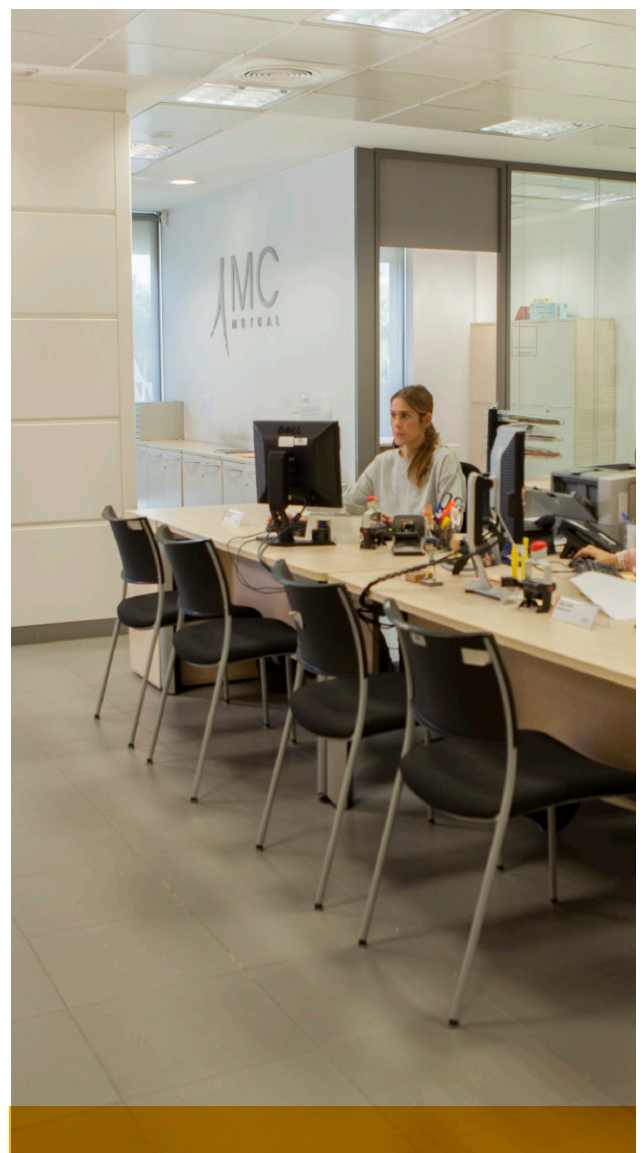
Asesoramos en materia de Prevención de Riesgos Laborales y de Salud Laboral.

“Es nuestra voluntad informar, orientar y asesorar de forma próxima, proactiva y transparente, para dar una respuesta integral a los requerimientos de nuestros usuarios.”

Adhesión Pacto Mundial

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas impulsa la sostenibilidad empresarial mediante la implantación de 10 Principios universales de conducta y acción en materia de Derechos Humanos y Empresa, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Es la mayor iniciativa global de este tipo y está consiguiendo que las empresas y entidades adheridas al Pacto integren en sus actividades diarias los 10 principios y, al mismo tiempo, favorezcan la consecución de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Conscientes de la importancia de integrar la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en MC MUTUAL, hace ya diez años que nos adherimos al [Pacto Mundial](#).



Comprometidos con la sociedad

En MC MUTUAL tenemos un claro compromiso con la sociedad. Además de nuestra propia actividad como mutua colaboradora con la Seguridad Social, que aporta valor a los trabajadores protegidos y a sus familias, buscamos también aportar valor social participando en proyectos solidarios y comunitarios.

Proyecto KOSMO

Fomentamos la acción responsable de nuestro equipo humano a través del proyecto KOSMO, que facilita la participación en diferentes iniciativas solidarias, siempre que respeten la legislación que regula las actividades que podemos llevar a cabo por nuestra condición.

Durante el 2019 las acciones más destacadas del proyecto KOSMO, denominadas "Planetas", han sido:

- › Planeta Recogida de Alimentos. Esta es una de las iniciativas con más aceptación, en la que han participado 69 centros de toda España y 16 empresas mutualistas. Este año hemos conseguido recaudar 9.050,50 kg de alimentos que se han repartido a entidades benéficas locales. Llevamos recogidos, desde 2015, 41.834,05 kg.

- › Planeta AECC (Asociación Española contra el Cáncer). Desde 2009 hemos conseguido la participación de más de 600 personas voluntarias en la cuestación anual contra el cáncer. En 2019 hemos recogido 4.249,13 €, con 14 huchas y 6 mesas en diferentes centros. Desde 2012 hemos recaudado un total de 38.124,12 €.
- › Planeta *Teaming*. Esta iniciativa nace en 2008 con la propuesta de donar 1€ o más de la nómina para proyectos solidarios propuestos por nuestro propio equipo. En 2019, 543 personas (28% de la plantilla), han donado un total de 9.097€ que se han destinado a COTLAS (asociación valenciana de voluntariado social), Colabora Birmania (coordina diferentes proyectos solidarios en este país), *Aprenem* (una organización de familiares para la inclusión de las personas con Trastorno del Espectro Autista), *Save the children* (asociación para la protección de niños y niñas en riesgo de exclusión social), ADACEA (asociación de familiares de personas afectadas de daño cerebral adquirido) y a la Fundación Luis Olivares (para ayudar a los niños enfermos de cáncer y a sus familiares).





- › Planeta Donación de Sangre. Desde 2009 organizamos campañas de donación de sangre en colaboración con el Banco de Sangre y Tejidos de Barcelona. En 2019 hemos conseguido 43 donaciones. El total desde 2015 es de 326 donaciones.
- › Planeta Recogida de Juguetes. Una de las iniciativas con más aceptación y que en 2019 ha cumplido su novena edición con 62 centros participantes (más del 50% del total). Cada centro elige la entidad a la que entregará los juguetes. Participaron también 19 empresas mutualistas.
- › Planeta Tapones Solidarios. Una iniciativa surgida en 2015, y con la que se han conseguido recoger más de 4 toneladas de tapones de plástico (aproximadamente una tonelada por año). Este año se han recogido 910 kg de tapones que se han vuelto a entregar a la Asociación ANDA, de Almería, dedicada a impartir terapias y actividades a niños y niñas con discapacidad física, intelectual o sensorial.

Las canastillas solidarias de la Fundación Portolà

Es una tradición en MC MUTUAL obsequiar a los empleados y empleadas que acaban de tener un bebé con una canastilla. En 2019 hemos comprado 37 canastillas a la Fundación Privada Gaspar de Portolà, un Centro Especial de Empleo (CEE) que facilita la integración social y laboral de personas con discapacidad intelectual. Con ello contribuimos a que tengan empleos dignos y remunerados, formación profesional y apoyo social y familiar. Su plantilla está formada, en un 80%, por personas con discapacidad intelectual.

— — — — —
“Una de las iniciativas solidarias con más participación es la campaña de recogida de alimentos; este año se han sumado 69 centros de la mutua, más de la mitad”.
 — — — — —

Inversión responsable

El fondo de pensiones de MC MUTUAL sigue los Principios para la Inversión Responsable (PRI) de las Naciones Unidas desde el año 2009, lo que lo convirtió en el cuarto fondo español en firmar y comprometerse con estos criterios de inversión responsable. Según estos principios, la comisión de control del plan gestiona las inversiones de la cartera del fondo de pensiones de sus empleados y empleadas con criterios de responsabilidad ambiental, social y de buen gobierno empresarial. Anualmente los firmantes de la iniciativa deben hacer un extenso cuestionario para validar su progreso. En 2019 nuestro fondo de pensiones obtuvo la máxima calificación en la valoración que hace UNPRI de los firmantes, una A, en una escala de A-C.

Fruto de esta revisión, se acordó centrar los esfuerzos en materias que puedan resultar más efectivas para velar por la rentabilidad de los partícipes. En este sentido, se solicita a la entidad gestora buscar inversiones temáticas que contribuyan a la lucha contra el cambio climático.

Entre sus prioridades la comisión de control ratificó su preferencia por los aspectos sociales para lo cual

se sigue dando apoyo a iniciativas promovidas a nivel internacional por algunos de los más grandes fondos de pensiones para influir de manera directa en empresas y otros organismos. En 2016 se suscribió una iniciativa para velar por los derechos humanos y las normas del trabajo en la cadena de suministro de alimentos y bebidas, entre otros; y a principios de 2019, se ha suscrito otra, para instar al gobierno de Bangladesh a no abandonar el acuerdo sobre Incendios y Seguridad en la Construcción, acuerdo que suscribió en 2013 tras el colapso del edificio Rana Plaza. En octubre de 2019 el fondo de pensiones se adhirió a una iniciativa impulsada por el PRI, que hizo un llamamiento a las empresas, para que, a través de sus procesos de negocio, luchan contra la deforestación e incendios en el Amazonas.

Por último, decidió fomentar la inversión responsable en el Fondo de Pensiones en paralelo a las acciones que el promotor está también desarrollando para alinear en mayor medida sus iniciativas con las de MC MUTUAL. En esta línea se pedirá que, en un futuro, la entidad gestora del fondo de pensiones pueda medir la huella de carbono de las inversiones.



Comprometidos con el medioambiente

Fruto del compromiso con la conservación del medioambiente y la gestión responsable de los recursos, en MC MUTUAL nos esforzamos por minimizar el impacto ambiental que genera nuestra actividad. Comunicamos este compromiso en nuestra primera memoria de sostenibilidad en 2006.

Se han realizado auditorías y, gracias al plan existente, se están calculando ratios de eficiencia energética por metro cuadrado de cada centro.

Eficiencia energética

El consumo energético es uno de los puntos prioritarios de nuestra gestión ambiental, ya que ha aumentado en los últimos años, en consonancia con el volumen de nuestra actividad.

Por este motivo, trabajamos para mejorar la eficiencia

energética de nuestros centros y conseguir un suministro de energía seguro, sostenible y competitivo.

Los principales consumos que realizamos en MC MUTUAL son de energía eléctrica, de gas natural y agua.

Tipo energía	Consumo anual 2018	Consumo anual 2019
Electricidad	7,720 Gwh 27.792 GJ	7,537 Gwh 27.133 GJ
Gas Natural	0,466 Gwh 1.678 GJ	0,420 Gwh 1.512 GJ
Total	29.470 GJ	28.246 GJ

Cabe destacar que las medidas de control y reducción de consumo de energía que hemos puesto en marcha han conseguido reducir la intensidad energética global de nuestra organización, que es un indicador que mide el consumo por metro cuadrado:

En MC MUTUAL aplicamos, desde 2011, nuestra política de ahorro energético con la que adoptamos diferentes medidas de eficiencia energética para reducir consumos.

Cuadro intensidad energética

	2018	2019	Variación 2018-19
Total (kWh/m2)	99,3	101,1	0,8%

Gestión responsable y sostenible de los materiales y recursos

En MC MUTUAL somos conscientes de que la gestión medioambiental responsable también implica la utilización y el consumo de materiales adecuados, además de un reciclaje correcto de los residuos, especialmente de los más peligrosos, mediante la contratación de empresas proveedoras homologadas.

Asimismo, este compromiso en materia de responsabilidad ambiental lo hemos difundido y compartido con nuestros grupos de interés a través de nuestros canales de comunicación y relación. Un claro ejemplo de este aspecto lo encontramos en las campañas e iniciativas internas dirigidas a nuestro equipo humano para fomentar las buenas prácticas y la sensibilización en temas medioambientales, de reciclaje, y de consumo racional de energías y materiales.

Debido a nuestra actividad asistencial, revisamos continuamente el funcionamiento de los aparatos de rayos X. Realizamos controles sensitométricos y de emisión de la radiación emitida, mediante los dosímetros del personal sanitario que opera con dichos aparatos para asegurar que se mantengan dentro de los límites permitidos.

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social, nuestra actividad nos lleva a generar residuos de oficina y residuos sanitarios, principalmente. El control y seguimiento del reciclaje de estos residuos forman parte del interés de MC MUTUAL por mejorar la gestión ambiental.

— — — — —

“Realizamos campañas e iniciativas internas dirigidas a nuestro equipo humano para fomentar las buenas prácticas y la sensibilización en temas medioambientales, de reciclaje, y de consumo racional de energías y materiales”.

— — — — —

Residuos de oficina

Todos los centros con mayor volumen de personal cuentan con contenedores de reciclaje separados. El tratamiento de los residuos varía según la ubicación, dimensión y la normativa local de cada uno de los centros, vertiéndose en los contenedores municipales para cada tipo de material y, en determinados casos, se gestiona su reciclaje a través de entidades autorizadas. Más de un 50% de nuestros centros colaboran con gestores de residuos.

Reciclaje y destrucción de materiales por gestor autorizado

	2018	2019
Papel y/o cartón	56.310 kg	52.976 kg
Envases y Plástico	33.283 kg	25.351 kg
Pilas	49 kg	23,75 kg
Tapones	120 kg	910 kg
Residuo voluminoso	6.940 kg	2.982 kg

Reciclaje de tóners y cartuchos

	2018	2019
Tóners y cartuchos*	1.503 kg	1.844 kg

*En este caso se refiere al 100% de los consumidos en la entidad

La recogida y el tratamiento de material obsoleto o que no funciona, como faxes, fotocopiadoras y otros dispositivos, la realizan diferentes empresas proveedoras homologadas y que cumplen el requisito de estar asociadas a la fundación ECOFIMÁTICA, una entidad sin ánimo de lucro cuyo objetivo principal es la protección del medio ambiente, a través de una adecuada gestión de los residuos generados por los equipos desechados.

Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Desde 2017 se realiza un servicio de gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, que consiste en:

- › Retirada de los residuos en las oficinas de MC MUTUAL.
- › Borrado seguro de la información contenida en todas las unidades de memoria de los equipos entregados.
- › Tareas de preparación para la reutilización de los equipos.
- › Envío a gestor final de aquellos residuos no reutilizables.
- › Entrega de los certificados de gestión de todos los procesos conforme a la normativa vigente.
- › Elaboración del informe anual de gestión sostenible de residuos.

En 2019, la empresa Revertia ha retirado un total de 11.202kg de residuos de nuestras instalaciones. Las categorías de residuos de más volumen han sido pantallas LCD (25,31%) seguido de impresoras y fotocopiadoras (24,19%), otros dispositivos/residuos mixtos (19,45%) y PCs de sobremesa (21,74%). El resto se encuentra en grupos más reducidos: servidores (8,61%) y pantallas de tubo (CRT's) (0,70%).

La gran mayoría de los equipos pueden tener una segunda vida, por lo que siempre tratamos de recuperarlos y que se vuelvan a usar. En el caso de no ser posible, procuramos que se desmantelen y se reciclen en un círculo continuo.

Los porcentajes de reutilización conseguidos, en 2019, han permitido ahorrar 1.963 kg de CO2 que de otra manera habrían sido liberados a la atmósfera.

De este modo, apostamos por un uso eficiente de los recursos, en línea con las actuales prioridades políticas de la Unión Europea y con las propuestas legislativas sobre residuos que establecen nuevos objetivos obligatorios dirigidos a reducir la generación de los mismos, garantizar un mejor control de la gestión, fomentar la reutilización y mejorar el reciclado en todos los países de la Unión Europea (UE).

Estos nuevos objetivos y normas fomentarán, por tanto, una economía más circular, impulsarán el crecimiento y el empleo, protegerán nuestro medio ambiente, impulsarán la sostenibilidad y mejorarán la salud y el bienestar de las personas.



Residuos sanitarios

El tratamiento de estos residuos varía sustancialmente en función del origen y de los materiales que los componen:

- › Los residuos sólidos urbanos y los residuos sanitarios asimilables a urbanos, que se generan en las áreas en las que no se realizan actividades sanitarias o sin riesgo específico de infección, son envasados y eliminados siguiendo las pautas que marca la legislación vigente.
- › Los residuos sanitarios especiales y los residuos de naturaleza química tienen requerimientos específicos desde el punto de vista sanitario y medioambiental, ya se hayan producido dentro o fuera del centro sanitario. Por ello se deben recoger en recipientes rígidos desechables, imperforables e impermeables,

debidamente identificados y que los suministre y recoja una empresa gestora autorizada, que en 2019 han sido CESPFA-Ferrovial en los centros y clínicas de Cataluña y en los centros de Andalucía y CONSEUR en los centros del resto de España. En los últimos años hemos conseguido eliminar los residuos de naturaleza química gracias a que hemos dotado a todos los centros de MC MUTUAL con equipos de radiología digital.

En 2019 realizamos 5.624.620 de imágenes radiológicas digitales y 129.475 estudios radiológicos e incluimos en la historia clínica de nuestros pacientes todas las pruebas de imagen realizadas en centros concertados ajenos, con el fin de facilitar la interconsulta entre los profesionales sanitarios de nuestra entidad.

Volumen de residuos sanitarios reciclados en 2019

	Clínicas MC MUTUAL	Centros MC MUTUAL
Residuos Sanitarios Peligrosos (GIII)	3.941,60 Kg	1.345 Kg
Residuos Sanitarios Peligrosos (GIV)	120,5 Kg	0 Kg
Total Residuos Sanitarios Peligrosos (kg brutos)	4.062,10 Kg	1.345,65 Kg
Residuos Sanitarios NO Peligrosos (GII)	7.913,60 Kg	2.729,06 Kg
Total Residuos Sanitarios NO Peligrosos (kg brutos)	7.913,60 Kg	2.729,06 Kg

“En los últimos años hemos conseguido eliminar los residuos de naturaleza química gracias a que hemos dotado a todos los centros de MC MUTUAL con equipos de radiología digital.”

Comprometidos con una comunicación transparente

Para nosotros, comunicar es explicar a nuestros grupos de interés, de forma fluida, honesta, bidireccional y participativa, quiénes somos, qué hacemos, el cómo y el porqué. Una comunicación que debe integrar, a partes iguales, la transmisión de información y la práctica de la escucha activa.

Hemos dado cuenta en apartados anteriores de este documento de cómo nos comunicamos específicamente con mutualistas y con nuestro equipo humano. Por lo que respecta a la comunicación con el conjunto de nuestros grupos de interés - incluyendo la sociedad en general-, lo hacemos principalmente a través de dos canales: las redes sociales y los medios de comunicación.

Redes sociales

Con el fin de difundir información corporativa y recursos de utilidad, dar a conocer los productos y servicios que ofrecemos y comunicarnos con nuestra población protegida de forma directa, en 2019 hemos incrementado nuestra actividad en redes sociales a través de los canales en los que estamos presentes: [Facebook](#), [LinkedIn](#), [Twitter](#) y [YouTube](#).

Además, contamos con un equipo de más de 40 personas que ejercen de community managers de soporte y amplifican nuestra presencia en redes sociales, principalmente a nivel local.

N.º de seguidores en redes sociales	2018	2019
LinkedIn (seguidores)	6.287	7.602
Twitter (seguidores)	2.337	2.821
Facebook (me gusta)	1.324	1.510
YouTube (suscriptores)	1.275	1.816

Relación con los medios de comunicación

Trasladar a los medios de comunicación información que puede resultar de interés para la opinión pública es una muestra más de nuestra voluntad de transparencia. Por ello, difundimos la máxima información acerca de nuestro desempeño a medios nacionales, provinciales y locales, así como a prensa especializada en temas sobre prevención de riesgos laborales y salud. Y lo hacemos mediante el envío de notas de prensa, artículos de opinión y la gestión de entrevistas. En 2019 enviamos 67 notas informativas a los medios de comunicación, que han generado 51 impactos. Además, publicamos 14 artículos relacionados con la prevención de riesgos laborales. Todas las notas de prensa de MC MUTUAL pueden consultarse en la [Sala de Prensa](#) de la web corporativa.

“La comunicación debe integrar, a partes iguales, la transmisión de información y la práctica de la escucha activa.”



Gestión económica para generar valor



Comentario general de los estados financieros de la Seguridad Social

Las cuentas anuales de MC MUTUAL del ejercicio 2019 se han preparado de acuerdo a lo establecido por la Resolución de 1 de julio de 2011 de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), por la que se aprobó la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social. El balance de situación y la cuenta del resultado económico patrimonial reflejan los saldos comparativos correspondientes al ejercicio 2018 adaptados, con los importes recogidos en el año 2019 en la cuenta #120 de resultados de ejercicios anteriores.

Por otra parte, la confección de dichas cuentas también ha considerado:

- › La Orden EHA/567/2009, de 4 de marzo, por la que se regula el procedimiento telemático de obtención, formulación y rendición de las cuentas anuales de las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- › La Orden TMS/1114/2019, de 12 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2019, para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

- › La Resolución de 22 de noviembre de 2019, de la Intervención General de la Seguridad Social (IGSS), por la que se dictan las instrucciones de cierre contable del ejercicio 2019 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

Las cuentas anuales sido auditadas por la IGSS, de acuerdo con la normativa vigente, proporcionando informes con opinión sin salvedades, tanto para la Gestión de la Seguridad Social como para el Patrimonio Histórico.

Resultados del ejercicio

El resultado obtenido por MC MUTUAL en su actividad de colaboración con la Seguridad Social en 2019 ha ascendido a **-22.521.689,5€** (pérdidas), lo cual supone una caída muy significativa respecto al resultado conseguido en el ejercicio anterior, 6.525.312,61€ (beneficios).

El resultado de ejercicios anteriores, ha alcanzado los 36.711.248,03€ en 2019, un 1,82% menos que los 37.393.308,74€ generados en 2018.





La suma de las partidas anteriores da lugar a un resultado del ejercicio 2019 de 14.189.558,46€, lo cual supone una caída del 67,69% con respecto a los 43.918.621,35€ de 2018. Las razones de esta disminución son:

Los ingresos por cotizaciones sociales corrientes se han incrementado en 83.539.524,12€, un 8,66%, debido a:

- › Un aumento del 15,84% de las cuotas ingresadas por contingencias profesionales (CP), 90.828.070,09€, consecuencia del incremento del 19,49% de la población protegida media, así como de una disminución del 3,06% de la cotización media.
- › Una reducción del 5,03% en las cuotas de la incapacidad temporal por contingencias comunes (CC), de -19.287.167,84€, resultado agregado de un aumento de un 7,39% de las cuotas de los trabajadores por cuenta ajena y una caída del 46,04% de las de los trabajadores por cuenta propia.
- › Los ingresos por el cese de la actividad de los trabajadores autónomos (CATA) han aumentado un 144,62%, un total de 11.998.621,87€.

Los cambios más significativos, por tanto, afectan a los ingresos por cuotas derivados de los trabajadores por cuenta propia o autónomos, consecuencia del Real Decreto-Ley 28/2018, de 28 de diciembre, que amplió sustancialmente la cobertura del sistema de la Seguridad Social a este colectivo.

- › Ha seguido la tendencia de crecimiento del gasto por incapacidad temporal de años anteriores hasta alcanzar el 13,44%, 63.624.992,96€, imputable, tanto a CP, 7.717.383,28€, un 11,27%, como a CC, 55.907.609,68€, un 13,81%, consecuencia del aumento de la siniestralidad y de la población protegida.
- › Se ha incrementado el coste de las transferencias y subvenciones soportado por la Entidad en 30.120.164,82€, un 12,38%, resultado, básicamente, del aumento del coste de las subvenciones por capitales coste de los accidentes de trabajo con resultado de invalidez o muerte, por 5.501.034,00€ y del incremento de 24.200.874,04€ de las transferencias por reaseguros y por la aportación para el sostenimiento de los servicios comunes de la Seguridad Social, derivado del aumento descrito de las cuotas de CP.

- › Los gastos de personal se han incrementado el 3,19% consecuencia del actual escenario de congelación salarial y de plantilla existente.
- › El coste de los aprovisionamientos se ha incrementado un 5,68% debido, sobre todo, al incremento del gasto de la asistencia sanitaria no concertada con terceros en un 22,18%. El coste de los suministros y servicios exteriores ha aumentado tan sólo un 1,11% a causa, sobre todo, del gasto de reparaciones, ya que la mayoría de partidas en este apartado han experimentado reducciones.
- › Adicionalmente, el saneamiento de créditos incobrables y la dotación de la provisión por insolvencias ha restado 55.725.752,63€ al resultado de 2019, frente a los 51.342.715,01€ que dedujo el ejercicio anterior.

El importe a distribuir para 2019, 11.149.833,29€, se ha destinado en su integridad a la dotación de reservas según la siguiente propuesta de distribución de la Junta Directiva:

Descripción	Importes	Saldos a 31/12/2020 (previstos)	% sobre Cuotas
Base de reparto			
Resultado del ejercicio y de ejercicios anteriores	14.189.558,46		
Variación resultados de ejercicios anteriores (#122)	-3.039.725,17		
Resultado a distribuir	11.149.833,29		
Saldo de la reserva complementaria	2.582.620,86		
Total distribuido	13.732.454,15		
Distribución			
Reserva de Estabilización de CP	8.050.545,02	244.451.813,85	42,01%
Reserva de Estabilización de CC	-715.046,04	18.134.745,05	5,00%
Reserva de Estabilización por CATA	3.531.564,90	5.582.985,60	25,00%
Reserva de Estabilización por CATA en la TGSS3	2.865.390,27		
Total distribuido	13.732.454,15		

“Este año ha seguido la tendencia de crecimiento del gasto por incapacidad temporal de años anteriores hasta alcanzar el 13,44% - 63.624.992,96€ - , imputable, tanto a CP, un 11,27%, como a CC, un 13,81%, consecuencia del aumento de la siniestralidad y de la población protegida.”

Análisis financiero del ejercicio

La evolución de las ratios más significativas relativos al Balance de Situación de la gestión de la Seguridad Social de MC MUTUAL al cierre del ejercicio, durante los últimos cuatro años, es la siguiente:

Ratios	2019	2018	2017	2016
Análisis patrimonial estático				
Endeudamiento (Exigible/Fondos propios)	0,600	0,502	0,231	0,250
Consolidación (Inmovilizado/Activo)	0,369	0,396	0,436	0,555
Análisis de la solvencia estática				
Solvencia técnica (Activo circulante/Exigible c.p.)	1,683	1,807	3,002	2,224
Disponibilidad (Tesorería/Exigible c.p.)	0,003	0,012	0,060	0,010

El artículo 75. 2 a) de la LGSS establece que las Mutuas constituirán una Reserva de Estabilización de Contingencias Profesionales que se dotará con el resultado económico positivo de CP obtenido anualmente que tendrá una cuantía mínima equivalente al 30% de la media anual de las cuotas ingresadas en el último trienio por CP, el cual, voluntariamente, podrá elevarse hasta el 45%, que constituirá el nivel máximo de dotación de la reserva.

El artículo 75. 2 b) de la LGSS establece para las Mutuas una Reserva de Estabilización de Contingencias Comunes con una cuantía mínima del 5% de las cuotas ingresadas durante el ejercicio económico por las mencionadas contingencias, la cual podrá incrementarse voluntariamente hasta el 25%, que constituirá el nivel máximo de cobertura.

El artículo 75. 2 c) de la LGSS fija también una Reserva de Estabilización por Cese de Actividad en los mismos términos que la del artículo 75. 2 b) pero referida a las cuotas ingresadas por esta contingencia durante el ejercicio. Asimismo, se dotará una Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad con el fin de garantizar la suficiencia financiera de este sistema de protección y que se ingresará en la TGSS.

MC MUTUAL, como el resto de entidades del sector, conserva una ratio de endeudamiento extremadamente bajo que apenas ha variado respecto al ejercicio anterior, dado que las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social son entidades fuertemente capitalizadas.

El fondo de maniobra de la Entidad también es muy elevado y apenas ha variado respecto al año anterior. El endurecimiento de la política de pagos de remesas por parte de la Tesorería General de

la Seguridad Social, que ha situado el plazo de cobro de las mismas por encima de los 110 días, influye poderosamente en esta ratio.

Por último, la disponibilidad sigue en mínimos como en años anteriores debido a los tipos negativos en los tramos más cortos de la curva de tipos.

De todo lo cual se desprende que la Entidad sigue conservando su tradicional solidez financiera.

Análisis económico

La evolución del Rendimiento de los fondos propios (ROE) de MC MUTUAL durante los últimos años es la siguiente:

Ratios	2019	2018	2017	2016
ROE (Resultado a distribuir/ Fondos Propios) x 100	3,05%	11,36%	12,48%	8,98%
Descomposición:				
Margen (Resultado a distribuir/ Ingresos de explotación) x 100	1,01%	4,23%	5,31%	3,99%
Rotación del activo (Ingresos de explotación/Activo total)	1,891	1,787	1,909	1,798
Apalancamiento (Activo total/ Fondos propios)	1,600	1,502	1,231	1,250
ROE del sector	ND	9,26%	9,76%	12,35%

Durante los últimos dos años MC MUTUAL ha venido manteniendo una rentabilidad sobre los fondos propios significativamente superior al sector gracias a su saneado margen. Ya se ha indicado en el comentario de la cuenta de resultados la reducción del resultado en 2019 debido a la caída de ingresos de los autónomos y el incremento del gasto de prestaciones de incapacidad temporal, lo que explica la reducción del margen y con él del ROE.



Sobre este informe





En MC MUTUAL tenemos claro nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial y con la gestión responsable de los recursos, por eso publicamos nuestra memoria anual desde el año 2006, siguiendo los principios establecidos por la Global Reporting Initiative (GRI). Concretamente, en esta edición, seguimos los principios incluidos en los GRI Standards, opción de Conformidad Exhaustiva, en cuanto a la definición de su contenido (materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad) y a la garantía de la información aportada (equilibrio, claridad, precisión, periodicidad, comparabilidad y fiabilidad).

Por tanto, la Memoria 2019 de MC MUTUAL es un informe anual que también refleja el 100% de la actividad económica y social desarrollada por nuestra

organización en el ejercicio 2019. Este documento es una respuesta a la voluntad de crear un entorno de confianza para nuestros grupos de interés, gracias a un acceso libre a la información relevante y relacionada con nuestras actuaciones globales y, particularmente, a las políticas que seguimos en asuntos de responsabilidad social, económica y ambiental.

Para cualquier cuestión relacionada con esta memoria, se puede contactar con el Departamento de RSE y Comunicación de MC MUTUAL enviando un correo electrónico a rse@mc-mutual.com, o bien, en el teléfono 93 405 12 44.

Nos gustaría saber qué le ha parecido [nuestra memoria](#), su opinión nos ayudará a mejorar.

Anexos



Anexo 1. Cuentas anuales 2019

Cuenta del resultado. Patrimonio Seguridad Social

	2019	2018
1. Cotizaciones sociales	1.048.613.070,08	965.073.545,96
2. Transferencias y subvenciones recibidas	157.288,59	160.287,87
3. Prestaciones de servicios	1.909.449,27	2.107.140,75
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	55.728.206,48	43.794.385,84
6. Excesos de provisiones	0,00	42.472,96
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	1.106.408.014,42	1.011.177.833,38
7. Prestaciones sociales	-601.204.780,26	-524.411.378,94
8. Gastos de personal	-89.737.899,66	-86.959.892,58
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-273.421.645,03	-243.301.480,21
10. Aprovisionamientos	-38.393.528,76	-36.331.257,66
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-127.208.037,49	-120.148.835,34
12. Amortización del inmovilizado	-5.804.145,78	-5.555.915,50
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-1.135.770.036,98	-1.016.708.760,23
I. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	-29.362.022,56	-5.530.926,85
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-104.566,50	4.700.387,04
14. Otras partidas no ordinarias	1.579.603,49	669.075,33
II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	-27.886.985,57	-161.464,48
15. Ingresos financieros	4.862.188,66	5.510.872,28
16. Gastos financieros	0,00	0,00
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	17.901,57	74.670,20
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	485.205,77	1.101.234,61
III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	5.365.296,00	6.686.777,09
IV. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	-22.521.689,57	6.525.312,61
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO		1.303.830,43
VI. RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		7.829.143,04

Cuenta del resultado. Patrimonio privativo

	2019	2018
1. Cotizaciones sociales	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	0,00	0,00
3. Prestaciones de servicios	0,00	0,00
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	1.132.337,80	1.108.555,71
6. Excesos de provisiones	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	1.132.337,80	1.108.555,71
7. Prestaciones sociales	0,00	0,00
8. Gastos de personal	0,00	-89.636,44
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
10. Aprovisionamientos	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-341.482,72	-331.424,82
12. Amortización del inmovilizado	-76.137,95	-74.574,61
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-417.620,67	-495.635,87
I. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	714.717,13	612.919,84
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	0,00	22.483,36
14. Otras partidas no ordinarias	-3.858.171,06	-166.507,07
II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	-3.143.453,93	468.896,13
15. Ingresos financieros	186.459,72	125.746,39
16. Gastos financieros	0,00	0,00
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-117,36	-32,84
III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	186.342,36	125.713,55
IV. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	-2.957.111,57	594.609,68
21. Impuesto sobre beneficios	-36.491,36	17.730,23
V. RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	-2.993.602,93	612.339,91
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		1.512,54
VI. RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		613.852,45

Cuenta del resultado. Patrimonio integrado

	2019	2018
1. Cotizaciones sociales	1.048.613.070,08	965.073.545,96
2. Transferencias y subvenciones recibidas	157.288,59	160.287,87
3. Prestaciones de servicios	1.909.449,27	2.107.140,75
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	56.860.544,28	44.902.941,55
6. Excesos de provisiones	0,00	42.472,96
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	1.107.540.352,22	1.012.286.389,09
7. Prestaciones sociales	-601.204.780,26	-524.411.378,94
8. Gastos de personal	-89.737.899,66	-87.049.529,02
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-273.421.645,03	-243.301.480,21
10. Aprovisionamientos	-38.393.528,76	-36.331.257,66
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-127.549.520,21	-120.480.260,16
12. Amortización del inmovilizado	-5.880.283,73	-5.630.490,11
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-1.136.187.657,65	-1.017.204.396,10
I. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	-28.647.305,43	-4.918.007,01
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-104.566,50	4.722.870,40
14. Otras partidas no ordinarias	-2.278.567,57	502.568,26
II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	-31.030.439,50	307.431,65
15. Ingresos financieros	5.048.648,38	5.636.618,67
16. Gastos financieros	0,00	0,00
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	17.901,57	74.670,20
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	485.088,41	1.101.201,77
III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	5.551.638,36	6.812.490,64
IV. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	-25.478.801,14	7.119.922,29
21. Impuesto sobre beneficios	-36.491,36	17.730,23
V. RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	-25.515.292,50	7.137.652,52
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		1.305.342,97
VI. RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		8.442.995,49

Balance. Patrimonio Seguridad Social

ACTIVO	2019	REEXPRESADO EJERCICIO 2018
A) ACTIVO NO CORRIENTE	215.755.196,22	224.262.955,80
I. INMOVILIZADO INTANGIBLE	9.202.014,59	9.362.722,56
3. Aplicaciones informáticas	4.880.720,10	4.518.076,91
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	4.321.294,49	4.844.645,65
II. INMOVILIZADO MATERIAL	54.849.005,56	55.711.464,09
1. Terrenos	16.563.326,49	16.563.326,49
2. Construcciones	16.087.160,45	16.288.927,65
5. Otro inmovilizado material	22.198.518,62	22.859.209,95
III. INVERSIONES INMOBILIARIAS	0,00	0,00
1. Terrenos	0,00	0,00
2. Construcciones	0,00	0,00
IV. INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO EN ENTIDADES DEL GRUPO, MULTIGRUPO Y ASOCIADAS	1.777.333,81	1.777.333,81
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	1.777.333,81	1.777.333,81
V. INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	149.033.018,26	156.011.938,85
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	148.655.370,32	155.546.196,80
4. Otras inversiones financieras	377.647,94	465.742,05
VI. DEUDORES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR A LARGO PLAZO	893.824,00	1.399.496,49

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2019	REEXPRESADO EJERCICIO 2018
A) PATRIMONIO NETO	365.604.598,70	413.499.352,76
I. PATRIMONIO APORTADO	0,00	0,00
II. PATRIMONIO GENERADO	356.609.856,31	408.683.343,12
1. Reservas	295.063.490,27	283.792.124,06
2. Resultados de ejercicios anteriores	84.068.055,61	117.062.076,02
3. Resultados de ejercicio	-22.521.689,57	7.829.143,04
III. AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR	8.994.742,39	4.816.009,64
2. Activos financieros disponibles para la venta	8.994.742,39	4.816.009,64
IV. OTROS INCREMENTOS PATRIMONIALES PENDIENTES DE IMPUTACIÓN A RESULTADOS	0,00	0,00
B) PASIVO NO CORRIENTE	0,00	0,00
I. PROVISIONES A LARGO PLAZO	0,00	0,00
II. DEUDAS A LARGO PLAZO	0,00	0,00

Balance. Patrimonio Seguridad Social (continuación)

ACTIVO	2019	REEXPRESADO EJERCICIO 2018
B) ACTIVO CORRIENTE	369.225.345,52	378.080.356,13
I. ACTIVOS EN ESTADO DE VENTA	0,00	0,00
II. EXISTENCIAS	344.778,91	360.558,47
1. Productos farmacéuticos	80.418,16	94.684,04
2. Material sanitario de consumo	264.360,75	265.874,43
III. DEUDORES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR	335.702.181,66	349.310.425,31
1. Deudores por operaciones de gestión	8.550.929,75	44.451.793,05
2. Otras cuentas a cobrar	327.026.726,18	304.646.107,59
3. Administraciones públicas	124.525,73	212.524,67
V. INVERSIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO	8.486.114,57	9.158.952,30
2. Créditos y valores representativos de deuda	8.486.114,57	9.158.919,40
4. Otras inversiones financieras	0,00	32,90
VI. AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN	0,00	0,00
VII. EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	24.692.270,38	19.250.420,05
1. Otros activos líquidos equivalentes	24.000.281,95	17.000.236,11
2. Tesorería	691.988,43	2.250.183,94
TOTAL ACTIVO (A+B).....	584.980.541,74	602.343.311,93

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2019	REEXPRESADO EJERCICIO 2018
C) PASIVO CORRIENTE	219.375.943,04	188.843.959,17
I. PROVISIONES A CORTO PLAZO	47.216.905,48	39.832.615,55
II. DEUDAS A CORTO PLAZO	1.763.704,44	1.635.768,51
4. Otras deudas	1.763.704,44	1.635.768,51
IV. ACREEDORES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR	170.395.333,12	147.375.575,11
1. Acreedores por operaciones de gestión	6.175.155,81	6.079.435,20
2. Otras cuentas a pagar	161.270.046,07	137.234.693,89
3. Administraciones públicas	2.950.131,24	4.061.446,02
V. AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	584.980.541,74	602.343.311,93

Balance. Patrimonio Privativo

ACTIVO	2019	REEXPRESADO EJERCICIO 2018
A) ACTIVO NO CORRIENTE	23.925.583,91	22.723.307,79
I. INMOVILIZADO INTANGIBLE	0,00	0,00
3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	0,00	0,00
II. INMOVILIZADO MATERIAL	282.198,90	312.502,95
1. Terrenos	0,00	0,00
2. Construcciones	0,00	0,00
5. Otro inmovilizado material	282.198,90	312.502,95
III. INVERSIONES INMOBILIARIAS	8.760.845,54	8.036.679,44
1. Terrenos	5.047.416,66	4.670.116,66
2. Construcciones	3.713.428,88	3.366.562,78
IV. INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO EN ENTIDADES DEL GRUPO, MULTIGRUPO Y ASOCIADAS	0,00	0,00
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
V. INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	14.882.539,47	14.374.125,40
1. Inversiones financieras en patrimonio	70.039,05	70.156,41
2. Créditos y valores representativos de deuda	14.797.475,42	14.288.943,99
4. Otras inversiones financieras	15.025,00	15.025,00
VI. DEUDORES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR A LARGO PLAZO	0,00	0,00

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2019	REEXPRESADO EJERCICIO 2018
A) PATRIMONIO NETO	21.820.669,98	24.272.997,84
I. PATRIMONIO APORTADO	0,00	0,00
II. PATRIMONIO GENERADO	21.186.448,82	24.180.051,75
1. Reservas	24.186.199,12	23.886.551,86
2. Resultados de ejercicios anteriores	-6.147,37	-320.352,56
3. Resultados de ejercicio	-2.993.602,93	613.852,45
III. AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR	634.221,16	92.946,09
2. Activos financieros disponibles para la venta	634.221,16	92.946,09
IV. OTROS INCREMENTOS PATRIMONIALES PENDIENTES DE IMPUTACIÓN A RESULTADOS	0,00	0,00
B) PASIVO NO CORRIENTE	240.000,00	240.000,00
I. PROVISIONES A LARGO PLAZO	240.000,00	240.000,00
II. DEUDAS A LARGO PLAZO	0,00	0,00

Balance. Patrimonio Privativo (continuación)

ACTIVO	2019	REEXPRESADO EJERCICIO 2018
B) ACTIVO CORRIENTE	1.818.901,62	1.986.496,38
I. ACTIVOS EN ESTADO DE VENTA	0,00	0,00
II. EXISTENCIAS	0,00	0,00
1. Productos farmacéuticos	0,00	0,00
2. Material sanitario de consumo	0,00	0,00
III. DEUDORES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR	47.533,85	172.069,82
1. Deudores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2. Otras cuentas a cobrar	1.901,05	1.966,05
3. Administraciones públicas	45.632,80	170.103,77
V. INVERSIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO	82.896,16	90.560,37
2. Créditos y valores representativos de deuda	82.068,76	89.732,95
4. Otras inversiones financieras	827,40	827,42
VI. AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN	0,00	0,00
VII. EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	1.688.471,61	1.723.866,19
1. Otros activos líquidos equivalentes	1.500.029,17	1.500.110,41
2. Tesorería	188.442,44	223.755,78
TOTAL ACTIVO (A+B).....	25.744.485,53	24.709.804,17

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2019	REEXPRESADO EJERCICIO 2018
C) PASIVO CORRIENTE	3.683.815,55	196.806,33
I. PROVISIONES A CORTO PLAZO	3.661.937,12	155.507,07
II. DEUDAS A CORTO PLAZO	0,00	0,00
4. Otras deudas	0,00	0,00
IV. ACREEDORES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR	21.878,43	41.299,26
1. Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2. Otras cuentas a pagar	1.779,34	16.537,00
3. Administraciones públicas	20.099,09	24.762,26
V. AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	25.744.485,53	24.709.804,17

Balance. Patrimonio Integrado

ACTIVO	2019	REEXPRESADO EJERCICIO 2018
A) ACTIVO NO CORRIENTE	239.680.780,13	246.986.263,59
I. INMOVILIZADO INTANGIBLE	9.202.014,59	9.362.722,56
3. Aplicaciones informáticas	4.880.720,10	4.518.076,91
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	4.321.294,49	4.844.645,65
II. INMOVILIZADO MATERIAL	55.131.204,46	56.023.967,04
1. Terrenos	16.563.326,49	16.563.326,49
2. Construcciones	16.087.160,45	16.288.927,65
5. Otro inmovilizado material	22.480.717,52	23.171.712,90
III. INVERSIONES INMOBILIARIAS	8.760.845,54	8.036.679,44
1. Terrenos	5.047.416,66	4.670.116,66
2. Construcciones	3.713.428,88	3.366.562,78
IV. INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO EN ENTIDADES DEL GRUPO, MULTIGRUPO Y ASOCIADAS	1.777.333,81	1.777.333,81
1. Inversiones financieras en patrimonio	1.777.333,81	1.777.333,81
V. INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	163.915.557,73	170.386.064,25
1. Inversiones financieras en patrimonio	70.039,05	70.156,41
2. Créditos y valores representativos de deuda	163.452.845,74	169.835.140,79
4. Otras inversiones financieras	392.672,94	480.767,05
VI. DEUDORES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR A LARGO PLAZO	893.824,00	1.399.496,49

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2019	REEXPRESADO EJERCICIO 2018
A) PATRIMONIO NETO	387.425.268,68	437.772.350,60
I. PATRIMONIO APORTADO	0,00	0,00
II. PATRIMONIO GENERADO	377.796.305,13	432.863.394,87
1. Reservas	319.249.689,39	307.678.675,92
2. Resultados de ejercicios anteriores	84.061.908,24	116.741.723,46
3. Resultados de ejercicio	-25.515.292,50	8.442.995,49
III. AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR	9.628.963,55	4.908.955,73
2. Activos financieros disponibles para la venta	9.628.963,55	4.908.955,73
IV. OTROS INCREMENTOS PATRIMONIALES PENDIENTES DE IMPUTACIÓN A RESULTADOS	0,00	0,00
B) PASIVO NO CORRIENTE	240.000,00	240.000,00
I. PROVISIONES A LARGO PLAZO	240.000,00	240.000,00
II. DEUDAS A LARGO PLAZO	0,00	0,00

Balance. Patrimonio Integrado (continuación)

ACTIVO	2019	REEXPRESADO EJERCICIO 2018
B) ACTIVO CORRIENTE	371.044.247,14	380.066.852,51
I. ACTIVOS EN ESTADO DE VENTA	0,00	0,00
II. EXISTENCIAS	344.778,91	360.558,47
1. Productos farmacéuticos	80.418,16	94.684,04
2. Material sanitario de consumo	264.360,75	265.874,43
III. DEUDORES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR	335.749.715,51	349.482.495,13
1. Deudores por operaciones de gestión	8.550.929,75	44.451.793,05
2. Otras cuentas a cobrar	327.028.627,23	304.648.073,64
3. Administraciones públicas	170.158,53	382.628,44
V. INVERSIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO	8.569.010,73	9.249.512,67
2. Créditos y valores representativos de deuda	8.568.183,33	9.248.652,35
4. Otras inversiones financieras	827,40	860,32
VI. AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN	0,00	0,00
VII. EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	26.380.741,99	20.974.286,24
1. Otros activos líquidos equivalentes	25.500.311,12	18.500.346,52
2. Tesorería	880.430,87	2.473.939,72
TOTAL ACTIVO (A+B).....	610.725.027,27	627.053.116,10

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2019	REEXPRESADO EJERCICIO 2018
C) PASIVO CORRIENTE	223.059.758,59	189.040.765,50
I. PROVISIONES A CORTO PLAZO	50.878.842,60	39.832.615,55
II. DEUDAS A CORTO PLAZO	1.763.704,44	1.635.768,51
4. Otras deudas	1.763.704,44	1.635.768,51
IV. ACREEDORES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR	170.417.211,55	147.416.874,37
1. Acreedores por operaciones de gestión	6.175.155,81	6.079.435,20
2. Otras cuentas a pagar	161.271.825,41	137.251.230,89
3. Administraciones públicas	2.970.230,33	4.086.208,28
V. AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	610.725.027,27	627.053.116,10

Anexo 2. Cumplimiento legislativo

Iniciamos el ejercicio con la entrada en vigor del **Real Decreto-ley 28/2018**, que supuso una importante sacudida en materia de Seguridad Social, con notable afectación para empresas, trabajadores autónomos y mutuas. De entre sus principales medidas, destacaron las siguientes:

Incremento de la acción protectora del trabajador autónomo, que incorporó como protección obligatoria tanto las contingencias profesionales como el cese de actividad.

Además, las Mutuas se harán cargo de la cotización del autónomo, por todas las contingencias, a partir del 60º día de su baja médica.

Los autónomos que todavía estaban asegurados con el INSS, debieron optar obligatoriamente por una Mutua, con efectos a partir de 1 de junio de 2019.

En cuanto a la cotización para financiar esta nueva protección obligatoria, se redujo y se simplificó notablemente los tipos de cotización, previendo el incremento transitorio de los tipos para ejercicios siguientes. Esta uniformidad en la cuota supuso acabar, para los trabajadores por cuenta propia, con una de las máximas del sistema de protección social del accidente de trabajo: cotizar en función del riesgo de la actividad que se realiza.

La tarifa de primas para la cotización por las contingencias profesionales, que seguirá siendo de aplicación para el Régimen General y para los trabajadores agrarios por cuenta propia, elevó sus tipos mínimos al 1,50%.

Se extinguió la colaboración voluntaria de las empresas en la gestión de la ITCC, con efectos de 31 de marzo de 2019, pudiendo optar por formalizar dicha cobertura con una Mutua.

Se suspendió el sistema Bonus para la reducción de la siniestralidad, aunque se mantuvo la campaña de 2019.

Las **normas de cotización a la Seguridad Social para 2019** se publicaron en la Orden TMS/83/2019, de 31 de enero. La Orden mantuvo en el 0,051 la fracción de cuota para financiar la **gestión**

de la prestación económica por incapacidad temporal por contingencias comunes; y conservó la financiación diferenciada en el Sistema Especial para trabajadores agrarios por cuenta ajena, con idéntico coeficiente que, en ejercicios anteriores, el 0,03%. Estos porcentajes podían situarse en el 0,055% o 0,033%, respectivamente, para aquellas mutuas que acreditaran la insuficiencia financiera del coeficiente general en base a circunstancias estructurales, en los términos que se establecieron mediante Resolución de 2 de agosto de 2019, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social. No obstante, se introdujo una financiación adicional en aquellos supuestos en los que la suma de los resultados a distribuir para la aplicación o dotación de reservas de contingencias comunes y profesionales resultara negativa tras el reconocimiento del coeficiente que corresponda; en cuyo caso, la fracción de cuota se aumentaría en tanto que la citada suma de resultados fuera negativa, con el tope máximo que corresponda al coeficiente del 0,06.

Por último, para la financiación de la IT de los autónomos se fijó para 2019 el coeficiente del 0,055 sobre la cuota íntegra correspondiente de los trabajadores autónomos por contingencias comunes. Y para los agrarios por cuenta propia el tipo aplicable seguirá siendo del 3,20% (o 2,70% si disponen de la protección por CP o CATA).

Como es habitual, la Orden de cotización también hizo referencia a la campaña del **Bonus** de 2018. Se mantuvo el volumen de cotización necesario para acceder al incentivo (5.000€ en el período de observación) y, con algunas excepciones, se efectuó una reducción global y generalizada de los valores límite de los índices de siniestralidad. Como anticipábamos, ésta parece que será la última campaña del incentivo Bonus; cuanto menos, con la actual regulación.

Siguiendo dentro del ámbito de la prevención, la Resolución de 28 de marzo de 2019, estableció el **Plan general de actividades preventivas** de la Seguridad Social a aplicar por las Mutuas en la planificación de sus actividades en 2019. Con respecto a la financiación, los importes del presupuesto de gastos destinados a su ejecución

por cada Mutua no pudieron superar el 0,7% de sus ingresos por las cuotas efectivamente cobradas relativas a las contingencias profesionales del último ejercicio liquidado.

En materia de prestaciones, la Orden TMS/103/2019, de 6 de febrero, aprobó el modelo de Declaración médica para el **cuidado de menores afectados de cáncer** u otra enfermedad grave; incorporó algunas enfermedades al listado, e introdujo cláusulas más abiertas en cada uno de los apartados.

En otro orden de cosas, el Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, implantó la **obligatoriedad en el registro de jornada** con carácter general para todas las empresas, con independencia de su tamaño o el modo de organización y prestación del servicio.

La aprobación del Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de garantía de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, amplió, entre otras importantes medidas, el contenido mínimo de los **Planes de Igualdad de las empresas**, que deben incluir expresamente la auditoría salarial entre mujeres y hombres, el ejercicio corresponsable de los derechos de conciliación y la infrarrepresentación femenina.

En lo referente a las **retribuciones de los cargos directivos y del resto del personal de las Mutuas**, con motivo de la prórroga automática de los Presupuestos Generales del Estado, su previsión normativa se llevó a cabo por el Real Decreto-ley 24/2018, de 21 de diciembre. En él se establecía que dichas retribuciones no podrán experimentar un incremento global superior al 2,25% respecto a las vigentes en 2018. Además, si el incremento del PIB a precios constantes alcanzara o superase el 2,5%, se añadiría, con efectos de 1 de julio de 2019, otro 0,25% de incremento salarial.

Por último, en el ámbito de la **contratación**, podemos destacar la imposición de mayores exigencias en materia de protección de datos relacionadas con la redacción de los pliegos que rigen los contratos (Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre). Asimismo, la Instrucción 1/2019, de 28 de febrero, fijó las pautas de interpretación de la LCSP, en relación con los contratos menores, estableciéndose, entre otras obligaciones, la necesidad de solicitar, al menos, tres presupuestos. Finalmente, mediante Orden PCI/566/2019, de 21 de mayo, se publicó el Acuerdo del Consejo de Ministros de 12 de abril de 2019, por el que se aprobaba el Plan para el impulso de la contratación pública socialmente responsable.





Declaración sobre la verificación

TÜV Rheinland Inspection, Certification&Testing, S.A.
declara que:

Se ha efectuado la verificación de la **Memoria de Sostenibilidad 2019**
en lo que respecta a su estructura, contenido y fiabilidad de la información aportada por

MC MUTUAL

Como resultado de este proceso de verificación TÜV Rheinland expresa que:

- El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Así mismo la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos, etc., han sido oportunamente comprobados y verificados
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.
- Se ha realizado de conformidad con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad, elaborada por Global Reporting Initiative (GRI), en concreto según los estándares GRI.

**Conforme a esto, TÜV Rheinland establece para la Memoria de sostenibilidad 2019 de
MC MUTUAL, que se ha realizado DE CONFORMIDAD para la opción Exhaustiva**

Almudena
Bouza Martínez

Firmado digitalmente por
Almudena Bouza Martínez
Fecha: 2020.06.23 17:37:25
+02'00'

Fdo: Almudena Bouza

Verificador Jefe
TÜV Rheinland Group in Spain

JUAN EUGENIO
FERNANDEZ
GAJATE

Firmado digitalmente
por JUAN EUGENIO
FERNANDEZ GAJATE
Fecha: 2020.06.26
11:20:45 +02'00'

Fdo: Juan E. F. Gajate

Responsable Técnico
TÜV Rheinland Group in Spain

Anexo 4. Análisis materialidad

Tras el proceso de definición de la materialidad iniciado en el ejercicio 2016, en MC MUTUAL entendemos la materialidad como aquellos aspectos que pueden tener un impacto, presente o futuro, sobre la consecución de los objetivos de nuestra organización. También es un proceso necesario para detectar los aspectos relevantes que determinan la capacidad de generar valor para nuestros grupos de interés, desde un punto de vista social, ambiental y económico.

El análisis y el proceso de definición de aspectos relevantes se han realizado en el 2017 de acuerdo con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) y la norma AA1000SES (2011) de Accountability. Para realizarlo hemos contado con la colaboración activa de diferentes áreas de MC MUTUAL y con la participación de nuestros grupos de interés, siguiendo las siguientes fases:

Identificación de los aspectos relevantes

Este paso previo es necesario para elaborar un listado con los temas potencialmente relevantes para la actividad de nuestra entidad. Las fuentes de información que hemos utilizado para realizar esta identificación han sido:

- › Los GRI Sustainability Topics.
- › Los principios de la Sustainability Accounting Standards Boards (SASB).
- › Las observaciones de RobecoSAM en referencia a proveedores de servicios médicos.
- › Los análisis del sector, con especial atención a las iniciativas en materia de sostenibilidad.
- › Los resultados del estudio de benchmarking sectorial, que incluye las siguientes entidades: Asepeyo, Fraternidad, Unión de Mutuas, Mutualia y una entidad de seguros de salud privada: DKV.

Los temas identificados como potencialmente materiales han sido clasificados en 6 categorías:

- › Economía
- › Medio ambiente
- › Prácticas laborales
- › Sociedad
- › Responsabilidad sobre el producto
- › Derechos Humanos

Priorización

Los aspectos materiales han sido seleccionados en base a un doble análisis, interno y externo, que ha permitido conocer el grado de importancia de los temas identificados, tanto para nuestra entidad como para nuestros grupos de interés.

Ámbito interno – relevante para MC MUTUAL

Para la priorización interna organizamos una sesión de simulación para determinar los aspectos que, desde MC MUTUAL consideramos más relevantes para cada grupo de interés y, así, poder contrastarlos con cada colectivo posteriormente. Una dinámica participativa en la que un grupo de personas de la organización, representativas de las diferentes áreas y colectivos profesionales, simularon el rol de los diferentes grupos de interés de la entidad.

Ámbito externo – relevante para nuestros grupos de interés

Para este análisis se ha contado con la participación de los siguientes grupos de interés: personas usuarias y beneficiarias y la población protegida, proveedores, órganos de gobierno, sociedad y comunidad cercana, sector mutuas, administración pública, empresas y autónomos adheridos y nuestro equipo humano.

El análisis externo lo hemos realizado a través de grupo de interés. También asignamos un grado de relevancia en función de la importancia que los encuestados consideraron que tiene la sostenibilidad para MC MUTUAL.

En total se han completado 119 encuestas más un focus group realizado con nuestro equipo humano. El análisis estadístico se ha desarrollado a través de la ponderación de las respuestas según los grupos de interés. También se han tenido en cuenta

indirectamente los canales de comunicación con los diferentes grupos de interés. Esto nos ha posibilitado una visión de conjunto más coherente y de acuerdo con nuestra realidad corporativa, en tanto que el peso de cada grupo es directamente proporcional al grado de importancia para nuestra mutua y, por tanto, no depende del número de respuestas recibidas.

Validación

Una vez finalizado este doble proceso y determinados los temas y su grado de importancia, hemos elaborado un mapa que considera como materiales todos aquellos aspectos calificados con importancia alta, alta-media, media-alta y media-media, tanto para nuestra organización como para nuestros grupos de interés. Cabe tener en cuenta que GRI recomienda considerar materiales los temas que se encuentran en los dos extremos: alta-baja y baja-alta para tener en cuenta ambas perspectivas.

Matriz de materialidad

Relevancia para los grupos de interés	ALTA	301 - Materiales		201-Cumplimiento Económico 205 - Lucha contra la corrupción 403 - Salud y seguridad en el trabajo 416 - Salud y seguridad de los clientes 419 - Cumplimiento socioeconómico 406 - No discriminación
	MEDIA	203 - Impactos económicos indirectos 404 - Formación y desarrollo 413 - Comunidades locales	418 - Privacidad de los clientes Gestión de la relación de los clientes* 414 - Evaluación social de los proveedores 407 - Libertad de asociación y negociación colectiva	302 - Energía
	BAJA	204 - Prácticas de adquisición 202 - Presencia en el mercado 305 - Emisiones 308 - Evaluación ambiental de los proveedores 401 - Ocupación 402 - Relaciones trabajador-empresa 417 - Marketing y etiquetado	206 - Prácticas de competencia desleal 307 - Cumplimiento 405 - Diversidad e igualdad de oportunidades	306 - Efluentes y residuos
		BAJA	MEDIA	ALTA
Importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales				

 MEDIO AMBIENTE
  ECONOMÍA
  PRÁCTICAS LABORALES

 DERECHOS HUMANOS
  SOCIEDAD
  RESPONSABILIDAD SOBRE EL SERVICIO

Anexo 5. ODS



La Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó en el año 2005 un conjunto de objetivos globales encaminados a erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para toda la población mundial como parte de la Agenda 2030 por el Desarrollo Sostenible. Esta nueva agenda se compone de 17 objetivos divididos en 169 hitos, y reconoce a las empresas y el sector privado como uno de los motores de productividad, de crecimiento económico inclusivo y de creación de ocupación. Por ello se anima a todas las organizaciones a adoptar prácticas sostenibles y responsables socialmente, y a comunicarlo a sus grupos de interés.

En MC MUTUAL, como empresa que prestamos servicios esenciales para las personas y como miembro de la sociedad, tenemos la responsabilidad y el deber ético de contribuir a la mejora social («las personas, el planeta y la prosperidad»). Por este motivo y de conformidad con nuestro compromiso, más allá de buscar únicamente la rentabilidad económica inherente a cualquier actividad empresarial, nos esforzamos en alinear nuestras operaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por las Naciones Unidas.

Concretamente, a través de nuestras actividades, contribuimos a conseguir los siguientes ODS:

- › Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
- › Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades.
- › Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
- › Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- › Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
- › Objetivo 8: Promover el crecimiento económico, inclusivo y sostenido, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
- › Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
- › Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Anexo 6. Índice GRI

La tabla que mostramos a continuación resume los contenidos generales y específicos del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Estándar GRI	Información sobre el desempeño de gestión e indicadores	Página(s) y/o enlaces	Omisiones																	
GRI 101: Fundamentos 2016																				
Contenidos Generales Básicos																				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN																			
	102-1	Nombre de la organización	11																	
	102-2	Actividades, productos y servicios	12, 38, 53																	
	102-3	Ubicación de la sede	La sede central está ubicada en Av. Josep Tarradellas, 14-18 Barcelona 08029																	
	102-4	Ubicación de las operaciones	11-12, 117																	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	11																	
	102-6	Mercados servidos	11, 38-53, 97-100																	
	102-7	Tamaño de la organización	11, 38-53, 83-84																	
	102-8	Información sobre profesionales y otros trabajadores y trabajadoras	<p>83-84</p> <table border="1"> <tr> <td>Personas fijas*</td> <td>1.749 empleados</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>565 - 32,30%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>1184 - 67,70%</td> </tr> <tr> <td>Plantilla estable*</td> <td>1.813 empleados</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>593 - 32,71%</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>1220 - 67,29%</td> </tr> </table> <p>*Personas fijas incluye a las que tienen contrato indefinido.</p> <p>*Plantilla estable incluye: personas con contrato indefinido, jubilados y personas con contratos temporales</p> <table border="1"> <tr> <td>Total plantilla a 31/12/2019</td> <td>1912</td> </tr> <tr> <td>Plantilla estable (fijos, temp y JP)</td> <td>1813</td> </tr> <tr> <td>Plantilla temporal (sust y even)</td> <td>99</td> </tr> </table>	Personas fijas*	1.749 empleados	Hombres	565 - 32,30%	Mujeres	1184 - 67,70%	Plantilla estable*	1.813 empleados	Hombres	593 - 32,71%	Mujeres	1220 - 67,29%	Total plantilla a 31/12/2019	1912	Plantilla estable (fijos, temp y JP)	1813	Plantilla temporal (sust y even)
Personas fijas*	1.749 empleados																			
Hombres	565 - 32,30%																			
Mujeres	1184 - 67,70%																			
Plantilla estable*	1.813 empleados																			
Hombres	593 - 32,71%																			
Mujeres	1220 - 67,29%																			
Total plantilla a 31/12/2019	1912																			
Plantilla estable (fijos, temp y JP)	1813																			
Plantilla temporal (sust y even)	99																			

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-8 (continuación)	Información sobre profesionales y otros trabajadores y trabajadoras	<table border="1"> <tr><td>Plantilla estable</td><td>1813</td></tr> <tr><td>Zona A</td><td>749</td></tr> <tr><td>Zona B</td><td>466</td></tr> <tr><td>Central</td><td>380</td></tr> <tr><td>Clínica</td><td>218</td></tr> </table> <table border="1"> <tr><td>Plantilla temporal</td><td>99</td></tr> <tr><td>Zona A</td><td>47</td></tr> <tr><td>Zona B</td><td>20</td></tr> <tr><td>Central</td><td>21</td></tr> <tr><td>Clínica</td><td>11</td></tr> </table> <p>(Central incluye las 4 áreas: interna, personas, RSE y comunicación, Planificación Estratégica y Prestación Sanitaria y Económica Clínica incluye: Clínica Copérnico, Londres y Madrid Zona A y Zona B incluyen los centros asistenciales distribuidos por todo el territorio estatal)</p> <table border="1"> <tr><td colspan="2">Personal por jornada</td></tr> <tr><td>Jornada completa</td><td>1338</td></tr> <tr><td>Hombres</td><td>437</td></tr> <tr><td>Mujeres</td><td>901</td></tr> <tr><td>Jornada parcial</td><td>574</td></tr> <tr><td>Hombres</td><td>175</td></tr> <tr><td>Mujeres</td><td>399</td></tr> </table>	Plantilla estable	1813	Zona A	749	Zona B	466	Central	380	Clínica	218	Plantilla temporal	99	Zona A	47	Zona B	20	Central	21	Clínica	11	Personal por jornada		Jornada completa	1338	Hombres	437	Mujeres	901	Jornada parcial	574	Hombres	175	Mujeres	399	
	Plantilla estable	1813																																				
	Zona A	749																																				
	Zona B	466																																				
	Central	380																																				
	Clínica	218																																				
	Plantilla temporal	99																																				
	Zona A	47																																				
	Zona B	20																																				
	Central	21																																				
Clínica	11																																					
Personal por jornada																																						
Jornada completa	1338																																					
Hombres	437																																					
Mujeres	901																																					
Jornada parcial	574																																					
Hombres	175																																					
Mujeres	399																																					
102-9	Cadena de suministro	97-100 Incluye principalmente proveedores sanitarios, material oficina, material sanitario. Todos los proveedores pertenecen al territorio nacional																																				
102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministro	No ha habido cambios significativos																																				
102-11	Principio o enfoque de precaución	30-37, 136-137																																				
102-12	Iniciativas externas	Charter de la diversidad Pacto mundial Declaración de Luxemburgo																																				
102-13	Afiliación a asociaciones	27-29																																				
ESTRATEGIA																																						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5, 6-9																																				
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	4-5, 6-9																																				
ÉTICA E INTEGRIDAD																																						
102-16	Valores, principios, Estándares, y normas de conducta	12-13, 30-37																																				

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	32-33	
	GOBERNANZA			
	102-18	Estructura de gobernanza	18-26	
	102-19	Delegación de autoridad	26	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Las responsabilidades económicas, ambientales y sociales recaen sobre el Director Gerente. El Director Gerente informa directamente a la Junta Directiva.	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	75-81, 93-95, 137-138	
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	18-26	
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente no ocupa un cargo ejecutivo	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	19	
	102-25	Conflictos de intereses	32-33	
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	12-13, 26	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	La Junta Directiva es informada por la Dirección General de la gestión realizada	
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	La Junta Directiva es quien, trimestralmente, evalúa la totalidad de asuntos relevantes, entre los que se incluyen los económicos, ambientales y sociales	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	34-36	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	34-36	
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Trimestralmente	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La Junta Directiva delega las funciones en la dirección general para la aprobación de la memoria de sostenibilidad	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	34-36	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	No se transmitieron informaciones relevantes	

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-35	Políticas de remuneración	La retribución de los miembros de la Junta Directiva está regulada por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social		
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	La retribución de los miembros de la Junta Directiva está regulada por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social		
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	La retribución de los miembros de la Junta Directiva está regulada por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social		
	102-38	Ratio de compensación total anual	Información no disponible por motivos de confidencialidad		
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Información no disponible por motivos de confidencialidad		
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
	102-40	Lista de grupos de interés	97		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de los trabajadores y trabajadoras está cubierto por el convenio colectivo		
	102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	97		
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	137-138 Anexo 4		
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	138		
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Mutual Midat Cyclops, mutua colaboradora con la Seguridad Social, número 1		
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	117		
	102-47	Listado de temas materiales	138		
	102-48	Reexpresión de la información	Esta es la tercera memoria que la organización elabora según los criterios establecidos por los Estándares GRI		
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Esta es la tercera memoria que la organización elabora según los criterios establecidos por los Estándares GRI		

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-50	Período objeto del informe	Período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019	
	102-51	Fecha del último informe	Esta es la tercera memoria que la organización elabora según los criterios establecidos por los Estándares GRI	
	102-52	Ciclo de elaboración de los informes	Anual	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	117	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	117	
	102-55	Índex de Contenido GRI	140-150	
	102-56	Verificación externa	136 La memoria se audita cada dos años. En 2019 hemos realizado auditoría	

Estándar GRI	Información sobre el desempeño de gestión e indicadores	Página(s) y/o enlaces	Omisiones
Temas materiales			
Categoría: Economía			
Desempeño económico			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	111
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	111 Anexo 8: certificaciones
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	111 Anexo 8: certificaciones
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	119-133 Anexo 1
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	No se han producido riesgos/oportunidades con implicaciones financieras
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	92
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No aplica, porque no es una asistencia financiera solo gestionamos los recursos
Anticorrupción			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30-36
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	30-36
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	35
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	35-36 Con los proveedores se recoge en la información contractual
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No ha habido ningún caso
Categoría: Medio ambiente			
Materiales			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-108

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	104-108	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	104-108	
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen		No disponemos de los datos a día de hoy, en 2021 está previsto disponer de estos datos.
	301-2	Insumos reciclados utilizados	17% Papel reciclado 52,77% Toner reciclado	
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	No procede. MC MUTUAL no utiliza productos y materiales de envasado recuperados en su actividad	
Energía				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	104-105	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	104-105	
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	104	No se dispone de datos de la procedencia de la energía, consideramos que a pesar de ser un indicador material tiene poca relevancia dentro de nuestra organización. De todas formas, estamos trabajando para que en la memoria de 2020 poder informar sobre este indicador.
	302-2	Consumo energético fuera de la organización		No disponemos de los datos a día de hoy, en la memoria de 2020 está previsto disponer de estos datos

GRI 302: Energía 2016	302-3	Intensidad energética	Únicamente tiene en cuenta el consumo eléctrico.											
	302-4	Reducción del consumo energético	104											
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	104-105 Se mencionan las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia y ahorrar energía, aunque no se cifra su grado de efectividad											
Efluentes y residuos														
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104											
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	108											
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	108											
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	El único vertido es de agua sanitaria al colector de la red de saneamiento											
	306-2	Residuos por tipos y método de eliminación	<table border="1"> <tr> <td>Tipo de residuo</td> <td>Destino medioambiental</td> </tr> <tr> <td>Papel y Cartón</td> <td>Destino a la industria papelera para su reciclaje y fabricación de pasta de papel</td> </tr> <tr> <td>Tóner</td> <td>Destino para la gestión de los residuos generados mediante proveedor especializado en la gestión de este tipo de residuos</td> </tr> <tr> <td>Envases</td> <td>Destino a planta de valorización de residuos</td> </tr> <tr> <td>Voluminosas</td> <td>Destino a planta de valorización de residuos</td> </tr> </table>	Tipo de residuo	Destino medioambiental	Papel y Cartón	Destino a la industria papelera para su reciclaje y fabricación de pasta de papel	Tóner	Destino para la gestión de los residuos generados mediante proveedor especializado en la gestión de este tipo de residuos	Envases	Destino a planta de valorización de residuos	Voluminosas	Destino a planta de valorización de residuos	
	Tipo de residuo	Destino medioambiental												
	Papel y Cartón	Destino a la industria papelera para su reciclaje y fabricación de pasta de papel												
	Tóner	Destino para la gestión de los residuos generados mediante proveedor especializado en la gestión de este tipo de residuos												
Envases	Destino a planta de valorización de residuos													
Voluminosas	Destino a planta de valorización de residuos													
306-3	Derrames significativos	No procede. MC MUTUAL no lleva a cabo actividades que puedan producir derrames en el ejercicio de su actividad												
306-4	Transporte de residuos peligrosos	No procede. MC MUTUAL no transporte residuos peligrosos												

GRI 306: Efuentes y residuos 2016	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No procede. MC MUTUAL no realiza vertidos y por lo tanto no tiene ninguna afectación sobre el agua o los hábitats	
Categoría: social				
Prácticas laborales				
Salud y seguridad laboral				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	87	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	87-90	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87-90	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores y trabajadoras en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	100% de los trabajadores, se dispone de 6 comités de Salud y Seguridad	
	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	88-89	
	403-3	Trabajadores y trabajadoras con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Nº personas expuestas Riesgo biológico = 42,34% Nº personas expuestas Radiaciones ionizantes = 12,02 %	
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	100% En el "Acuerdo general de las condiciones laborales para el personal de MC MUTUAL" en su artículo 39 se establece la formación de un Comité de Seguridad y Salud Estatal	
Formación y enseñanza				
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	91 Se informa parcialmente de este indicador por no ser un tema material	
No discriminación				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	84	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	84-86	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84-86	

GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han producido casos de discriminación														
Sociedad																	
Evaluación social de los proveedores																	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	85, 99														
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	85,99 Anexo 8 Certificaciones														
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	85, 99 Anexo 8 Certificaciones														
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de regulación</th> <th colspan="2">Año de formalización 2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contratos con criterios sociales (licitación)</td> <td>49</td> <td>83,05%</td> </tr> <tr> <td>Contratos sin criterios sociales (menores)</td> <td>10</td> <td>16,95%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>59</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Tipo de regulación	Año de formalización 2019		Contratos con criterios sociales (licitación)	49	83,05%	Contratos sin criterios sociales (menores)	10	16,95%	Total	59		
			Tipo de regulación	Año de formalización 2019													
Contratos con criterios sociales (licitación)			49	83,05%													
Contratos sin criterios sociales (menores)	10	16,95%															
Total	59																
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Todos nuestros proveedores son del estado español, por tanto, no se han identificado aspectos															
Cumplimiento socioeconómico																	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	110-115														
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	110-115														
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	110-115														
	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se ha producido ningún incumplimiento de las o la normativa en los ámbitos social y económico														
Responsabilidad de producto																	
Salud y seguridad de los clientes																	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	54, 64-65, 79-81 Anexo 8 Certificaciones														

	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	54, 64-65, 79-81 Anexo 8 Certificaciones	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54, 64-65, 79-81 Anexo 8 Certificaciones	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Los servicios de MC MUTUAL, están regulados reglamentariamente	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se ha producido ningún incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	
Privacidad del cliente				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se ha producido ninguna reclamación	
Gestión de la relación de los clientes				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	46-54, 96-100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	46-54, 96-100	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46-54, 96-100	
Derechos humanos				
Libertad de asociación y negociación colectiva				
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	90	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	90	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	90	
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	97-99 No existen operaciones ni proveedores en el que los derechos de los trabajadores y trabajadoras a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo, ya que todos los proveedores pertenecen al territorio español	

Anexo 7. Informe progreso Pacto Mundial

Uno de los compromisos de esta adhesión es comunicar anualmente el cumplimiento del Pacto a través de una memoria de sostenibilidad. Por este motivo, a continuación, mostramos los indicadores de cumplimiento de MC MUTUAL de esos 10 principios:

<p>PRINCIPIO 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p>	403-1, 403-4, 414-1, 205-2
<p>PRINCIPIO 2 Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</p>	205-2
<p>PRINCIPIO 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p>	403-1, 205-2
<p>PRINCIPIO 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p>	205-2
<p>PRINCIPIO 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p>	205-2
<p>PRINCIPIO 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>	414-1, 205-2
<p>PRINCIPIO 7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p>	201-2, 302-1, 302-4
<p>PRINCIPIO 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	302-1
<p>PRINCIPIO 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	301-2, 302-4, 302-5, 205-2
<p>PRINCIPIO 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</p>	102-17, 102-17, 205-2

Empresa saludable

AENOR**Certificado de Conformidad
Empresa Saludable****ES-2016/00092**

AENOR certifica que la organización

MUTUAL MIDAT CYCLOPS

Con domicilio social: AV JOSEP TARRADELLAS, 14-18. 08029 - BARCELONA

Conforme con: Modelo de Empresa Saludable
Healthy Workplace Model

Localizado en: AV JOSEP TARRADELLAS, 14-18. 08029 - BARCELONA

Para las actividades de: Mutua colaboradora con la seguridad social

Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP-CSG-033.

Fecha de primera emisión: 2016-12-07

Fecha última emisión: 2019-12-07

Fecha de expiración: 2022-12-07

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Rafael García Meiro".

Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

Original Electrónico

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

AENOR

Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0488/2019

AENOR certifica que la organización

MUTUAL MIDAT CYCLOPS

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015

para las actividades: La prestación de asistencia ambulatoria, hospitalaria y readaptación profesional a través de la prestación de los servicios de urgencias, consultas externas, hospitalización, cirugía en sus diferentes ámbitos, rehabilitación psicológica y funcional, farmacia y radiología.

que se realizan en: CLÍNICA MC MUTUAL LONDRES C./ LONDRES, 38. 08029 - BARCELONA
CLÍNICA MC MUTUAL COPÉRNICO C./ COPÉRNIC, 58. 08006 - BARCELONA

Fecha de primera emisión: 2019-08-30
Fecha de modificación: 2019-10-04
Fecha de expiración: 2021-07-31

Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

Certificado transferido. Fecha de emisión del certificado de la entidad de certificación acreditada: 2002-06-17

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



Sistema gestión de Riesgos Seguridad del paciente

Clínicas



Centros asistenciales





Excelencia Europea 500+

Cámara Certificada, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Excelencia Europea 500+ por su Sistema de Gestión a:

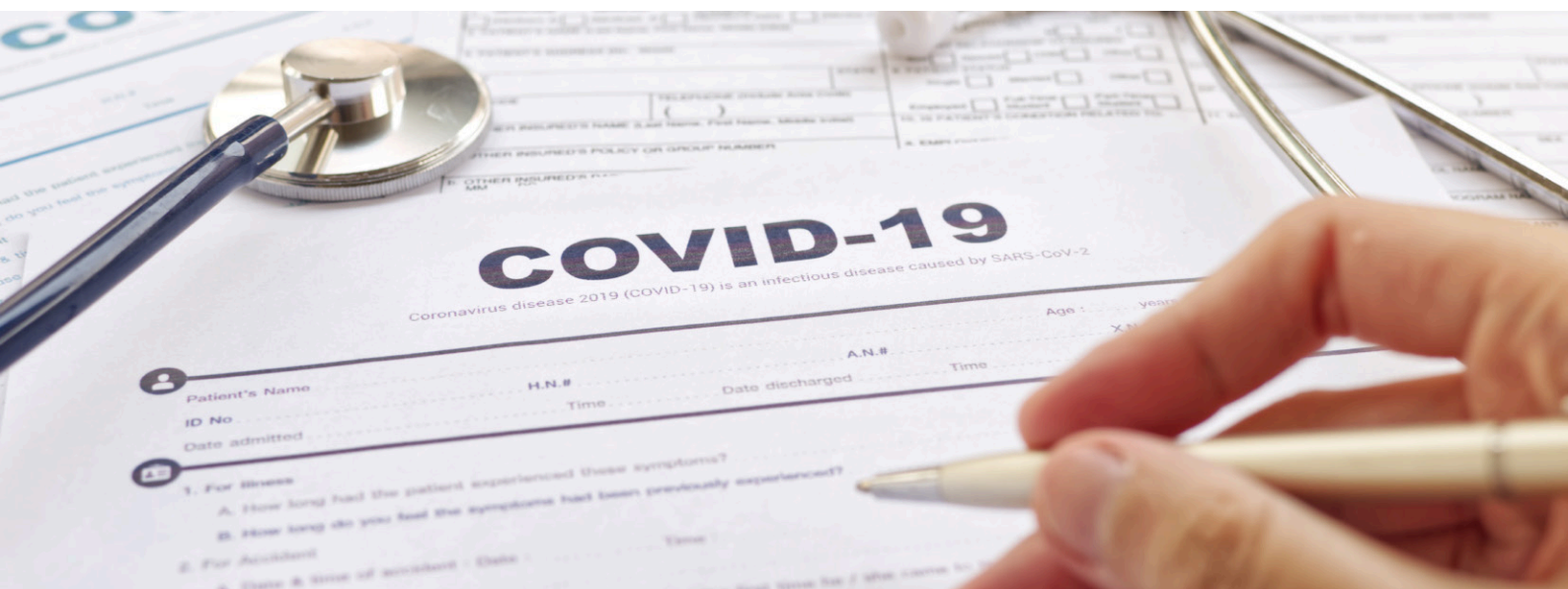
MUTUAL MIDAT CYCLOPS
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1 (MC MUTUAL)

Fecha de concesión: 28/12/2016
 Fecha de renovación: 21/12/2018
 Fecha de expiración: 21/12/2021
 Certificado nº: **CEG/18/RE05/52**




Por Cámara Certificada

Anexo 9. Anexo Covid



La crisis provocada por el COVID-19 ha dejado en stand-by muchos de los planes que teníamos previstos para 2020, y nos hemos concentrado en dar respuesta inmediata a las necesidades de nuestros grupos de interés. A continuación, recogemos las principales acciones que hemos llevado a cabo desde la declaración del estado de alarma, el 14 de marzo, hasta la finalización de esta memoria, en mayo de 2020.

Medidas para empresas mutualistas, colaboradores y autónomos adheridos a MC MUTUAL:

- › Desarrollo de una **amplia variedad de recursos preventivos específicos**. Nuestros Servicios de Prevención han trabajado incansablemente para elaborar numerosos materiales para empresas mutualistas, desde una completa guía sobre cómo afrontar el teletrabajo durante la crisis sanitaria a numerosos recursos de salud, tales como recomendaciones alimentarias o psicológicas para el confinamiento; videos, carteles y folletos sobre la colocación y retirada de los EPI o cómo realizar una correcta higiene de manos.
- › Elaboración de **novedades legislativas** por parte de nuestros servicios jurídicos: a través de estas publicaciones hemos ofrecido a nuestras empresas, colaboradores y autónomos adheridos un análisis de los aspectos esenciales

de la normativa en materia laboral surgida a raíz del nuevo virus.

- › **Creación de un [espacio dedicado al COVID-19 en nuestra web](#)** que incluye información sobre el tratamiento de las bajas por coronavirus (también consultable en MC DIGITAL), sobre la tramitación de la solicitud de la prestación extraordinaria por cese de actividad de los autónomos afectados por el estado de alarma, así como el acceso a los nuevos recursos preventivos y novedades legislativas. Los contenidos se han ido actualizando constantemente.
- › **Potenciación de nuestros principales canales de comunicación** (*emailings*, redes sociales y *enews*) y de atención a usuarios (buzones web, atención telemática en los centros) para mantenerles informados en todo momento con relación a nuevos materiales de prevención, nuevos decretos-ley o cambios de horario en los centros, entre otros.
- › **Gestión de las solicitudes para la prestación extraordinaria por cese de actividad a los autónomos asociados afectados por el estado de alarma**: se ha constituido un grupo de trabajo dedicado exclusivamente a dicho trámite para que estos profesionales puedan disponer de la ayuda económica con la máxima celeridad.

- › **Adaptación de la Clínica Copérnico (Barcelona):** de abril a mayo de 2020, el centro hospitalario ha pasado a dedicarse temporalmente a la atención de pacientes afectados con coronavirus, todos ellos procedentes de residencias de mayores.
- › Desarrollo de un **estricto protocolo de prevención para los centros asistenciales para proteger su salud y la de nuestros profesionales, que incluye limitaciones en el aforo de la sala de espera, señalización de la distancia de seguridad**, realización de controles de temperatura en el momento de acceso a las instalaciones del centro y por supuesto, uso de todos los EPI necesarios.
- › Con el objetivo de contribuir a mitigar los efectos de la situación económica derivada del COVID-19 se ha **acelerado a mayo de 2020 el pago a las empresas que han obtenido el incentivo Bonus** (ejercicio 2018). Se han bonificado más de 13 M€, correspondientes a 8.244 expedientes favorables.

Medidas orientadas a proteger a la plantilla de la mutua:

- › **Teletrabajo:** hemos potenciado y priorizado el trabajo a distancia de tal modo que, durante las semanas más críticas, el 70% de la plantilla ha podido quedarse en casa. Cabe señalar que por lo que respecta a esta opción íbamos con ventaja; tras una prueba piloto de un año de duración, el pasado enero lo implantamos oficialmente en la mutua, por lo que unas 330 personas estaban ya trabajando desde casa (1 ó 2 días por semana). Además, estamos habituados a trabajar con herramientas tecnológicas colaborativas.
- › **Pendientes de nuestros empleados y empleadas:** además de favorecer una relación fluida entre los miembros de los equipos de trabajo, hemos realizado una encuesta interna para conocer el estado de ánimo, las necesidades y las preocupaciones de nuestra plantilla, y escuchar sus sugerencias.
- › **Recursos de prevención:** nuestro departamento de prevención propia ha estado trabajado incansablemente para desarrollar numerosos materiales, desde píldoras diarias con recomendaciones para mejorar el bienestar emocional a protocolos para aquellas oficinas con presencia física de trabajadores y trabajadoras.
- › Por lo que respecta a los centros asistenciales, durante las semanas de mayor riesgo de contagio hemos tenido que realizar una **reestructuración para garantizar la máxima seguridad**, que ha obligado a cerrar algunos de ellos temporalmente de marzo a mayo. Los centros que se han mantenido abiertos han seguido un protocolo preventivo y usado todos los EPI necesarios.
- › Hemos puesto a disposición de los profesionales sanitarios de Clínica Copérnico, que han estado cuidando a pacientes afectados por el coronavirus, un **servicio de apoyo psicológico**, que ha funcionado a través de consultas y seguimiento telefónico o por videoconferencia.
- › Hemos habilitado un **grupo específico dedicado al COVID-19** en nuestra red social interna, Yammer, para que todos los miembros de MC MUTUAL puedan compartir las reflexiones o dudas que surjan y se sientan más acompañados. Además, este canal, implantado en la mutua en 2019, nos ha permitido mantener una relación más fluida entre el personal sanitario y el resto de profesionales de la mutua; hemos podido conversar con ellos, conocer de primera mano sus vivencias y mandarles mensajes de ánimo y de agradecimiento.
- › Creación de un **espacio monográfico sobre el COVID-19** en nuestro portal corporativo con el objetivo de mantener informada a la plantilla sobre cómo afecta esta situación excepcional a la organización y sobre la implicación del equipo humano. En el apartado se incluyen, entre otros, todos los comunicados enviados por la Dirección, el listado actualizado con la situación de los centros, así como recursos de interés, tales como recomendaciones para teletrabajar de forma efectiva durante el periodo de confinamiento.

24 horas de atención
900 300 144
www.mc-mutual.com



CON LA SALUD LABORAL,
CON LAS PERSONAS

CONTIGO

