

MAZ

Informe de Sostenibilidad
y Gobierno Corporativo de 2019





Premios y distinciones

Certificados del Sistema de Gestión MAZ



Certificados y distinciones del Sistema de MAZ Calidad



ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad



Excelencia en la calidad asistencial ER-1014/2015



Certificados Prevención y Medioambiente



ISO 14001. GA -2015/0062



ISO 50001 de Gestión de la Energía



OHSAS 18001. Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 0032/2015



Certificado Empresa Saludable ES-2017/0004



Certificados RSC



Sello Plan de Responsabilidad Social de Aragón (RSA)



Solidar - Empresa socialmente responsable



MUTUA MAZ Informe de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo de 2019

MAZ, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº11

Domicilio Social Sancho y Gil, 2-4 · 50001 · Zaragoza

Teléfono: 976 301 360

www.maz.es

Si tiene cualquier duda sobre la elaboración de este Informe de 2019

puede contactar con rscmaz@maz.es

Las fotos que ilustran este documento son propias de MAZ

Contenido

1. Declaración corporativa	7	4. Acciones y resultados con nuestros grupos de interés	29	4.3. Alianzas	70
1.1. Carta del Presidente	8	4.1. Clientes mutualistas y trabajadores protegidos	31	4.3.1. Convenios con Universidades y centros de formación	70
1.2. Carta del Director Gerente	11	4.1.1. Satisfacción del cliente	31	4.3.2. SUMA	71
2. Presentación y alcance	13	4.1.2. Proyecto humanización de los cuidados intensivos	39	4.4. Sociedad	72
3. ¿Quiénes somos?	15	4.1.3. Fisioterapia domiciliaria	39	4.4.1. Pacto mundial	72
3.1. Órganos de gobierno	17	4.1.4. Comunicación con los clientes	40	4.4.2. Compromiso con el medioambiente	73
3.2. Órganos de participación	18	4.1.5. Diálogo con nuestros grupos de interés	46	4.4.3. Acción social	76
3.3. Organigrama	20	4.1.6. Prestaciones especiales	47	4.5. Proveedores	79
3.4. Modelo de gestión	21	4.1.7. Arte y salud	48	4.5.1. Política de compras y evaluación de proveedores	79
3.5. Buen Gobierno, transparencia y protección de datos	22	4.1.8. Campaña bonus 2019	50	5. Informe de gestión 2019	83
3.6. Cifras relevantes	28	4.1.9. Actividades preventivas	51	6. Indicadores GRI	108
		4.2. Personas	52		
		4.2.1. Discapacidad	54		
		4.2.2. Formación en MAZ	55		
		4.2.3. Prevención de riesgos laborales	61		
		4.2.4. Comunicación interna con sentido estratégico	64		
		4.2.5. VIII Concurso postales navideñas	67		
		4.2.6. Beneficios sociales otorgados a toda la plantilla MAZ	68		
		4.2.7. Ofertas plantilla MAZ	69		



1 Declaración corporativa



Carta del Presidente

Queridos mutualistas

Como vengo advirtiendo seriamente desde el año 2018, como presidente de AMAT, a nuestra Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS), a los agentes sociales y a los partidos políticos, las inquietudes del sector de mutuas no han hecho más que incrementarse en 2019. La extraordinaria situación vivida en España, como consecuencia de la pandemia Covid-19, está representando un escenario nunca imaginado en nuestro sector y que requiere de soluciones igualmente extraordinarias si se quiere mantener la salud laboral de los trabajadores de nuestro país.

Los temas fundamentales que, desde AMAT, estamos abordando son los siguientes:

- Liquidez y solvencia de las mutuas en este mismo 2020, en serio riesgo como consecuencia de la Covid-19: financiación extraordinaria de los gastos de IT, IMS y sanitarios, derivados de la cobertura de las Mutuas a los trabajadores con motivo de

la COVID-19, así como los menores ingresos derivados de la exoneración de cuotas derivadas de los ERTE´s y de la prestación extraordinaria de cese de actividad de trabajadores autónomos.

- Fracción de cuota general adecuada para la financiación de la prestación económica por Contingencias Comunes, sin perjuicio del mantenimiento de los mecanismos de financiación adicional, para evitar que ninguna Mutua se vea afectada por una prestación en la que poco o nada podemos hacer para mejorar su gestión.

- Mejorar la colaboración con el INSS y los Servicios Públicos de Salud, en especial, para desatascar la acumulación de procesos de IT, especialmente los de duración mayor a 365 días.

- Cambio de la solicitud de autorización de masa salarial, que ha de ser realizada por la DGOSS, en lugar de por el correspondiente del Ministerio de Hacienda.

- Extralimitación en la opinión del del Tribunal de Cuentas sobre Gastos de Personal

de las Mutuas respecto al Convenio Colectivo que debería regular las relaciones laborales en el Sector de Mutuas.

Las mutuas han demostrado, desde la aparición del Coronavirus y la declaración del Estado de Alarma, una capacidad de trabajo, de adaptación a los cambios y de eficiencia sanitaria y administrativa excepcionales, que han merecido las felicitaciones del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, de los agentes sociales y de las empresas y colaboradores, y no es de recibo que debamos actuar “atados de piés y manos” cuando más se nos necesita.

Por ello, tras mi reciente elección como presidente de AMAT por dos años más, seguiré trabajando duramente la asociación de mutuas y desde MAZ y reivindicando lo que nos corresponde a las mutuas por derecho y en beneficio de mutualistas, trabajadores, colaboradores y de la sociedad en general.

La gestión específica de Seguridad Social de MAZ en 2019 ha registrado unos ingresos totales de 521,09M de euros, frente a los 483,69 de 2018. Ha continuado la evolución al alza del absentismo por enfermedad común, razón principal para un incremento en el gasto de la incapacidad temporal del +11,91% respecto a 2018: pasando de 198,90 a 222,60M de euros, frente a un incremento de las cotizaciones del 8,2%.

Del resto de prestaciones, los gastos de CATA se han incrementado desde los 511 mil euros de 2018 a los 7,02M de euros de 2019 por cambios normativos, y entre el resto de prestaciones se han mantenido los niveles de 2018.

La capitalización de incapacidades permanentes ha supuesto 45,22M de euros, importe muy similar a los 45,64M de euros de 2018.

Por contingencias, las contingencias profesionales y el cese de actividad de trabajadores autónomos han contribuido con 60,73M de euros, mientras que contingencias comunes han representado una pérdida de 53,68M de euros, con lo que la entidad ha dado un resultado positivo de 7,05 M de euros, que representa un 1,5% sobre las

cuotas recaudadas [por encima de la media del sector que ha sido del 1,36%, aunque inferior al 3,7% de MAZ en 2018].

La prestación de servicios sanitarios a terceros ha supuesto unos ingresos de 7,43M de euros, similar a los 7,86M de euros de 2018.

Con todo ello, la mutua mantiene, a 31 de diciembre de 2019, unas reservas de 138,44M de euros, por tanto, un elevado nivel de solvencia, que se ve seriamente amenazado en 2020, como he mencionado anteriormente.

A 31 de diciembre de 2019, MAZ tiene 662.686 trabajadores protegidos, un 4,23% más que en 2018, a los que atiende mediante una red de 996 centros en toda España, entre propios y concertados.

El patrimonio privativo de los mutualistas, a 31 de diciembre de 2019, está valorado en 15,07 M de euros en el balance. En abril de 2019, el patrimonio privativo de MAZ adquirió un inmueble sito en la calle Fraga, número 13, de la localidad de Huesca, con objeto de unificar sus centros en la ciudad y renovar sus instalaciones con el objetivo de mejorar así la calidad del servicio ofrecido a sus mutualistas.

No puedo dejar de recordar la **injusta gestión de recursos** humanos que debemos de soportar en la mutua como consecuencia del criterio de masa salarial aplicado por el Ministerio de Hacienda, que no permite aumentar el sueldo ni siquiera por causas de fuerza mayor. A modo de ejemplo, durante 2019 causaron baja en MAZ 32 médicos, de un total de 472 en toda España, por no poder mantener las condiciones salariales que ofrece el mercado. Varios de ellos no pudieron ser reemplazados y aunque la mayoría sí lo fueron, el coste del proceso de selección, incorporación y formación de cada uno de ellos, añadido a la experiencia perdida y el malestar en el colectivo sanitario de una entidad dedicada a la salud laboral, es, como he mencionado anteriormente, un tema fundamental a resolver con la administración.

Nuestra **colaboración dentro del sector de mutuas** ha continuado de manera especialmente eficiente entre el grupo de seis mutuas que forma Suma, con un ahorro estimado por asistencia sanitaria entre las mismas de 7,5M de euros para la Seguridad Social y se han ampliado con la firma de conciertos adicionales de asistencia sanitaria mutua

con Mutua Intercomarcal, Solimat, Mutualia y Unión de Mutuas, que se añaden a los acuerdos anteriores con otras mutuas.

Una vez más, agradezco a nuestras empresas mutualistas, a los trabajadores adheridos y a los colaboradores, su confianza en MAZ y en nuestros servicios, en mi nombre y en el de la junta directiva.

Y este año de manera más especial que ninguno, tras el extraordinario esfuerzo realizado durante la pandemia, nuestros trabajadores han demostrado que la vocación de servicio forma parte de su razón de ser.

Muchas gracias.



José Carlos Lacasa Echeverría
Presidente

Carta del Director Gerente

Querido lector

Esta carta introductora del Informe de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo de 2019 de MAZ, debe comenzar con los hechos posteriores al cierre del año: la pandemia del coronavirus y sus dos impactos principales sobre esto en la economía y en las personas.

En la economía, 2019 ya registró en España una cierta desaceleración con respecto al año anterior, con un crecimiento del PIB del 2%, una deuda pública de 95,5% del PIB y una tasa de paro del 14,1%. A partir de marzo de 2020 llegó un nuevo escenario, dejando unas previsiones para junio de 2020, en una supuesta recuperación gradual, de una caída del PIB entre el 10 y el 12%, una deuda pública del orden del 115% del PIB y una tasa de paro del 18 – 19%. Esto nos conduce a la mayoría de los sectores y, en concreto, al sector de mutuas, a un año 2020 muy difícil.

En las personas hay dos aspectos a resaltar. Por un lado no podemos olvidar el sufrimiento entorno a la enfermedad y los numerosos fallecimientos. Por otro, sí debemos destacar la extraordinaria ca-

pacidad de las personas para sacar lo mejor de sí mismos en los momentos más necesarios. En MAZ han sido extraordinarios el esfuerzo sanitario en el hospital de Zaragoza reconvertido en tiempo récord para atender a pacientes Covid, totalmente diferentes de los habituales en un hospital de mutua y doblando el número de camas de cuidados intensivos de 7 a 14, así como el administrativo, para que 600 personas se adapten en una semana al teletrabajo, se formen en un proceso totalmente nuevo para ellas y consigan tramitar las ayudas especiales para 52.000 autónomos por 132 millones de euros.

En 2019, podríamos decir que MAZ cumplió con buena nota sus reponsabilidades como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.

El plan estratégico 2017 – 2019 se centraba para este último año en cinco líneas básicas de actuación: responsabilidad en gestión económica de los recursos públicos, servicio al cliente, transformación digital, rigor en el cumplimiento normativo y talento.

En la gestión de los recursos económicos, tras la exposición de las cifras principales en la carta

del presidente, el resultado de la mutua de 7,05 M de euros, equivalentes al 1,5% sobre las cuotas recaudadas, está por encima del 1,36% de media del sector.

Los 91 centros propios de la entidad recibieron una inversión de 3,8 millones de euros para mejorar la calidad del servicio a los 662.686 trabajadores protegidos, 540.085 por cuenta ajena y 124.601 autónomos, de 85.824 empresas. La red sanitaria de la entidad incrementó sus servicios respecto a 2018, proporcionando a 205.000 pacientes (+6,03%), 333.667 consultas (+7,65%), 234.698 sesiones de fisioterapia (+7,71%), 113.496 pruebas de radio-imagen (+8,42%), 64.437 urgencias (+3,74%). En el hospital de Zaragoza tuvieron lugar 3.190 intervenciones quirúrgicas (-1,15%) y 13.015 estancias hospitalarias (+9,87%) incluidas 568 estancias en UCI. La plantilla sanitaria incluyó a 735 personas, de los cuales, 252 médicos y 255 entre enfermeros y fisioterapeutas.

El absentismo laboral por accidente de trabajo de nuestros mutualistas se ha mantenido en un 0,42% de jornadas perdidas, en el nivel de 2018.

4.185 empresas, con el apoyo de MAZ sobre incentivos a la reducción de la siniestralidad, recibie-

ron 4,7 M de euros en los denominados “bonus”. Se realizaron 4.657 visitas a empresas para sensibilizar sobre la prevención de riesgos laborales. El proyecto “Comprometidos con la seguridad vial” recorrió 6.019 km. para la formación práctica de 1.892 trabajadores.

El plan de transformación digital de la entidad es la base para la mejora de los procesos y está basado en tres ejes: el cliente digital, el empleado digital y la reingeniería de procesos. En 2019, los avances en la evolución del puesto de trabajo digital hicieron posible que, en marzo de 2020, pudiera adaptarse al teletrabajo a 600 personas en una semana. A nivel de procesos, lo más reseñable fue una nueva versión del ERP de asistencia sanitaria para toda la red de centros propios a nivel nacional y la plataforma de comunicaciones electrónicas.

El rigor en el cumplimiento normativo y el buen gobierno es una seña de identidad de MAZ, basada en cuatro pilares fundamentales: Comité de Auditoría y Cumplimiento, Auditoría Interna, “Compliance Officer” y el Delegado de Protección de Datos. En 2019 el sistema de gestión de riesgos

identificó, evaluó y registró 409 factores de riesgo y 376 medidas de control, celebró 12 acciones formativas a la organización y confirmó la inexistencia de delito alguno. Se formó a la entidad en la aplicación del Reglamento General y la Ley Orgánica de Protección de Datos y vigiló cualquier actividad susceptible de una brecha de seguridad. En 2019 MAZ no ha recibido ninguna sanción por infracciones sociales o económicas.

Durante el año se impartieron a la plantilla 38.065 horas de formación [+6.05%] con una valoración media de 9,1 sobre 10.

La Comisión de Prestaciones Especiales aportó 1.588 ayudas a casos de especial necesidad entre los trabajadores protegidos que sufrieron un accidente laboral, por un importe de 779.991 euros.

Confiado en que el Informe de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo de 2019 cumpla con sus expectativas, le agradezco la confianza depositada en MAZ, así como a nuestra Junta Directiva y órganos de participación su dedicación y apoyo a la entidad y, de manera especial, a todos los compañeros de este equipo orgulloso de serlo.



Guillermo de Vilchez Lafuente
Director Gerente

2

Presentación y alcance



Informe de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo de 2019

El presente es nuestro sexto Informe Anual de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo (memoria de RSC) que recoge, como los anteriores y de manera integrada, los resultados financieros, sociales y medioambientales obtenidos en 2019. Este informe se publica en formato digital y está disponible en nuestra web.

Se trata de nuestro compromiso público de medir, divulgar y rendir cuentas ante nuestros grupos de interés internos y externos en relación con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) marcados por Naciones Unidas. En concreto **MAZ** se compromete a ayudar a lograr el ODS 3 Salud y bienestar, ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico y ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos.

MAZ elabora la información contenida en nuestra Memoria siguiendo criterios de los estándares de GRI (Global Reporting Initiative) atendiendo a los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado por la entidad.

MAZ ha tenido en cuenta los principios relativos a la definición del contenido y de la calidad de nuestra Memoria de RSC según la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI, en su versión GRI Standards.

Los indicadores publicados provienen de los sistemas de gestión de las distintas áreas responsables de los datos y de la información pública que puede consultarse en el Portal de Transparencia de **MAZ**. Estos sistemas son gestionados con rigor y calidad, además de ser sometidos a distintos procesos de verificación y a auditorías internas y externas.

Continuamos avanzando en nuestro empeño en garantizar que la información contenida en este informe tenga en cuenta los principios de GRI de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad. De la misma forma, hemos trabajado en sus directrices referentes al contenido del documento y a los principios relativos a la materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de la sostenibilidad y la exhaustividad.

Nuestra Memoria recopila las acciones y resultados más destacados durante 2019 y se estructura en función de nuestros grupos de interés: mutualistas y trabajadores protegidos, personas, sociedad, alianzas y proveedores.

La Memoria cubre todos los centros de trabajo de **MAZ** así como las alianzas existentes. No existen limitaciones del alcance o cobertura de la misma.

No ha habido modificaciones de informaciones dadas en la anterior Memoria de RSC [2018], ni cambio de metodología de información.



3

¿Quiénes somos?



Una mutua es una asociación de empresarios constituida con el objeto de colaborar con la Seguridad Social en materia de: gestión de contingencias profesionales, incluyendo la asistencia sanitaria; gestión de la prestación económica de incapacidad temporal por contingencias comunes; prestación económica de riesgo durante el embarazo y lactancia natural; cese de actividad de autónomos; prestación derivada de la reducción de jornada para el cuidado del menor enfermo grave, cualquier otra prestación legalmente atribuida a las mutuas y las actividades de prevención previstas en la Ley General de Seguridad Social.

Algunas de las características de las mutuas son:

- **Carecer de ánimo de lucro y actuar mancomunadamente**, basándose en el principio de solidaridad.
- **Tener carácter voluntario**. El empresario puede optar entre formalizar la cobertura de los accidentes de trabajo con las entidades gestoras de la Seguridad Social o asociarse a una mutua.
- Poseer **personalidad jurídica propia** y plena capacidad de obrar.
- Estar **autorizadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social**, y sometidas a su vigilancia y tutela.

- **Regir su contabilidad por el Plan General de Contabilidad de la Seguridad Social** y estar integrados sus presupuestos anuales en el Presupuesto de la Seguridad Social.

Las mutuas están reguladas en Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, conocida como "Ley de Mutuas".

Somos una entidad sólida enriquecida por la experiencia, fundada en mayo de 1905 y con más de un siglo de historia, estamos consolidados como un referente nacional, siempre a la vanguardia del sector.

En **MAZ** asumimos como propias las nuevas necesidades que los cambios en el ámbito laboral han venido planteando a las empresas, de las que nos sentimos leales y solidarios colaboradores.

En la actualidad, tenemos 91 centros de trabajo gestionados directamente por la entidad, incluyendo 1 centro hospitalario en Zaragoza.

Además, contamos con **1.228 profesionales** altamente cualificados, lo que nos avala como una de las mutuas de mayor dimensión del país y de las más destacadas en cuanto a medios e instalaciones médico-sanitarias.





3.1. Órganos de gobierno

Junta General

Es el órgano superior de gobierno de la entidad y está integrada por todos los asociados a la Mutua.

Junta Directiva

La Junta Directiva es elegida por la Junta General; tiene a su cargo el gobierno directo de la entidad y está compuesta por un número de asociados no superior a veinte, formando parte de la misma un representante de los empleados de la entidad.

Director Gerente

Es el órgano que ejerce la dirección ejecutiva de la Mutua y a quien corresponde desarrollar sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la entidad, estando sujeto a los criterios e instrucciones de la Junta Directiva y el Presidente de la misma.

Junta Directiva

La junta está compuesta por los siguientes miembros:

- D. José Carlos Lacasa Echeverría. [PRESIDENTE] En representación de Sandy Servicios Auxiliares, S.L.
- D. Alfonso Solans Solans. [VICEPRESIDENTE 1º] En representación de Espadesa Retail, S.L.
- D. Salvador Pérez Vázquez. [VICEPRESIDENTE 2º] En representación de Neumáticos Soledad, S.L.
- D. José Luis Rodrigo Molla. [SECRETARIO] En representación de Ibercaja Gestión de Inmuebles, SLU.
- D. Eduardo Aragües Lafarga. [VOCAL] En representación de Saica Pack S.L.
- D. Jaume Bertrán Garriga. [VOCAL] En representación de Fundació Privada de Gremi de Flequers de Barcelona
- D. Juan Manuel Blanchard Galligo. [VOCAL] En representación de Celulosa Fabril, S.A.
- D. Fernando Callizo Oliván. [VOCAL] En representación de Transportes Callizo S.A.
- D. Ignacio Ferrero Jordi. [VOCAL] En representación de Idilia Foods S.L.
- D. Ángel González Rubio. [VOCAL] En representación de Cía. Logística Acotral, S.A.
- Dª. Ana Isabel De La Hera Garbati. [VOCAL] En representación de Ayuntamiento de Zaragoza
- D. Pedro Lama Gay. [VOCAL] En representación de Industrias López Soriano, S.L.
- D. Luis Ignacio Lucas Domínguez. [VOCAL] En representación de Nueva Caja Rural de Aragón, SCC. Bantierra
- Dª. Mª Arántzazu Milló Ibáñez. [VOCAL] En representación de Instituto Aragonés de Servicios Sociales
- Dª. María Jesús Morales Caparrós. [VOCAL] En representación de Universidad de Málaga
- D. Jesús Morte Bonafonte. [VOCAL] En representación de Parque de Atracciones de Zaragoza, S.A.
- Dª. Mª. Esperanza Navarro Pertusa. [VOCAL] En representación de Coolshoe, S.L
- Dª. Marta Ríos Gómez. [VOCAL] En representación de ADIDAS España S.A.U.
- D. Javier Redondo Gómez. En representación de los Trabajadores, MAZ



3.2. Órganos de participación

Comisión de Control y Seguimiento

La labor de éste órgano es trasladar la participación institucional al control y seguimiento de la gestión de la Mutua y está compuesta por representantes de las empresas asociadas y de los trabajadores protegidos.

La comisión de control y seguimiento está compuesta por los siguientes miembros:

PRESIDENTE

- D. José Carlos Lacasa Echeverría, Presidente de MAZ

SECRETARIO

- D. Guillermo de Vilchez Lafuente, Director Gerente de MAZ

VOCALES

- D. Jesús Arnau Usón, por CEOE Zaragoza
- D. Guillermo Arrizabalaga Lizarraga, por CEPYME Aragón
- D. Ricardo Badía Guerrero, por CCOO
- D. Benito Carrera Modrego, por CCOO
- D. Esteban Lauroba de Górriz, por UGT
- D. Álvaro Marco Fanlo, por CEOE Zaragoza
- D. Miguel Marzo Ramo, por CEOE Zaragoza
- D. José de las Morenas de Toro, por UGT

Comisión de Prestaciones Especiales

Es el órgano de participación de los trabajadores protegidos por la Mutua en la dispensación de los beneficios de asistencia social que otorga y está compuesta por representantes de las empresas y de los trabajadores.

La comisión de prestaciones especiales está compuesta por los siguientes miembros:

PRESIDENTE

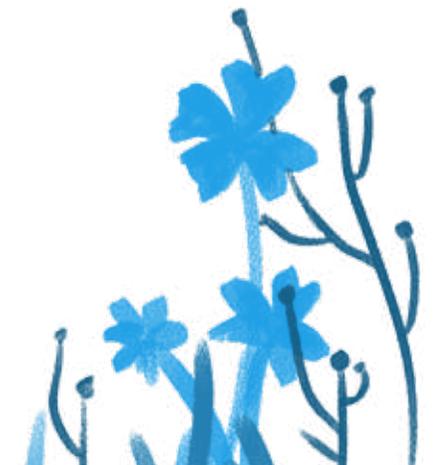
- D. César Chacón Sánchez, por Fersa Bearings, S.A.

SECRETARIO

- D. Guillermo de Vilchez Lafuente, Director Gerente de MAZ

VOCALES

- Dña. Rosa María Antón Fernández, por CCOO
- D. Sergio Izquierdo Blasco, por La Mafia Franchises S.L.
- Dña. Natalia Cebrián Mirallas, por Contazara, S.A.
- Dña. Ana Belén Navarro Gómez, por Grupo Lacor Empresarial
- D. Fernando Montalvo Asensio, por UGT
- D. Jesús Alberto Sancho Per, por CCOO
- D. Sergio Sancho Subías, por UGT



Órgano Delegado

Comité de Auditoría y Cumplimiento

En enero de 2016 se constituyó el Comité de Auditoría y Cumplimiento Normativo, un órgano interno permanente de carácter informativo y consultivo sin funciones ejecutivas, formado por miembros de la Junta Directiva, responsable funcionalmente de los departamentos de Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo y de informar a la Junta Directiva de la actividad del Comité y de las decisiones tomadas en materia de cumplimiento normativo, sometiendo a su aprobación o ratificación las cuestiones que lo requieran. El funcionamiento de dicho Comité se encuentra regulado en el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

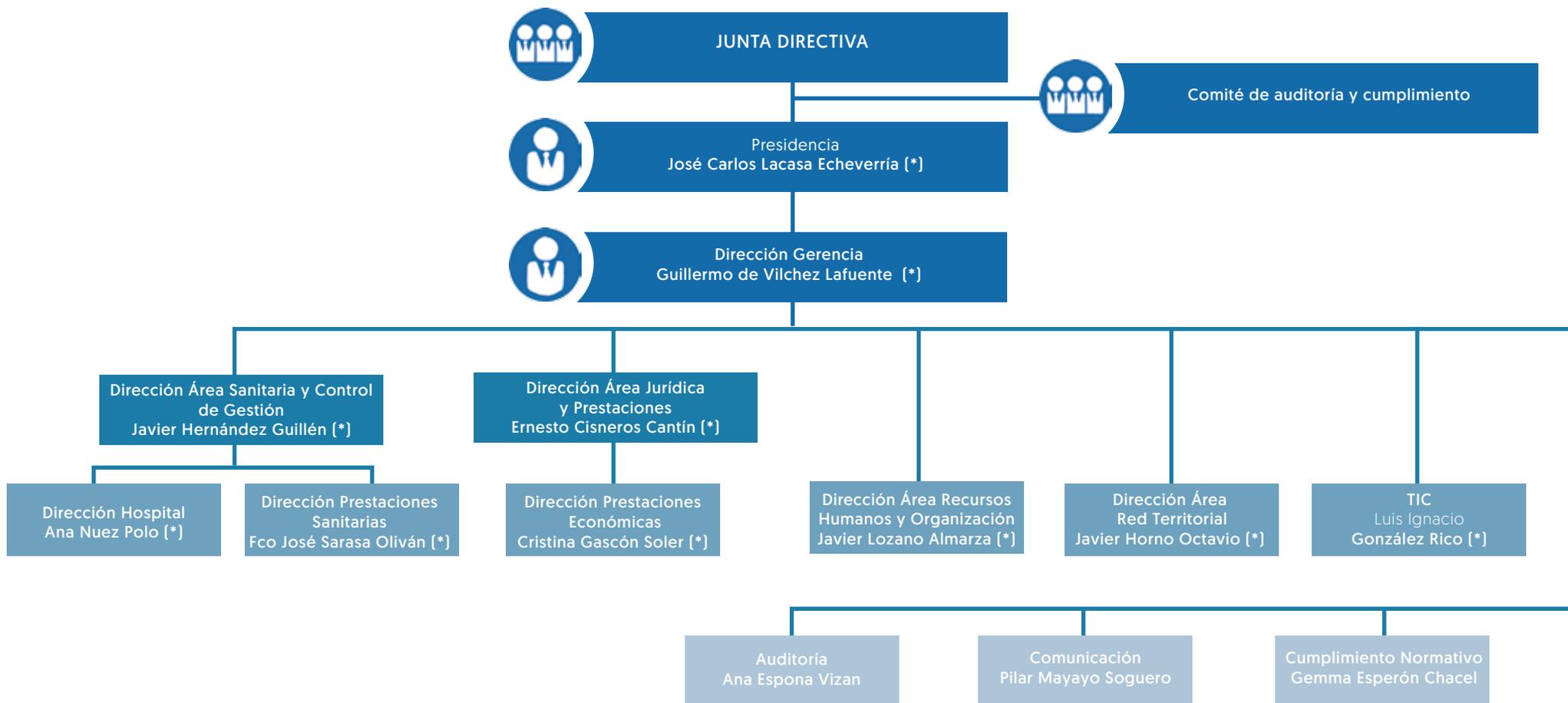
Los miembros de este comité son:

- D. Juan Manuel Blanchard Galligo.
En representación de Celulosa Fabril, S.A.
- D. Ignacio Ferrero Jordi.
En representación de Idilia Foods S.L.
- D. José Carlos Lacasa. Echeverría.
En representación de Sandy Servicios Auxiliares, S.L.
- D. Jesús Morte Bonafonte.
En representación de Parque de Atracciones de Zaragoza, S.A
- D. José Luis Rodrigo Molla.
En representación de Ibercaja Gestión de Inmuebles, SLU
- D. Alfonso Solans Solans.
En representación de Espadesa Retail, S.L.





3.3. Organigrama



[*] COMITÉ DE DIRECCIÓN

3.4. Modelo de gestión



MISIÓN

MAZ es una entidad colaboradora con la Seguridad Social de ámbito nacional que, bajo las directrices del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, gestiona, con orientación de excelencia, la recuperación sanitaria y las prestaciones económicas encomendadas al colectivo protegido (trabajadores de las empresas e instituciones mutualistas y autónomos).



VISIÓN

Ser una mutua referente de confianza para todas las partes interesadas, por su gestión sostenible y excelente, avalada por la calidad de sus servicios preventivos, asistenciales y administrativos, la mejora de la salud laboral de su colectivo protegido, la satisfacción de sus clientes y colaboradores, la innovación y el talento de sus profesionales.



VALORES

Servicio al cliente: accesibilidad, cercanía, rapidez de respuesta, profesionalidad, satisfacción y eficacia.

Excelente calidad asistencial impulsada por los procesos y por los medios tecnológicos y humanos.

Identificación del talento y el desarrollo de las personas de modo que resulte en el orgullo de pertenencia a la entidad.

Trabajo en equipo como base para el logro de los objetivos.

Reconocimiento de las alianzas como alternativa para mejorar la calidad de sus servicios.

Orientación a resultados, consecuencia de un sistema de gestión excelente.

Hacer lo correcto: honestidad, transparencia, rigor y austeridad en la optimización de los recursos públicos.

Responsabilidad Social en las áreas económica, social y medioambiental.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Mejora de la rentabilidad de la Mutua.

Eficacia en la gestión y optimización de procesos.

Orientación al mutualista y mejora en la satisfacción de nuestros clientes.

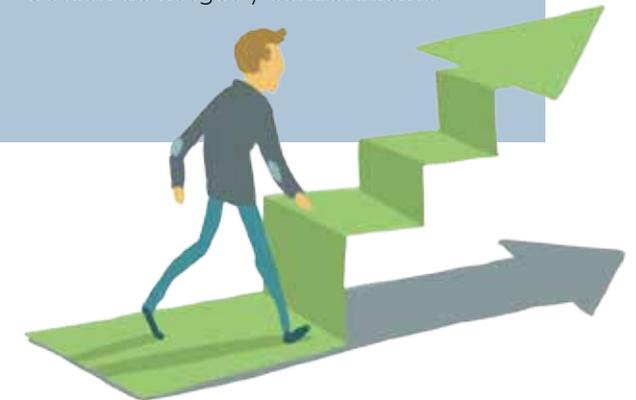
Explotación de alianzas y sinergias.

Mejorar la imagen de MAZ en la sociedad.

Motivación y optimización del talento.

Potenciar la innovación como elemento diferenciador.

Gestión de riesgos y control interno.





Mutua MAZ promueve la transparencia de toda su actividad y vela por el cumplimiento de sus obligaciones en la gestión de fondos públicos con la mayor diligencia y rigurosidad, cumpliendo con la normativa, salvaguardando el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y garantizando la observancia de las disposiciones de buen gobierno. El Buen Gobierno y la Transparencia en Muta MAZ se rige por lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, así como por las disposiciones que la desarrollan y por su Estatuto, aprobado por Real Decreto 919/2014 de 31 de octubre.

El Buen Gobierno en **Mutua MAZ** se basa en cuatro pilares fundamentales:

- Transparencia
- Participación de nuestros grupos de Interés
- Rendición de cuentas
- Colaboración

Y el control del Buen Gobierno se ejerce desde una estructura destinada a asegurar la efectividad de la gestión y supervisión de los riesgos con un sistema de gestión propio, basado en el Sistema de “las tres líneas de defensa” que **MAZ** tiene implantado desde el año 2016.



3.5. Buen Gobierno, transparencia y protección de datos

De esta forma, se establecer un triple filtro de control del riesgo: los trabajadores y responsables de proceso, que ejercen la primera línea de defensa, el Departamento de Cumplimiento Normativo, la segunda línea, y el Departamento de Auditoría Interna, la tercera línea.

Para ello ha estructurado un sistema que emana de un Comité de Auditoría y Cumplimiento Normativo, constituido en el año 2016 por la Junta Directiva de **MAZ**, siendo un órgano interno, permanente, de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, formado por vocales de la Junta, y regido por su propio Reglamento. De dicho Comité, y para garantizar la independencia de su gestión, dependen el Departamento de Auditoría Interna, creado en el año 2015, y el Departamento de Cumplimiento Normativo, creado en el año 2016.

El Departamento de Auditoría Interna proporciona aseguramiento a los órganos de gobierno sobre la eficacia del Sistema de Control interno y el buen funcionamiento de los procesos de la entidad, y verifica el sistema de gestión de riesgos, implementando controles, supervisiones de procesos y reportando sus conclusiones al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

El Departamento de Cumplimiento implementa y mantiene un sistema de gestión destinado a evitar riesgos penales y de incumplimientos legales, realizando las acciones y creando las estructuras necesarias para iden-

tificar, valorar, asesorar, controlar y evidenciar el cumplimiento de requerimientos regulatorios y la adecuación de los procedimientos de supervisión.

MAZ cuenta también con una Delegada de Protección de Datos que actúa como interlocutor del responsable o encargado del tratamiento de los datos ante la Agencia Española de Protección de Datos y las autoridades autonómicas de protección de datos. Entre sus funciones: inspección, emisión de recomendaciones e instrucciones y formación, en el ámbito de sus competencias.

Código Ético

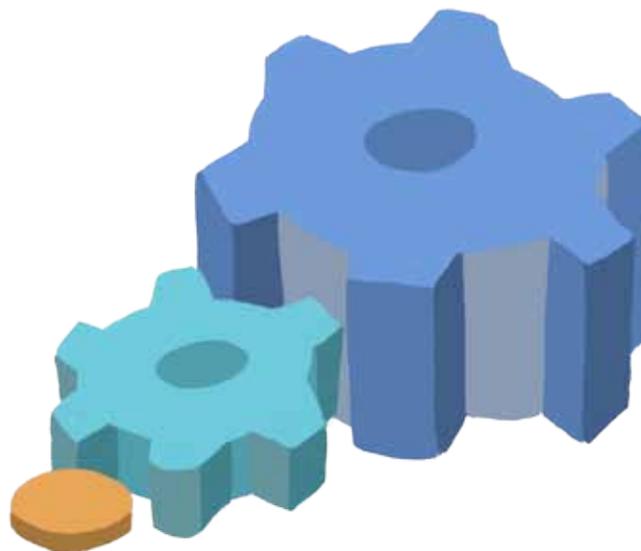
Aprobado en 2016, y actualizado en el año 2019, recoge los principios rectores que rigen nuestra Entidad, exige un compromiso ético a nuestros profesionales basado en la honestidad, responsabilidad social, transparencia, rigor, y cumplimiento normativo, debiendo orientar toda su actividad, desarrollo de las políticas y objetivos conforme sus principios rectores y las líneas éticas contenidas en el mismo, rechazando, descartando y denunciando cualquier conducta que resulte contraria a las mismas.

Por acuerdo de la Junta Directiva de fecha 28 de Enero de 2016 se crea el Departamento de Cumplimiento Normativo. Su principal objetivo es implementar y mantener un sistema de gestión destinado a evitar riesgos penales y de incumplimientos legales, realizando las acciones y creando las estructuras necesarias para identificar, valorar, asesorar, controlar y evidenciar el cumplimiento de requerimientos regulatorios y la adecuación de los procedimientos de supervisión. Realizando una actividad preventiva que cubra todos los procesos de MAZ, basada en una continua revisión de los riesgos de comisión de actos delictivos y de incumplimientos legales, y estableciendo las medidas minimizadoras de los mismos en base a su criticidad.

Sistema de Gestión integrada de Riesgos

Es un Proyecto Estratégico de la Entidad del Plan Operativo 8.1.1: "Implantar en MAZ un sistema de gestión integrada de riesgos". Este proyecto se desarrolla por parte del Departamento de Cumplimiento bajo la supervisión del Director Gerente.

Los riesgos de la Entidad se clasifican en cuatro grandes grupos: Estratégico, Operativo, Cumplimiento y Tecnológico, y partiendo de los mismos, se desarrolla el Mapa de Riesgos de la Entidad, con un complejo sistema de control, sobre el que se sigue trabajando.

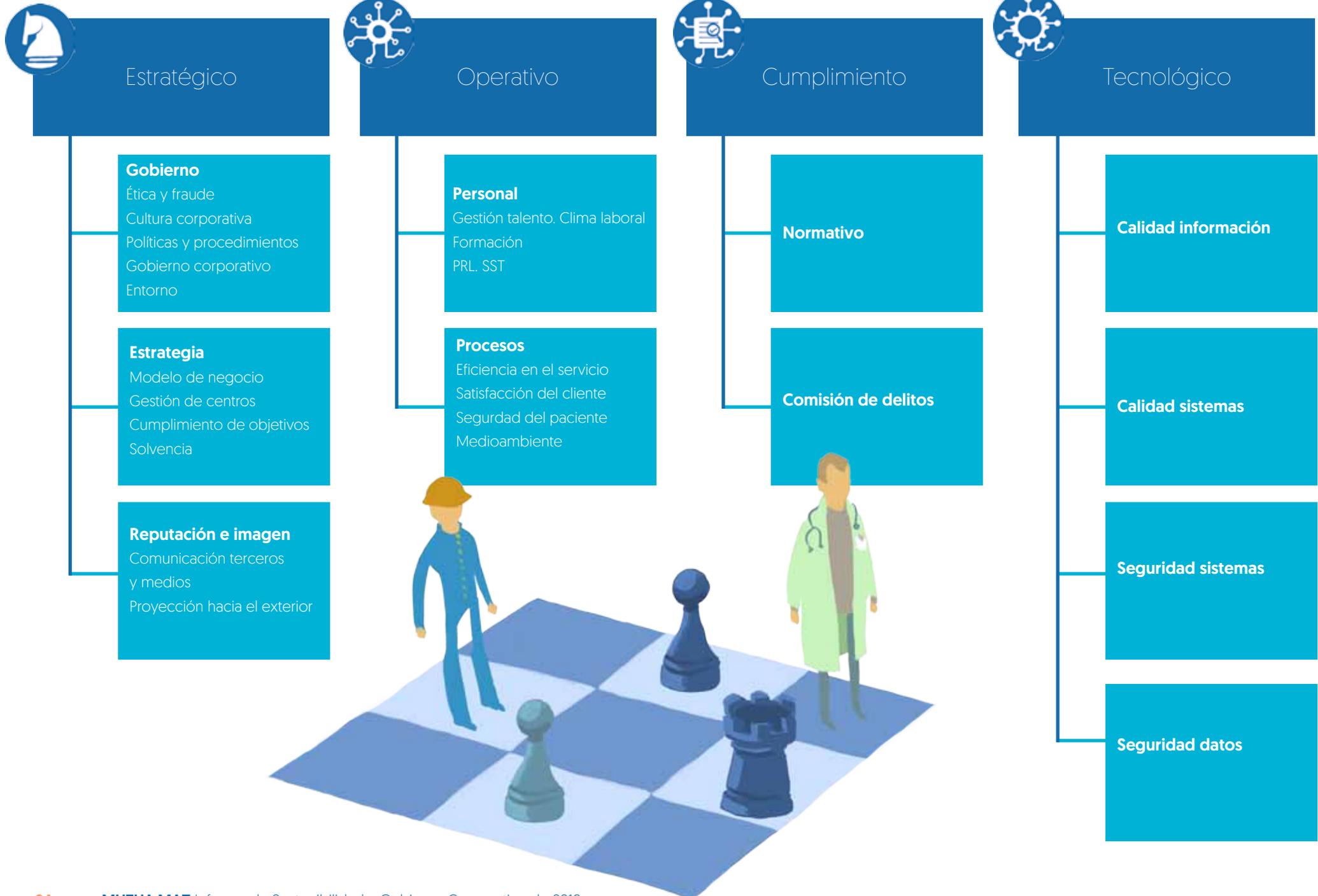


Dentro de este proyecto MAZ tiene desarrollado su Sistema de Gestión de Riesgos Penales.

Todos los delitos son objeto de control, pero como entidad colaboradora y socialmente comprometida, nos preocupan especialmente aquellos que sean contrarios a un "buen gobierno", es decir, aquellos que conlleven el mal uso de los fondos públicos que gestionamos, los que atentan contra los derechos de los trabajadores, aquellas situaciones que puedan causar un perjuicio económico, físico o en su intimidad a los trabajadores protegidos, y aquellos que causen un daño o amenaza al medio ambiente.

MAZ cuenta con un Manual de Prevención de Riesgos Penales que ofrece información detallada a sus empleados sobre los riesgos a los que se puede enfrentar nuestra organización con motivo de la actividad que desarrolla. Su principal finalidad es facilitar a los profesionales de MAZ un instrumento útil y práctico de fácil comprensión, de modo que si detectan una conducta prohibida deben denunciarla a través del Canal de Denuncia (canaldedenuncia@maz.es), y será tramitado conforme el procedimiento establecido.

Durante el ejercicio 2019, no hemos detectado que se haya materializado ningún delito en nuestra organización.





Del trabajo desarrollado por el Departamento durante el referido ejercicio se han registrado los siguientes indicadores:

- Factores de Riesgos en los procesos de MAZ identificados, evaluados y registrados: 409
- Medidas de control identificadas, evaluadas y registradas: 376
- Consultas internas relacionadas con cumplimiento normativo atendidas: 91 [en total 64 más que el pasado año].
- Dictámenes Jurídicos: 16
- Acciones formativas relacionadas con cumplimiento normativo y la implantación del código ético: 12
- Avisos de actualizaciones legislativas a la organización: 148 [se consolida el sistema de alertas]
- Realización de documentos internos para adecuarlos a normativa o a procesos: 48

MAZ cuenta con pólizas de responsabilidad civil profesional general y patronal como cobertura del riesgo potencial en los trabajos realizados por los profesionales de MAZ en el ejercicio de su actividad profesional con las restricciones establecidas en la misma.

Mediante el portal de transparencia, cumpliendo con la normativa aplicable, facilitamos el derecho a la información pasiva. En aras a garantizar el compromiso de **MAZ** con una gestión eficaz y transparente, hemos tratado de ser proactivos y no circunscribirnos a las obligaciones exigidas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno e incorporar información que pueda resultar de interés tanto a nuestro colectivo como al resto de la sociedad.



Plan Específico de Contingencias en materia de tecnologías de la información, seguridad de la información [adecuación a los requisitos legalmente establecidos, auditoría periódica en materia de protección de datos...] y ciberdelincuencia.

En **MAZ** respecto a la protección de datos, contamos con un Delegado de Protección de Datos [DPD] que es el interlocutor con la Agencia Española de Protección de Datos, realizando el asesoramiento continuo a toda la organización y coordinando su labor junto con el Responsable de Seguridad del Dato [CISO] de la Entidad.

Tenemos identificados y valorados los riesgos tecnológicos y de protección de datos modulando las variables de probabilidad e impacto conforme al catálogo de medidas de seguridad implementadas. Así mismo, también contamos dentro del plan de contingencia con una póliza de ciberseguridad.

Durante 2019 se realizó formación dirigida a la concienciación en materia de protección de datos personales, la aplicación del Reglamento General y la Ley Orgánica de Protección de Datos, a la plantilla de **MAZ**.

También realizamos una cuidada elaboración de las cláusulas contractuales para mantener un alto nivel de exigencia en relación a la seguridad de nuestros datos por parte de los proveedores de **MAZ**.

Existe una herramienta para la gestión de riesgos de protección de datos [PD] que ya han sido identificados, así como unas directrices sobre el cumplimiento de la gestión de derechos de los interesados. Próximamente se pretende desarrollar un programa de sensibilización al respecto.

Se han actualizado los pliegos y contratos con proveedores de servicios mediante la firma de un contrato de encargado de tratamiento para garantizar la adecuación normativa y el cumplimiento del estándar de **MAZ** tanto a los proveedores de servicios como a **MAZ** en su actuación como Responsable del Tratamiento.

Protección de Datos

Son adecuados todo tipo de documentos informativos y contractuales, así como de la página web, para cumplir con las exigencias relativas al deber de información y transparencia en el tratamiento de datos personales.

Se han modificado todos los formularios de la Entidad para garantizar su adecuación a las prescripciones del RGPD y la LOPDYGD. Además en nuestra política de contratación se han revisado todos los contratos y adaptado los pliegos no solo para cumplir con la normativa vigente anteriormente citada, sino para garantizar que nuestros proveedores cumplen un estándar mínimo de seguridad.

Registro de Actividades de Tratamiento de datos

Identifica todos los procesos de **MAZ** que conllevan un tratamiento de datos personales, teniendo en cuenta las distintas finalidades, bases de legitimación, categorías de interesados y demás previsiones legalmente establecidas, realizando además una Evaluación del Nivel de Riesgo de dichos tratamientos. Se trata de un registro de actividades público [a excepción del flujograma] siguiendo el esquema recomendado por la Autoridad de Control [AEPD].

La Política de Protección de Datos es de aplicación a todas las personas que prestan servicios en MAZ y a personal externo que se relaciona con MAZ a través de contratos de prestación de servicios o acuerdos de colaboración, alcanzando a todos los procesos y recursos de la Mutua. De hecho la incluimos como segunda capa de información de forma pública en todos nuestros formularios y en cartelería informativa

Nuestro Delegado de Protección de Datos es el responsable de controlar y supervisar lo dispuesto en la citada Política y con las funciones de información y asesoramiento legalmente previstas. Contamos, además, con un CISO.

Planificación la gestión de la tesorería de MAZ.

El Comité para la valoración de inversiones financieras cuenta con su propio Código ético de inversiones que establece los principios que deben regir dichas operaciones. La operatividad del mismo se presta siempre en atención a las limitaciones que tenemos por el régimen normativo de encuadramiento que no permite la inversión libre.

Desde el Departamento Económico Financiero se realiza una previsión de los flujos futuros de entrada y salida de fondos de la entidad. Dicha previsión se va actualizando y realizando seguimiento sobre la misma

en aras de asegurar que la mutua cuenta con los fondos necesarios para hacer frente a las obligaciones que de su actividad se deriven. Las líneas maestras de la gestión de la tesorería de MAZ se aprueban en el Comité de Inversiones Financieras que la entidad tiene constituido siendo ejecutadas por parte del Departamento Económico Financiero el cual reporta a dicho Comité la evolución y grado de cumplimiento de las mismas.

Por otra parte, la cuenta corriente centralizadora de cobros y pagos de la entidad se encuentra sometida a licitación pública incorporando dicho contrato todas las prescripciones contenidas en la Orden TIN 866/2010, de 5 de abril [BOE nº 86, de 9 de abril] que establece los criterios que deben cumplir las Mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social y sus entidades y centros mancomunados en la gestión de los servicios de tesorería contratados con entidades financieras.

No hay una certificación específica de riesgos, pero tenemos la ISO 9001 de Sistema de gestión de calidad, que incluye apartado de gestión de riesgos como un elemento fundamental.

Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.

En 2019 MAZ no ha recibido alguna sanción por infracción de las regulaciones ambientales.

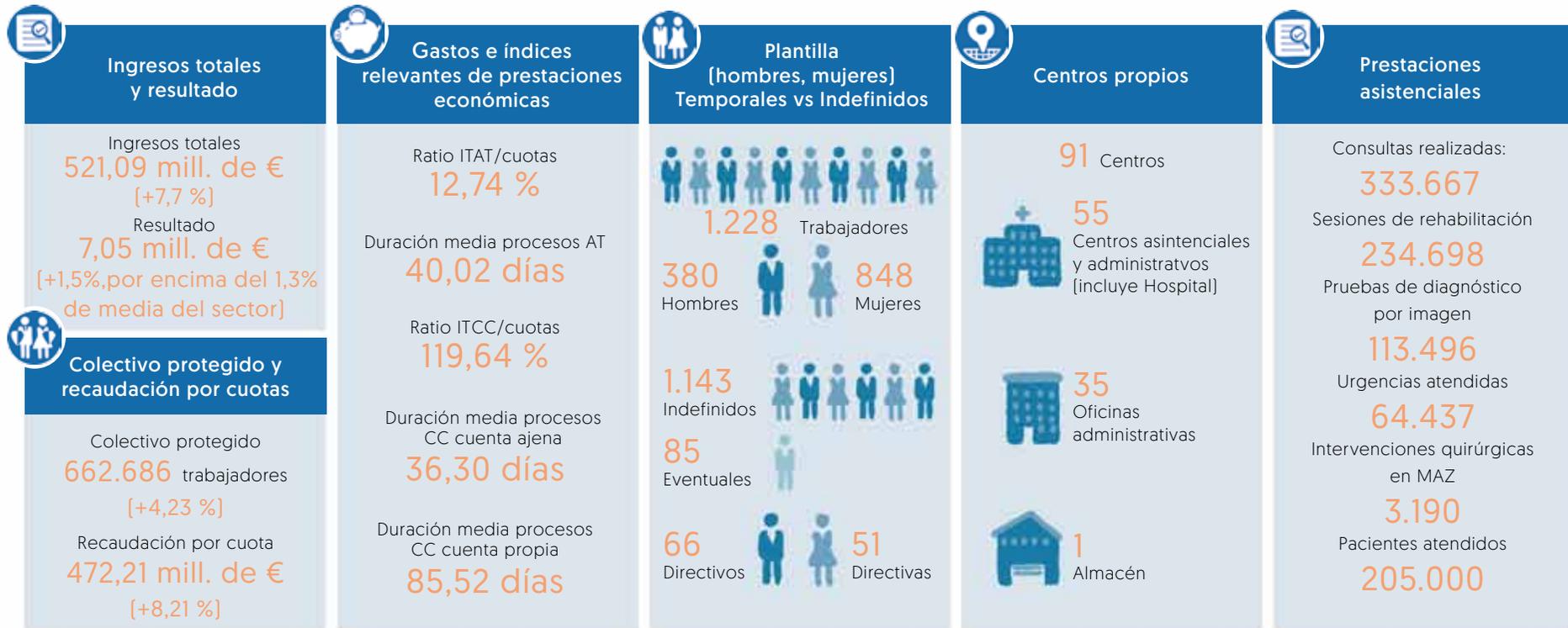
Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

En 2019 MAZ no ha recibido alguna sanción por infracción de las regulaciones sociales y económicas.





3.6. Cifras relevantes



4

Acciones y resultados con nuestros grupos de interés



Acciones y resultados con nuestros grupos de interés



Clientes mutualistas y trabajadores protegidos



Personas



Alianzas



Sociedad



Proveedores



4.1. Clientes mutualistas y trabajadores protegidos

4.1.1.

Satisfacción del cliente

Conocer la voz del cliente es fundamental e imprescindible para tomar decisiones estratégicas. Por ello, cada año analizamos el grado de satisfacción de nuestros clientes a través de las encuestas de satisfacción y del análisis de quejas y reclamaciones interpuestas. Esto nos permite conocer la opinión de nuestros usuarios y, así, actuar sobre posibles áreas de mejora y potenciar nuestros puntos fuertes, incrementando el valor añadido de nuestros servicios y, por lo tanto, de la calidad del servicio de **MAZ** a sus mutualistas.

A continuación, destacamos las novedades relacionadas con la voz del cliente que se han llevado a cabo durante el 2019:

- Siguiendo la línea estratégica de Orientación al mutualista y mejora de la satisfacción de nuestros clientes, y con objeto de proporcionar un mejor seguimiento de la Voz del Cliente, se han desarrollado informes mensuales con los datos relativos a la satisfacción de nuestros usuarios de la red territorial, con la finalidad de proporcionar feedback más inmediato acerca de la Voz del Cliente y, además, mejorar los tiempos de respuesta de las quejas y reclamaciones.

- En 2019, los datos de las encuestas recibidas, tanto a través de los dispositivos electrónicos, como de los trípticos en papel, se han incorporado totalmente a la herramienta de análisis Crono, permitiendo conocer con más inmediatez y detalle la información relativa a la satisfacción de los pacientes.
- Con el objetivo de reforzar el proceso de control y seguimiento de los proveedores de MAZ, se han personalizado los cuestionarios de evaluación de los proveedores de Servicios Médicos, Seguridad, Telecomunicaciones y Productos Farmacéuticos. Igualmente, se han revisado los cuestionarios para proveedores de Servicios Generales y para proveedores de Suministros. Tras esta revisión, los nuevos cuestionarios recogen con más detalle el objeto de las diferentes contrataciones al mismo tiempo que simplifican el proceso de homologación.



Se han realizado entrevistas personales con una selección de nuestros mutualistas, elaborando el Customer Journey Map.





OBJETIVO DEL PROYECTO Customer Journey Map

Entender en profundidad la experiencia que viven los mutualistas de MAZ durante su ciclo de vida, a través de un Customer Journey Map que permita comprender sus necesidades y expectativas en cada uno de los puntos de interacción con nuestros servicios.

METODOLOGÍA

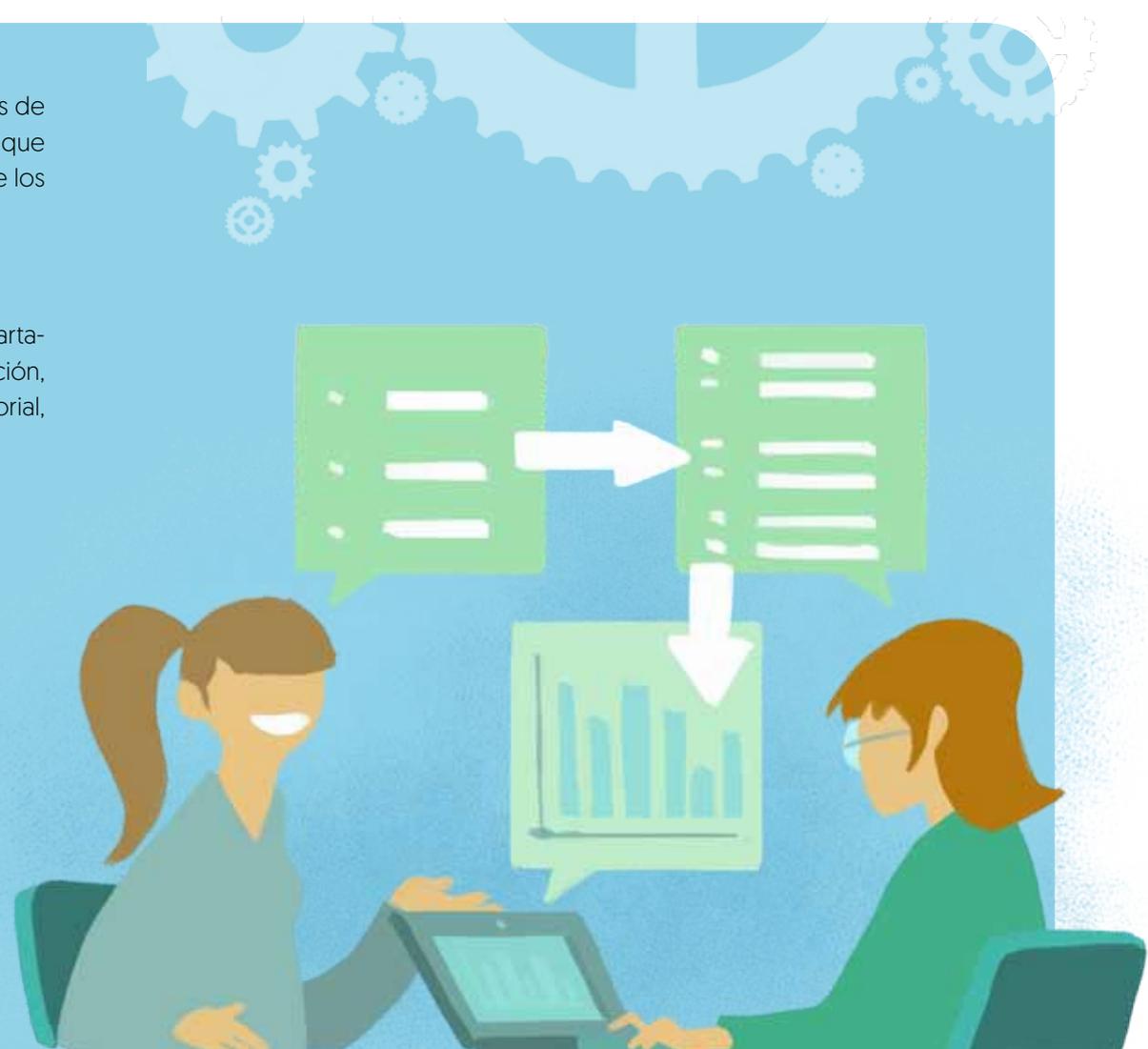
Se han realizado 12 entrevistas con empleados clave de los departamentos de: Actividades Preventivas, Prestaciones Económicas, Afiliación, Urgencias, Gestión Externa, Calidad e Innovación, Dirección Territorial, Comunicación y Prestaciones Sanitarias.

- 30 entrevistas en profundidad con clientes MAZ de diferentes segmentos:
- 8 Grandes empresas
- 7 Empresas con departamento de RRHH
- 6 Empresas sin departamento RRHH
- 9 Colaboradores

RESULTADOS

A través de este customer journey hemos obtenido cuales son:

- Los momentos de la verdad y de esfuerzo para nuestros clientes.
- Los principales satisfactores de la experiencia, las cosas que hacen que los clientes se acerquen a MAZ.
- Los principales insatisfactores de la experiencia, las cosas que hacen que los clientes se alejen de MAZ.





A Encuestas de satisfacción

La encuesta de satisfacción es una de las herramientas que se utiliza en MAZ para realizar la medición directa del grado de satisfacción del servicio prestado a nuestros usuarios.

En 2019, los niveles de satisfacción se han incrementado con respecto a los obtenidos en 2018, tanto en la Red Asistencial, como en el Hospital MAZ, alcanzando los 8,61 y 8,16 puntos sobre 10,00, respectivamente, lo que pone de relieve nuestra buena labor asistencial, ya que esta encuesta engloba tanto la labor administrativa, como la asistencial y rehabilitadora de todos nuestros centros.

A.1 Satisfacción del usuario de centros ambulatorios

La satisfacción general **en 2019 ha aumentado** en todas las territoriales y se sitúa por encima de los 7,90 en todas ellas, agrupando la actividad asistencial, administrativa o rehabilitadora de los centros. La **media nacional** se sitúa en **8,61**.

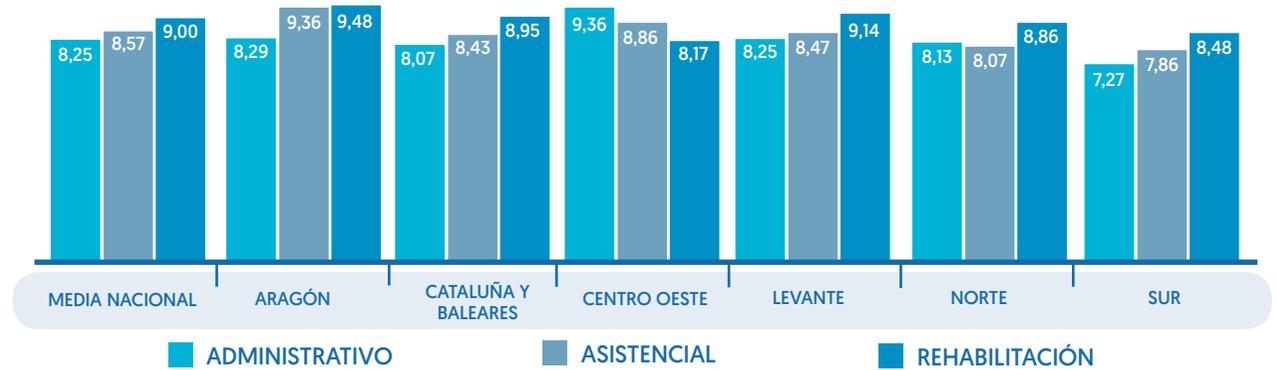


A.2 Satisfacción general por Territorial y actividad

Destaca la valoración del servicio de rehabilitación, con una media nacional de 9,00 puntos sobre 10,00.

TOTAL ENCUESTAS		
2019	2018	2017
2.366	1.944	2.307

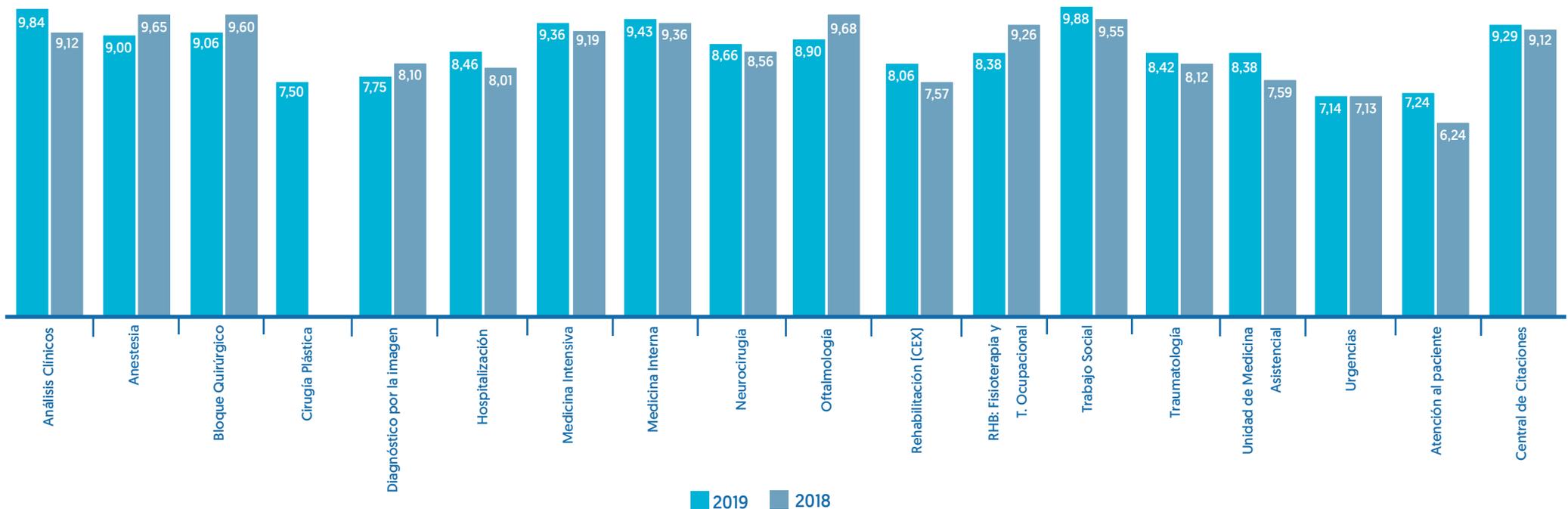
En 2019 se han recibido un total de 2.366 encuestas de satisfacción, lo que supone un aumento notable con respecto al volumen de encuestas recibido en 2018.



A.3 Satisfacción del usuario de servicios hospitalarios

La satisfacción de los usuarios de los servicios asistenciales con la calidad global del servicio prestado en el Hospital MAZ, se mantiene con respecto a los niveles alcanzados en 2018, situándose en 8,16 puntos sobre 10,00, lo que pone de manifiesto el elevado nivel de calidad de nuestro Hospital.

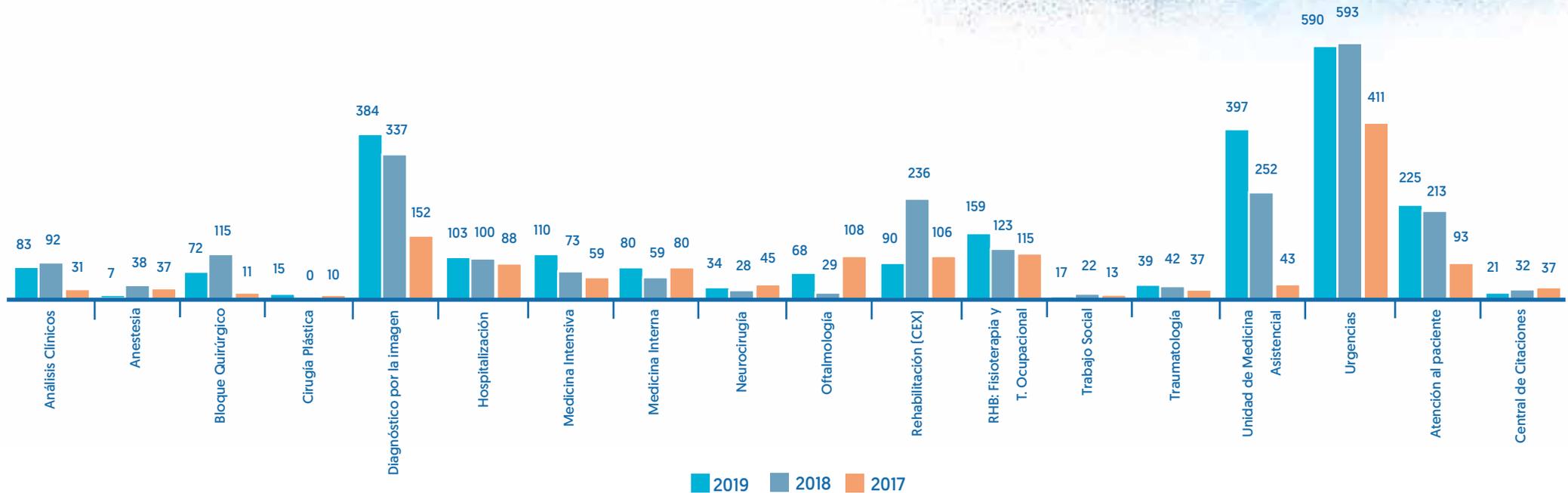
CALIDAD PROMEDIO	
2019	2018
8,16	8,06



● Volumen de encuestas

Sigue la tendencia en aumento del volumen de encuestas recibidas con respecto a 2018 [4,6%]. Este aumento refleja la consolidación del sistema de medición de la satisfacción a través de los dispositivos iPad.

TOTAL ENCUESTAS		
2019	2018	2017
2.494	2.384	1.476



■ 2019 ■ 2018 ■ 2017





B Quejas y reclamaciones

Una gestión excelente de las solicitudes de nuestros clientes incluye la gestión de las quejas y reclamaciones. Teniendo como máxima ofrecer un servicio al cliente accesible, rápido, profesional, satisfactorio y eficaz, esta fuente de información nos permite identificar y desarrollar de manera sistemática oportunidades para la mejora de nuestros servicios y de nuestra imagen y reputación en la sociedad.



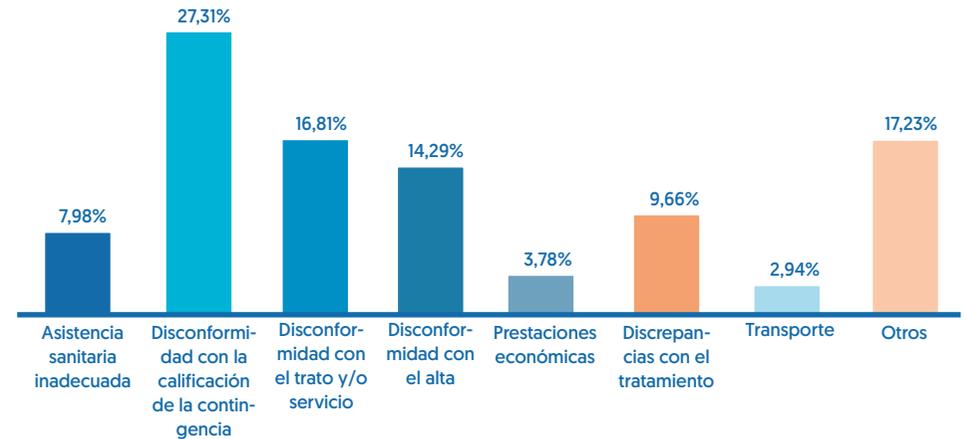
Con relación a la gestión de quejas y reclamaciones, hay que señalar que el número de quejas recibidas durante el 2019 asciende a 181, con un resultado de 77% resoluciones favorables para MAZ, habiéndose reducido los tiempos de contestación en 5 días.

El porcentaje de quejas por actos médicos es un 17,64% respecto al total y de este porcentaje, el 90,80% se resolvieron a favor de MAZ.

B.1 Tiempo medio de contestación

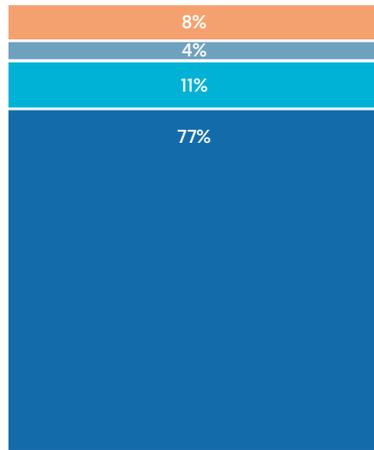
El tiempo medio de contestación de las quejas en el año 2019 se ha situado en 11 días, disminuyendo en 5 días con respecto al año 2018, lo que pone de manifiesto la eficacia del proceso de gestión.

B.2 Clasificación por tipo



B.3 Clasificación por resolución de la queja

El porcentaje de quejas con resolución favorable a MAZ se mantiene con respecto al año 2018.



2019

- Favorable MAZ
- Desfavorable MAZ
- Ambos
- Sin datos/No procede

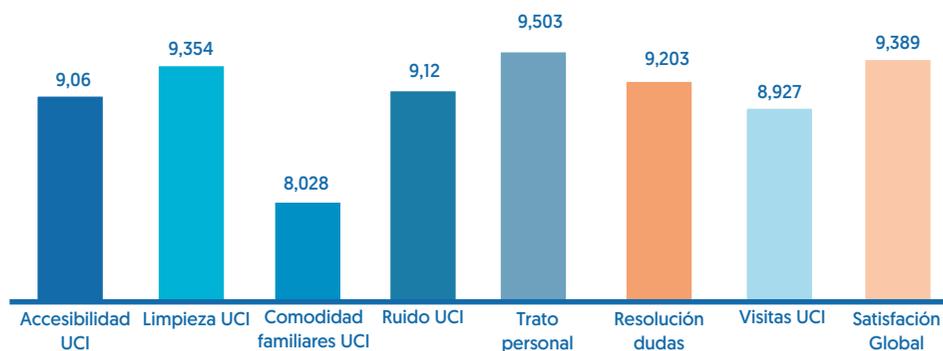


4.1.2.

Proyecto Humanización de los cuidados intensivos

Desde hace ya varios años, el Servicio de Medicina Intensiva [SMI] tiene liberalizados los horarios de visitas a los pacientes con el objetivo de mejorar los cuidados dirigidos tanto al propio paciente como a su familia, haciendo que la estancia sea más confortable y la atención más humana.

El número de encuestas recibidas va aumentando cada año, habiéndose recibido este año 113, frente a las 73 del año 2018 y las 59 del 2017. Lo que no cambia es la consideración del “Trato y amabilidad por parte del personal” y la “Organización de las visitas” como uno de los aspectos que aportan mayor satisfacción a los pacientes.



Encuesta satisfacción UCI 2019

4.1.3.

Fisioterapia domiciliaria

Este servicio supone, además de la comodidad y satisfacción de nuestros pacientes, un ahorro en los costes de transporte que supondría trasladar a los pacientes en taxi al hospital. Desde que comenzó el servicio se ha observado un más que considerable ahorro en los costes de transporte que asumía la entidad.

2019	2018	2017
23 pacientes, 938 sesiones	27 pacientes, 1.149 sesiones	35 pacientes, 1.108 sesiones

El descenso observado en el número de pacientes de fisioterapia ambulatoria, durante el año 2019, ha coincidido con que entre las patologías valoradas y tratadas en el Servicio de Rehabilitación, ha habido en dicho año un significativo predominio de extremidad superior sobre extremidad inferior, que suelen ser los pacientes más incapacitados y con mayores problemas de “barreras arquitectónicas” en sus domicilios habituales.

4.1.4.

Comunicación con los clientes

Las necesidades de nuestros colectivos más importantes dirigen nuestro esfuerzo en ofrecer los mejores canales de comunicación para dar el mejor servicio. Nuestra cercanía se materializa facilitando las herramientas adecuadas y ofreciendo la información y datos más útiles para cada colectivo.

Disponemos de canales abiertos al público y canales dirigidos a colectivos concretos. Debido a la necesidad de interacción de nuestros clientes más directos, empresas, mutualistas, autónomos, asesorías laborales y trabajadores protegidos contamos con canales específicos que agilizan y optimizan la gestión de los trámites.

Partiendo de un análisis de la Experiencia de Usuario de nuestra Entidad, y con el objetivo de avanzar lo más posible en la transformación digital, se hizo hincapié en conocer las opiniones de nuestros colaboradores sobre nuestros canales on line. Para ello, realizamos un diagnóstico más concreto que recogía las opiniones respecto al servicio de MAZ y las herramientas ofrecidas. El equipo de Gestión Externa obtuvo 245 respuestas de nuestros colaboradores de todas las provincias en las que ejercemos nuestra actividad lo que nos ayudó a priorizar nuestras acciones.

Herramientas de comunicación específicas para nuestros clientes y mutualistas

Extranet, nuestra web privada

Nuestra web privada Extranet es un canal de comunicación de acceso privado que incluye herramientas para agilizar y facilitar los trámites, consultas, análisis y gestiones de las empresas mutualistas y despachos colaboradores.

Este espacio está en continua evolución, actualizándose con nuevos contenidos en función de las necesidades de nuestros mutualistas, por lo que cada año se incorporan mejoras fruto de la escucha de sus solicitudes y el trabajo del grupo de seguimiento.

Este año hemos desarrollado mejoras en los siguientes aspectos:

Uso bonus 2019

- Volante asistencial. Este documento, necesario para la primera asistencia al trabajador desde la extranet, se rellena con los datos de modo automático, acelerando el trámite y evitando errores de relleno.
- Adaptación al Reglamento Europeo de Protección de datos. Aseguramos el intercambio de datos en esta plataforma con la garantía más alta de seguridad. Se actualizó la relación contractual de todos los usuarios con el obje-

tivo de garantizar el adecuado uso de la información y como medida de seguridad de los datos personales tratados en la plataforma, incorporando la firma opcional con certificado digital.

- Revisión y personalización de las alertas. Continuamos analizando los avisos que permiten ayudar en los tramites, unificando, optimizando los datos y agrupando las comunicaciones.

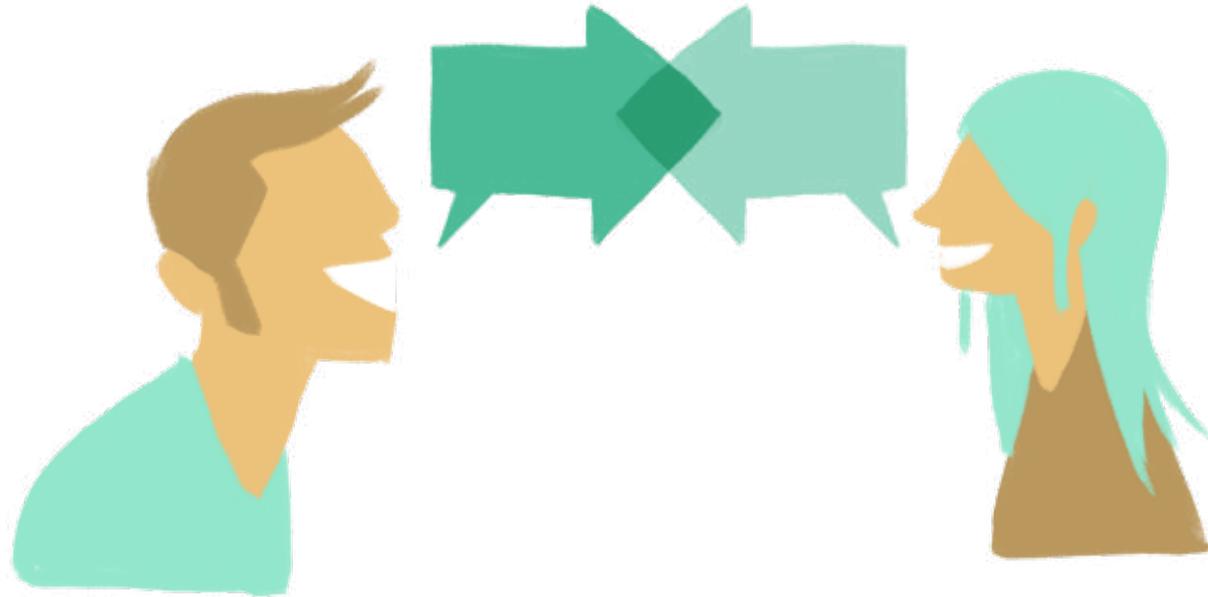
Los datos de usuarios son muy similares a los del año anterior, concretamente 2.207 usuarios de asesorías colaboradoras con la mutua y 1.837 empresas mutualistas.

Canal telefónico gratuito 24 horas - Línea 900

En 2019 se atendieron 4.779 llamadas en el teléfono 900, lo que suponen 549 menos que el año anterior, y muy similar al dato de 2017, cuando se atendieron 4.820 llamadas.

Una de las tipologías de llamada que han sufrido descenso es la consulta del incentivo bonus debido a la experiencia del año anterior. Por otro lado, se aprecia una reducción de la necesidad de contactar telefónicamente en todas las tipologías, lo que nos indica la optimización de información en el resto de los canales.

Respecto a la calidad de servicio hemos concluido el año con un servicio de atención de un 87,8%, superando el objetivo de 80% marcado.



Apoyo informativo

Maz informa

Se han enviado 44 boletines durante el año. Contamos con 6.635 suscriptores a los convenios integrados en este boletín de 926 correos diferentes.

Se ha constatado el valor de este boletín con GEXT y se ha valorado la idoneidad de la frecuencia, permaneciendo el envío semanal. El boletín semanal se rediseñó en septiembre 2019, reduciendo la extensión, ordenando el contenido y adaptándonos a las últimas normas sobre envíos y RGPD.

Mailing información puntual

Gestionado desde Mailchimp a través de envíos de mail, se han realizado 13 campañas informativas a empresas, 16 a colaboradores y 4 a autónomos. En cuanto a invitaciones a eventos, se han enviado 25 a empresas, 22 a colaboradores y 1 exclusiva al colectivo de autónomos:

BASES DE DATOS: El número de contactos que contamos en nuestras BBDD son: 9.261 mails de empresas mutualistas (de ellas 2.913 con e.maz,) y 3.743 despachos colaboradores, actualizadas tras la regulación de contrato de emaz.

Tras varios años de actividad de este canal las devoluciones de los correos son escasas y la forma de darse de baja facilita la elección de recepción del usuario. En este último año las BBDD están depuradas y bien segmentadas lo que favorece estructurar los envíos.

Folleto y herramientas gráficas

Los folletos elaborados en 2019 fueron muy similares a los del año anterior, superando las 35.700 unidades de 49 modelos distintos, manteniendo el interés en este formato de comunicación.



Canales corporativos de comunicación de la entidad

Los canales corporativos cumplen con la misión de potenciar la información y herramientas para dar servicio. Se difunde información relativa a nuestro sector y se alojan herramientas que contribuyen a cubrir necesidades para nuestras empresas mutualistas. De los canales propios de comunicación corporativa, la página Web de MAZ se identifica como la más potente, donde se aglutina la mayor parte del contenido.

Web

Los datos de uso del año 2019 han tenido un aumento importante en el número de usuarios, un 46%. Se observa que el número de páginas vistas incrementa un 26% respecto a 2018, uno de los motivos es el aumento del tráfico proveniente de RRSS de MAZ.

Por otro lado, la Web de MAZ está desfasada respecto a los nuevos hábitos de búsqueda y en estética, hay mucha información que se muestra y es necesario reordenarla para adaptarlo a los nuevos patrones de comportamiento. Es necesario hacer una nueva home para que la experiencia de nuestros usuarios sea encontrar y no buscar. El número de rebote nos indica que debemos ofrecer contenido de interés tras atraerlos a nuestra página.



Mutua MAZ - Dejando Huella - Conoce a Gonzalo

126 visualizaciones • 11 oct. 2019

👍 2 👎 0 ➦ COMPARTIR ≡ GUARDAR ...



RRSS

En nuestros perfiles sociales, destacamos que, en Twitter, hemos tenido una tasa de interacción del 51,48% dato destacado que denota más interés en las publicaciones y en LinkedIn, obtuvimos un 17% más de usuarios interesados en nuestros mensajes y 232 seguidores más que en el año anterior. En el canal Youtube destaca la visualización del simulador de conducción con más de 6,000, la felicitación de Navidad con más de 2,500 y los ejercicios de estiramientos en oficinas, con casi 3,000. En Facebook perfil abierto en septiembre 2018, se han alcanzado el año 2019 casi 10.000 interacciones con nuestras publicaciones y, además, se ha identificado que es esta red social la que genera más interacción con nuestra plantilla.

Twitter

Publicamos 685 tuits con 478.000 visualizaciones suponiendo un ligero aumento respecto a 2018, un 5,7%, con menos publicaciones. No hemos conseguido el reto de 50 menciones de media, quedándonos en 41.

LinkedIn

85.040 usuarios vieron nuestros mensajes vs 65.532 en 2018, con un aumento de 254 seguidores vs. 154 del año 2018, alcanzando la cifra de 2.688 seguidores.

Youtube

Este año hemos subido 12 videos, la mitad que el



año anterior, sin embargo, las visualizaciones son 118.111 aumento 8% respecto a 2018 y 27 suscriptores nuevos. Interacción de un 29 % más que le anterior.

Facebook

Perfil abierto en septiembre 2018, se han alcanzado el año 2019 casi 10.000 interacciones con nuestras publicaciones llegando a 495 seguidores.

Medios de comunicacion

Hemos conseguido 476 apariciones en medios, consecuencia de 38 notas de prensa, lo que representa un leve descenso de un 9% de impactos respecto al 2018. Este hecho era previsible por la ausencia de hitos con un componente mediático acontecidos este ejercicio.

Respecto a los temas con más repercusión, continúan destacando los impactos de los Premios MAZ Empresa Saludable con 36 impactos recogidos, de ellos 12 de alcance nacional lo que contribuye a hacernos visibles y referentes fuera del territorio aragonés.

Nuestra presencia en los medios es similar al pasado ejercicio, sin embargo se aprecia desgaste en cuanto a temáticas de las Notas de Prensa. Necesitamos crear mensajes más alineados con el interés para los medios y la sociedad.



Mutua MAZ
3.056 seguidores
8 meses

El Hospital MAZ albergó este jueves un Workshop práctico donde se trataron distintos abordajes de cirugía de pie y tobillo organizado por **Bevione** y **Medcom Tech** que reunió a 12 traumatólogos, que durante todo el día pudieron practicar en piezas de cadáver.



29

Hemos organizado, con la colaboración del **GRUPO ASAL ASESORES** dos jornadas de sensibilización en Almendralejo sobre el estrés. <https://lnkd.in/geZUKTJ>



MAZ y Grupo ASAL organizan en Almendralejo dos jornadas de sensibilización sobre el estrés

maz.es

10



Mensajes de salud a través de posters decorativos y cartelería digital

La imagen de los centros propios de MAZ abordó en 2019 el aporte de elementos decorativos unificados en el interior de las instalaciones, cumpliendo un doble objetivo unificar la estética y sumar un canal de comunicación con los usuarios.

Se abordó el proyecto carteles de Hábitos de Vida Saludables (HVS) de decoración MAZ. Se realizaron 5 modelos de carteles decorativos de HVS, para cada uno de los centros propios de la mutua, a través de estos carteles se unificó la estética de los posters de decoración comunicándonos a la vez con los usuarios de los centros siendo más útiles.

Completamos, también en 2019, el proyecto de Cartelería digital de centros, generando un video con contenidos de entretenimiento, consejos de salud e información de 20 minutos que se emite en un monitor situado preferentemente en una sala de espera de las instalaciones. Este video es dinámico y abre otro canal de interacción con nuestros usuarios. Se implantó este nuevo canal en 62 centros de MAZ en el mes de noviembre de 2019.

Con todas esas acciones continuamos cuidando la imagen de nuestras instalaciones procurando el mayor beneficio a nuestros pacientes y visitantes. Esta línea de trabajo tendrá continuidad con la evolución natural.

Mutua MAZ

15 de noviembre de 2019

Nuestro puesto de trabajo es casi nuestra segunda casa. Pasamos bastante tiempo en él y, por lo tanto, debe cumplir una serie de requisitos mínimos para hacer nuestra estancia segura y confortable.

Hoy os damos algunos consejos sobre cómo debe estar iluminado nuestro puesto de trabajo: los focos de luz, la posición de nuestra pantalla, nuestro lugar respecto a la ventana... todo debe cumplir unas normas de prevención de riesgos laborales #PRL indispensables.

Podéis leer los consejos aquí: <http://bit.ly/maz-salud-prl-iluminacion-puesto-de-trabajo>

Contadnos, ¿está vuestro puesto de trabajo correctamente iluminado? ¿Se os ocurre alguna otra norma básica? ¿Tenéis algún truco para mejorar la iluminación de la oficina? Os leemos.



Mutua MAZ está aquí: Mutua MAZ

21 de febrero de 2019 · Zaragoza

Tras la publicación del RD Ley 28/2018 con vigencia desde el 1 de enero de 2019 en el que se introdujeron importantes novedades, MAZ organizó una jornada de estudio de esta nueva norma junto a la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Zaragoza.

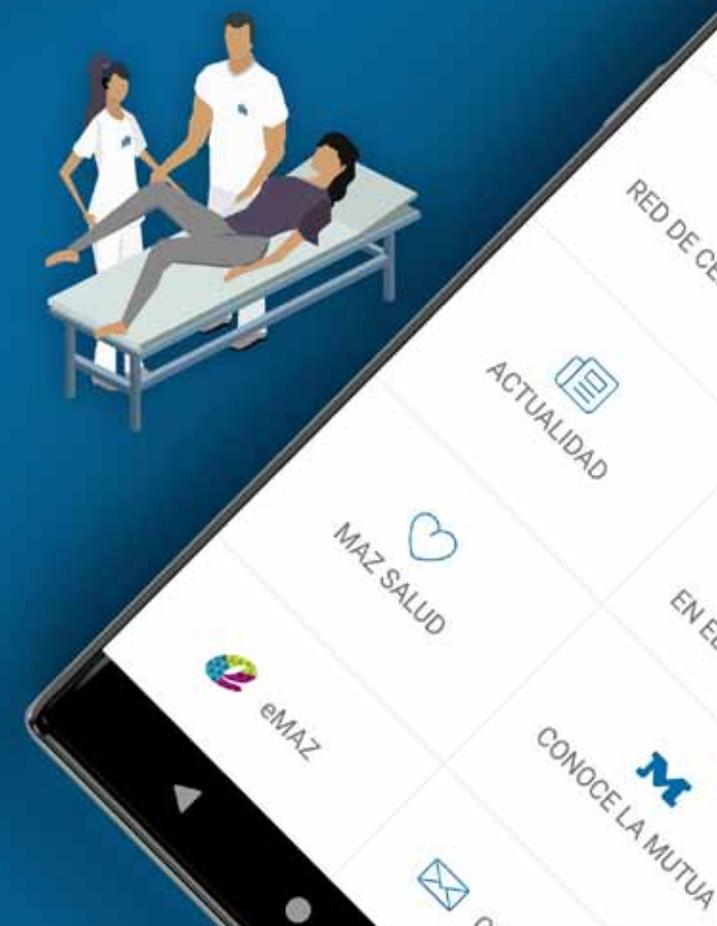
Más info: <http://bit.ly/JornadaNovedadesRDL>





NUEVA APP

MAZ *contigo*



Estimado mutualista,

MAZ ha firmado un convenio de colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) con el objetivo de promover hábitos de vida saludable para prevenir este tipo de enfermedades.

Fruto de este acuerdo, te ofrecemos un programa de deshabituación del tabaco para empleados, amigos y familiares de tu empresa **completamente gratuito**.

Programa para DEJAR DE FUMAR de AECC y MAZ:

- Fecha a determinar en función del grupo.



Estimado mutualista

Ya tenemos disponibles los Calendarios laborales de 2020 en la web de MAZ

Mutua MAZ pone a disposición de sus empresas y despachos colaboradores los calendarios laborales para el año 2020 de las diferentes Comunidades y Ciudades Autónomas.

En la propia web encontrará un formulario para rellenar con los datos de su empresa a fin de personalizarlo antes de su impresión. (Si no desea realizar esta tarea, puede imprimirlo directamente).



4.1.5.

Diálogo con nuestros grupos de interés

Desde **MAZ** estamos comprometidos con el diálogo con nuestros grupos de interés. En 2019 hemos comenzado a dar los primeros pasos para construir nuestra matriz de materialidad. Hemos llevado a cabo un proceso de presentación de nuestra entidad ante organizaciones sociales, mutualistas y administraciones públicas. En 2020 extenderemos el diálogo a trabajadores y proveedores.

Además, llevaremos a cabo encuestas para recabar como perciben nuestros grupos de interés tanto a **MAZ** como a nuestra Memoria de Sostenibilidad y

recabaremos aspectos de mejora en nuestra relación con ellos.

La RSC es transversal a todas las áreas de MAZ.

Por ello, mediante este diálogo se ofrece respuesta a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. MAZ se encuentra en un proceso de reserva de contratos a centros especiales de empleo sin ánimo de lucro y entidades sociales. Previamente MAZ está llevando a cabo consultas con los citados operadores económicos para

preparar correctamente las licitaciones oportunas de bienes y servicios. A su vez se les informa a acerca de los planes y de los requisitos que se exigirán para concurrir al procedimiento. De la misma manera estamos incorporando en nuestros pliegos de contratación, condiciones especiales de ejecución sociales y /o medioambientales cuyo incumplimiento puede generar incluso la resolución anticipada del contrato.

De manera paralela colideramos junto con la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza un estudio sobre la categorización que de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) hace la sociedad aragonesa y cuyas conclusiones se harán públicas en 2020.

4.1.6.

Prestaciones Especiales

Mutua MAZ, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, completa su actividad y compromiso con los trabajadores de nuestras empresas mutualistas y trabajadores por cuenta propia, poniendo a su disposición y a la de sus familiares, una serie de Prestaciones Sociales, que pueden ayudarles a superar las posibles situaciones de necesidad que se hayan podido generar tras un accidente de trabajo o enfermedad profesional. Su concesión se realiza a través de la Comisión de Prestaciones Especiales y tiene carácter potestativo estando sujeta a varios condicionantes normativos.

Durante 2019, se han concedido ayudas valoradas en un total de 779.992 euros, distribuidos de la siguiente forma:

TIPO DE AYUDAS	NÚMERO DE AYUDAS	IMPORTE
CPE ADAPTACIÓN VEHICULO	1	308,00 €
CPE ADAPTACIÓN VIVIENDA	10	42.111,49 €
CPE ALOJAMIENTO ACOMPAÑANTE	15	4.790,73 €
CPE ALOJAMIENTO SITUACION EXTRAORDINARIA	4	1.586,91 €
CPE ALQUILER VIVIENDA	41	22.354,10 €
CPE AVIÓN	1	115,64 €
CPE AYUDA CENTROS ESPECIALIZADOS	10	11.167,25 €
CPE AYUDA ECONOMICA ÚNICA	24	55.500,00 €
CPE AYUDA ESTUDIOS HIJOS	25	96.990,00 €
CPE AYUDA POR FALLECIMIENTO	2	12.000,00 €
CPE AYUDA PSICOLÓGICA	9	1.246,00 €
CPE AYUDA SOC.SANIT. 3 PERSONA	96	109.125,22 €
CPE AYUDAS PARA TERAPIAS Y TTOS EXTRAORDINARIOS	80	49.201,93 €
CPE AYUDAS TÉCNICAS	18	77.537,88 €
CPE CAMAS ARTICULADAS/COLCHONES ANTIESCARAS	25	9.546,16 €
CPE COMPLEMENTO IT	4	3.993,01 €
CPE DESPLAZAMIENTO ACOMPAÑANTE	179	23.431,59 €
CPE DESPLAZAMIENTO SITUACION EXTRAORDINARIA	38	13.592,47 €
CPE DIETAS	935	51.985,20 €
CPE DIETAS SEGUNDO ACOMPAÑANTE	2	7.360,00 €
CPE GAFAS	33	15.403,68 €
CPE IMPLANTES/PROTESIS DENTARIAS	1	2.325,00 €
CPE OTRAS PRESTACIONES	27	18.749,04 €
CPE PRÓTESIS ESPECIAL	4	120.757,00 €
CPE READAPTACIÓN/FORMACIÓN OCUPACIONAL	1	2.401,85 €
CPE SILLAS	3	26.411,38 €
Total general	1588	779.991,53 €
TOTAL TRABAJADORES AYUDADOS	428	
TOTAL AYUDAS	1.588	
IMPORTE TOTAL AYUDAS		779.991,53 €

4.1.7.

Arte y salud

Ciclo Conferencia "La influencia del arte en la salud"

La VI Jornada de Arte y Salud Mutua MAZ se dedicó a la gastronomía. La gastronomía que es bella y saludable que provoca y evoca, que se disfruta y que se paladea.

Debatimos sobre todo aquello que tuviera que ver con los conocimientos y actividades relacionados con los ingredientes, recetas y técnicas culinarias así como con su evolución histórica. También se habló de consumo responsable, social y ecológico y con Alex Lamata que nos enseñó a estar en forma.

<http://responsabilidadsocialcorp.blogspot.com/2019/05/vi-jornada-arte-y-salud-mutua-maz-comer.html>





Musicoterapia

Lo que comenzó en 2013, como una acción de voluntariado, se ha convertido en un proyecto con entidad propia en el que participan 2 personas de MAZ y que tiene como objetivo la mejoría de nuestros pacientes tanto dentro como fuera del Hospital.

En el año 2019 se hicieron 30 sesiones grupales de musicoterapia en las que participaron un total de 48 personas. A estas sesiones acuden tanto pacientes ingresados, como no ingresados, pero que continúan en un proceso de baja laboral y acuden de manera ambulatoria al hospital para realizar estas sesiones.

VI Jornada La influencia del Arte y Salud. Gastronomía, nutrición y salud

La VI Jornada “La influencia del arte en la salud” organizada por MAZ con la colaboración de eBoca se celebró el 20 de mayo en el Centro Joaquín Roncal de Zaragoza, emblemático lugar social, punto de encuentro de innumerables iniciativas del barrio. A lo largo de todas estas ediciones MAZ han reunido payasos, actores de cine y teatro, poetas, dibujantes y guionistas de cómics, ilustradores, pintores, músicos, musicoterapeutas, escritores, cuentacuentos, maestros, pedagogos, médicos, enfermeros, risoterapeutas... ¡hasta soldados de la Legión 501 de Star Wars!

Durante todas estas ediciones se ha debatido como el arte, la belleza, el humor o la curiosidad por aprender influyen en la salud [física y mental] de las personas. Esta vez trajimos a la palestra la nutrición como elemento esencial para el equilibrio vital de las personas y mejorar su estado de salud.

Los menús del hospital de **Mutua MAZ** incluyen hortalizas ecológicas que Gardeniers procesa, para ofrecerlas frescas, limpias y cortadas, congeladas, en conserva o ya cocinadas. Gardeniers es un Centro Especial de Empleo de Atades que además de la agricultura ecológica, también se dedica a la jardinería y venta de plantas.

Alex Lamata nos presentó ALDEHA, una herramienta para potenciar los Hábitos de Vida Saludables a través de una Educación Nutricional y un estilo de Vida Activa. Se empieza en los colegios con los más pequeños de la familia, pero también con empresas para mejorar la calidad de vida y la productividad de los empleados.

Innovadores de la gastronomía son Luis Martínez Hernando y Francisco Gil Gil [Libertina], Laura Carrera [Innoflower] o Fran Morales Vera [Gamberro] que elevan, a la categoría de arte, el deleite culinario por la belleza de sus creaciones. Jonathan Magaz [Koralium] y Raúl Benito Pertusa [Eboca] son emprendedores transversales que logran desde la colaboración, la responsabilidad y la comunicación enlazar con los gustos de los consumidores que entienden la sostenibilidad como clave del desarrollo económico.

No todos los aceites son iguales. El Lágrimas de Medina Albaida, elaborado a partir de olivos de las variedades arbequina, arbosana, koroneiki y sikitita es considerado por José Luis Solanilla “el oro líquido de La Cartuja”. Se elabora en plantaciones olivareras situadas en las estribaciones y planicies en la ribera del río Ebro, a su paso por La Cartuja Baja, muy cerca de Zaragoza.

El acto concluyó con una conferencia de Marta Ramos Fernández, que nos contó la experiencia de la Legión 501 (Star Wars) con la asociación de familias de personas con discapacidad intelectual de Calatayud, Amibil y mutualista de MAZ.



4.1.8.

Campaña Bonus 2019

El **Real Decreto 231/2017**, de 10 de marzo, tiene por objeto la regulación de un **sistema de incentivos** consistente en reducciones de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que se distingan por su contribución eficaz y constatable a la reducción de la siniestralidad laboral.

Este **incentivo** supone la reducción del **5% del importe de las cuotas por contingencias profesionales** de cada empresa. Y, en los casos en los que exista inversión adicional por parte de la empresa en alguna de las **acciones complementarias de prevención de riesgos laborales**, se reconocerá un **incentivo adicional del 5%** de las cuotas por contingencias profesionales con el **límite máximo del importe de dichas inversiones complementarias**.

Las campañas de Bonus de los ejercicios 2014 a 2017 realizadas en MAZ se han mantenido estables en relación al volumen de solicitudes recibidas, con una tendencia al alza igual a un incremento interanual del 15% entre los años 2015/16 y 2016/17. El incentivo reconocido a las empresas solicitantes se ha mantenido estable durante ese periodo, en torno a un millón de euros.

En cambio, en las campañas de Bonus de 2018 y de 2019 se ha incrementado exponencialmente el volumen de solicitudes recibidas, superando las cinco mil solicitudes y las cuatro mil respectivamente. Esta ampliación de volumen fue debido a la entrada en vigor del citado Real Decreto 231/2017, el cual minora los requisitos de acceso [elimina obligatoriedad de realizar inversiones en prevención, así como la obligatoriedad de realizar 2 acciones preventivas adicionales] y agiliza y simplifica el proceso de solicitud, facilitando el acceso al mismo.

En relación al porcentaje de resoluciones favorables, durante todos los años objeto de análisis ha superado el 95%, incluso en 2018, a pesar del incremento exponencial del volumen de solicitudes por parte de las empresas.



Y es en la campaña de 2019 en la que se alcanza el porcentaje de resoluciones favorables más alto (98,75%).

Indicadores de las campañas del Bonus	2019	2018	2017
PERIODO OBSERVACIÓN	2018	2017	2016
	2017-2018	2016-2017	2015-2016
	2016-.2018	2015-2017	2014-2016
	2015-2018	2014-2017	2013-2016
INCENTIVO RECONOCIDO	4.655.942,23 €	5.273.448,13 €	1.012.049,65 €
% INCENTIVO/ CUOTAS CP	6,50%	6,94%	7,04%
Nº SOLICITUDES RECIBIDAS	4.238	5.342	197
% RESOLUCIONES FAVORABLES	98,75%	96,86%	95,94%
% RESOLUCIONES DESFAVORABLES	1,25%	3,14%	3,05%

4.1.9.

Actividades Preventivas

Durante 2019, MAZ ha continuado colaborando y asesorando a las empresas mutualistas sin coste alguno, realizando una serie de actividades preventivas (según la Orden Ministerial que autoriza el coste de estas actividades con cargo a cuotas de la Seguridad Social) con la finalidad de reforzar su gestión dentro del ámbito preventivo.

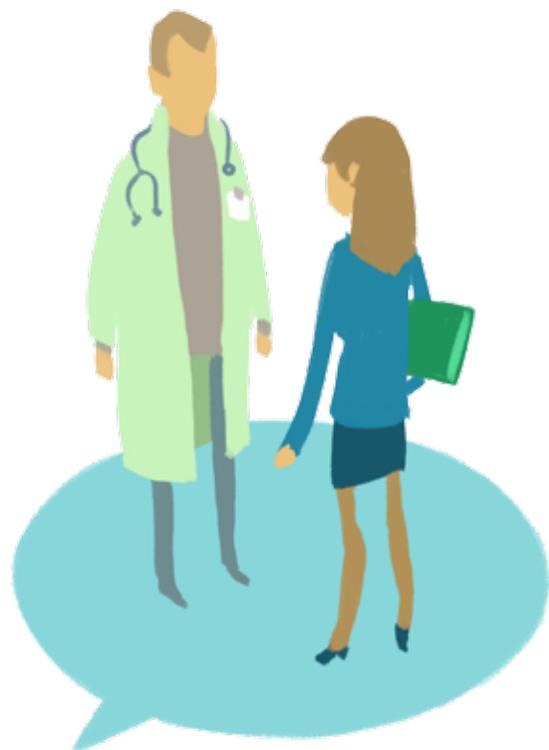
Datos proyecto

Comprometidos con la Seguridad Vial 2019

- 6.019 Kilómetros recorridos en el desplazamiento del Proyecto de Seguridad Vial, para su instalación en 17 empresas en distintas ubicaciones geográficas, con la asistencia de 1.892 trabajadores.
- Un total de 12 empresas han participado en las Jornadas de Seguridad Vial en las instalaciones del Hospital MAZ, asistiendo 217 trabajadores.
- Participando en el Proyecto Comprometidos con la Seguridad Vial 8.560 asistentes, desde 2016-2019.

ACTUACIONES ACTIVIDADES PREVENTIVAS	2019	2018	2017
Actuaciones de asesoramiento en materia preventiva realizadas	11.681	10.672	9.995
Visitas a centros de trabajo realizadas	4.657	4.166	3.855
Asesoramiento en P.R.L. en Actividades Concurrentes - CAE	294	48*	618
Número de estudios de siniestralidad realizados en empresas	4.526	3.751	3.130
Investigación de enfermedades profesionales	74	109	173
Número de encuestas en materia preventiva realizadas	20	3	2
Jornadas de sensibilización en materia preventiva	735	887	848
Número de campañas de divulgación en materia preventiva realizadas	1.571	1.792	1.199
Número de publicaciones en materia preventiva	119.208	60.715	70.305
Número de análisis de puesto realizados	368	434	562
Número de informes Prestación de Embarazo - Lactancia	126	324	345
Jornadas Sensibilización Seguridad Vial (Asistentes)	2.109	2.538	3.851

*Redefinición actuaciones CAE (Coordinación Actividades Empresariales), a solicitud específica de las empresas que compartan un centro de trabajo.



Provincia	Nº empleados	Proporción
ZARAGOZA	708	57,65%
ALICANTE	66	5,37%
BARCELONA	50	4,07%
HUESCA	38	3,09%
TERUEL	30	2,44%
SEVILLA	26	2,12%
MADRID	25	2,04%
LA RIOJA	22	1,79%
MALAGA	21	1,71%
TARRAGONA	18	1,47%
GRANADA	18	1,47%
NAVARRA	16	1,30%
ALMERIA	16	1,30%
MURCIA	16	1,30%
ALBACETE	12	0,98%
VALENCIA	11	0,90%
BURGOS	11	0,90%
HUELVA	10	0,81%
VALLADOLID	10	0,81%
CORDOBA	10	0,81%
PONTEVEDRA	9	0,73%
CANTABRIA	8	0,65%
CADIZ	7	0,57%
CASTELLON	7	0,57%
LLEIDA	7	0,57%

4.2.1.

Discapacidad

En el ámbito de la discapacidad mantenemos un triple objetivo: incrementar la empleabilidad y visibilidad de las personas con discapacidad y aumentar las compras responsables en la entidad.

Así, durante este año, la cuota de personas con discapacidad ha alcanzado el 2,22 % de la plantilla y seguimos fomentando la contratación de bienes y servicios a centros especiales de empleo

También seguimos dando visibilidad a las personas con discapacidad y durante el 2019 una persona ha realizado prácticas formativas en **MAZ** y 16 personas han sido voluntarias en Atades tanto en el Rastrillo Navideño como en la preparación de bolsas para la carrera por un nuevo cole.



4.2.2.

Formación en MAZ



	HORAS PIF 2019		
	2017	2018	2019
TOTAL HORAS SOLICITADAS	2061	1600	2707
TOTAL HORAS CONCEDIDAS	1321	950,00	1.570,00
TOTAL HORAS DISFRUTADAS	721,5	439,33	599,33

	2017	2018	2019
FORMACIÓN EN MAZ			
Horas formación	30.210,26	35.725,00	38.066,95
Horas formación presencial	17.583,26	17.423,78	24.139,45
Horas de formación otras modalidades	12.627	18.301,22	13.927,50
Horas de formación dentro del horario laboral	15.680,40	10.378,00	15.309,15
Número de alumnos formados	1.392	1.284	2.062
Número de cursos realizados dentro del entorno laboral	242	77	140
Jornadas/congreso a los que hemos asistido como ponentes	30	29	61
Cursos organizados directamente por nuestra Entidad	108	83	150
Valoración media de las encuestas de satisfacción cumplimentadas tras cada curso	9,14	9,15	9,10
Valoración media de las encuestas de nivel 3 cumplimentadas tras cada curso Grupal			8,09
Valoración media de las encuestas de nivel 3 cumplimentadas tras cada curso Individual			8,29

2019



JORNADAS ORGANIZADAS POR MAZ:

- Actualización en técnicas diagnósticas de imagen
- Ecodopler
- II Curso de microcirugía
- II Taller de manejo de eventos adversos en ambiente quirúrgico simulado
- III Taller de manejo de eventos críticos
- Jornada storytelling APE MAZ
- XIV Jornada de reumatología

NOMBRE DE LA JORNADA	Nº DE ASISTENTES
JORNADA STORYTELLING APE MAZ	34
ACTUALIZACIÓN EN TÉCNICAS DIAGNÓSTICAS DE IMAGEN	18
FORMADOR DE FORMADORES TALLER DE MANEJO DE EVENTOS ADVERSOS EN AMBIENTE QUIRÚRGICO SIMULADO	9
CURSO INHALADORES	21
CURSO PUNCIÓN ECOGUIADA Y CUIDADOS DE VÍAS CENTRALES	43
SVB UCI	29
SVB Y DEA	7
TÉCNICAS CULINARIAS (personal de cocina Hospital MAZ)	9
CURSO: INSTRUCCIÓN 1/2019 DE LA OREISCON SOBRE LA REGULACIÓN DE LOS CONTRATOS MENORES	150



DENOMINACIÓN	DURACIÓN	MODALIDAD	LUGAR	INICIO	FINAL	DIRIGIDO A	ALUMNOS
NUEVA TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CONTRATOS CAS@	4	PRESENCIAL	ZARAGOZA	15-ene	15-ene	SERVICIOS CENTRALES	15
INFORMES INTEGRHO	4	PRESENCIAL	ZARAGOZA	17-ene	17-ene	RR.HH.	10
INFORMES PERICIALES	5	PRESENCIAL	SEVILLA	30-ene	30-ene	MÉDICOS SUR	13
CONTINGENCIA COMÚN	5	PRESENCIAL	SEVILLA	31-ene	31-ene	MÉDICOS SUR	15
DIMENSIÓN PSICOSOCIAL	12	PRESENCIAL	ZARAGOZA	1-feb	1-feb	SANITARIOS HOSPITAL	19
TALLER DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	12	PRESENCIAL	ZARAGOZA	6-feb	27-feb	SERVICIOS CENTRALES	19
CONTINGENCIA PROFESIONAL	6	PRESENCIAL	LOGROÑO	20-feb	20-feb	MÉDICOS NORTE	7
BONUS 2019	5	PRESENCIAL	ZARAGOZA	21-mar.	21-mar	GEX	12
BONUS 2019	5	PRESENCIAL	ZARAGOZA	26-mar	26-mar	GEX	9
INFORMES MÉDICOS Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	5	PRESENCIAL	ELCHE	26-mar	26-mar	MÉDICOS LEVANTE	9
MINDFULNESS	6	PRESENCIAL	ELCHE	29-mar	10-may	NO SANITARIOS ALICANTE	10
MINDFULNESS	6	PRESENCIAL	ELCHE	29-mar	10-may	TRABAJADORES ALICANTE	9
ELECTROCARDIOGRAMA Y RCP	2	PRESENCIAL	ZARAGOZA	1-abr	1-abr	DUES HOSPITAL	8
BONUS 2019	4	PRESENCIAL	BARCELONA	2-abr	2-abr	GEX CATALUÑA	11
ELECTROCARDIOGRAMA Y RCP	2	PRESENCIAL	ZARAGOZA	2-abr	2-abr	DUES HOSPITAL	5
INFORMES MÉDICOS Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	5	PRESENCIAL	ELCHE	2-abr	2-abr	MÉDICOS LEVANTE	12
BONUS 2019	4	PRESENCIAL	MADRID	4-abr	4-abr	GEX CENTRO	5
BONUS 2019	4	PRESENCIAL	ELCHE	4-abr	4-abr	GEX LEVANTE	16
BONUS 2019	4	PRESENCIAL	LOGROÑO	4-abr	4-abr	GEX NORTE	6
BONUS 2019	4	PRESENCIAL	GRANADA	4-abr	4-abr	GEX SUR	6
BONUS 2019	4	PRESENCIAL	SANTIAGO	5-abr	5-abr	GEX CENTRO	5
INHALADORES	1	PRESENCIAL	ZARAGOZA	8-abr	8-abr	DUES HOSPITAL	8
GESTIÓN DE CONFLICTOS	6	PRESENCIAL	SEVILLA	10-abr	10-abr	NO SANITARIOS SUR	17
SALA MUSEO	1	PRESENCIAL	ZARAGOZA	10-abr	10-abr	RESPONSABLES SS.CC.	6
SALA MUSEO	1	PRESENCIAL	ZARAGOZA	10-abr	10-abr	RESPONSABLES SS.CC.	6
BONUS 2019	4	PRESENCIAL	SEVILLA	11-abr	11-abr	GEX SUR	8
PUNCIÓN ECOGUIADA	1	PRESENCIAL	ZARAGOZA	11-abr	11-abr	SANITARIOS HOSPITAL	25
SALA MUSEO	1	PRESENCIAL	ZARAGOZA	11-abr	11-abr	RESPONSABLES SS.CC.	6

DENOMINACIÓN	DURACIÓN	MODALIDAD	LUGAR	INICIO	FINAL	DIRIGIDO A	ALUMNOS
PUNCIÓN ECOGUIADA	1	PRESENCIAL	ZARAGOZA	12-abr	12-abr	SANITARIOS HOSPITAL	25
INHALADORES	1	PRESENCIAL	ZARAGOZA	15-abr	15-abr	DUES HOSPITAL	6
ELECTROCARDIOGRAMA Y RCP	2	PRESENCIAL	ZARAGOZA	16-abr	16-abr	DUES HOSPITAL	8
ELECTROCARDIOGRAMA Y RCP	2	PRESENCIAL	ZARAGOZA	17-abr	17-abr	DUES HOSPITAL	7
GESTIÓN DE CONFLICTOS	6	PRESENCIAL	SEVILLA	24-abr	24-abr	NO SANITARIOS SUR	15
TALLER DE ECOGRAFÍA	21	PRESENCIAL	CASTELLÓN	26-abr	7-jun	MÉDICOS LEVANTE	6
DEFIBRILADORES NO SANITARIOS	4	MIXTO	ZARAGOZA	7-may	7-may	EQUIPOS DE INTERVENCIÓN SYG	8
RCP BÁSICO	8	PRESENCIAL	ZARAGOZA	8-may	8-may	SANITARIOS ARAGÓN	6
RCP BÁSICO	8	PRESENCIAL	ZARAGOZA	9-may	9-may	SANITARIOS ARAGÓN	6
RCP BÁSICO	8	PRESENCIAL	ZARAGOZA	10-may	10-may	SANITARIOS ARAGÓN	8
MANDOS INTERMEDIOS	14	PRESENCIAL	ZARAGOZA	15-may	16-may	SS.CC. Y HOSPITAL	8
INSTRUCCIÓN OERISCON CONTRATOS MENORES	6	PRESENCIAL	ZARAGOZA	20-may	20-may	RESPONSABLES SS.CC. Y DELEG.	9
EMPATÍA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	21-may	21-may	SANITARIOS HOSPITAL	12
EMPATÍA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	22-may	22-may	SANITARIOS HOSPITAL	15
GESTIÓN DE CONFLICTOS	6	PRESENCIAL	SEVILLA	22-may	22-may	NO SANITARIOS SUR	12
ISO 9001	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	22-may	22-may	SS.CC.	30
ISO 9001	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	22-may	22-may	SS.CC.	30
GESTIÓN DE CONFLICTOS	6	PRESENCIAL	SEVILLA	22-may	22-may	NO SANITARIOS SUR	15
EMPATÍA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	23-may	23-may	SANITARIOS HOSPITAL	18
EMPATÍA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	23-may	23-may	SANITARIOS HOSPITAL	13
INSTRUCCIÓN OERISCON CONTRATOS MENORES	6	PRESENCIAL	MADRID	23-may	23-may	RESPONSABLES SS.CC. Y DELEG.	20
INSTRUCCIÓN OERISCON CONTRATOS MENORES	6	PRESENCIAL	ZARAGOZA	24-may	24-may	RESPONSABLES SS.CC. Y DELEG.	15
INSTRUCCIÓN OERISCON CONTRATOS MENORES	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	27-may	27-may	RESPONSABLES SS.CC. Y DELEG.	20
INSTRUCCIÓN OERISCON CONTRATOS MENORES	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	27-may	27-may	RESPONSABLES SS.CC. Y DELEG.	17
INSTRUCCIÓN OERISCON CONTRATOS MENORES	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	28-may	28-may	RESPONSABLES SS.CC. Y DELEG.	16
INSTRUCCIÓN OERISCON CONTRATOS MENORES	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	28-may	28-may	RESPONSABLES SS.CC. Y DELEG.	11
INSTRUCCIÓN OERISCON CONTRATOS MENORES	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	30-may	30-may	RESPONSABLES SS.CC. Y DELEG.	16
INSTRUCCIÓN OERISCON CONTRATOS MENORES	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	30-may	30-may	RESPONSABLES SS.CC. Y DELEG.	16

DENOMINACIÓN	DURACIÓN	MODALIDAD	LUGAR	INICIO	FINAL	DIRIGIDO A	ALUMNOS
METODOLOGÍA BIM	20	PRESENCIAL	ZARAGOZA	4-jun	13-jun	INFRAESTRUCTURAS	4
PRIMER CONTROL CC	5	PRESENCIAL	SEVILLA	5-jun	5-jun	SANITARIOS SUR	20
FISIOTERAPIA VESTIBULAR	15	PRESENCIAL	ZARAGOZA	7-jun	8-jun	FISIOS Y REHABILITADORES	20
ACTUALIZACIÓN DE TÉCNICAS CULINARIAS	15	PRESENCIAL	ZARAGOZA	10-jun	18-jun	COCINA HOSPITAL	8
DESFIBRILADORES NO SANITARIOS	8	MIXTO	ZARAGOZA	11-jun	11-jun	EQUIPOS DE INTERVENCIÓN SYG	11
FORMACIÓN DE FORMADORES	5	PRESENCIAL	ZARAGOZA	18-jun	18-jun	HOSPITAL	11
EMPATÍA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	19-jun	19-jun	SANITARIOS HOSPITAL	9
FORMACIÓN DE FORMADORES	6	PRESENCIAL	ZARAGOZA	19-jun	19-jun	HOSPITAL	10
INSTRUCCIÓN OERISCON CONTRATOS MENORES	3	PRESENCIAL	ELCHE	20-jun	20-jun	ADMINISTRATIVOS LEVANTE	11
EMPATÍA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	21-jun	21-jun	SANITARIOS HOSPITAL	7
EXCEL AVANZADO	20	PRESENCIAL	ZARAGOZA	2-sept	12-sept	MAZ ZARAGOZA	13
SEXTANTE. PEC 1	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	9-sept	9-sept	PRESTACIONES ECONÓMICAS	5
SEXTANTE. APERTURA DE EPISODIOS	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	9-sept	9-sept	P. E. SANITARIAS Y HOSPITAL	12
SEXTANTE. PEC 2	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	10-sept	10-sept	PRESTACIONES ECONÓMICAS	12
SEXTANTE . ASISTENCIA EN URGENCIAS	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	10-sept	10-sept	MÉDICOS AMBULATORIOS	6
SEXTANTE. PEC 3	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	11-sept	11-sept	PRESTACIONES ECONÓMICAS	5
SEXTANTE . ASISTENCIA DE ENFERMERÍA EN URGENCIAS	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	11-sept	11-sept	DUES URGENCIAS	3
SEXTANTE. HISTORIA CLÍNICA	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	11-sept	11-sept	MÉDICOS PRESTACIONES E.	12
SEXTANTE. PEC 4	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	12-sept	12-sept	PRESTACIONES ECONÓMICAS	6
SEXTANTE. SOLICITUD DE INFORMES	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	12-sept	12-sept	MÉDICOS PRESTACIONES EC.	12
SEXTANTE. PEC 5	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	13-sept	13-sept	PRESTACIONES ECONÓMICAS	12
SEXTANTE. PRESTACIONES SANITARIAS 2	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	13-sept	13-sept	P. E. SANITARIAS Y HOSPITAL	12
FISIOTERAPIA VESTIBULAR II	15	PRESENCIAL	ZARAGOZA	13-sept	14-sept	FISIOS Y REHABILITADORES	25
SEXTANTE. INGRESO HOSPITALARIO	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	16-sept	16-sept	MÉDICOS Y DUES HOSPITAL	7
SEXTANTE . ASISTENCIA EN URGENCIAS	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	17-sept	17-sept	MÉDICOS DE URGENCIAS	8
SEXTANTE. RMT	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	18-sept	18-sept	R. MÉDICOS TERRITORIALES	7
SEXTANTE. ATRIUM	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	19-sept	19-sept	PRESTACIONES ECONÓMICAS	4
SEXTANTE. APERTURA DE EPISODIOS EN URGENCIAS	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	20-sept	20-sept	PRESTACIONES ECONÓMICAS	4

DENOMINACIÓN	DURACIÓN	MODALIDAD	LUGAR	INICIO	FINAL	DIRIGIDO A	ALUMNOS
MOVILIZACIÓN NEURAL	15	PRESENCIAL	ELCHE	20-sept	21-sept	FISIOS LEVANTE	10
GESTIÓN LEAN EN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS	8	PRESENCIAL	ZARAGOZA	24-sept	1-oct	TIC Y CALIDAD	2
RCP AVANZADO	10	PRESENCIAL	ZARAGOZA	30-sept	30-sept	MÉDICOS Y DUES HOSPITAL	12
SEXTANTE. JUNTA DE GOBIERNO	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	3-oct	3-oct	PRESTACIONES ECONÓMICAS	3
RCP BÁSICO	10	PRESENCIAL	ZARAGOZA	3-oct	3-oct	DUES Y AUXILIARES HOSPITAL	13
SEXTANTE. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	7-oct	7-oct	MÉDICOS, DUES Y AUXILIARES	6
SEXTANTE. ENFERMERÍA DE URGENCIAS	9	PRESENCIAL	ZARAGOZA	8-oct	8-oct	DUES	5
SEXTANTE RCD. SERVICIOS CENTRALES	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	24-oct	24-oct	SERVICIOS CENTRALES	8
SEXTANTE RCD. COORDINADORES TERRITORIALES	6	PRESENCIAL	ZARAGOZA	28-oct	28-oct	DIRECTORES PROVINCIALES	10
SEXTANTE RCD. SERVICIOS CENTRALES	3	PRESENCIAL	ZARAGOZA	31-oct	31-oct	SERVICIOS CENTRALES	9
SEXTANTE. CENTROS CONCERTADOS	4	PRESENCIAL	SEVILLA	19-nov	19-nov	PROVINCIALES SUR	6





4.2.3.

Prevención de Riesgos Laborales

MAZ EMPRESA SALUDABLE

Durante 2019 MAZ ha consolidado el sistema de gestión de empresa saludable certificado por AENOR, como empresa comprometida y que quiere promover y proteger de manera continuada la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo obteniendo la renovación de las certificaciones de:

- La norma UNE EN ISO 14001:2015
- OHSAS 18001
- Empresa saludable

El modelo empresa saludable certificado por AENOR nos permite identificar y controlar los diferentes factores de riesgo partiendo del análisis del mapa de salud de MAZ [número de incidentes, análisis de la contingencia común, estudios de siniestralidad, estudios epidemiológicos y hábitos de vida saludable].

EVOLUCION SINIESTRALIDAD	2019	2018	2017
Nº AT con Baja	5	11	8
Nº AT sin Baja	79	96	82
Índice Incidencia AT	411,86	925,29	686,11
Índice Gravedad AT	0,11	0,15	0,23
Índice Frecuencia AT	2,47	5,54	4,11
Duración media AT	44,4	27,36	57
Accidentes In Itinere	4	5	10

ASPECTOS FISICOS

Dentro de los aspectos físicos cabe destacar como acciones más relevantes:

- Reducción de accidentes de tráfico a través de:
- Formación específica en seguridad vial con simuladores de vuelco y conducción a 22 trabajadores en los que se puede comprobar los efectos que tienen los accidentes de tráfico y enfrentarse a situaciones cotidianas, adversas y complejas.
- La formación en seguridad es uno de los principales valores de la organización habiéndose impartido:
 - Jornadas formativas de seguridad y salud a 1.036 trabajadores respecto a los 1.208 del 2018.
 - Jornadas de actuación ante emergencias a 118 trabajadores del Hospital de Zaragoza y jornadas teórico-prácticas de extinción de incendios a 22 trabajadores componentes de los equipos de primera intervención.
 - Se ha comenzado la formación en extinción de incendios y evacuación a través de un entorno de realidad virtual con gafas en 3D en los centros de Aragón. En 2020 se espera continuar con esta acción formativa en el resto de los centros de la organización.

- En 2019 han realizado inspecciones por puesto de trabajo de todos los Equipos de Protección Individual de los centros de la red asistencial.
- Se han realizado 5 simulacros de evacuación en el Hospital de Zaragoza así como un simulacro de actuación ante un derrame de producto peligroso. En 63 centros asistenciales se han realizado diferentes simulacros de evacuación.
- Se han implantado las sillas de evacuación para pacientes evac-chair en áreas de Hospitalización habiéndose impartido cursos sobre su utilización a los celadores.
- CAE: Durante este año se han gestionado la documentación de coordinación de actividades empresariales con 169 empresas y 1.072 trabajadores
- Se ha realizado la evaluación de los requisitos legales de cada centro de trabajo agrupando los diferentes sistemas de: Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente, Protección Radiológica, Autoprotección y Seguridad Industrial

ASPECTOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES

Dentro de las acciones realizadas para reducir los riesgos Psicosociales (estrés, violencia, burn out, acoso...) y Psicológicos (autoestima, optimismo, liderazgo, comunicación eficaz...) se han realizado las siguientes acciones:

- Se han revisado las evaluaciones psicosociales de los siguientes centros:
Centros de la Territorial Levante: pendiente de realizar el informe.
Centro de MAZ Plaza.
Hospital: Servicio de Anestesia.
- Se han creado los correspondientes grupos de trabajo para establecer una planificación de riesgos psicosociales tanto en MAZ Plaza como en el servicio de Anestesia.
- Se han impartido como formación un curso de gestión de conflictos a 117 trabajadores con un resultado altamente satisfactorio.

ASPECTOS DE SALUD

En el 2019 hemos realizado 878 reconocimientos médicos a los trabajadores de la entidad. De estos reconocimientos médicos, 128 fueron iniciales, 721 periódicos, 26 tras una ausencia prolongada y 3, tras cambio de puesto de trabajo.



PROGRAMA HABITOS CARDIO SALUDABLES

Dentro del Programa de hábitos cardiosaludables de MAZ que engloba:

- Programa deshabituación tabáquica
- Programa alimentación saludable
- Programa de fomento del ejercicio físico

Durante este 2019 se ha diseñado un curso de sensibilización a través de unas gafas de 360º sobre hábitos cardiosaludables dentro de la importancia que tiene para la entidad la salud de nuestros trabajadores.

La experiencia recreada versa sobre la importancia que tiene para la salud el llevar una buena alimentación, hacer ejercicio físico y no fumar. Se comenzará a implantar en 2020.

PROGRAMA DESHABITUACION TABAQUICA

En 2019 se realizaron tres cursos en colaboración con la AECC de deshabituación tabáquica donde participaron 45 personas. Los resultados de las personas que han dejado de fumar en 2019 y no han recaído ha sido de 3 personas. El resto de las personas manifiestan que han disminuido el consumo de tabaco.

PROGRAMA ALIMENTACIÓN SALUDABLE

Dentro de este programa se han realizado las siguientes acciones:

- Desde 2017 existe la opción de realizar desayuno saludable en cafetería del Hospital existiendo en el Hospital una vitrina refrigerada con fruta, yogur, etc.
- Durante 2019 se han continuado informando sobre tips de alimentación saludable.
- Dentro del convenio de colaboración con la Fundación APE se impartió la jornada: "Storytelling al servicio de los trastornos de la conducta alimentaria [tca]"
- Programa de adhesión a la dieta mediterránea: En los reconocimientos médicos se sigue realizando la encuesta de adhesión a la dieta mediterránea para fomentar y promover una dieta saludable y se entrega carta personalizada con consejos sobre alimentación.
- También se aconseja, tras el reconocimiento médico, dietas según las patologías de los pacientes.



Programa ejercicio físico:

Se han realizado las siguientes acciones:

- Desde Vigilancia de la salud se ha aconsejado valoración cardiológica por práctica de deporte intenso y realización de ejercicio físico a trabajadores según su condición médica.
- Se ha potenciado el ejercicio físico a través de la participación de MAZ en diferentes eventos deportivos (carreras populares, campeonato interno de pádel, etc.)

Otras acciones: programa de detección precoz del cáncer de colon:

- Campaña anual en la que han participado trabajadores realizando screening de sangre oculta en heces con derivación en casos positivos para realización de colonoscopia.

Participación en la Comunidad

- Charlas de PRL a alumnos de Formación Profesional en Institutos y a alumnos del curso de nivel superior de técnico de PRL.
- Charlas de RCP en colegios e institutos.
- Con las empresas externas que prestan su servicio en el Hospital se han realizado 3 acciones formativas a 5 empresas con 68 participantes sobre diferentes temas como seguridad vial, actuaciones ante una emergencia y gestión de residuos peligrosos.

4.2.4.

Comunicación Interna con sentido estratégico

Dentro del área de Comunicación Interna trabajamos en varias campañas y proyectos durante el año con el fin de tener una plantilla bien informada, motivada y generar sentimiento de pertenencia a MAZ alineada con los valores de la entidad. Cada año, estas campañas adaptan su enfoque para cumplir objetivos anuales concretos marcados en el Plan Estratégico e incluidos en el Plan anual de Comunicación Interna.

Durante 2019 iniciamos acciones de impulso de mensajes estratégicos, como uno de nuestros objetivos específicos, sin abandonar el resto de las campañas de base: “Contamos contigo” con mensajes y consejos en beneficio de la salud de las personas, y acciones participativas de Team Building.

Las acciones más destacadas que llevamos a cabo en 2019 fueron:

Diagnóstico de Comunicación Interna. Escuchar las necesidades y alinear a la estrategia.

La opinión de nuestra plantilla era un punto de comienzo importante como objetivo este año, para ello se planteó un diagnóstico interno anónimo con el fin de obtener de primera mano la opinión de la plantilla

aspectos que contribuyesen a identificar puntos de mejora en nuestra comunicación interna y así ser más efectivos en el traslado de mensajes estratégicos.

Tras los resultados del diagnóstico de comunicación interna, pusimos en marcha un Plan para hacer nuestra comunicación interna más atractiva y sencilla.

Análisis canales para identificar los mensajes estratégicos

Para identificar los mensajes más relevantes, analizamos y reestructuramos los canales, para facilitar, en función del canal o la estética, una interpretación rápida de la relevancia de la información por parte de la plantilla. Se tuvo en cuenta, además, las respuestas recogidas en el diagnóstico a la plantilla.

El resultado fue establecer una optimización y segmentación de los comunicados con un nuevo fujo de envío en función del tipo de comunicación, e identificar canales a potenciar como los tabloneros de anuncios de los centros y la comunicación en cascada a través del responsable, muy valorada en la encuesta.

En cuanto al diseño, abordamos un cambio en imagen de los envíos con una estética que los categoriza por temáticas y permite el reconocimiento visual de la importancia del mensaje.



Siente MAZ, un nuevo lema más cerca de las emociones.

El lema “Yo impulso MAZ” debía dejar pasar a otro propósito más emocional, más cerca de la marca, para empatizar más con el equipo.

Para ello, creamos una nueva identidad de comunicación interna que une la actitud, la emoción y la empatía por la Mutua, dando valor a nuestra historia de más de 100 años y siendo fieles a nuestro objetivo como Entidad convirtiéndose en un propósito común.

Este lema marca una nueva etapa que invita a vivir la experiencia MAZ dentro y fuera de la mutua e identificar un alma e identidad propia.



¡ESTRENAMOS UN NUEVO LEMA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA!

Hoy, juntos, comenzamos una nueva etapa en la comunicación interna de MAZ.

Tras estudiar los resultados de la Encuesta de Comunicación Interna, hemos escuchado vuestras propuestas y ponemos en marcha un nuevo Plan que persigue convertir nuestra comunicación interna en una comunicación mucho más atractiva y sencilla, pero sobre todo útil y relevante para todos los que hacemos MAZ.

Para esta etapa, hemos creado un nuevo lema que nos invita a vivir la experiencia MAZ dentro y fuera de la mutua. Yo impulso MAZ da paso a Siente MAZ, una identidad que refleja nuestra cultura y el orgullo de pertenecer a una entidad que da un buen servicio a su entorno y deja una huella positiva en la sociedad.

Siente MAZ es la forma de dar lo mejor de nosotros, una visión compartida y la actitud que muestra nuestro compromiso con la Entidad.



¿Qué es

Siente
MAZ



EMOCIÓN...

lo que hace que una experiencia sea única y auténtica



ACTITUD...

un gesto cómplice, una sonrisa, nuestra forma de dar lo mejor cada día



MARCA...

los colores que nos identifican, tenemos una historia de más de 100 años y siendo fieles a esta trayectoria innovamos cada día para seguir siendo una mutua referente de confianza en el sector

En definitiva, Siente MAZ será el lema que guíe la nueva etapa de comunicarnos dentro de nuestra mutua, el reflejo de una MUTUA moderna, orientada a la acción y, sobre todo, humana, en la que vosotros sois los verdaderos protagonistas.

Porque podemos
CONTARLO
pero es mejor
SENTIRLO

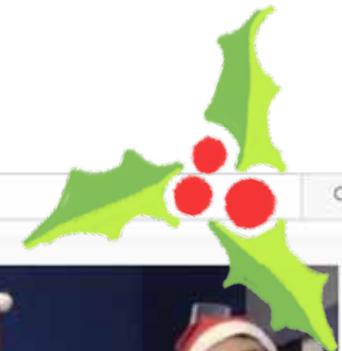
● Otras acciones destacadas:

Felicitación de Navidad participativa

Como en años anteriores realizamos una felicitación con un video de nuestros empleados mostrando nuestra actividad cantando un villancico. En este caso el lema era "Tenemos todo un equipo implicado en tu salud. Para nosotros tu y tu bienestar sois lo más importante", la música elegida fue el villancico "Lo más importante eres tú".

Esta acción que se realiza por 5 años consecutivo es muy bien recibida por la plantilla y sirve de conexión de equipos y conocimiento de la organización. Es muy destacable la creatividad que los participantes tienen año tras año. El video que se ubica en el canal de YouTube de MAZ ha tenido 2.386 visualizaciones y obtuvo una interacción muy destacable en los perfiles de RRSS de la Entidad.

<https://www.youtube.com/watch?v=hzk6-M3XZgg&t=18s>



ESPAÑA
El equipo de Mutua MAZ os desea Feliz Navidad



Campaña de alimentación saludable

Con la nueva estética se inició una campaña de alimentación con tres píldoras, en días marcados, uno cada martes, formato que se estrenó con esta nueva etapa. Esta opción de envío, tres consejos, en tres martes consecutivos, permite a la plantilla esperar los comunicados identificando previamente el contenido.

Datos comunicados y noticias internas

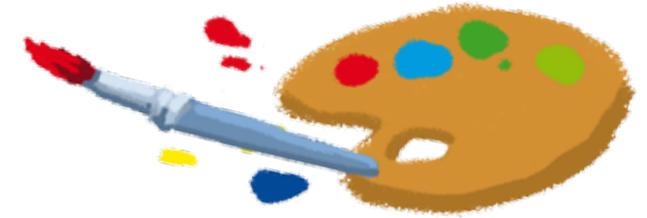
El número de impactos informativos a la plantilla continúa siendo similar al del año anterior, ya que en la encuesta no se apuntaba necesidad de reducir los mensajes, se trabajó para identificarlos mejor y de este modo cubrir el interés de los distintos grupos de la plantilla.

	2017	2018	2019
Número COMUNICADOS	63	45	46
Hitos	28	19	7
Estrategia o cultura	17	12	13
Consejos, Medio ambiente y Hábitos saludables	18	14	26
Número NOTICIAS	112	89	96
Proyectos	67	50	55
Cultura	26	15	20
Consejos, Medio ambiente y Hábitos saludables	19	24	21

4.2.5

VIII Concurso Postales Navideñas

Llevamos con este, diez años, desde que iniciamos el concurso de Postales de Navidad que tanto éxito tiene en todas las ediciones y en el que pueden participar todos los hijos y nietos de las personas que forman parte de MAZ.



En 2019 participaron un total de 68 niños y los ganadores han sido:

Marta Viñaras Tello, hija de Patricia Tello Martínez. Hospital MAZ Zaragoza. I Categoría

María Solís Hueso, hija de Ana Carmen Hueso Martínez. MAZ Sevilla. II Categoría

David López García. Hijo de Sonia García Ceinos. Hospital MAZ Zaragoza. III Categoría





4.2.6 Beneficios sociales otorgados a toda la plantilla MAZ

INDICADORES	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	DATO AÑO ANTERIOR	MÁS INFORMACIÓN	TOTAL
Total importe Beneficios Sociales para la plantilla de MAZ cuantificables económicamente	ANUAL	1.824.363,57 €	Suma del importe de todos los beneficios detallados a continuación	2.127.288,30 €
Horas concedidas por Enfermedad sin baja (medido en 32 centros con fichador)	ANUAL	125.699,72 €	886 permisos => 5.236:11 horas	109.289,54 €
Horas concedidas para acudir a consulta médica (medido en 32 centros con fichador)	ANUAL	94.973,24 €	2.095 permisos => 4.138:53 horas	91.383,10 €
Complemento salarial para el 100% durante la IT	ANUAL	151.995,69 €	334 empleados	427.051,86 €
Vacunación gratuita	ANUAL	1.586,81 €	143 vacunas	2.120,69 €
Premios de Jubilación	ANUAL	95.765,46 €	16 empleados	224.542,11 €
Concesión de ayuda económica para estudios oficiales	ANUAL	15.034,22 €	21 empleados	19.986,56 €
Cursos Perfeccionamiento: ayuda económica para estudios no oficiales (abonado en nómina)	ANUAL	7.834,00 €	46 empleados	13.972,86 €
Coste económico Plan de Formación y gastos derivados de cursos de Perfeccionamiento	ANUAL	214.632,47 €	946 empleados	214.676,76 €
Horas de formación dentro del horario laboral	ANUAL	289.394,34 €	15.204:09 horas	407.967,71 €
Horas laborables disfrutadas para PIF (Permiso Individual de Formación)	ANUAL	7.953,23 €	529:59 horas	9.206,49 €
GEX y Directivos protegidos por Seguro de accidentes especial	ANUAL	8.860,14 €	145 empleados: Seguro de GEX y otros responsables 13 empleados: Seguro de Alta Dirección	8.306,02 €
Seguro de Vida	ANUAL	88.228,33 €	100% empleados	85.688,80 €
Paga de aguinaldo en diciembre	ANUAL	151.625,00 €	1225 empleados	153.125,00 €
2 días festivos gratificables concedidos anuales	ANUAL	397.991,61 €	100% empleados	242.232,00 €
Plataforma de ofertas para los empleados "Colectivos VIP"	ANUAL	3.025,00 €	1277 usuarios activos, de los que el 64% ha hecho uso de la plataforma en algún momento	3.025,00 €
Retrribución flexible (importe total neto que se ahorran los empleados)	ANUAL	169.764,30 €	414 personas acogidas a estas ayudas voluntariamente (seguro médico y ayuda guardería)	114.713,80 €
MEDIDAS DE CONCILIACIÓN (no cuantificables económicamente):				
Tiempo de pausa-desayuno, que en MAZ es una mejora de convenio ya que cuenta como tiempo de trabajo efectivo	ANUAL	99.338 horas	103.106 horas => 100% del personal con jornada continuada superior a 6 h.	
Personal al que se ofrece Flexibilidad Horaria (en centros con fichador)	ANUAL	450 empleados	460 empleados => Concedidas según permite cada tipo de puesto y la correcta atención al mutualista	
Personal al que se concede reducción de jornada	ANUAL	90 => 100% de las solicitudes	170 solicitudes => Concedidas el 100% de las solicitudes	
Movilidad geográfica por necesidades personales	ANUAL	-	0 solicitudes => Concedidas según vacantes que cubrir en el centro solicitado	
Licencias no retribuidas Art. 55 Convenio Colectivo	ANUAL	-	0 solicitudes => Concedidas el 100% de las solicitudes	
Excedencia por cuidado de menor de 3 años	ANUAL	7 => 100% de las solicitudes	11 empleados => Concedidas el 100% de las solicitudes	
Excedencia por cuidado de familiar	ANUAL	6 => 100% de las solicitudes	3 empleados => Concedidas el 100% de las solicitudes	
Resto de Excedencias según Convenio Colectivo	ANUAL	11 => 100% de las solicitudes	22 empleados => Concedidas el 100% de las solicitudes	
Vacaciones sin límite de periodos	ANUAL	100% empleados	Beneficio aplicado a todos los empleados	
Día del Seguro de libre disposición	ANUAL	100% empleados	Beneficio aplicado a todos los empleados	

4.2.7

Ofertas plantilla MAZ

Cada año son más los empleados que aprovechan estas ofertas ofrecidas a través de la plataforma on line habiendo supuesto un ahorro para los usuarios de 9.785€, casi el doble que durante 2018.

2019

Ahorro medio online: 9.785 €
Ahorro medio en cupones: 9.110 €

2018

Ahorro medio online: 5.364 €
Ahorro medio en cupones: 13.931 €

2017

Ahorro medio online: 5.635 €
Ahorro medio en cupones: 13.932 €





4.3. Alianzas

4.3.1.

Convenios con Universidades y centros de formación

Con el objetivo de contribuir al **ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos** participamos en nuestra comunidad fomentando la formación teórica y práctica de estudiantes en nuestros centros de trabajo de toda España.

Gracias a las alianzas firmadas con Universidades y centros de formación de todo el país, hemos conseguido que el número de alumnos formados en nuestras instalaciones este año haya sido 148 en total.



PRÁCTICAS	HOSPITAL ZARAGOZA	DELEGACIONES
ATS/DUE	36	2
AUXILIARES SANITARIOS	10	
CELADORES	4	
FISIOTERAPEUTAS	51	5
FP. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2	1
FP. ADMINISTRACION DE SISTEMAS INFORMATICOS EN RED	1	
FP. ELECTRICIDAD Y ELECTRONICA	2	
FP. DOCUMENTACION SANITARIA	2	
FP. DIAGNOSTICO POR IMAGEN	2	
F.P. LENCERIA Y TEXTIL	1	
F.P. MARKETING	1	
GRADO DERECHO	2	
GRADO FARMACIA	1	
GRADO MARKETING	1	
GRADO ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS	1	
GRADO MEDICINA	14	
GRADO RR.LL. Y RR.HH.	1	1
GRADO TERAPIA OCUPACIONAL	6	
GRADO BIOQUÍMICA	1	
TOTAL ALUMNOS 2019	139	9

MAZ

suma
intermutual

4.3.2.

SUMA

Las Mutuas de la Alianza suma dispusieron en 2019 de una Red de 219 Centros Propios (5 Hospitales) para garantizar la mejor asistencia sanitaria y administrativa a los 2.408.197 trabajadores protegidos de sus mutualistas.

Durante el ejercicio 2019, suma ha mantenido esta dinámica, generando nuevas sinergias y ahorros y alcanzando con ello mayor amplitud en su imagen de marca y en el sentimiento de pertenencia de los profesionales de las seis mutuas. El resultado de la colaboración entre las seis mutuas ha supuesto **un ahorro económico de 7.486.000 euros**, lo que supone un aumento del 14 % respecto a 2018. Y en el caso concreto de **MAZ**, **ha supuesto un ahorro de 2.860.000 euros** lo que ha sido un 16% superior a 2018.





4.4. Sociedad

4.4.1.

Pacto mundial

MAZ se suma a la campaña [#aliadosdelosODS](#) promovida por la Red Española del Pacto Mundial con el objetivo de actuar como altavoz para conseguir un efecto multiplicador y que se conozca y trabaje la Agenda 2030.

La gestión corporativa, basada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible [ODS], crea nuevas oportunidades de negocio, mejora la relación con los grupos de interés y promueve la innovación.

MAZ se compromete a ayudar a lograr los objetivos integrados dentro de la actividad de la Mutua: ODS 3 Salud y bienestar, ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico Y ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos.

En este sentido, MAZ ha establecido una serie de compromisos y buenas prácticas alineadas con su estrategia. Entre ellas, destacan las acciones asociadas a garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos; como ejemplo de ello, **en 2019 MAZ atendió a 205.000 pacientes, comprometidos así con el concepto de “empresa saludable”**. ODS 3 Salud y bienestar.

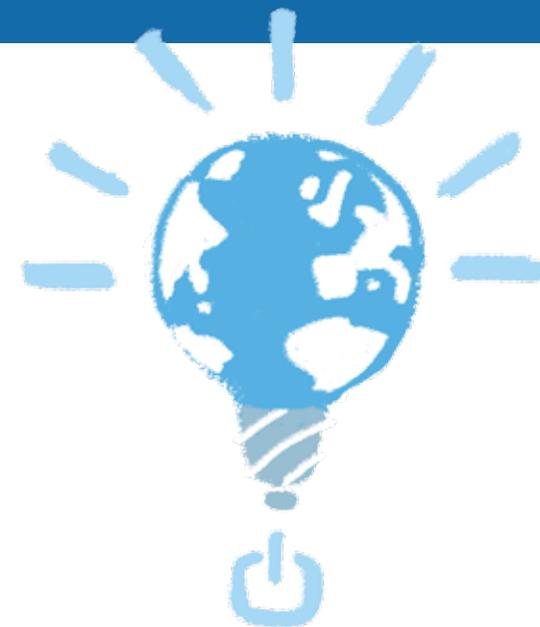
En cuanto al ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico, MAZ pretende contribuir en la reducción del número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo; la mutua ha conseguido

que un total de 8.560 asistentes participaran en el proyecto preventivo de accidentes de tráfico “Seguridad Vial” con el fin de disminuir estas cifras de siniestralidad.

Otro de los compromisos es promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Para lograrlo, MAZ gestiona, con excelencia, la recuperación sanitaria y las prestaciones económicas encomendadas al colectivo protegido (trabajadores de las empresas e instituciones mutualistas y autónomos).

MAZ se suma a la campaña [#aliadosdelosODS](#) promovida por la Red Española del Pacto Mundial

Asimismo, una meta concreta es lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, como el programa de MAZ, iniciado en 2017, de donación corporal virtual con fines docentes y de investigación.



Referente al ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos, desde la mutua se fomenta y promueve la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil; uno de los valores de Mutua MAZ es el del reconocimiento de las alianzas como alternativa para mejorar la calidad de nuestros servicios. Por ejemplo, MAZ ha cerrado convenios con universidades y centros de formación, o el acuerdo de colaboración SUMA entre seis mutuas [MAZ, Egarsat, Mutua Montañesa, Mutua Balear, Umivale y Mutua Navarra] que en el caso concreto de **MAZ** ha supuesto un ahorro de **2.860.000 euros** lo que ha sido un 16% superior a 2018.

Más información en <https://www.pactomundial.org/tag/ods/>



4.4.2.

Compromiso con el medioambiente

Durante 2019 se han realizado diferentes acciones asociadas a la certificación de la norma ISO 14001:2015 de gestión ambiental siendo las más relevantes:

- Revisión del Mapa de Procesos de la Organización y de la Política Medioambiental asegurando que cubre los nuevos aspectos identificados en la norma de referencia.
- Revisión de los principales grupos de interés ambientales, analizando las finalidades, las necesidades y expectativas con los mismos.
- Revisión de los riesgos y oportunidades a los que está expuesta MAZ desde el punto ambiental.
- Identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales para todos los centros de la organización, incluidos en el alcance de la certificación, siguiendo los criterios establecidos en la documentación del Sistema.

Los aspectos ambientales de MAZ se agrupan en:

- Consumo de recursos
- Residuos
- Vertidos al agua
- Emisiones a la atmósfera
- Ruido

Aspectos Potenciales de Emergencia

- Identificación de los aspectos e Impactos Ambientales, a lo largo de todas las etapas del ciclo de vida de aplicación:
- Adquisición de materias primas y servicios: Durante este 2019 se han incluido criterios de valoración en diversas licitaciones asociadas al ciclo de vida de los equipos de trabajo [material fungible para su funcionamiento, consumos de unidades, reutilización de material fungible, etc...]
- Transporte, uso y tratamiento al final de la vida útil y disposición final: difusión de guía ambiental en el programa de e-gestiona indicando potenciales indicaciones ambientales a proveedores, de forma que todas las empresas que acceden a centros MAZ conocen la política medioambiental e indicaciones ambientales referidas al transporte, uso sostenible de recursos y tratamiento final de los mismos.
- Gestión de Residuos peligrosos: se han realizado inspecciones mensuales de la gestión de residuos peligrosos en el Hospital y diferentes auditorías en la red de centros asistenciales. [Se realiza una inspección al mes durante todo el año, revisando en total todos los departamentos/servicios del Hospital].

- Vertidos: se han realizado 6 tomas de muestras en 2019 de aguas residuales en diferentes puntos del alcantarillado del Hospital, estando los diferentes parámetros analizados [pH, sólidos en suspensión, Demanda Química de Oxígeno DQO, conductividad eléctrica, aceites y grasas] dentro de los límites de la normativa municipal:

Punto Vertido 1:

Habitaciones 1 y 2 camas-cocina laboratorio

Punto Vertido 2:

Habitaciones triples

Punto Vertido 3:

Quirófanos. Esterilización

Punto Vertido 4:

Pozo negro mantenimiento y sala Máquinas

Punto Vertido 5:

Anatomía Patológica [suelo verde -1]

Punto Vertido 6: Pozo negro

- Legionela: En todos los centros de la organización se ha realizado:
- Mantenimiento preventivo con tomas de temperatura de agua y cloro en puntos terminales.
- Programa de desinfección y analíticas de Legionela en cada instalación.
- Auditorías de seguimiento.



En 61 centros se ha repasado la forma de actuar ante diferentes emergencias ambientales.

Programa de Gestión Sostenible de Residuos Sanitarios al que se encuentra adherido el Hospital MAZ

Se ha contribuido a minimizar el impacto ambiental en:

Análisis de tendencias-Indicadores de Medioambiente:

El consumo de papel ha aumentado respecto a 2018 en el total de la entidad, si bien se ha conseguido reducir el consumo en 36 centros.

- Los envases de plástico contaminados, los líquidos de revelado y las placas radiográficas se han reducido notablemente debido a la progresiva digitalización de las salas de revelado.
- La producción de residuos del Grupo III ha aumentado en 26 centros que puede asociarse al aumento de la actividad asistencial, si bien las cantidades más significativas se corresponden con el Hospital de Zaragoza.

Indicadores 2019

Consumos

Consumo total de agua HOSPITAL [contador]
 2019: 23.899 L
 2018: 26.774 L
 CONSUMO DE PAPEL NORMAL
 2019: 11.885 cajas
 2018: 11.615 cajas

Residuos

Residuos peligrosos **SANITARIOS**
 Infecciosos y cortopunzantes
 2019: 13.110,81 kg
 Aceite mineral HOSPITAL
 2019: 532 kg
 2018: 811 kg
 Otros HOSPITAL
 2019: 67,34 kg
 2018: 65 kg

Envases de productos químicos

ENVASES CONTAMINADOS

2019: 763,29 kg
 2018: 565,9 kg
 Vidrio
 2019: 104,15kg
 Plástico 2019: 656,68 kg

Equipos Eléctricos y Electrónicos HOSPITAL

Fluorescentes
 2019: 181 kg
 2018: 174 kg
 Pilas
 2019: 346,80 kg
 2018: 433,45 kg
 Residuos químicos de Laboratorio HOSPITAL
 2019: 9.147,49 kg
 2018: 7.879 kg

Otros residuos no peligrosos urbanos o municipales:

Papel y cartón
 2019: 20.476,5 kg
 2018: 15.070 kg

Eficiencia energética

El objetivo marcado en nuestro sistema de gestión de eficiencia energética si el centro no ha sufrido ninguna reforma o modificación en su equipamiento que suponga una variación en su consumo energético, es mantener el consumo del año anterior admitiéndose una variación dentro del rango de +-5%.

AÑO	ELECTRICIDAD	GAS NATURAL	GASOIL CALEFACCION Y VEHICULOS
2016	7.993.866	1.159.955	283.229
2017	8.256.764	1.135.136	170.446
2018	7.846.377	1.283.448	240.659
2019	7.143.498	1.366.747	

COMBUSTIBLE VEHICULOS TODA LA ENTIDAD		
Diesel vehiculos [l]	5.174	5.343,40
Gasolina vehiculos [l]	697	1.236,96



4.4.3.

Acción social Carrera de la Mujer

Un total de **196 trabajadoras de MAZ** y sus familiares han participado en la Carrera de la Mujer celebrada en Zaragoza. De este modo, la mutua se une a la “**marea rosa**” para manifestar su compromiso en la lucha contra el cáncer de mama.

Este es el quinto año consecutivo que MAZ participa en este evento y, una vez más, el número de participantes de la mutua en la carrera sigue creciendo, signo de la alta concienciación social existente entre los trabajadores de **MAZ**.

MAZ presentó dos equipos en categoría empresas que subieron al podio en segunda y tercera posición, integrados por Pilar Planas, Laura Pons y Tere Gutiérrez el primero de ellos, y por Gemma Esperón, Ana Buero y Ana Belio el segundo. También cabe destacar la participación de los equipos compuestos por Rosa Sanz, Conchi Sanz, Sara Martín, Elisa Vela, Ana Celaya y Macarena Iranzo, que cruzaron la línea de meta entre los 10 primeros de esta categoría.

Desde **MAZ** apostamos por el **fomento del deporte** como medio para el cuidado de la salud, promoviendo y facilitando la participación en eventos de este tipo.



Donaciones

Concienciados con la importancia de nuestras pequeñas aportaciones y haciendo de este empeño una lucha común entre todos los integrantes **MAZ**, seguimos colaborando con el mayor número de causas posibles y siempre atendiendo las propuestas de las personas que integran la Mutua.

Este año, hemos colaborado con:

Donación de sangre

Mutua MAZ ha realizado ha realizado por sexto año consecutivo una colecta de sangre entre su colectivo logrando 44 donaciones que, según las estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), salvarían 132 vidas; es decir, tres por cada donación realizada.



Mutua MAZ lleva desde 2013 realizando colectas de sangre en sus instalaciones y si bien la finalidad inicial de poner en marcha este tipo de iniciativas fue garantizar las reservas del Banco de Sangre y Tejidos de Aragón, se ha conseguido, además, otro objetivo importante, sensibilizar a nuestro entorno de los beneficios de este gesto facilitando que se convierta en un hábito.

Recogida de tapones

Este es el tercer año que colaboramos con la fundación Noelia (Niños Contra la Distrofia Muscular Congénita por déficit de ColágenoVI) recogiendo tapones en nuestras delegaciones de Cataluña y en la sede social y este año hemos recogido un total de 1.250 kg.

Reciclaje de ropa

Seguimos colaborando con el proyecto Arropa2 y promoviendo el modelo de consumo de las 3Rs (Reducir, Reutilizar y Reciclar) y durante 2019 hemos recuperado 4.283 Kg. de textil. Lo que supone, por un lado, evitar la emisión de más de 32.679 kg de CO2 y por otro lado, contribuir de forma indirecta a la creación de puestos de trabajo para personas en riesgo de exclusión social ya que se genera un nuevo puesto de trabajo cada 50.000 Kg. de ropa recuperada.

- Con ocasión de la Celebración del **Día Mundial**

del Parkinson, la Asociación Parkinson Aragón programó una Mesa Informativa con el objeto de difundir y sensibilizar a la opinión pública sobre las repercusiones de la Enfermedad de Parkinson en el entorno **social y familiar**.



Hora del Planeta

MAZ ha participado, por quinto año consecutivo, en la iniciativa La Hora del Planeta, apagando las luces de 20.30 a 21.30 horas. De este modo, **MAZ** se adhiere a esta propuesta, impulsada por la organización no gubernamental WWF, para llamar la atención sobre el problema del cambio climático.

Se han unido al Hospital MAZ en Zaragoza, los centros de Teruel (Teruel, Alcañiz, Andorra, Calamocha), Badajoz, Palma de Mallorca, Cataluña (Granollers, Lleida, Matarò, Amposta, Barcelona, Tarragona, Girona), y Soria. Por su parte, la Sede Social de la capital aragonesa permaneció apagada todo el fin de semana.

Participación en la noche más mágica

MAZ se une a la campaña solidaria **“La Noche Más Mágica”** puesta en marcha por Aragón Radio. Se trata de una iniciativa que tiene como objetivo que los **niños y ancianos más desfavorecidos de la Comunidad aragonesa tengan un regalo en la Noche de Reyes**; ya sea un juguete, un detalle o un pequeño gesto que se convertirá en una gran sorpresa.

Numerosas empresas, asociaciones y colectivos se suman cada año y se han convertido por unos días en puntos de recogida de regalos. **Es el caso del Hospital MAZ Zaragoza y los centro MAZ de Sancho y Gil, Huesca, Barbastro, Fraga, Teruel, Andorra, Alcañiz y Calamocha,**





4.5. Proveedores

4.5.1.

Política de compras y evaluación de proveedores

En 2019 se han adquirido **25.054.934,82 €** (IVA no incluido) en suministros, servicios y obras.

El número de proveedores al que se le ha adquirido dicha cuantía es de 1086 siendo el 99,99% de dicha cuantía adquirida a proveedores nacionales.

En 2019 se ha realizado “compra responsable” a las empresas siguientes:

- 326.232 € IVA incluido a BOTIQUIN SANS, S.L.U. [con CIF B64550247] en botiquines de primeros auxilios.
- 720 € IVA incluido a NATURALMENTE SOCIAL RECICKLA, S.L. [con CIF B99171803] en limpieza de filtros.
- 24.123 € IVA incluido a GARDENIERS S.L. [con CIF B99325599] en servicio de mantenimiento de jardines.
- 7.593 € IVA incluido a GARDENIERS S.L. [con CIF B99325599] en suministro de alimentos para cocina.

Filtros ambientales y sociales por los que pasan nuestros proveedores a la hora de seleccionarlos

En cada licitación de MAZ se establecen los criterios que han de cumplir los licitadores.

Identificación de proveedores con impactos negativos significativos.

La gestión de la calidad de compras se realiza a través de la evaluación continua de proveedores con cuestionarios de evaluación y registros de incidencias.

En 2019 hubo 5 incidencias “muy graves” de las cuales se cerraron con 1 plan de mejora y 2 rescisiones de contrato por impacto negativo por incumplimiento de contrato.

Evaluación de los proveedores

La evaluación a proveedores se realiza a través de un software propio de evaluación de proveedores y registro de incidencias. En caso de incidencias en contrato, el Responsable de Control y Seguimiento del Contrato se lo comunica al proveedor para generar plan de acción de mejora, penalidad o rescisión de contrato.



CONTRATOS FORMALIZADOS 2019

TIPO PROCEDIMIENTO	Importe total €	980.677,82 €
Procedimiento Abierto [No Sujeto a Regulación Armonizada]	obras	1.028.006,73 €
	servicios	1.547.265,59 €
	suministros	277.825,83 €
	Importe total €	2.853.098,15 €
Procedimiento Abierto [Sujeto a Regulación Armonizada]	obras	-
	servicios	12.424.001,37 €
	suministros	4.860.985,05 €
	Importe total €	17.284.986,42 €
IMPORTE TOTAL CONTRATOS FORMALIZADO 2019 (IVA incluido)		25.054.934,82 €



CONTRATOS VIGENTES 2019

TIPO PROCEDIMIENTO	TIPO CONTRATO	IMPORTE ADJUDICACIÓN (IVA incluido)
Contrato menor	obras	69.261,13 €
	servicios	2.314.283,96 €
	suministros	211.773,26 €
	Importe total €	2.595.318,35 €
Procedimiento Abierto Simplificado Abreviado	obras	-
	servicios	367.798,55 €
	suministros	-
	Importe total €	367.798,55 €
Procedimiento Abierto Simplificado	obras	-
	servicios	262.341,28 €
	suministros	-
	Importe total €	262.341,28 €
Procedimiento simplificado ordinario	obras	-
	servicios	747.286,45 €
	suministros	43.537,45 €
	Importe total €	790.823,90 €
Procedimiento Abierto [No Sujeto a Regulación Armonizada]	obras	2.198.945,10 €
	servicios	7.636.674,22 €
	suministros	699.925,34 €
	Importe total €	10.535.544,66 €
Procedimiento Abierto [Sujeto a Regulación Armonizada]	obras	9.499.502,13 €
	servicios	19.654.741,09 €
	suministros	8.422.007,60 €
	Importe total €	37.576.250,82 €

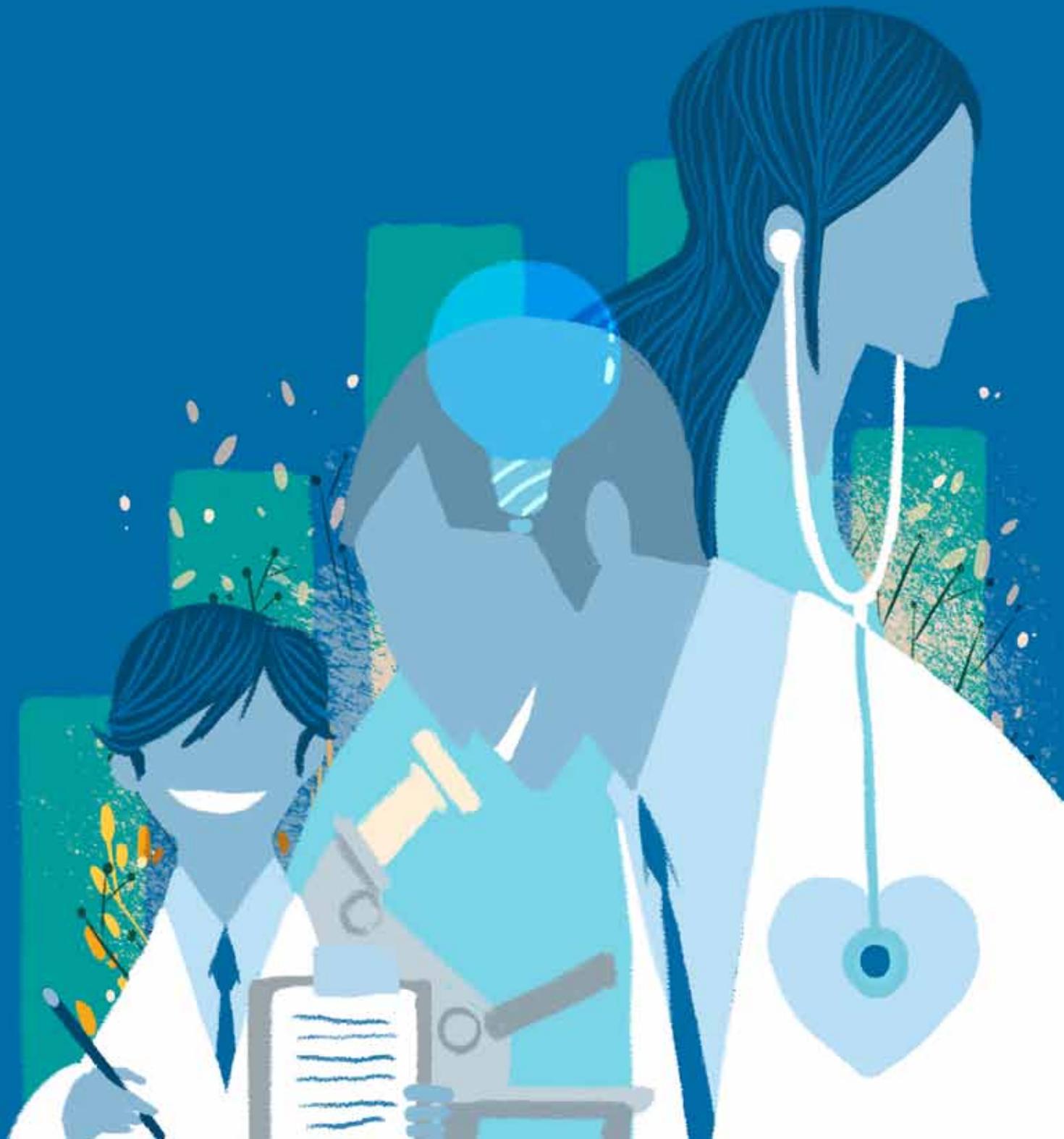
CONTRATOS VIGENTES 2019

TIPO PROCEDIMIENTO	TIPO CONTRATO	IMPORTE ADJUDICACIÓN (IVA incluido)
Procedimiento Abierto (Sujeto a Regulación Armonizada)	obras	9.499.502,13 €
	servicios	19.654.741,09 €
	suministros	8.422.007,60 €
	Importe total €	37.576.250,82 €
Procedimiento Negociado sin publicidad (No Sujeto a Regulación Armonizada)	obras	-
	servicios	78.807,30 €
	suministros	73.470,19 €
Importe total €	152.277,49 €	
Procedimiento Negociado sin publicidad (Sujeto a Regulación Armonizada)	obras	-
	servicios	240.790,00 €
	suministros	-
Importe total €	240.790,00 €	
IMPORTE TOTAL CONTRATOS VIGENTES 2019 (IVA incluido)		52.521.145,05 €



5

Informe de gestión 2019





5.1. Gestión de la Seguridad Social

MAZ, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, gestiona dos patrimonios independientes, uno propiedad de la Seguridad Social y otro, denominado Patrimonio Histórico, de las empresas mutualistas, estando afectos los resultados obtenidos de la gestión de dichos patrimonios a cada uno de ellos y registrándose las operaciones de forma diferenciada.

Asimismo, MAZ ha procedido a elaborar los estados financieros de acuerdo a la Orden TMS/1182/2018, de 13 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre contable del ejercicio 2018 para las Entidades que integran el sistema de la Seguridad Social. Los mismos son auditados por la Intervención General, conforme a lo dispuesto en la Resolución 29 de diciembre de 2006, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social.

MAZ finaliza el ejercicio 2019 con un resultado a distribuir de 7,04 millones de euros [-56,14 % vs 2018]. El reparto del resultado a distribuir por contingencia es el siguiente:

- Por contingencia profesional: 57,54 millones de euros.
- Por contingencia común: -53,69 millones de euros.
- Por protección por cese de actividad de trabajadores autónomos: 3,19 millones de euros.

Resultado a distribuir por contingencia 2017-19 (M€)

	2019	2018	2017
Resultado a distribuir CP	57,54	36,33	32,48
Resultado a distribuir CC	-53,69	-23,87	-14,79
Resultado a distribuir CATA	3,19	3,59	3,89

5.1.1. Cuentas de resultados, balance y reservas

CUENTA DE RESULTADOS

El análisis por partidas se detalla a continuación:

Ingresos.

Los ingresos totales de la entidad en 2019 han sido de 521,09 millones de euros. Los ingresos de gestión ordinaria se han incrementado ligeramente con respecto a los del ejercicio anterior [+7,48 %] y la recaudación por cuotas continua la tendencia alcista de los últimos ejercicios superando los 470 millones de euros [+8,30 % vs 2018]. El colectivo protegido a fecha fin de 2019 ha ascendido a 662.686 trabajadores [+4,23 % vs 2018]. Sin embargo, la morosidad corriente por cotizaciones sociales se ha incrementado ligeramente con respecto a 2018 [1,19 % en 2019 frente a 1,09 % en 2018].

Gastos en prestaciones sociales.

El pago en prestaciones ha ascendido a 251,28 millones de euros, 222,60 millones de euros corresponden a incapacidad temporal [+11,91 % vs 2018]. Adicionalmente, el volumen de prestaciones aceptadas de riesgo por embarazo se ha reducido con respecto al ejercicio anterior [78,17 % en 2019 vs 84,80 % en 2018]. El ratio Incapacidad Temporal AT sobre Total Cuotas CP se ha reducido hasta el 12,74 % [vs 13,44 % en 2018]. Sin embargo, el ratio Incapacidad Temporal CC sobre Total Cuotas CC se ha incrementado [119,64 % en 2019 vs 103,09 % en 2018], aunque todavía se sitúa por debajo de la media del sector.

Gestión del absentismo.

La duración media de los procesos de contingencia profesional se ha reducido ligeramente con respecto al ejercicio anterior [40,02 días en 2019 frente a 40,36 días en 2018]. En relación con la contingencia común, en el régimen de cuenta ajena, tanto la prevalencia, como la incidencia y la duración media de los procesos han aumentado con respecto a 2018. En cambio, en el régimen de cuenta propia, la duración media de sus procesos continúa reduciéndose por cuarto año consecutivo [85,52 días en 2019 frente a 88,11 días en 2018]

Gastos de funcionamiento.

Los gastos de funcionamiento que incluyen, entre otros, los gastos de personal y gastos corrientes, se han incrementado [+4,65 % vs. 2018], alcanzando un porcentaje de gastos de funcionamiento [excluidos el Hospital MAZ] sobre derechos reconocidos netos de 13,26 %.

Cuenta de Resultados 2018-19 (M€)

Concepto	2019		2018	
	M€	% S/ Ingresos	M€	% S/ Ingresos
Cotizaciones sociales	472,21	91,77%	436,02	91,07%
Transferencias y subvenciones recibidas	0,07	0,01%	0,08	0,02%
Prestaciones de servicios	7,44	1,45%	7,87	1,64%
Otros ingresos de gestión ordinaria	34,83	6,77%	33,18	6,93%
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	514,55	100,00%	478,76	100,00%
Prestaciones sociales	-251,28	-48,83%	-221,51	-46,27%
Gastos de personal	-45,40	-8,82%	-43,65	-9,12%
Trasferencias y subvenciones concedidas	-130,78	-25,42%	-122,37	-25,56%
Aprovisionamientos	-28,37	-5,51%	-25,26	-5,28%
Otros gastos de gestión ordinaria	-72,55	-14,10%	-71,27	-14,89%
Amortización del inmovilizado	-2,51	-0,49%	-2,46	-0,51%
TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-530,89	-103,18%	-486,52	-101,62%
RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	-16,34	-3,18%	-7,76	-1,62%
Deterioro de valor y resultado partidas no ordinarias	-0,25	-0,05%	-0,60	-0,13%
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	-16,28	-3,16%	-8,03	-1,68%
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	6,24	1,21%	4,57	0,95%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	-10,04	-1,95%	-3,46	-0,72%
+/- Resultado de ejercicios anteriores [120+122]	17,09	3,32%	19,52	4,08%
RESULTADO A DISTRIBUIR	7,05	1,37%	16,06	3,35%

Composición del Resultado a distribuir 2017-19 (M€)

	2019	2018	2017
Resultado de las operaciones no financieras	-16,28	-8,03	-2,70
Resultado de las operaciones financieras	6,24	4,57	4,83
+/- Resultado de ejercicios anteriores [120+122]	17,09	19,52	19,46

Distribución de Ingresos de Gestión Ordinaria 2017-19 (%)

	2019	2018	2017
Cotizaciones sociales	91,77%	91,07%	90,97%
Resto ingresos	6,77%	6,93%	7,44%
Prestación de servicios	1,45%	1,64%	1,59%
Transferencias y subvenciones recibidas	0,01%	0,02%	0,00%

Distribución de Gastos de Gestión Ordinaria 2017-19 (%)

	2019	2018
Gastos personal	8,55%	8,97%
Prestaciones Sociales	47,33%	45,53%
Resto gastos gestión ordinaria	14,14%	15,15%
Aprovisionamientos	5,34%	5,19%
Transferencias	24,63%	25,15%

APLICACIÓN DEL RESULTADO. TRANSFERENCIA A SEGURIDAD SOCIAL Y RESERVAS

El resultado a distribuir más los excesos de reservas sobre los límites legalmente establecidos por la Ley 35/2014 se distribuyen de la siguiente forma:

- A. En relación a la distribución del resultado en CP, en 2019 no ha habido transferencia a la Seguridad Social en concepto de Fondo de Contingencia Profesional.
- B. En cuanto a la distribución del resultado en CC, dado que en 2019 ha sido negativo [-53,69 millones de euros], no procede realizar la transferencia a la Seguridad Social en concepto de Fondo de Reserva de Contingencia Común, tal y como ha acontecido en los cuatro últimos ejercicios.
- C. Y en lo relativo a la distribución del resultado del CATA, la transferencia a la Seguridad Social en concepto de Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad ha alcanzado 1,38 millones de euros, -62,19 % menos que en 2018.

Dotación del ejercicio 2018-19 [M€]

Concepto	2019	2018
Distribución resultado CP	0,00	10,38
Fondo de Contingencia Profesional	0,00	8,31
Reserva de Asistencia Social	0,00	1,04
Reservas Complementarias	0,00	1,04
Distribución resultado CC	-53,69	-23,87
Fondo de reserva de Contingencia Común	0,00	0,00
Distribución CATA	1,38	3,65
Reserva complementaria de estabilización por cese de actividad	1,38	3,65

Transferencia a la Seguridad Social 2018-19 [M€]

Concepto	2019	2018
Fondo de Contingencia Profesional	0,00	8,31
Fondo de reserva de Seguridad Social	0,00	0,00
Reserva complementaria de estabilización por cese de actividad	1,38	3,65
Total	1,38	11,96

La dotación de reservas de estabilización de las tres contingencias [CP, CC y CATA] en 2019 se ha reducido con respecto a 2018 en un 88,46 %, principalmente debido a que en 2019 no ha podido dotarse el Fondo de Contingencia Profesional y, adicionalmente, la dotación a la reserva del CATA se ha reducido 62,19 % vs. 2018.

Reservas de estabilización 2017-19 (M€)

	2019	2018	2017
Reserva de estabilización por cese de actividad	1,38	1,05	1,11
Reserva de estabilización contingencias comunes	7,41	7,76	6,98
Reserva de estabilización contingencias profesionales	120,44	115,20	108,80
	129,23	124,01	116,89

BALANCE DE SITUACIÓN

Balance 2018-19 (€)

	2019	2018		2019	2018
Activo no corriente	110.060.175	118.481.294	Patrimonio neto	180.711.813	203.633.497
Activo corriente	171.434.980	171.490.256	Pasivo no corriente	2.495.861	2.548.497
TOTAL ACTIVO	281.495.155	289.971.551	Pasivo corriente	98.287.481	83.789.557
			TOTAL PASIVO	281.495.155	289.971.551

RATIOS FINANCIEROS

Ratios financieros 2018-19 (€)

Liquidez inmediata	Fondos líquidos / Pasivo corriente	0,12	0,14
Liquidez general	Activo corriente / Pasivo corriente	1,74	1,82
CASH-FLOW	[Pasivo corriente + Pasivo no corriente] / Flujos netos de gestión	405,49	6,56

INDICADORES PRESUPUESTARIOS

En términos globales, la ejecución del presupuesto de gastos se ha incrementado significativamente con respecto al ejercicio anterior [95,96 % en 2019 vs. 88,52 % en 2018]. A nivel de capítulo, es destacable el decremento del porcentaje de ejecución en gastos de personal e Inversiones reales con respecto a 2018.

Ejecución del Presupuesto de Gastos 2018-19 [%]

CONCEPTOS [ND] COMO VALORES	PRESUPUESTO TOTAL	OBLIGACIONES	OBLIG. / PTO. TOTAL	2018
Gastos de personal	45.795.210,00	43.616.390,36	95,24%	98,42%
Gastos corrientes en bienes y servicios	41.015.590,00	41.004.606,00	99,97%	97,39%
Gastos financieros	57.750,00	50.105,57	86,76%	55,99%
Transferencias corrientes	384.142.608,84	379.700.764,88	98,84%	86,95%
Inversiones reales	6.003.840,00	5.739.894,59	95,60%	99,45%
Transferencias de capital	20.006.800,00	11.961.652,94	59,79%	99,97%
Activos financieros	6.426.240,00	522.076,04	8,12%	1,19%
Pasivos financieros				
TOTAL GASTOS	503.448.038,84	482.595.490,38	95,86%	88,52%

Ratios presupuestarios 2017-19 [%]

Ratios presupuestarios 2017-19 [%]	2019	2018	2017
Gastos funcionamiento sobre derechos reconocidos netos	13,26%	13,75%	14,87%
Gasto sanitario medios propios y ajenos sobre afiliado	47,11	46,89	44,28
Gastos de administración CP sobre derechos reconocidos netos CP	5,25%	5,63%	6,55%
Gastos de administración CC sobre derechos reconocidos netos CC	2,76%	2,58%	3,43%
Gastos de capital rentas sobre derechos reconocidos netos CP	14,54%	16,69%	16,13%

5.1.2. Evolución del colectivo protegido y recaudación

El ejercicio 2019 se cerró con un total de 662.686 trabajadores protegidos, lo cual supuso un incremento de 4,23 % con respecto a 2018 y se tradujo en un aumento de la recaudación por cuotas total igual a 8,30 %, influenciado también dicho incremento en recaudación por el suplemento de ayuda financiera por contingencias comunes. La distribución de la afiliación por contingencia y régimen a 31 de diciembre del año 2019 era la siguiente:

Afiliación Cuenta Ajena - 2019

Grupos de regímenes	CC		AT	
	Empresa	Trab.c. ajena	Empresa	Trab.c. ajena
0111 - General	66.439	405.923	88.081	537.681
0800 - Especial del mar	70	146	166	396
0911 - Especial minería del carbón	3	8	3	8
TOTAL	66.512	406.077	88.250	538.085

Afiliación Cuenta Propia - 2019

Grupos de regímenes	CC	AT	TOTAL
0521 - Trabajadores por cuenta propia	122.785	124.553	124.554
RETA	112.330	112.708	112.709
SETA	10.455	11.845	11.845
0825 - REMAR-Trabajadores por cuenta propia	7	47	47
TOTAL	122.792	124.600	124.601

La distribución por sectores de actividad es la siguiente:

Tal y como se apunta anteriormente, la recaudación por cuotas continua la tendencia alcista de los últimos tres ejercicios, sin embargo, el comportamiento de las recaudaciones por las diferentes contingencias ha sido diferente a ejercicios anteriores:

La recaudación por Contingencias Profesionales se ha reducido en 2019 con respecto al ejercicio anterior en 5,52 %.

La recaudación por Contingencias Comunes también se ha incrementado en 2019 con respecto al ejercicio anterior en 13,89%.

Y la recaudación por CATA se ha incrementado un 147,76% con respecto a 2018.

Todas estas variaciones en la recaudación están motivadas por el Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo, que reduce las tarifas para la cotización por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y se incrementa la base mínima de cotización para los trabajadores por cuenta propia.

Distribución del colectivo protegido por sectores de actividad [%] - 2019

Distribución del colectivo protegido por sectores de actividad [%] - 2019	Porcentaje
Sector Servicios	69,09%
Sector Industrial	17,31%
Sector Agrícola	7,01%
Sector Construcción	6,59%

Recaudación por cuotas 2017-19 (M€)

	2019	2018	2017
Cuotas CC	148,41	157,08	141,02
Cuotas CP	313,27	275,06	259,01
Cuotas Cese	10,53	4,25	4,52
Total Cuotas	472,21	436,39	404,55
	8,21%	7,87%	

Derechos reconocidos netos acumuladas a fin de ejercicio 2018-19 (€)

Conceptos	Derechos reconocidos netos acumuladas a diciembre de 2019			Derechos reconocidos netos acumuladas a diciembre de 2018		
	Der. reconocidos netos	Der. pendientes de cobro	Ratios de morosidad	Der. reconocidos netos	Der. pendientes de cobro	Ratios de morosidad
121 Cotizaciones del Régimen General	122.732.363,33	1.045.311,72	0,85%	112.820.539,87	1.018.280,57	0,90%
122 Cotiz.Rég.Esp. Trabajo Autónomos	26.156.927,12	734.996,97	2,81%	43.625.501,86	1.332.528,94	3,05%
123 Cotiz.Régimen Especial Agrario			0,00%	0,00	0,00	0,00%
124 Cotiz.Reg.Esp. de Trabajo del Mar	57.491,32	48,84	0,08%	61.680,17	1.188,56	1,93%
125 Cotizac.Reg.Esp.Minería Carbón	5.034,96	0,00	0,00%	6.117,71	0,00	0,00%
127 Cotizac. de Accid. de Trabajo y E.P.	310.648.541,38	3.534.649,24	1,14%	273.398.355,86	2.262.991,79	0,83%
129 Cotiz. Cese Activ. Trabajo Autónomos	11.676.954,26	277.434,69	2,38%	4.246.010,91	107.527,97	2,53%
12 Cotizaciones Sociales	471.277.312,37	5.592.441,46	1,19%	434.158.206,38	4.722.517,83	1,09%

5.1.3. Contingencias profesionales

Composición del resultado a distribuir 2017-19 (M€)

	2019	2018	2017
Resultado de las operaciones no financieras	42,69	21,1	18,15
Resultado de las operaciones financieras	5,81	4,27	4,11
+/- Resultado de ejercicios anteriores [120+122]	9,04	10,96	10,22
Resultado a distribuir	57,54	36,33	32,48

El resultado a distribuir aumenta con respecto al ejercicio 2018 [+58,38 % vs 2018] debido principalmente al incremento del resultado de las operaciones no financieras [+42,69 % vs 2018] y, en menor medida, al aumento del resultado de operaciones financieras [+5,81 % vs 2018]. La evolución de la composición del resultado a distribuir ha sido la siguiente:

Colectivo Protegido

MAZ cuenta con un colectivo protegido por contingencia profesional a diciembre del año 2019 de 662.685 personas, lo que supone un crecimiento con respecto al ejercicio anterior de 20,07 % más de trabajadores protegidos. Este incremento es debido principalmente a la entrada en vigor del Real Decreto Ley 28/2018, por

el cual los trabajadores por cuenta propia pasan a estar obligados a cotizar por Contingencias Profesionales.

Indicadores de Gestión Contingencias profesionales

Durante el ejercicio 2019 la tendencia del absentismo se ha contenido con respecto a 2018, permaneciendo estable el indicador de jornadas perdidas y reduciéndose los índices de gestión asociados [incidencia media, duración media y prevalencia], que en la mayoría de los casos presentan una evolución positiva respecto al ejercicio anterior.

a) Absentismo y procesos iniciados: la evolución del absentismo, medido en jornadas perdidas ha sido la siguiente:

Absentismo CP 2017-19 [%]

	2019	2018	2017
Jornadas Perdidas CP vs Jornadas Totales CP	0,42%	0,42%	0,41%

Número de procesos CP con baja iniciados 2017-19

	2019	2018	2017
Nº de procesos CP con Baja Iniciados	24.927	23.401	22.431

Asimismo, la evolución de procesos de I.T. por Contingencia Profesional iniciados en el ejercicio 2019 experimentó un incremento respecto al ejercicio anterior de 6,52 %, lo que ha supuesto un mayor incremento con respecto al que se produjo entre 2018 vs. 2017 [4,32 %].

b) Incidencia media, Duración media y Prevalencia: los tres indicadores clave se han reducido con respecto a 2018, tal y como se observa en el siguiente gráfico.

Prevalencia CP, Incidencia media CP y Duración media CP

	2019	2018	2017
Prevalencia CP	3,69	3,84	4,10
Incidencia media CP	3,17	3,53	3,49
Duración media CP	40,02	40,36	36,72

c) Actividades de control en Contingencias Profesionales: las actividades de control en contingencias profesionales se han incrementado de forma significativa con respecto a 2018 [+5,45 %].

d) Porcentaje Incapacidad Temporal sobre Cuotas recaudadas en Contingencia Profesional: El porcentaje de incapacidad temporal por accidente de trabajo en MAZ ha seguido la misma tendencia que a nivel sectorial dado que la evolución de este indicador ha sido a la baja. Se ha reducido hasta situarse en 12,74 %, por debajo del registrado en 2018 (13,44 %), debido principalmente al incremento en la prestación [+7,56 %] en menor proporción que los derechos reconocidos netos [+13,62 %].

Actividades de control en CP 2017-19

	2019	2018	2017
Primera consulta valoración AT y EP	4.233	4.349	4.004
Consulta Sucesiva valoración AT y EP	6.994	6.298	6.638
	11.227	10.647	10.642

ITCP 2017-19 [% sobre cuotas]

	2019	2018	2017
Valor	12,74%	13,44%	12,95%

Incapacidad, Muerte y Supervivencia

En 2019, los expedientes aceptados por Incapacidad Permanente Parcial, por Incapacidad Permanente Absoluta y por Muerte se han reducido con respecto a los expedientes aceptados en 2018.

En cambio, los expedientes aceptados por Lesiones Permanentes no Invalidantes, por Incapacidad Permanente Total y por Gran Invalidez se han incrementado con respecto a 2018.

Prestación por cuidado de menores enfermos

El 1 de enero de 2011 entró en vigor la prestación por cuidado de menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave, prestación que se regula por RD 1.148/2011, de 29 de julio: "Dicha prestación, con naturaleza de subsidio, tiene por objeto compensar la pérdida de ingresos que sufren las personas interesadas al tener que reducir su jornada, con la consiguiente disminución de salarios, ocasionada por la necesidad de cuidar de manera directa, continua y permanente de los hijos o menores a su cargo, durante el tiempo de hospitalización y tratamiento continuado de la enfermedad."

El número de prestaciones que se han resuelto favorablemente con respecto al número de prestaciones solicitadas representa el 93,80 % en 2019, porcentaje significativamente más elevado que el alcanzado en el ejercicio anterior [vs 88,24 % 2018].

Indicadores de IMS 2017-19

	2019	2018	2017
Expedientes aceptados por lesiones permanentes no invalidantes	510	419	434
Expedientes aceptados por incapacidad permanente parcial	31	38	24
Expedientes aceptados por incapacidad permanente total	213	205	168
Expedientes aceptados por incapacidad permanente absoluta	14	20	16
Expedientes aceptados por gran invalidez	6	2	2
Expedientes aceptados por muerte	29	54	48

Indicadores de CUME 2017-19

Datos acumulados a diciembre	2019	2018	2017
Expedientes iniciados en el periodo	121	91	62
Procesos finalizados en el periodo	66	63	40
Nº de procesos en vigor al final del periodo	180	127	99
Nº de días de procesos finalizados	24.372	29.186	16.671
Nº de días indemnizados	55.508	42.345	33.028
Gasto generado en el periodo	2.325.074,02	1.799.164,42	1.373.684,91
Gasto por día indemnizado	41,9	42,5	41,6
Prestaciones favorables con respecto a prestaciones solicitadas	93,80%	88,24%	80,72%

Duración media CUME 2017-19 [días]

	2019	2018	2017
Valor	369,27	463,26	416,78

El volumen de expedientes iniciados en el periodo se ha incrementado significativamente [+32,97 % vs 2018] aunque la duración media de los procesos finalizados se ha reducido [-20,29 % vs 2018].

Indicadores de PREL 2017-19

	2019	2018	2017
Nº solicitudes tramitadas	3.788	4.296	4.263
Prestaciones aceptadas en el periodo sobre las prestaciones tramitadas en el periodo	2.961	3.643	3.741

Riesgo de embarazo y lactancia

La prestación económica por riesgo durante el embarazo-lactancia, tiene por objeto cubrir la pérdida de ingresos económicos que generaría durante el periodo que exista un riesgo de la salud de la mujer trabajadora del feto y del recién nacido como consecuencia exclusiva del trabajo que ésta desempeña y cuando la empresa no pueda asignarle otro puesto compatible con su estado.

El volumen de prestaciones tramitadas se ha reducido con respecto a 2018 [-11,82 % vs 2018], mientras que la duración media de dicha prestación se ha incrementado en comparación con 2018 [+3,76 % vs 2018].

Duración media PREL 2017-19 [días]

	2019	2018	2017
Valor	84,97	81,89	84,31

5.1.4. Actividad asistencial

La Entidad presta la asistencia sanitaria a su colectivo protegido basándose en principios de calidad, mejora continua y eficiencia, teniendo como objetivo la reincorporación de los accidentados a sus puestos de trabajo en condiciones óptimas. Todo ello mediante la colaboración y coordinación con otras organizaciones del entorno socio-sanitario y con el compromiso, el desarrollo y la formación continuada de sus profesionales.

El colectivo protegido ha continuado aumentando en 2019, generando también un incremento de los indicadores de actividad asistencial, tanto en el nivel asistencial ambulatorio como en el hospitalario.

Indicadores de Actividad Ambulatoria

En el año 2019 el volumen de primeras consultas se ha incrementado en comparación con 2018 [+3,94 %] y las consultas sucesivas se han mantenido prácticamente en los mismos niveles que 2018 [-0,33 % vs 2018].

Los tratamientos de fisioterapia vuelven a incrementarse significativamente en relación al ejercicio anterior [+8,45 % vs 2018] y las pruebas de radiología también se han incrementado ligeramente con respecto a 2018 [+3,65 % vs 2018].

Indicadores de actividad asistencial ambulatoria 2017-19

Prestación sanitaria	2019	2018	2017
Primeras consultas	41.435	39.865	39.704
Consultas sucesivas	88.288	88.581	85.918
Sesiones fisioterapia	159.794	147.342	135.741
RX	29.952	28.896	25.930
	129.723	128.446	125.622

Indicadores de actividad asistencial hospitalaria 2018-19

Indicadores de Actividad Hospitalaria

El análisis de la actividad llevada a cabo por los diferentes Servicios del Hospital MAZ Zaragoza durante el ejercicio 2019 permite observar un incremento del volumen de estancias en relación a la hospitalización convencional. En cambio, dicho indicador se ha reducido el 5,02 % si nos referimos a la hospitalización en UCI.

En cuanto a la actividad de consultas, a nivel global, se ha producido una reducción de actividad con respecto a 2018 [-6,52 % vs 2018]; las pruebas de diagnóstico por imagen también han aumentado [+10,24 % vs 2018]; y, finalmente, la actividad de urgencias también se ha incrementado ligeramente en comparación con 2018 [+2,96 % vs 2018].

Respecto a la actividad quirúrgica, el número de intervenciones se ha mantenido prácticamente en niveles de 2018 [-1,15 %], mientras que el volumen de sesiones de fisioterapia ha aumentado significativamente con respecto al ejercicio anterior [+6,15 %].

HOSPITALIZACIÓN	2019	2018	2017
Camas Funcionantes	104	102	1,96%
TOTAL INGRESOS	3.386	3.329	1,71%
TOTAL ALTAS	3.385	3.329	1,68%
ESTANCIAS TOTALES	12.447	11.338	9,78%
Estancia media	3,68	3,41	7,93%
UCI			
Camas Funcionantes	7	7	0,00%
TOTAL INGRESOS	144	156	-7,69%
TOTAL ALTAS	142	156	-8,97%
ESTANCIAS TOTALES	568	598	-5,02%
Estancia media	3,94	3,83	2,90%
CONSULTAS EXTERNAS			
TOTAL CONSULTAS	89.137	95.359	-6,52%
Promedio diario consultas	360,88	386,07	-6,52%
TOTAL CONSULTAS - ANESTESIA	2.653	2.801	-5,28%
Promedio diario consultas	10,74	11,34	-5,28%
Promedio mensual consultas por médico	21,34	25,94	-17,72%
TOTAL CONSULTAS - CIRUGÍA PLÁSTICA	1.740	1.856	-6,25%
Promedio diario consultas	7,04	7,51	-6,25%
Promedio mensual consultas por médico	68,08	73,65	-7,57%
TOTAL CONSULTAS - MEDICINA INTERNA	3.440	3.919	-12,22%
Promedio diario consultas	13,93	15,87	-12,22%

	2019	2018	2017
Promedio mensual consultas por médico	65,45	90,72	-27,85%
TOTAL CONSULTAS - NEUROCIRUGÍA	4.266	4.388	-2,78%
Promedio diario consultas	17,27	17,77	-2,78%
Promedio mensual consultas por médico	71,10	73,13	-2,78%
TOTAL CONSULTAS - OFTALMOLOGÍA	1.472	1.665	-11,59%
Promedio diario consultas	5,96	6,74	-11,59%
Promedio mensual consultas por médico	57,86	81,62	-29,11%
TOTAL CONSULTAS - REHABILITACIÓN	16.518	18.599	-11,19%
Promedio diario consultas	66,87	75,30	-11,19%
Promedio mensual consultas por médico	291,01	344,43	-15,51%
TOTAL CONSULTAS - TRAUMATOLOGÍA	24.268	25.420	-4,53%
Promedio diario consultas	98,25	102,91	-4,53%
Promedio mensual consultas por médico	106,72	108,08	-1,26%
TOTAL CONSULTAS - UNIDAD DE MEDICINA ASISTENCIAL	6.034	6.659	-9,39%
Promedio diario consultas	24,43	26,96	-9,39%
Promedio mensual consultas por médico	251,42	277,46	-9,39%
ACTIVIDAD QUIRÚRGICA			
TOTAL INTERVENCIONES	3.190	3.227	-1,15%
Promedio diario intervenciones	12,91	13,12	-1,55%
URGENCIAS			
TOTAL URGENCIAS	27.582	26.790	2,96%
Urgencias ingresadas	1.218	1.162	4,82%

	2019	2018	2017
Tiempo medio en urgencias	66,54	63,20	5,28%
Tiempo medio inicio asistencia	11,04	9,91	11,40%
Tiempo medio asistencia	55,50	53,30	4,13%
FISIOTERAPIA			
Sesiones de fisioterapia	74.904	70.564	6,15%
Promedio diario de sesiones	304,49	286,85	6,15%
Promedio mensual sesiones por fisioterapeuta	309,78	300,02	3,25%
LABORATORIO			
Determinaciones	437.374	445.536	-1,83%
Peticiones	15.461	16.262	-4,93%
Ratio determinaciones por petición	28,29	27,40	3,25%
DIAGNÓSTICO POR IMAGEN			
TOTAL PRUEBAS	83.544	75.781	10,24%
Ecografías	3.792	3.196	18,65%
Procedimientos especiales	116	108	7,41%
Radiología simple	68.887	61.994	11,12%
Resonancia magnética	7.901	7.747	1,99%
TAC	2.848	2.736	4,09%

5.1.5. Contingencias comunes

La recaudación por contingencias comunes se reduce [-5,52 % vs 2018], aunque si no consideramos el efecto del suplemento financiero por contingencias comunes, dicho reducción sería del 6,20 %. Adicionalmente, el aumento de las prestaciones sociales en esta contin-

gencia [+12,61%] ha provocado que el resultado por gestión ordinaria haya sido igual a -61,83 millones de euros, mientras que en 2018 fue de -32,26 millones de euros. La evolución del resultado a distribuir ha sido la siguiente:

Composición del Resultado a distribuir 2017-19 (M€)

	2019	2018	2017
Resultado de las operaciones no financieras	-61,83	-32,32	-24,35
Resultado de las operaciones financieras	0,38	0,26	0,68
+/- Resultado de ejercicios anteriores [120+122]	7,76	8,19	8,89

Colectivo protegido

MAZ cuenta con un colectivo protegido por contingencias comunes a 31 de diciembre de 2019 de 528.869 personas frente a 497.835 en 2018 [+6,23 %].

Indicadores de Gestión de Contingencias Comunes

A pesar de las limitadas competencias que la mutua tiene en la gestión de esta contingencia, se intentan agotar todas las posibilidades legales con el fin de maxi-

mizar la eficacia de las actuaciones sobre los procesos. Para ello, MAZ cuenta con una gestión profesional y eficiente de la prestación y un seguimiento médico y atención especializada, de los trabajadores afectados por incapacidad temporal, con una labor de colaboración y diálogo continuo con todos los agentes e instituciones públicas implicadas.

a) Absentismo y procesos iniciados: la evolución del absentismo, medido en jornadas perdidas ha sido la siguiente:

El número de procesos iniciados de absentismo continua la tendencia alcista, alcanzando los 148.748 procesos a cierre de 2019 [+7,64 % vs 2018]. Dicho incremento se ha producido en menor medida que en 2018 en comparación con 2017 [+13,64 %].

b) Incidencia media, Duración media y Prevalencia:

Los ratios de incidencia media, duración media y prevalencia se presentan de forma diferenciada por régimen dadas las distintas características de sus procesos. En el caso del régimen por cuenta ajena, los 3 indicadores de gestión continúan la tendencia negativa de los 3 últimos ejercicios, sin embargo, en el régimen de cuenta propia, la Duración media de los procesos en este régimen se ha reducido en casi 3 días, que junto a la reducción de este indicador durante 2017, acumula un diferencial positivo de más de 10 días.

Absentismo CC 2017-19 [%]

	2019	2018	2017
Jornadas Perdidas CC vs Jornadas Totales CC	2,83%	2,72%	2,52%

Número de procesos CC con baja iniciados [procesos acumulados] 2017-19

	2019	2018	2017
Autónomos	13.934	12.966	11.196
Empresa	134.814	125.230	110.416
Total	148.748	138.196	121.612

Prevalencia CC, Incidencia CC y Duración media CC

	2019	2018	2017
Incidencia Autónomos	9,98	10,10	8,80
Incidencia Cuenta Ajena	27,70	26,73	24,49
Duración Media Autónomos	85,52	88,11	95,14
Duración Media Cuenta Ajena	36,30	36,27	35,84
Prevalencia Autónomos	30,74	29,72	28,70
Prevalencia Cuenta Ajena	32,02	30,57	30,24

c) Propuestas de alta:

Entre las competencias que las mutuas pueden ejercer en el control de esta contingencia se encuentra la posibilidad de realizar propuestas de alta de procesos en contingencias comunes. En MAZ la evolución del indicador de propuestas de alta en procesos en vigor de más de 15 días de duración ha sido al alza, superando el 16% en 2018. En cambio, el ratio de propuestas aceptadas entre el total de propuestas de alta formuladas se ha reducido más de 10 puntos porcentuales.

Las actividades de control en esta contingencia también se han incrementado con respecto al ejercicio anterior, en concreto, las primeras consultas de control, un 4,72% y las consultas sucesivas, el 1,17 %.

d) Porcentaje Incapacidad Temporal Cuotas recaudadas en Contingencia Común: en línea con el resto del sector y consecuencia del empeoramiento de los indicadores de absentismo del régimen general, el ratio de ITCC sobre cuotas ha empeorado hasta situarse en 119,64 % [vs 103,09 % en 2018].

Actividades de control en Contingencias Comunes 2017-19 [%]

	2019	2018	2017
Primeras consultas I.T.C.C	34.048	32.514	30.492
Consultas sucesivas I.T.C.C	69.532	68.726	65.855

Propuestas de alta 2017-19 [%]

	2019	2018	2017
Propuestas de alta cuenta ajena procesos >15 días	17,37%	16,34%	9,92%
Propuestas denegadas vs realizadas [%]	35,35%	35,16%	31,63%
Propuestas aceptadas vs realizadas [%]	37,52%	39,47%	50,72%

ITCC [% sobre cuotas] 2017-19

	2019	2018	2017
Valor	119,64%	103,09%	100,72%

5.1.6. Cese de Autónomos

La prestación por cese de actividad está regulada en la Ley 32/2010, de 5 de agosto, y desarrollada en el RD 1.541/2011. Entró en vigor el 6 de noviembre de 2010, aunque el cumplimiento de los requisitos para causar derecho a la prestación pudo ser efectivo a partir de octubre de 2011 y, en el caso de trabajadores del Sistema Especial Agrario, a partir del 1 de diciembre de 2012.

En el ejercicio 2019 el resultado ha sido de 3,19 millones de euros frente a 3,59 millones de euros en 2018. El volumen de solicitudes presentadas se ha incrementado con respecto al ejercicio anterior (+6,67 % vs 2018) y las resoluciones denegadas también se han incrementado [+39,62 %]. Además, el volumen de reclamaciones también se ha reducido a más de la mitad que las del ejercicio anterior [-55,56 % vs 2018].

Indicadores de CATA 2017-19

	2019	2018	2017
Nº solicitudes	112	105	123
Prestaciones aceptadas en el periodo sobre prestaciones solicitadas	32	48	46
Solicitudes denegadas en 1ª instancia	74	53	78
Número de reclamaciones	8	18	26

Asimismo, la duración media de la prestación abonada ha alcanzado 339 días frente a 297 días en 2018.

Duración media CATA 2017-19 [días]

	2019	2018	2017
Valor	339	297	258



5.2. Gestión del Patrimonio Privativo

Cuenta del Resultado Económico – Patrimonial (€)

El resultado de la gestión ordinaria del Patrimonio Privativo (0,10 millones de euros) se ha reducido a la mitad con respecto a 2018 mientras que el resultado neto del ejercicio después de impuestos (0,20 millones de euros) se ha incrementado en más de 200%, debido fundamentalmente al resultado de las operaciones no financieras.

Cuenta de Resultados 2018-19 (€)

Conceptos	2019	2018	Var [%]
Otros ingresos de gestión ordinaria	345.549,87	366.880,91	-5,81%
Excesos de provisiones	0,00	67.521,00	0,00
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA [A]	345.549,87	434.401,91	-20,45%
Trasferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00	0,00
Aprovisionamientos	0,00	0,00	0,00
Otros gastos de gestión ordinaria	-186.100,64	-161.746,06	15,06%
Amortización del inmovilizado	-58.598,09	-56.646,49	3,45%
TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA [B]	-244.698,73	-218.392,55	12,05%
RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA [A]+ [B]	100.851,14	216.009,36	-53,31%
Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	0,00	-1.583,92	0,00
Otras partidas no ordinarias	-34.821,81	-256.068,29	-86,40%
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	66.029,33	-41.642,85	-258,56%
Ingresos financieros	111.197,92	132.850,52	-16,30%
Gastos financieros	0,00	0,00	0,00
Variación del valor razonable en activos financieros	63.764,89	0,00	0,00
Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	174.962,81	132.850,52	31,70%
RESULTADO [AHORRO O DESAHORRO] NETO DEL EJERCICIO (II+III)	240.992,14	91.207,67	164,22%
Impuesto sobre beneficios	-44.731,78	-34.441,98	29,88%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	196.260,36	56.765,69	245,74%



6. Indicadores GRI

INDICADORES GRI

GRI 101: Fundamentos		
101 Fundamentos	14	
GRI 102: Contenidos Generales		

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

102-1 Nombre de la organización	4	Introducción
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	15	Quiénes somos
102-3 Ubicación de la sede	4	Sancho y Gil, 2-4; Zaragoza, España
102-4 Ubicación de las operaciones	52	España
102-5 Propiedad y forma jurídica	16	Mutua MAZ colaboradora de la Seguridad Social
102-6 Mercados servidos	83	Informe de gestión 2019
102-7 Tamaño de la organización	28	Cifras relevantes y Personas
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	52	Personas
102-9 Cadena de suministro	79-82	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		
102-11 Principio o enfoque de precaución		
102-12 Iniciativas externas	3	Pacto Mundial de Naciones Unidas
102-13 Afiliación a asociaciones		DFA, Plena Inclusión Aragón, SUMA, ARAHEALTH, Cluster IDIA: Investigación, Universidades, Desarrollo e Innovación en Aragón Asociación Española para la calidad [AEC]

2. ESTRATEGIA

102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7	Carta del Presidente y Carta del Director Gerente
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	22-27	Modelo de Control Interno y Sistema de Control y Gestión de Riesgos

3. ÉTICA E INTEGRIDAD

102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	21	Código Ético, Manual de Bienvenida, Manual de funciones y competencias, Empresa Saludable, Pacto Mundial de Naciones Unidas
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		Portal de Transparencia, Código de Conducta, Modelo de Control Interno

4. GOBERNANZA

102-18 Estructura de gobernanza	20	
102-19 Delegación de autoridad		
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		Los cargos ejecutivos sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales son los directores de las diferentes áreas en las que se organiza MAZ y rinden cuentas directamente al Director Gerente
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	46	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	20	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	20	El Presidente ejerce funciones ejecutivas
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		
102-25 Conflictos de intereses		Código Ético
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia		Ley de Mutuas
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		La Junta Directiva evalúa periódicamente los asuntos relevantes económicos, sociales y medioambientales. Las medidas adoptadas, consecuencia de esta rendición de cuentas, son la solicitud de información adicional referente a un hecho concreto
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		El órgano superior de gobierno analiza cada dos meses los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social

102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales		
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		El Director Gerente y el Director del Área Sanitaria y Control de Gestión
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas		Presidente y Director Gerente trasladan las preocupaciones a la Junta Directiva
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		MAZ a través de su Plan Estratégico P.O.8.1.1: "Implantar en MAZ un sistema de gestión integrada de riesgos" estructura sus categorías de riesgos en la organización, en riesgos: Estratégicos, Operativos, Cumplimiento y Tecnológico; que se desglosan en once grupos de riesgo. El seguimiento se realiza con carácter semanal mediante la información directa del estado de riesgos por parte del Departamento de Cumplimiento Normativo a Dirección Gerencia, y cuando es convocado o hay necesidad de informar, el Departamento de cumplimiento da parte al Comité de Auditoría y Cumplimiento, ante quien se rinde cuentas anualmente mediante informe de actuaciones.
102-35 Políticas de remuneración		Portal de Transparencia
102-36 Proceso para determinar la remuneración		Portal de Transparencia. No se recurre a consultores para determinar la remuneración
102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		Remuneración según normativa vigente
102-38 Ratio de compensación total anual		
102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40 Lista de grupos de interés	30	Clientes mutualistas y trabajadores protegidos, Personas, Alianzas, Sociedad y Proveedores
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	52	Todos los empleados

102-42 Identificación y selección de grupos de interés		Usuarios y pacientes: encuestas de satisfacción. Personas: encuestas de clima laboral. En próximas Memorias se tiene previsto extender el plan de consultas y diálogo al conjunto de grupos de interés
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	30	El diálogo con nuestros grupos de interés (incluyendo las específicas como parte del proceso de preparación del informe) se realiza tanto de manera formal como informal. La frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés la determina la importancia de los asuntos a tratar.
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		Estamos centrados en la salud de las personas de nuestro entorno

6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		No consolida información financiera con ninguna entidad (Balance de situación...)
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		En próximas Memorias se tiene previsto realizar el plan de cobertura externa con la inclusión de los riesgos relevantes en los diferentes apartados creados para cada grupo de interés
102-47 Lista de temas materiales		En esta Memoria de 2019 se comprende que el desarrollo sostenible es consustancial a la actividad de MAZ, cómo se integra en su estrategia organizativa y los resultados de la evaluación del desempeño en este contexto para cada uno de nuestros grupos de interés (especialmente para el Grupo "Personas"). La información es completa en lo referente al funcionamiento y objetivos de MAZ en 2018 en todos sus centros, no habiéndose omitido información relevante de interés para nuestros grupos de interés
102-48 Reexpresión de la información		Ninguno

102-49 Cambios en la elaboración de informes		Ninguno
102-50 Periodo objeto del informe		2019
102-51 Fecha del último informe		2018
102-52 Ciclo de elaboración de informes		Anual
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe		RSCMAZ@maz.es
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		Como en las anteriores memorias, la opción elegida es la 'Esencial'
102-55 Índice de contenidos GRI		
102-56 Verificación externa		Según el Código de Conducta de MAZ, la veracidad de la información es un principio básico en todas sus actuaciones: los empleados deben transmitir de forma veraz toda la información que tengan que comunicar, interna y externa, y en ningún caso proporcionarán, a sabiendas, información incorrecta o inexacta que pueda inducir a error al que la recibe. Siguiendo las recomendaciones de GRI, MAZ ha recurrido también a verificación externa. El verificador de la Memoria ha elaborado el gap existente entre la información requerida y la presentada a lo largo de todo el proceso. El Director Gerente ha sido partícipe de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN

DIMENSIÓN ECONÓMICA

DESEMPEÑO ECONÓMICO

83

103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	83-107	
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	83-108	

201-2 Implicaciones financiera y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	73-75	Compromiso con el medioambiente
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	68	Convenio colectivo y otros beneficios sociales
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		
PRESENCIA EN EL MERCADO		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		Cobertura nacional
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		Convenio colectivo. Superior al SMI
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		100 % españoles
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		Ver "Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social" AMAT http://www.amat.es/
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		No material
203-2 Impactos económicos indirectos significativos		No material
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		No aplica
ANTICORRUPCIÓN		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		La Entidad cuenta con un Manual de Riesgos Penales, donde se explican los supuestos en los que pueden darse actuaciones de corrupción: corrupción entre particulares, tráfico de influencias, malversación y cohecho
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		La entidad a través de un sistema de gestión de Compliance penal, identifica posibles riesgos dentro de sus procesos

103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Los riesgos son evaluados por la entidad para el diseño de sus medidas de seguridad para mitigar los mismos
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	22	Se ha analizado todos los procesos y evaluado los riesgos de corrupción en los mismos
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	22	Establecimiento de planes de formación para sensibilización de la plantilla
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		No se han detectado
COMPETENCIA DESLEAL		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		No aplica
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		No aplica
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		No aplica
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
MATERIALES	73-75	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	73-75	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	73-75	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73-75	
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		
301-2 Insumos reciclados		No se producen
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		No se producen
ENERGÍA		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	73-75	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	73-75	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73-75	
302-1 Consumo energético dentro de la organización	73-75	
302-2 Consumo energético fuera de la organización		No se dispone
302-3 Intensidad energética	73-75	
302-4 Reducción del consumo energético	73-75	

302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		
AGUA		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	73-74	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	73-74	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73-74	
303-1: Extracción de agua por fuente		Fuente pública
303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		No se ha dado el caso
303-3: Agua reciclada y reutilizada		Uso de agua exclusivamente sanitario. Se vierte al alcantarillado público.
BIODIVERSIDAD		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas Todas las instalaciones de la Entidad se ubican en terrenos urbanos por lo que no afectan a espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad		
304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		No hay actividad en áreas protegidas o de alta biodiversidad
304-3 Hábitats protegidos o restaurados		No se ha afectado ningún hábitat
304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		No aplica
EMISIONES		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		En las próximas memorias se utilizará la calculadora CeroC02 de ECODES para su cálculo
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		

305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		
305-5 Reducción de las emisiones de GEI		
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono		
305-7 Óxidos de nitrógeno [NOX], óxidos de azufre [SOX] y otras emisiones significativas al aire		Se cumple con la legislación vigente de calderas
EFLUENTES Y RESIDUOS		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	73-74	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	73-74	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73-74	
306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino		No se producen
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		Normativa de medioambiente vigente y conforme a las directrices del servicio de prevención propio de MAZ
306-3 Derrames significativos		No se han producido
306-4 Transporte de residuos peligrosos		No aplica
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		No aplica
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	73-74	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	73-74	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73-74	
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		No ha habido multas
EVALUACION AMBIENTAL DE PROVEEDORES		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	79-82	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	79-82	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79-82	
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		La elección del 100% de los proveedores de MAZ siguen los criterios definidos en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		MAZ no ha tenido impacto negativo como consecuencia de algún proveedor al actuar internamente de forma inmediata y tomar las medidas oportunas para solventar el problema

DIMENSIÓN SOCIAL

EMPLEO		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		Contratación 2019 Portal de Transparencia
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		Todos los empleados acceden a los mismos beneficios
401-3 Permiso parental		
RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Según Convenio Colectivo de aplicación
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	100%	
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		
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		No existen profesiones con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad
403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos		Alineados con las demandas de los sindicatos
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	55-60	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55-60	

103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55-60	
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	55-60	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	55-60	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		El 26 % de los miembros de la Junta Directiva son mujeres.
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		Los salarios base de los empleados para cada una de las categorías profesionales están regulados por el Convenio Colectivo, siendo idénticos para hombres y mujeres. Proceso unificado de selección
NO DISCRIMINACIÓN		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		No se han detectado
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		No aplica
TRABAJO INFANTIL		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		

103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		No aplica
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		No aplica
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		No hay
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		MAZ asume en sus prácticas laborales la Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus protocolos. No existe riesgo en esta materia por lo que MAZ no imparte formación específica a sus empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con los derechos humanos. No obstante, el 100 % de los empleados de MAZ

		han sido formados en este aspecto a través de la remisión del Código de Conducta, el Manual de Bienvenida, junto al recordatorio de estos documentos en los diferentes comunicados remitidos a través de la Intranet
412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		La elección del 100 % de las inversiones de MAZ siguen los criterios definidos en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público
COMUNIDADES LOCALES		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42-45, 63	
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales		No hay
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	79-82	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	79-82	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79-82	
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		La elección del 100 % de los proveedores de MAZ siguen los criterios definidos en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		MAZ no ha tenido impacto negativo como consecuencia de algún proveedor al actuar internamente de forma inmediata y tomar las medidas oportunas para solventar el problema
POLÍTICA PÚBLICA		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		

103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos		No hay
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		Certificado AENOR Empresa Saludabe
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		No ha habido
MARKETING Y ETIQUETADO		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		Portal de Transparencia
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		No hay
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		No hay
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		Normas internas de protección de datos, Registro de actividades de Tratamiento (publicado en portal de transparencia) y política de privacidad (web)
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		El Delegado de Protección de Datos y el Responsable de Seguridad diseñan un sistema de gestión de riesgos en materia de protección de datos. Periódicamente los hechos relevantes se reportan a Dirección Gerencia.
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Tras identificar los riesgos de protección de datos en los procesos, se evalúan y se diseñan las medidas de seguridad tendentes a la minoración de los mismos
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No constan	

CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No ha habido	

Verificación Independiente del Informe de RSC 2019 de MAZ

Se ha revisado la información no financiera contenida en el Informe de Buen Gobierno y Sostenibilidad del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019. La Memoria ha sido realizada de conformidad con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción esencial. Mutua MAZ es responsable del cumplimiento de los requisitos de materialidad y de la elaboración de toda la información reflejada con el objetivo de que la Memoria sea cada vez más pertinente, creíble y fácil de usar.

La Memoria refleja el interés de Mutua MAZ en materia de desarrollo sostenible e incluye la estrategia que se desarrollará en los siguientes años en cuanto a las herramientas de control de riesgos no financieros. Mutua MAZ tiene definidos sus grupos de interés y los asuntos materiales y se encuentra en disposición de acometer la realización de una matriz de materialidad.

La verificación de esta Memoria se ha llevado a cabo tras un año de acompañamiento, sistemático y documentado, a Mutua MAZ en el que se han planificado todas las reuniones desarrolladas y recogidas en un cuadro resumen siguiendo los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Se han llevado a cabo entrevistas en persona y mediante correo electrónico con responsables y personal de los diferentes departamentos de Mutua MAZ, tanto en sus oficinas centrales (Sancho y Gil), como en el Hospital. Se han comprobado los procesos que dispone Mutua MAZ para determinar cuáles son los aspectos materiales y la participación de los grupos de interés en los mismos.

Conclusiones

No existen indicios para pensar que esta Memoria no proporcione una imagen razonable y equilibrada del desempeño en materia de sostenibilidad de Mutua MAZ, tanto por la veracidad de los datos de la Memoria como por la selección general de su contenido.

La Verificación de este Informe de Sostenibilidad es independiente de otras publicaciones que pudiera llevar a cabo la Entidad en este año o en otros. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Recomendaciones

Mutua MAZ debe seguir desarrollando sus políticas de control de riesgos, desarrollar una matriz de materialidad que englobe la participación de sus grupos de interés, así como avanzar en la medición del impacto generado en la sociedad. De manera interna se explicitará a los responsables de las diferentes áreas de Mutua MAZ las recomendaciones pertinentes, así como todos los hechos relevantes que afecten a las recomendaciones especificadas.



Juan Miguel Royo Abenia

En Zaragoza, a 24 de julio de 2020