



MUTUA
DE ACCIDENTES DE CANARIAS

Informe anual 2019

Sostenibilidad y
gobierno corporativo

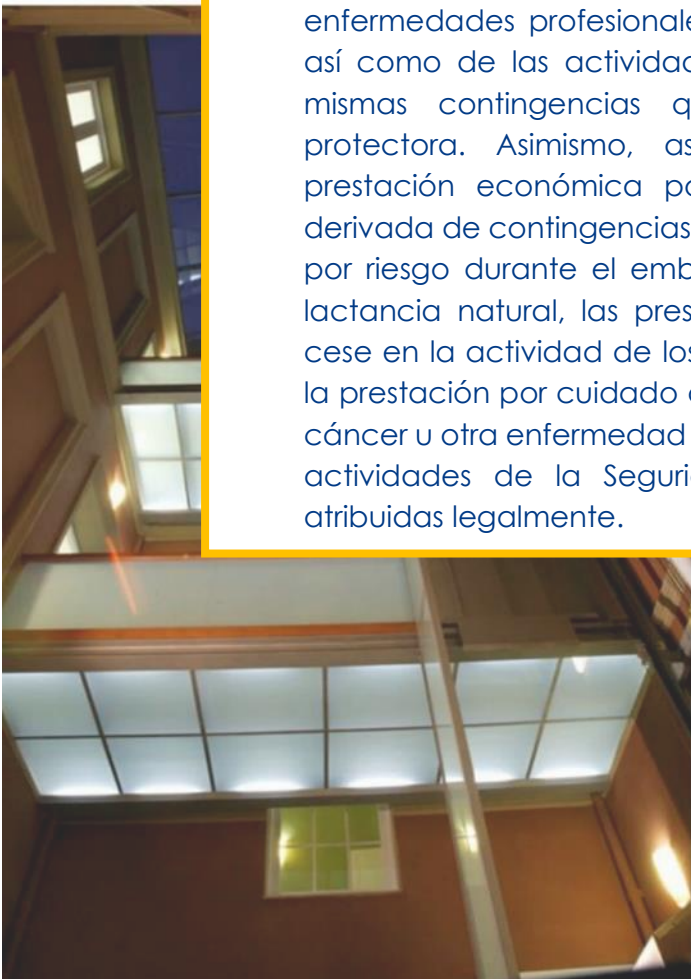
La Mutua de Canarias

Presentación



Presentación:

La Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) es una entidad colaboradora con la Seguridad Social que se encarga de la gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora. Asimismo, asume la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes, las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural, las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores autónomos, la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave, así como las demás actividades de la Seguridad Social que le sean atribuidas legalmente.



Índice de contenidos

Presentación:	1	Gestión ambiental:	66
Carta del presidente	3	Aspectos e Impactos ambientales.....	67
Carta del director-gerente	4	Consumos y control operacional	70
Criterios de elaboración	5	Prevención y economía circular.....	73
Alcance y cobertura del informe	5	Preservación del medio ambiente	75
"La Mutua de Canarias"	6	Compromiso social y desarrollo local:	81
Misión:	7	Principios.....	82
Visión:	8	Adhesión al Charter de Diversidad	82
Análisis de materialidad:.....	9	Comunicación.....	82
Participación de los grupos de interés.....	11	Responsabilidad Social	83
Estudio de materialidad	13	Redes Sociales	84
Valor compartido:	16	Proveedores:.....	86
Mutua de Accidentes de Canarias	17	Diagrama de proceso de contratación.....	87
Hitos clave históricos y logros alcanzados.....	17	Ley 9/2017: Contratos del Sector Público	87
Resultados económicos y de explotación.....	18	Resultados de contratación.....	88
Modelo de actividad de MAC	25	Alianzas estratégicas:	89
Actividad, servicios ofrecidos y clientes	25	Anexo: Ley 11/2018 y GRI.....	89
Cadena de valor	27		
Estructura organizativa	28		
Sedes y red asistencial.....	29		
Estrategia:	32		
Desempeño estratégico	33		
Plan estratégico:	35		
Gestión de riesgos y contingencias	36		
Código ético y compromisos.....	41		
Personas:.....	47		
Gestión organizativa y compromiso	48		
Situación: hombres y mujeres en MAC	48		
Acceso y permanencia a MAC	51		
Promoción y desarrollo profesional.....	52		
Política retributiva.....	53		
Distribución del tiempo de trabajo	53		
Salud laboral.....	54		
Enfoque al cliente:.....	56		
Mejora de la experiencia del cliente.....	57		
Nivel de satisfacción del cliente.....	59		
Seguridad de los clientes	59		
Afiliación Contingencias Profesionales	60		
Asistencia social	60		
Seguridad e higiene.....	60		
Dirección Médica	62		
Innovación y tecnología	65		

Carta del presidente



Estimados/as mutualistas,

Cuando redacto estas líneas tengo una sensación extraña. Me enfrento al folio en blanco en un día, que no es cualquiera, de abril de 2020.

Y no es un día más porque todo un país, todo un planeta, está atenazado por un enemigo invisible, un virus que afecta a las mutuas en su vertiente humana y sanitaria y que va a cambiar nuestras vidas y el modelo de sociedad tal y como lo conocemos.

Un nuevo orden que, a buen seguro, exigirá grandes esfuerzos y renovados hábitos de vida. Y, para ello, nos tendremos que levantar, apoyándonos socialmente para cohesionarnos, más que nunca, en caminar hacia el progreso y el bienestar social.

En la Mutua de Accidentes de Canarias, Junta Directiva, Comisión de control, Comisión de prestaciones especiales, directivos/as, técnicos/as y plantilla tenemos un solo fin: dar servicio eficiente, aportar recursos y ayudar a las familias de trabajadores/as, autónomos/as y empresarios/as afiliados por encima de todo.

Lo hemos hecho, a lo largo de la historia, en innumerables ocasiones. Y lo volveremos a hacer. Saldremos airoso. Es la historia de la Humanidad.

Sin embargo, me corresponde hacer un somero balance del pasado reciente de nuestra Mutua. Tanto MAC, como el resto de las entidades colaboradoras con la Seguridad Social, hicimos frente a un incremento notable de las contingencias comunes y el absentismo laboral, que demandan cambios estructurales profundos en su gestión y en sus resultados.

Canarias, al igual que el conjunto de España, experimentaba hasta no hace mucho tiempo un incremento continuado del empleo y un aumento de la afiliación a la Seguridad Social; un escenario que, lógicamente, también situaba en una posición desahogada, al mejorar la recaudación de cuotas, a nuestra Mutua.

En 2019, aumentamos nuestros ingresos, con respecto a 2018, en un 14,02%. Sin embargo, a la exasperante incertidumbre en la que están sumidas las mutuas, cuatro años después de la publicación de la nueva Ley de Mutuas, así como el papel protagonista que las mutuas han asumido durante la crisis del COVID-19 (prestaciones por aislamiento o contagio, CATA extraordinario, etc.), urge, aún más, una reforma en profundidad del marco normativo que nos afecta y que el Estado contemple la excepcionalidad del momento, apuntalando el sistema de mutuas como primera trinchera ante las contingencias profesionales y comunes.

Por otra parte, en el ámbito de la RSC, cabe destacar que MAC ha desarrollado en 2019 acciones con universidades canarias, centros de educación secundaria y distintas ONGs. Asimismo, nuestros salones de actos y sala de exposiciones acogieron a lo largo de 2019 a unas diez mil personas y 150 actos de carácter social, cultural, formativo y vinculado, como no podía ser de otra manera, al ámbito de actuación de las Mutuas (prevención, promoción de los hábitos saludables, normativa, entre otros).

Por último, deseo que salgamos de esta crisis con mayor fortaleza y cohesión. Con un sistema sanitario reforzado y eficiente, y que nuestras familias y empresas disfruten del mayor grado de estado del bienestar que nos podamos permitir.

Pedro Alfonso Martín

Presidente de MAC

Carta del director-gerente



Estimados/as mutualistas,

Me resulta complicado escribir esta carta. Con la mirada fija en la pantalla del ordenador y el teclado demandando actividad, intento condensar en esta misiva que les dirijo no solo el transcurrir de nuestra Mutua durante 2019, sino también focalizar la atención en el momento harto complicado que nos ha tocado vivir a todos y todas. Volveremos a la normalidad. Seguro.

El ser humano ha sabido siempre adaptarse a los cambios, algunos forzados e impuestos y otros naturales. Experimentamos un nuevo orden, todavía difícil de descifrar, pero tengo la profunda certeza de que acometeremos este reto tiránico con empuje, ilusión, entereza y ganas de superación. La Humanidad no solo doblegará al COVID-19, sino que, estoy convencido, un nuevo mundo, cargado de sacrificios y momentos duros, eso sí, se abrirá paso. Y nos hará a todos y a todas mejores.

Ahora estamos acorralados por un cambio abrupto. A la insinuada, desde 2018, desaceleración económica se ha unido un giro inesperado de los acontecimientos. En todo caso, en 2019, centrados ya en nuestra estricta esfera de actuación, tanto MAC como el resto de las entidades colaboradoras con la Seguridad Social nos tuvimos que enfrentar, como el año anterior, a una escalada de las contingencias comunes con la consiguiente merma de músculo en nuestras reservas.

Ciñéndonos al ámbito de nuestra entidad, en 2019, aumentamos nuestros ingresos, con respecto a 2018, en un 14,02%, pero el impacto del RDL 28/2018, el incremento de las contingencias comunes y un imprevisible aumento de la prestación por muerte y supervivencia (IMS) han provocado que nuestro cierre haya sido positivo, pero lejos de los resultados del año precedente. Es cierto; la Mutua de Accidentes de Canarias sigue manteniendo la senda de resultados positivos que se inició en 2016, aunque en esta ocasión se haya experimentado una sensible merma.

Nuestra Mutua, al igual que las demás colaboradoras con la Seguridad Social, está a la espera de una profunda reforma en nuestra gestión, así como una modernización en la definición de las grandes variables que modelan y rigen nuestro funcionamiento. Además, el Estado no solo ha de entender que nos encontramos en un momento histórico, económico y social sin parangón, sino que, además, las mutuas hemos asumido un rol excepcional en este convulso momento en el que una especie de tsunami ha sacudido a todas las entidades colaboradoras, castigando nuestra línea de flotación.

Queremos seguir contando con la confianza de todos y todas ustedes: asociados/as, proveedores, adheridos/as y pacientes. Ahora, más que nunca, deseamos sentirnos cerca del conjunto de la sociedad canaria. En MAC, más de 200 hombres y mujeres seguiremos velando por ustedes. Siempre les solicito que nos exijan un poco más y así va a seguir siendo. En estos últimos meses, como ustedes, nos hemos tenido que reinventar. Haremos siempre lo que esté en nuestra mano para no defraudarles.

Javier González Ortiz

Director-Gerente de MAC

Criterios de elaboración

Para la elaboración de este informe se han seguido los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 y esquema de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Alcance y cobertura del informe

En cuanto al alcance de este informe se ha utilizado un enfoque que consolida todos los datos de las distintas sedes la Mutua de Accidentes de Canarias, salvo exclusiones específicas en determinados indicadores donde únicamente se ha trabajado con información relativa a la sede central de MAC.



“La Mutua de Canarias”

La Mutua de Accidentes de Canarias (MAC), Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N.º 272, nace de la fusión de Unión Mutua Tinerfeña y MUPATE, siendo la única Mutua netamente canaria. MAC es una de las siete mutuas estatales que actualmente integran Corporación RAMA y forma parte de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT).

La gestión de MAC está regulada por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS), la cual es un órgano directivo dependiente de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social. Al ser una asociación de empresas, son estas las que constituyen la asamblea general y con su voto determinan los componentes de la Junta Directiva, máximo órgano de gestión de la Mutua, que, a su vez, nombra al Director Gerente de esta.

La actividad de MAC se enmarca en la seguridad social obligatoria, y actualmente está regulada por la 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 de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

Son las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS) las asociaciones privadas de empresarios constituidas mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social e inscripción en el Registro especial dependiente de éste, que tienen por finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela de este, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en esta ley. La colaboración en la gestión de la Seguridad Social comprende:

- La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.
- La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia.

- La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Las demás actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente.

Las prestaciones y los servicios atribuidos a la gestión de las MCSS forman parte de la acción protectora del Sistema y se dispensarán a favor de los trabajadores al servicio de los empresarios asociados y de los trabajadores por cuenta propia adheridos conforme a las normas del régimen de la Seguridad Social en el que estén encuadrados y con el mismo alcance que dispensan las Entidades Gestoras en los supuestos atribuidos a las mismas, con las particularidades contenidas en la citada Ley.



**MUTUA
DE ACCIDENTES
DE CANARIAS**

Misión



Misión:

Ofrecer a sus asociados y adheridos una atención integral de las contingencias profesionales y de la prestación económica de las contingencias comunes, del riesgo durante el embarazo y lactancia natural, del cese de actividad de trabajadores de autónomos, del cuidado de menores con enfermedades graves, y de las que sean atribuidas legalmente mediante la prestación de un servicio preventivo, asistencial, económico y social, ofreciendo una atención personalizada, cercana y de calidad apoyada en una amplia red de centros propios y corporativos, siguiendo un modelo de Calidad Total para lograr la satisfacción de todos los grupos de interés de la Mutua: empresarios asociados, trabajadores, Seguridad Social y agentes.

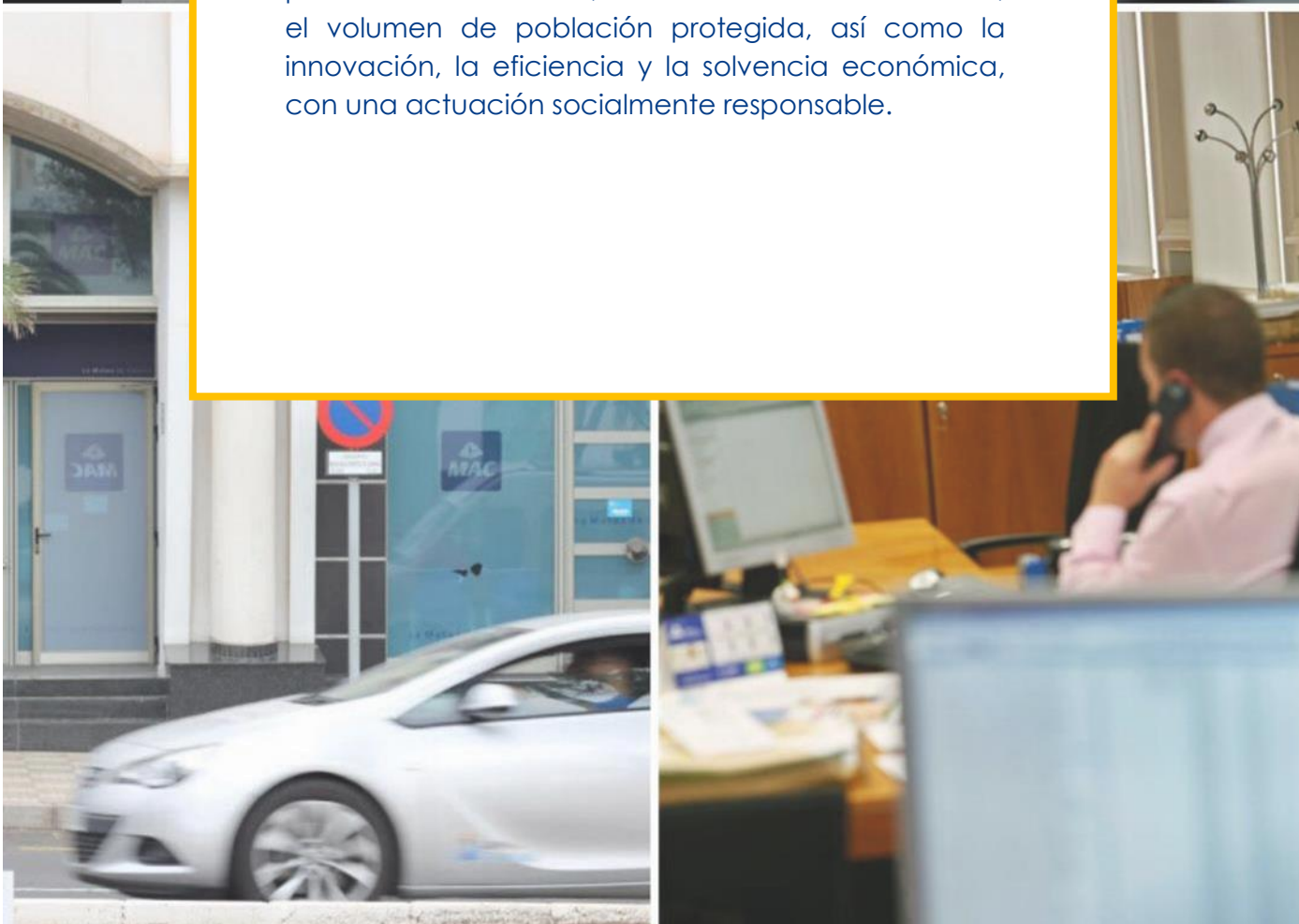


Visión



Visión:

Llegar a ser la referencia del sector de las mutuas en la Comunidad Autónoma de Canarias, apoyándose en los aliados de Corporación Rama para compartir las mejores prácticas y recursos, que nos permitan mejorar la capacidad de la Mutua en cuanto a prestación de servicios, así como la calidad de estos, el volumen de población protegida, así como la innovación, la eficiencia y la solvencia económica, con una actuación socialmente responsable.



Análisis de materialidad



Análisis de materialidad:

A partir del continuo diálogo con partes interesadas y con el fin de integrar sus expectativas de una forma estructurada con nuestro propósito, se lleva a cabo anualmente un proceso de identificación de prioridades para evaluar asuntos económicos, éticos, ambientales y sociales relevantes para MAC.



Etapas del análisis de materialidad:



Participación de los grupos de interés

La Mutua de Accidentes de Canarias es plenamente consciente de que las necesidades y expectativas de sus grupos de interés suponen una de las bases sobre las que se asienta su estrategia.

Asimismo, MAC apuesta por una comunicación continua con los diferentes grupos de interés, los cuales son revisados y estructurados con carácter anual. De este modo, para cada grupo de interés se realiza una segmentación que permite la identificación de canales de diálogo y consulta para evaluar su percepción sobre la gestión de MAC.

Todo ello contribuye a mejorar la gestión de los riesgos y oportunidades, identificar de manera temprana tendencias y asuntos relevantes, potenciar la credibilidad, la confianza, permitir la creación de sinergias y favorecer los procesos de toma de decisiones.

Identificación de los grupos de interés

Anualmente se realiza una revisión del listado de grupos de interés para asegurar que son considerados todos aquellos relevantes. De este modo, para cada grupo de interés se realiza una segmentación que permite identificar a cada uno de los colectivos que lo componen y optimizar así la identificación de canales de diálogo y consulta para evaluar su percepción sobre MAC.

Los grupos de interés identificados en este proceso son los que se presentan a continuación:

NIVEL	GRUPO DE INTERÉS
Interno	Empresas Asociadas
	Trabajadores Asociados
	Colaboradores
	Adheridos
	Junta Directiva
	Trabajadores
Externo	MTMSS
	Sindicatos
	Patronal
	Pacientes
	Perceptores
	Proveedores
	Sector

Canales de comunicación

El modelo de excelencia de MAC se basa en la interacción periódica con los grupos de interés mediante el uso de diferentes canales de comunicación y procedimientos de comunicación, permitiendo así obtener información veraz de las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como de su evolución.

Durante 2019, MAC llevó a cabo un proceso de diálogo continuo con sus grupos de interés a través de diferentes canales de comunicación:

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN
Emp. Asociadas	<ul style="list-style-type: none">ContactoFocus Group
Trab. Asociados	<ul style="list-style-type: none">Contacto a empresas y colaboradores
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none">ContactoFocus Group
Adheridos	<ul style="list-style-type: none">Contacto a colaboradores
Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none">Comisión ejecutiva de JD
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none">Reuniones de la JDReuniones RRHH con comité
MTMSS	<ul style="list-style-type: none">Oficios, Órdenes Ministeriales, Auditoría, BOE
Sindicatos	<ul style="list-style-type: none">Comisión de Control y Seguimiento
Patronal	<ul style="list-style-type: none">Comisión de Control y Seguimiento
Pacientes	<ul style="list-style-type: none">ODDUS
Perceptores	<ul style="list-style-type: none">ODDUS
Proveedores	<ul style="list-style-type: none">Reuniones seguimiento
Sector	<ul style="list-style-type: none">Análisis

Este Análisis de Materialidad se establecerá como un elemento de entrada de información clave para la próxima actualización del plan estratégico de MAC. Teniendo para ello en cuenta los asuntos prioritarios y relevantes de los grupos de interés definidos en el presente apartado.

Priorización de los grupos de interés

Esta priorización se realiza de acuerdo con tres variables:



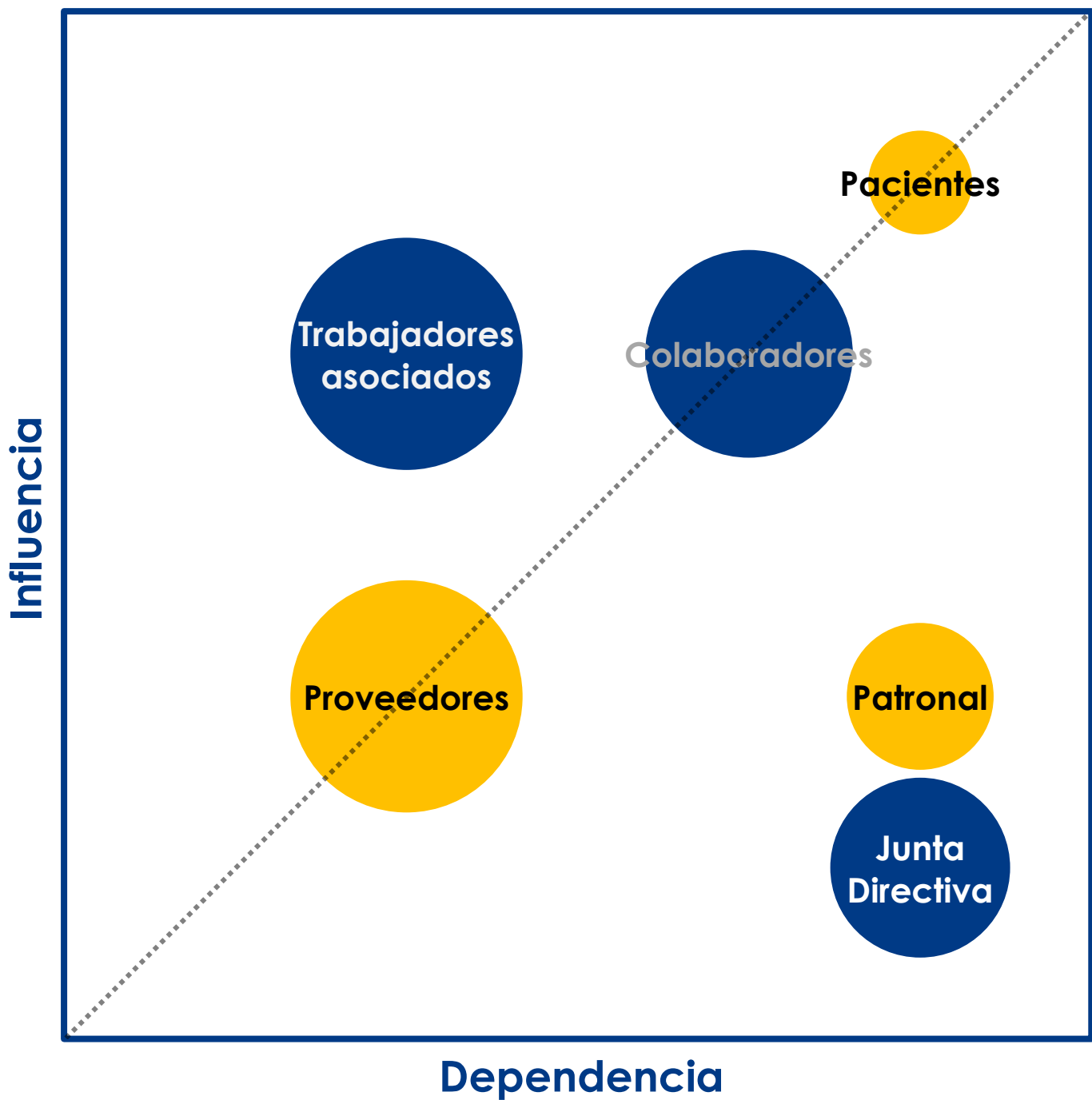
El nivel de dependencia en la actividad de MAC, la capacidad de influencia en el proceso de toma de decisiones y el nivel de atención especial e inmediata que requiere el grupo de interés.

INFLUENCIA	
1	No tiene potencial de influir en la toma de decisiones, ni si está organizada en grupos representativos ni como organización individual/grupo pequeño...
2	Tiene potencial de influir en la toma de decisiones operativas si se organiza en grupos representativos (por ejemplo, asociaciones, empleados...)
3	Tiene potencial de influir en la toma de decisiones estratégicas si se organiza en grupos representativos (por ejemplo, asociaciones, sindicatos...). O para influir en la toma de decisiones operativas como individuo/grupo pequeño...
4	Tiene potencial de influir en la toma de decisiones estratégicas como organización individual/individuo/grupo pequeño (por ejemplo, alta gerencia, clientes críticos, líderes de opinión crítica...)
5	Tiene potencial de influir en la "licencia para operar" (por ejemplo, partes interesadas con poderes regulatorios, partes interesadas críticas para los procesos de autorización...)

DEPENDENCIA	
1	No depende de ninguna actividad, producto/servicio ni del desempeño de MAC
2	Tiene dependencia no financiera de las actividades de MAC, en términos de los impactos sociales/ambientales de las actividades
3	Tiene dependencia financiera indirecta de MAC, en términos de contribuciones a la economía regional
4	Tiene dependencia financiera directa (pero no exclusiva) de MAC o proveedor de productos/servicios
5	Tiene dependencia financiera directa y exclusiva de MAC, como fuente exclusiva de ingresos o proveedor de productos/servicios

TENSIÓN	
1	Las instancias de las partes interesadas no requieren, en la actualidad, más atención que la ordinaria
2	Las instancias de los interesados requieren, en la actualidad, más atención que la ordinaria; no se dirigen directamente a MAC; pueden ocasionar daños económicos indirectos
3	Las instancias de los interesados requieren, en la actualidad, más atención que la ordinaria; no se dirigen directamente a MAC; pueden ocasionar daños económicos directos pero limitados
4	Las instancias de los interesados requieren, en la actualidad, más atención que la ordinaria; se dirigen directamente a MAC; pueden dar lugar a daños económicos directos y sustanciales/daños a la reputación con respecto a esa parte interesada
5	Las instancias de los interesados requieren, en la actualidad, más atención que la ordinaria; se dirigen directamente a MAC; pueden dar lugar a daños económicos directos y graves/daños a la reputación con respecto a esa y otras partes interesadas

Esta metodología se aplica con el fin de aumentar el nivel de detalle, buscando así identificar grupos de interés relevantes que permitan diseñar respuestas eficaces bajo el enfoque de creación de valor compartido entre MAC y los grupos de interés.



Estudio de materialidad

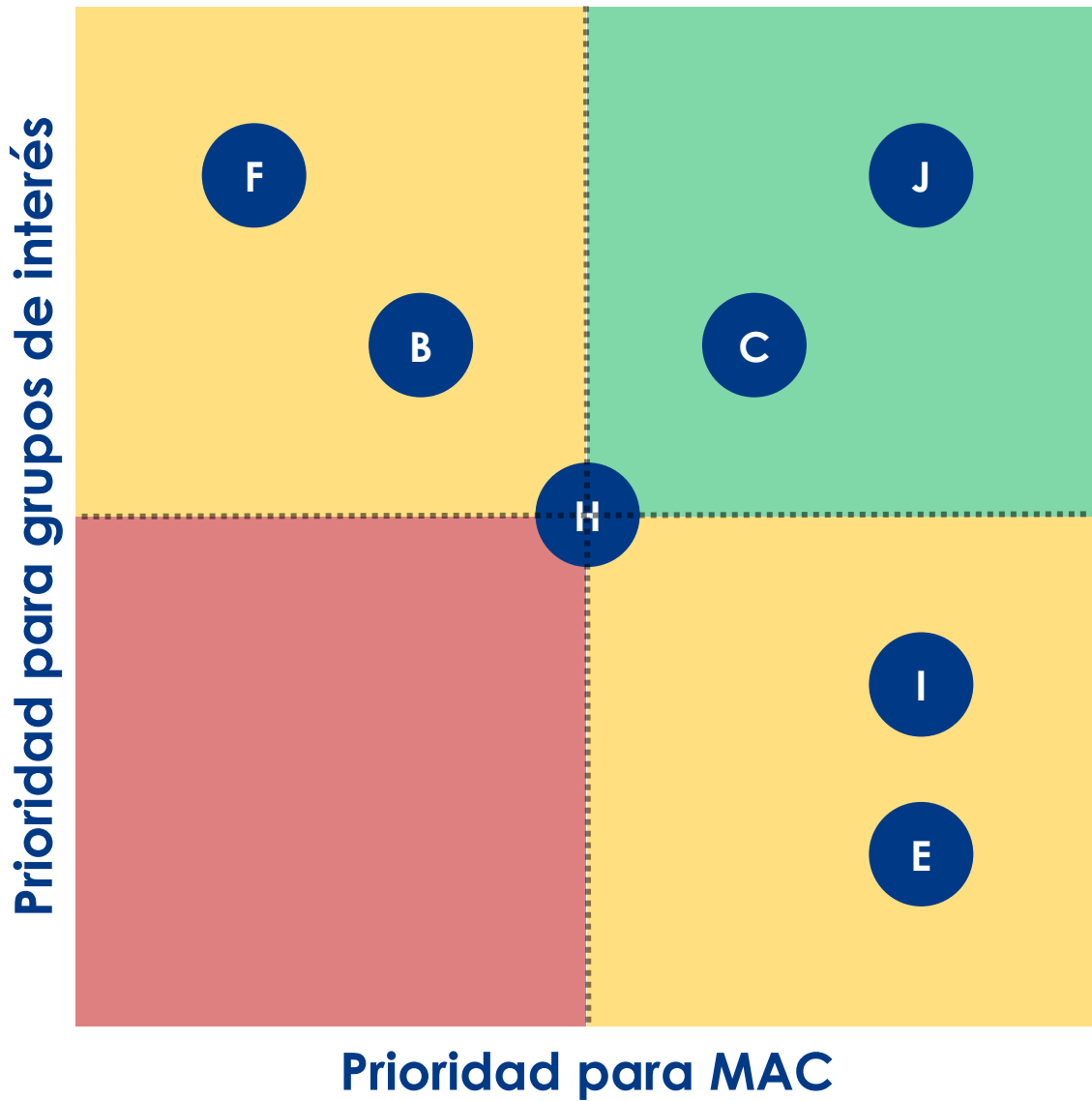
En 2019, la Mutua de Accidentes de Canarias realizó un estudio de materialidad que dio como base el posterior establecimiento de las prioridades para su estrategia y para ello ha realizado los siguientes análisis y trabajos:

- Análisis de tendencias en el ámbito de las Mutuas con posible efecto actual o futuro sobre la actividad.
- Revisión de la relevancia asignada y el grado de madurez de los asuntos en la gestión realizada.
- Análisis de medios de comunicación y redes sociales.
- Consultas online y entrevistas telefónicas a diferentes grupos de interés externos.
- Focus Group con empleados clave en la gestión de los asuntos de MAC.
- Entrevistas en profundidad a la Alta Dirección.

Resultado del estudio de materialidad

Prioridad para MAC y Grupos de Interés

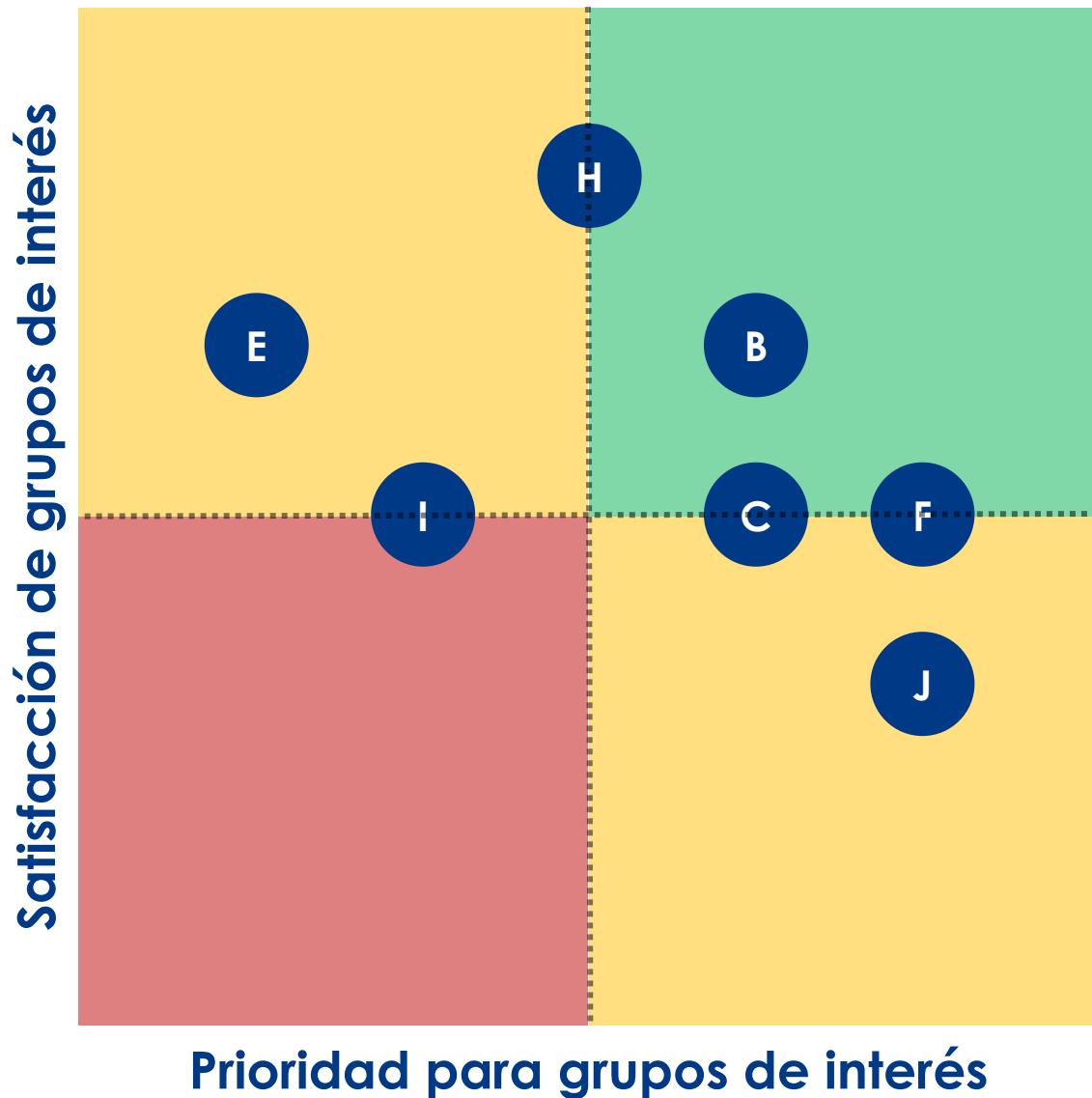
Del análisis combinado de la relevancia en la estrategia de MAC y la prioridad dada por los grupos de interés se fundamentan cada uno de los temas clave. El resultado es la siguiente matriz:



B	Agilidad en la gestión de documentos. Nivel de servicio
C	Persona de interlocución, informes de absentismo
E	Continuidad de la actividad, aseguramiento de la gestión y cumplimiento legal
F	Recursos y viabilidad, reconocimiento, oportunidad desarrollo profesional y promoción interna
H	Cumplimiento social
I	Abono de prestaciones
J	Empatía por parte de la Mutua

Satisfacción de los Grupos de Interés

MAC, en su estudio de materialidad 2019, ha analizado el nivel de satisfacción de los grupos de interés respecto a los diferentes asuntos relevantes, recogiendo los resultados en el gráfico siguiente:



B	Agilidad en la gestión de documentos. Nivel de servicio
C	Persona de interlocución, informes de absentismo
E	Continuidad de la actividad, aseguramiento de la gestión y cumplimiento legal
F	Recursos y viabilidad, reconocimiento, oportunidad desarrollo profesional y promoción interna
H	Cumplimiento social
I	Abono de prestaciones
J	Empatía por parte de la Mutua



Valor compartido



Valor compartido:

La actividad de la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) contribuye de manera significativa al progreso económico, social y ambiental en el ámbito regional que opera. Todo ello a través de los 12 centros de trabajo distribuidos por todo el archipiélago canario.

Mutua de Accidentes de Canarias

DATOS DE MAC	
Razón Social	Mutua de Accidentes de Canarias
Sector	Asegurador
C.I.F.	G-38303525
Página Web	www.mac-mutua.org
Sede principal	Calle Robayna, 2, 38003 - Tenerife
Teléfono	900.230.001



Hitos clave históricos y logros alcanzados

Febrero	Renovación del sello +400 EFQM
Febrero	Jornadas MAC sobre "RDL de medidas urgentes en el orden social, laboral y de empleo"
Febrero	Convención MAC
Febrero	Organización de las II Jornadas "Actualizaciones del aparato locomotor en el mundo laboral"
Febrero	El Gobierno de Canarias destaca a MAC como "caso de éxito" en RSE
Marzo	Curso "Comunicación y mutualismo" (FGULL-AMAT y MAC)
Abril	Publicación del "Manual de lenguaje no sexista" de MAC
Abril	<i>Partner</i> del ICHH
Abril	Renovación de la adhesión al Charter de la Diversidad.
Mayo	Entrega del premio del II Concurso de relatos cortos sobre Hábitos Saludables
Mayo	Entrega del premio del I Concurso de microrrelatos sobre PRL
Mayo	Adhesión a Visión Zero
Junio	Exposición cartelería de PRL en sala MAC (en colaboración con Universidad Europea de Canarias)
Julio	Junta General
Agosto	Acción Tranvía-UEC-MAC: exposición cartelería hábito saludable en marquesinas de parada tranvía
Diciembre	Entrega del Premio "Alberto Guanache" a COFARTE y BONUS 2018
Diciembre	Proceso de implantación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

Resultados económicos y de explotación

MAC dispone de cuadros de mando para facilitar la toma de decisiones a distintos niveles. Los niveles superiores se apoyan en soluciones informáticas de alto nivel, tales como SAP, para el tratamiento y proceso de los datos, garantizando su fiabilidad e integridad. A nivel proceso, la solución adoptada depende de la decisión de cada propietario. Los resultados forman parte de los informes trimestrales de gestión, de las memorias anuales y de las auditorías de cuentas. Para algunos resultados se dispone de comparaciones con los datos de Corporación RAMA y también con el resto de las mutuas a nivel nacional, dado que muchos de los datos son públicos.

Las mutuas, además, publican, de manera sistemática, sus memorias de gestión anuales. Debe reseñarse que los resultados de contingencias comunes tienen un control limitado, ya que es el médico de Atención Primaria el que emite la baja al trabajador; sin embargo, los resultados de CP pueden ser controlados por el médico de la Mutua, por lo que la prestación viene determinada en gran medida por MAC. Los resultados obtenidos han mejorado respecto a años anteriores. Estos resultados son, en gran medida, fruto de la filosofía de dar servicio a toda Canarias a través de delegaciones en seis de las siete islas que componen el Archipiélago.

Cuenta de resultado económico patrimonial

INGRESOS	2019	2018	Diferencia
1, Ingresos de Gestión ordinaria	94.575.498,25	81.943.667,62	15,4%
2, Otros ingresos de Gestión ordinaria	837.921,56	1.147.801,61	-27,0%
4, Ganancias e ingresos de ejercicios anteriores	2.468.894,49	2.802.817,39	-11,9%
DESAHORRO	0,00	0,00	
TOTAL INGRESOS	97.882.314,30	85.894.286,62	14,0%

GASTOS	2019	2018	Diferencia
1. Prestaciones sociales	40.525.256,99	36.228.380,32	11,9%
2. Gastos de funcionamiento de los servicios	20.241.212,54	17.574.540,92	15,2%
a) Aprovisionamientos	5.728.030,44	5.387.481,80	6,3%
b) Gastos de Personal	8.396.768,27	8.035.943,56	4,5%
c) Dotación Amortización Inmovilizado	275.664,32	276.004,47	-0,1%
d) Variación Provisión Insolvencias	1.516.656,64	2.845.074,27	-46,7%
e) Otros gastos de Gestión	2.167.722,39	1.995.313,29	8,6%
f) Gastos Financieros	3.911,85	2.979,86	31,3%
i) Variación provisión contingencias en tramitación	2.152.458,63	-968.256,33	322,3%
3. Transferencias y subvenciones	35.512.120,29	28.542.814,71	24,4%
4. Pérdidas y gastos de ejercicios anteriores	1.304.327,08	218.345,74	497,4%
AHORRO	299.397,40	3.330.204,93	-91,0%
TOTAL GASTOS	97.882.314,30	85.894.286,62	14,0%

Balance de situación

ACTIVO	2019	2018	Diferencia
A. Activo no corriente	10.735.704,64	11.281.706,52	-4,8%
I. Inmovilizado intangible	127.021,88	172.675,17	-26,4%
II. Inmovilizado material	5.239.189,58	5.323.835,62	-1,6%
V. Inversiones financieras a largo plazo	5.345.067,18	5.741.373,76	-6,9%
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	24.426,00	43.821,97	-44,3%
B. Activo Corriente	35.551.629,09	32.975.605,20	7,8%
II. Existencias	73.737,23	76.009,12	-3,0%
III: Deudores y otras cuentas a cobrar	31.870.280,87	30.636.628,89	4,0%
V. Inversiones financieras a corto plazo	456.550,87	199.240,64	129,1%
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	3.151.060,12	2.063.726,55	52,7%
TOTAL ACTIVO (A+B)	46.287.333,73	44.257.311,72	4,6%

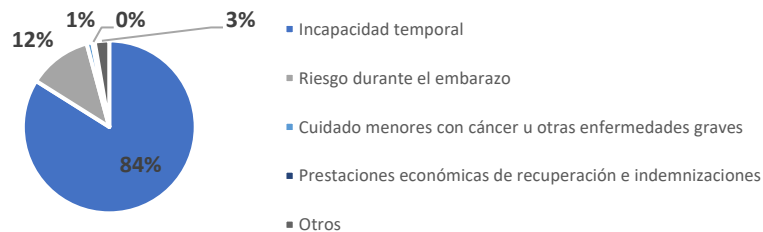
PASIVO	2019	2018	Diferencia
A. Patrimonio neto	27.076.927,98	28.509.868,24	-5,0%
1. Reservas	21.985.653,66	19.436.045,21	13,1%
2. Resultados de ejercicios anteriores	5.956.444,37	8.214.439,46	-27,5%
3. Resultados del ejercicio	-865.170,05	859.383,57	-200,7%
C. Pasivo corriente	19.210.405,75	15.747.443,48	22,0%
I. Provisiones a corto plazo	6.603.451,23	4.318.447,06	52,9%
II. Deudas a corto plazo	2.991,89	2.991,89	0,0%
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	12.603.962,63	11.426.004,53	10,3%
Total General (A+B+C+D)	46.287.333,73	44.257.311,72	4,6%

Representación gráfica por bloques

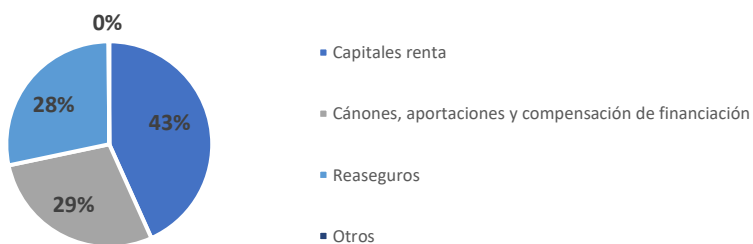
GASTOS	2019
1. Prestaciones sociales	40.525.256,99
2. Gastos de funcionamiento de los servicios	20.241.212,54
3. Transferencias y subvenciones	35.512.120,29
4. Pérdidas y gastos extraordinarios	1.304.327,08
TOTAL GASTOS	97.582.916,90

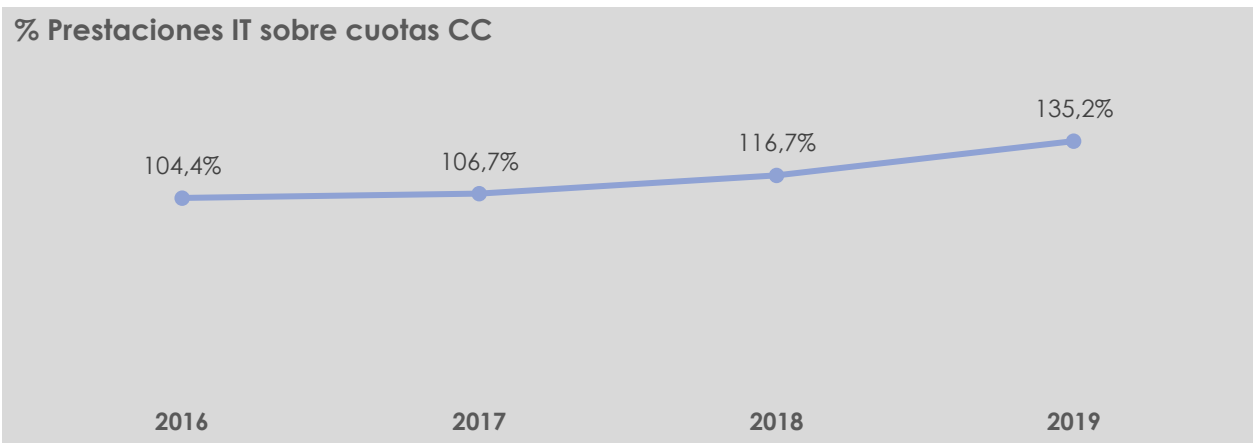
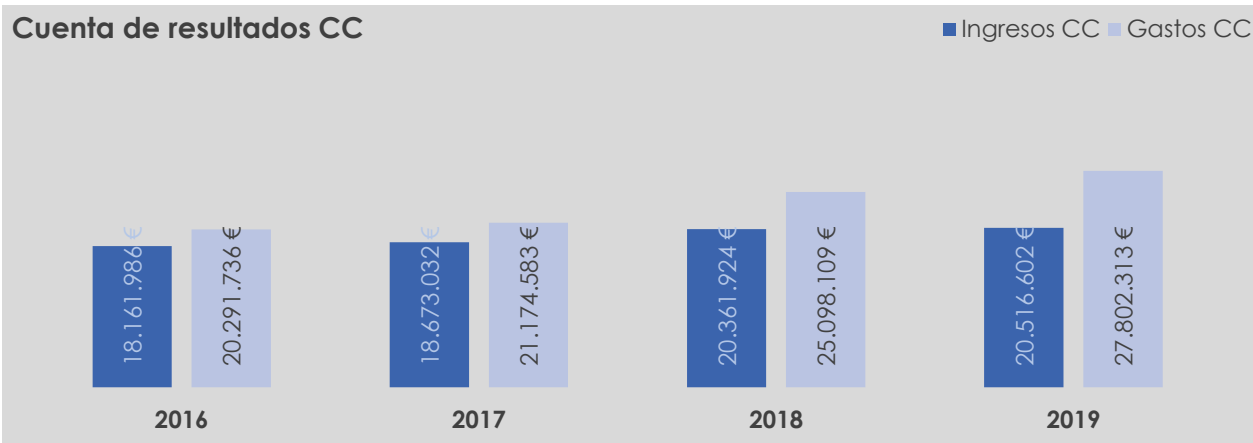
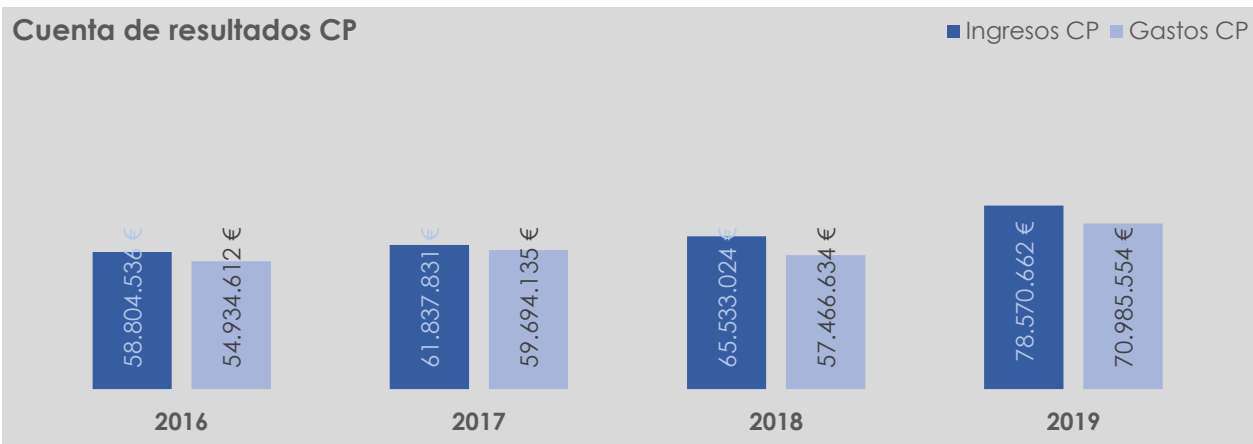
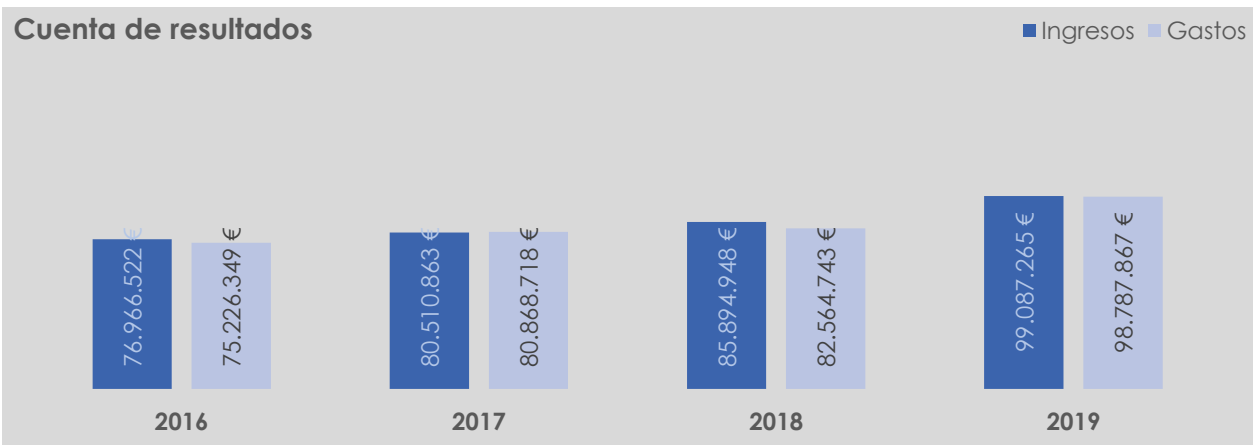


PRESTACIONES SOCIALES	2019
Incapacidad temporal	34.009.915,87
Riesgo durante el embarazo	4.804.660,74
Cuidado de menores con cáncer u otras enfermedades graves	426.970,79
Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones	185.533,54
Otros	1.098.176,05
TOTAL PRESTACIONES SOCIALES	40.525.256,99



TRANSFERENCIAS	2019
Capitales renta	15.371.313,94
Cánones, aportaciones y compensación de financiación	10.091.901,11
Reaseguros	10.008.907,05
Otros	39.998,19
TOTAL TRANSFERENCIAS	35.512.120,29





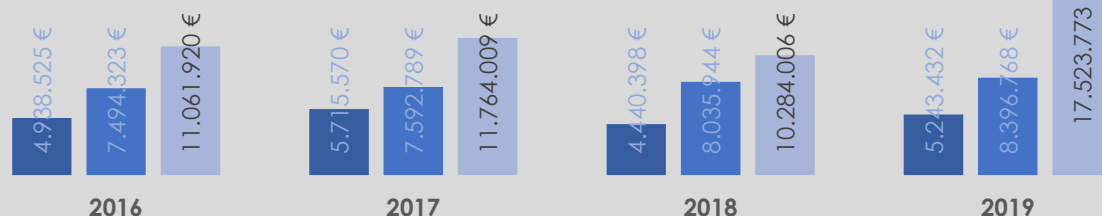
Análisis de gastos por tipo

■ Funcionamiento ■ Prest. Econ. ■ Transf. Subven.



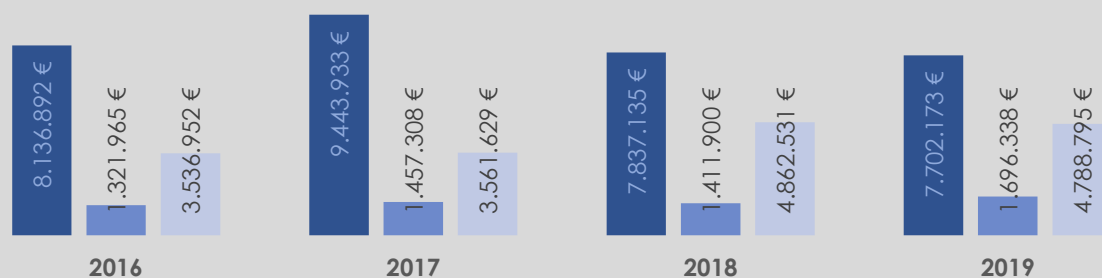
Análisis de gastos por tipo - detalle

■ Aprovisionamiento ■ Personal ■ IMS



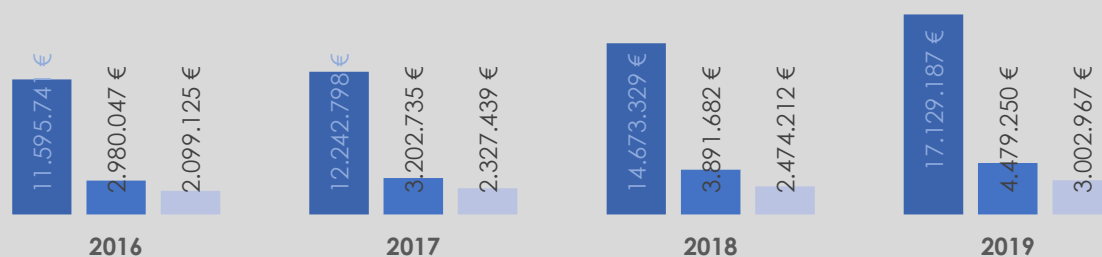
Análisis de gastos de CP

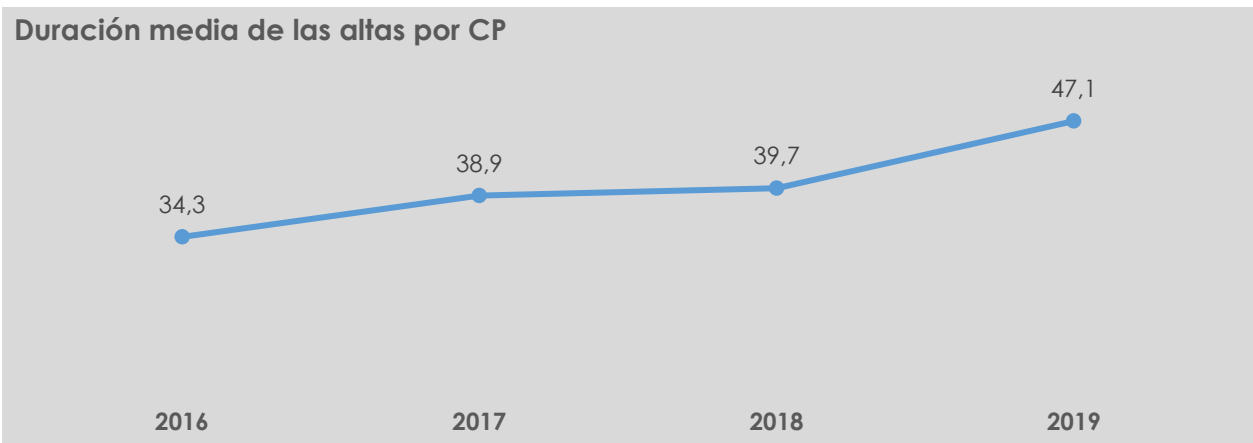
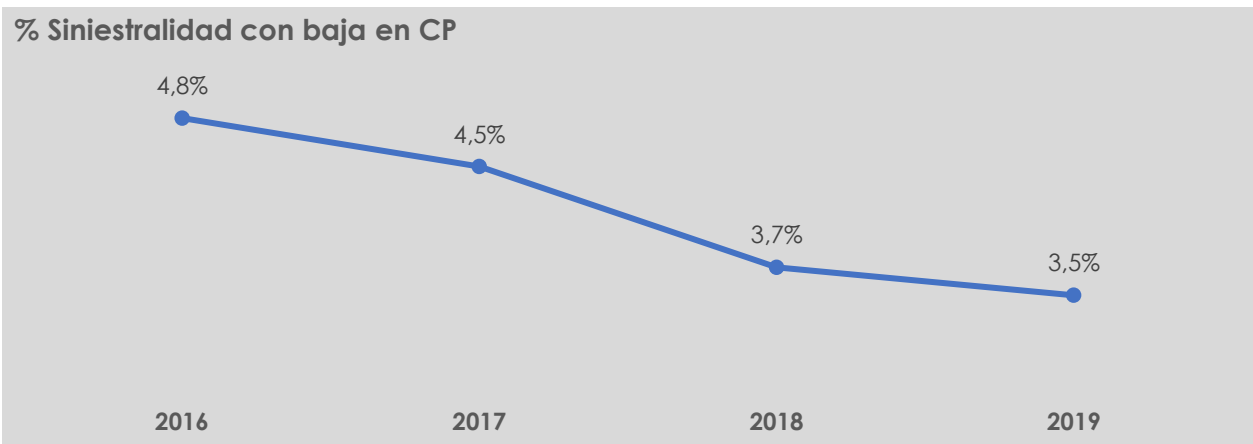
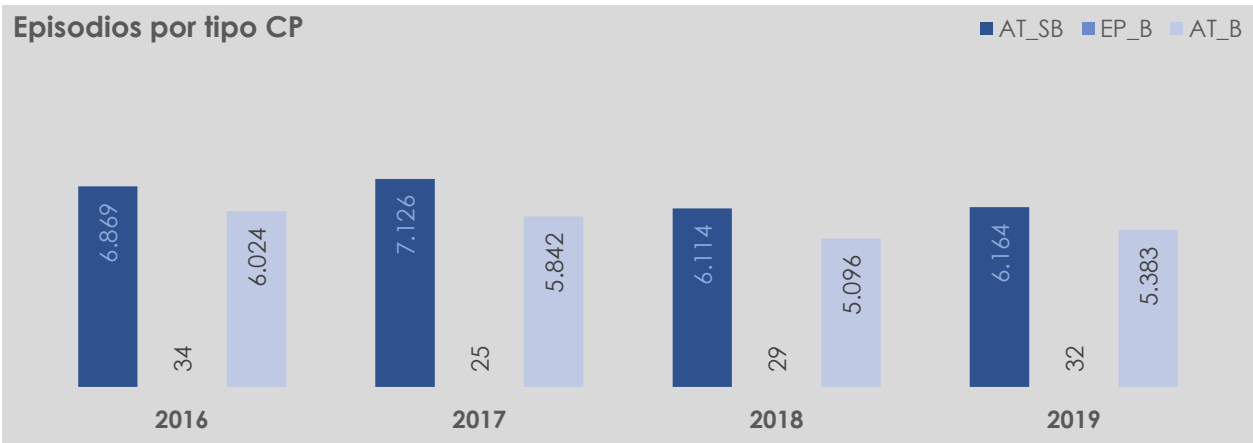
■ IT_DE ■ IT_DI ■ RELN



Análisis de gastos de CC

■ IT_DE ■ IT_DI ■ IT_AUT





Modelo de actividad de MAC

La Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) es una entidad dedicada a la gestión de las prestaciones de la Seguridad Social, que tiene, además, la formación en prevención entre sus principales objetivos.

Garantizar el máximo bienestar para los trabajadores

Una organización para estar cerca de las personas

Mejor atención en cualquier punto de Canarias

Un equipo que piensa en las empresas

Cobertura internacional

La importancia social de MAC

Porque todos pueden accidentarse alguna vez, la actividad de la Mutua de Accidentes de Canarias reviste una gran importancia social y engloba:

Asistencia médica, quirúrgica y hospitalaria

Prestaciones farmacéuticas

Rehabilitación

Asesoramiento en Seguridad e Higiene

Asistencia social

Asesoramiento administrativo, jurídico y psicológico

Pago de indemnizaciones en concepto de secuelas, invalidez, viudedad o fallecimiento

Pago de la Incapacidad Temporal (I.T.)

El accidentado será atendido con eficacia para conseguir su reincorporación laboral

Nuestro compromiso es ser ejemplares en todos los servicios

Asimismo, los factores clave de éxito que caracterizan a MAC se establecen como los aspectos a alcanzar para cumplir su misión e implantar estrategias para progresar hacia su visión. La siguiente tabla muestran los FCE:

FACTORES CLAVE DE ÉXITO

Establecimiento del cliente 2.0

Excelencia en gestión

Gestión de riesgos

Excelencia en la asistencia sanitaria

Gestión del conocimiento

Capacitación e implicación de los líderes

Comunicación interna

Formación interna en gestión por procesos

Ventaja competitiva y ejes fundamentales

La ventaja competitiva de MAC deriva de su ámbito regional de actuación, reforzado con los acuerdos de colaboración con el resto de las Mutuas integrantes de Corporación RAMA.

Como ejes fundamentales destacan la cobertura de la contingencia de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, extendiéndose a los diferentes aspectos asistenciales, económicos, farmacéuticos, rehabilitadores, etc., así como la Gestión de la Prestación Económica de Incapacidad Temporal derivada de Contingencias Comunes.

Actividad, servicios ofrecidos y clientes

Es importante destacar que las mutuas no tienen permitido realizar labor comercial para la captación de nuevos clientes.

En 2015 cambió la denominada Ley de Mutuas (Ley 34/2014), abriendo la posibilidad del cambio de Mutua para las empresas, por lo que el desarrollo de la actividad ha pasado de ceñirse a empresas de nueva creación a empresas y autónomos que les venza el convenio de asociación con su mutua.

Servicios principales:

Cobertura de
Accidentes de Trabajo
y Enfermedades
Profesionales

Prestaciones
Económicas
Contingencias
Profesionales

Prestaciones de
Incapacidad
Temporal por
Contingencia Común

Prestaciones por
Riesgo durante el
Embarazo y Lactancia
Natural

Prestaciones por
Cuidado de Menores
con Cáncer o
Enfermedad grave

Prestaciones por Cese
de Actividad de los
Trabajadores
Autónomos

Prestación
Farmacéutica

Servicio de
Ambulancias

Prestaciones
Económicas
Especiales

Prestaciones por
Incapacidad, Muerte
y Supervivencia

La Mutua de Canarias

Cadena de valor

La asociación/adhesión la pueden solicitar tanto las empresas como los trabajadores autónomos. Las pólizas de asociación incluyen la cobertura de las CP y como opcional las CC. Una vez que se firma la póliza se puede desempeñar la actividad regulada por la LGSS y RD del Convenio de colaboración de MCSS.

Las coberturas de las MCSS son de prestaciones sanitarias y económicas, en el caso de las CP, y sólo prestaciones económicas en el caso de las CC. Las contingencias económicas son el pago del salario de los trabajadores durante la baja o prórroga, así como los abonos de las incapacidades y rentas en caso de invalidez o muerte.

A continuación, se presenta el diagrama de flujo que sigue la cadena de valor de MAC agrupada en 6 bloques estratégicos (BE):



Socios clave

Como principales socios se encuentran las Mutuas integradas en Corporación RAMA. Constituye la más importante alianza de MAC a la hora de prestar servicios, intercambiar ideas y buenas prácticas, así como colaborar en múltiples ámbitos.

Influencia en el entorno social y ambiental

El impacto en la sociedad de la cadena de valor es importante debido a las prestaciones de las que es responsable MAC. Además, la Seguridad Social es un acicate de cohesión de la sociedad que ha permitido dotar a los trabajadores de las empresas de una calidad de vida en caso de enfermedad o accidente. Tal es así que la Organización Internacional del Trabajo establece una estrategia que pretende extender el modelo de la Seguridad Social por el mundo. Esta estrategia es acordada por consenso por los gobiernos y las organizaciones de trabajadores y de empleadores de los 185 Estados Miembros de la OIT.

Este enfoque queda plasmado en la estrategia de MAC a través de las líneas estratégicas N.º 4 y N.º 5.

En adición, se contribuye a la sostenibilidad y gestión medioambiental con el seguimiento y control de los recursos que se consumen y que tienen un impacto directo en el medio ambiente a través del sistema de gestión integrado, así como a través de las políticas de RSC que se desarrollan en los siguientes apartados de esta memoria bajo el paraguas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Junta directiva

D. Pedro Alfonso Martín

Presidente

D. José Cristóbal García García

Vicepresidente

D. Miguel Ángel Escudeiro Portela

Secretario

D. Antonio Díaz Barroso

Vicesecretario

Vocales

D^a. M^a Teresa Glez. Echávarri y Sánchez de la Cuesta
European School Management, S.L.

D. Francisco Javier Hernández Cabrera
Haripan, S.L.U.

D. Juan Luis Reyes Cabrera
Turística Konrad&Hidalgo, S.L.
Pendiente de asignar representante
Gobierno de Canarias

D. Francisco E. Linares García
Excmo. Ayuntamiento de La Orotava

Doña Myriam Martín Sáenz
Pérez Tacoronte, S.L.

Pendiente de asignar representante
Cabildo de Fuerteventura
D. Juan Carlos Brandón Álamo
Representante de los trabajadores

Comisión de control y seguimiento

D. Pedro Alfonso Martín. Presidente

D. Fernando Mesa Rufino

D. José Fernando Plasencia García

D. Hernán Tejera Oval

D. José Ángel Brito Brito

CCOO

Doña M^a del Carmen Marrero Falcón

CCOO

D^a. Águeda Victoria Francisco González

UGT

D. Antonio García Pérez

UGT

Comisión de prestaciones especiales

Representantes de las empresas mutualistas:

D. Daniel Jacobo Viera Ramírez

D^a. Elena Vela Sánchez

D^a. M^a Concepción García Hernández

D^a Juana Martín Brito

Representantes de los trabajadores:

D^a. M^a de La Paz Márquez Hdez. - UGT

D. José Rosendo López Padrón - UGT

D. Juan Jesús Borges Hernández - CCOO

D. José Javier González González - CCOO

Sedes y red asistencial

TENERIFE

Sede central MAC

C/Robayna, 2. Santa Cruz de Tenerife

Sede MAC Reyes Católicos

Avda. Reyes Católicos, 33. Santa Cruz de Tenerife

Centro MAC Güímar

Pl Valle de Güímar, parcela 1B. Edif. Tastusa, locales 5, 6, 7

Centro MAC La Orotava

C/Mencey Bencomo, S/N. Urb. El mayorazgo. Edif. Marquesa del Sauzal

Centro MAC sur

Avda. de Moscú, C.C. Aquamall, Adeje

LA PALMA

Centro MAC Santa Cruz de La Palma

Avda. El Puente, 37

Centro MAC Los Llanos de Aridane

Avda. Tanausú, 25, local 2

LA GOMERA

Centro MAC La Gomera

Avda. 5º Centenario, 46, portal 3, bajo. San Sebastián de La Gomera

GRAN CANARIA

Centro MAC Las Palmas-Clinica MAC

Paseo de Chil, 139

Centro MAC Vecindario

Calle Segovia, 79-8, 1ª planta. Vecindario

LANZAROTE

Centro MAC Lanzarote

Rambla medular, 81-local. Arrecife

FUERTEVENTURA

Centro MAC Fuerteventura

C/Vascongadas 56, esquina C/Aragón. Puerto del Rosario



La Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) cuenta con centros de asistencia sanitaria estratégicamente ubicados en Canarias. Además, ha expandido sus servicios a través de una importante red de centros concertados. No existe punto de la geografía autonómica y nacional que no sea convenientemente cubierto por nuestros servicios. Asimismo, se permite consultar dicha información a través de la plataforma web www.mac-mutua.org y en su aplicación móvil (APP).

TENERIFE

CENTRO MAC REYES CATÓLICOS



TENERIFE

CENTRO MAC GÜÍMAR



TENERIFE

CENTRO MAC LA OROTAVA



TENERIFE

CENTRO MAC ADEJE



TENERIFE

SEDE CENTRAL MAC



LA PALMA

CENTRO MAC SANTA CRUZ DE LA PALMA



LA PALMA

CENTRO MAC LOS LLANOS DE ARIDANE



LA GOMERA

CENTRO MAC LA GOMERA



GRAN CANARIA

CENTRO MAC LAS PALMAS



GRAN CANARIA

CENTRO MAC VECINDARIO



LANZAROTE

CENTRO MAC LANZAROTE



FUERTEVENTURA

CENTRO MAC FUERTEVENTURA

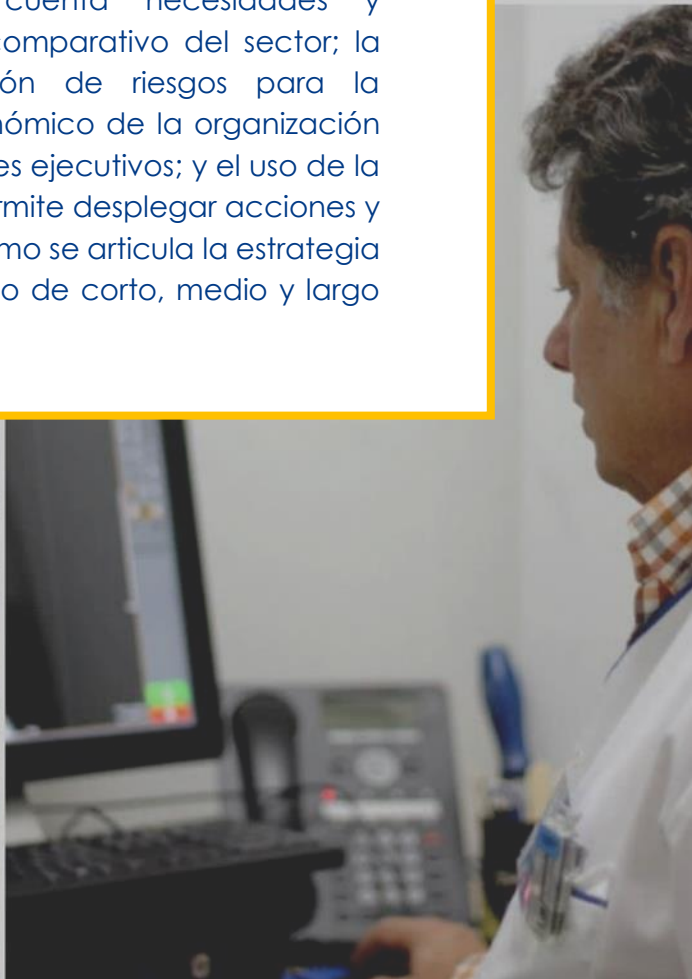
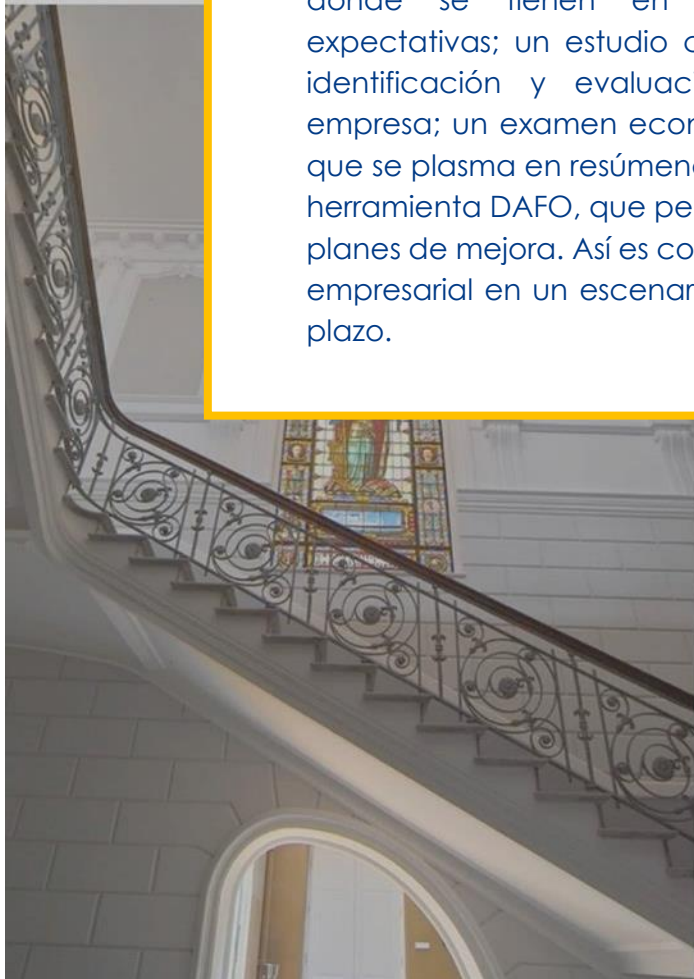


Estrategia



Estrategia:

La estrategia se define y es revisada a través de los sistemas de indicadores fijados por la organización, así como del análisis del grado de consecución de los objetivos establecidos. Se trata, en consecuencia, de la observación y seguimiento de las partes interesadas, donde se tienen en cuenta necesidades y expectativas; un estudio comparativo del sector; la identificación y evaluación de riesgos para la empresa; un examen económico de la organización que se plasma en resúmenes ejecutivos; y el uso de la herramienta DAFO, que permite desplegar acciones y planes de mejora. Así es como se articula la estrategia empresarial en un escenario de corto, medio y largo plazo.



Desempeño estratégico

Los líderes disponen de un cuadro de mando con el que se realiza una revisión de los resultados, la progresión en la consecución de la estrategia definida, el desempeño de los distintos procesos y las distintas líneas estratégicas, así como planes de acción y análisis del contexto situacional sobre el que se implica MAC en su prestación de servicio. Todo ello sirve para definir un análisis de la incertidumbre del entorno para determinar así sobre qué bloques temáticos se obtiene un mayor o menor riesgo.

Cada líder de proceso hace un seguimiento constante del desempeño de sus procesos. Tanto la revisión formal del Cuadro de Mando como del resultado de los procesos se hace de manera periódica en el marco de los comités correspondientes.

Valores corporativos

MAC inició el camino hacia la excelencia en el año 2008 con la definición de un Plan de Calidad. Dicho plan contemplaba un cambio organizacional y cultural como elementos clave a gestionar.

La dirección de MAC, con otros líderes de la Mutua, definieron los valores corporativos que representan a las personas que forman parte de la entidad:



VALORES DEFINIDOS	ÁMBITO DE APLICACIÓN	LABOR DE LOS LÍDERES
Vocación de servicio: Cumplir los objetivos de la Mutua con capacidad, esfuerzo y orientación al cliente (mutualistas y sus trabajadores, autónomos adheridos, pacientes, colaboradores, proveedores, empleados y otros grupos de interés).	En la actividad diaria. En asistencia sanitaria y no sanitaria. En la atención al paciente, empresas, asesorías, MTMSS y cualquier proceso u órgano.	Detectar necesidades. Adaptar servicios a necesidades de las partes legítimamente interesadas. Análisis de resultados de encuestas y propuestas de mejora. Solicitar y facilitar la participación de las personas. Coordinar los equipos de trabajo.
Integridad: Capacidad para mantenerse dentro de las normas sociales, organizacionales y éticas de la Mutua.	En cada puesto de trabajo.	Dar ejemplo de la ética de la organización. Dejar registrados los procedimientos de actuación. Velar por el cumplimiento de los procedimientos. Difundir la cultura ética de la organización.
Respeto: Atención y consideración de las diferentes opiniones y criterios reconociendo el valor de estos.	En toda la actividad diaria y cada persona de la organización.	Dar ejemplo de la ética de la organización y velar por su cumplimiento. Gestionar los conflictos para lograr el mejor desempeño de los equipos.
Lealtad: Realizar de manera profesional y responsable las tareas encomendadas, asumiendo el deber contraído.	En todos los puestos de trabajo.	Fomentar la formación. Fomentar la participación en la gestión. Fomentar la comunicación.
Trabajo en equipo: Compartir aptitudes y coordinar esfuerzos para alcanzar los objetivos.	En todos los equipos, grupos y procesos.	Hacer partícipes a las personas en los objetivos. Buscar la implicación de las personas. Fomentar la participación y asunción de responsabilidades.
Cercanía: Proximidad y accesibilidad a nuestros asociados, adheridos, pacientes, trabajadores y demás partes interesadas.	En toda la actividad diaria y cada persona de la organización.	Promover la cultura de la orientación al cliente y trabajadores. Ser ejemplo de esa orientación. Formar en la gestión de conflictos. Formar en la atención al cliente. Lograr altos niveles de satisfacción de los clientes.
Eficiencia: Optimización de recursos para alcanzar los objetivos con excelencia.	En todos los procesos definidos en MAC.	Detectar carencias. Promover planes de mejora. Gestionar la ejecución de los planes de mejora para lograr los objetivos.
Innovación: Aplicación de nuevas ideas, servicios o prácticas que sean útiles para el incremento de la productividad.	Grupos de mejora. Sesiones clínicas. En la gestión de los procesos. En los equipos de trabajo.	Fomentar la participación en I+D+i. Impartir la formación. Participar en autoevaluaciones. Participar en la vigilancia tecnológica. Liderazgo de los procesos. Fomentar el Benchmarking.

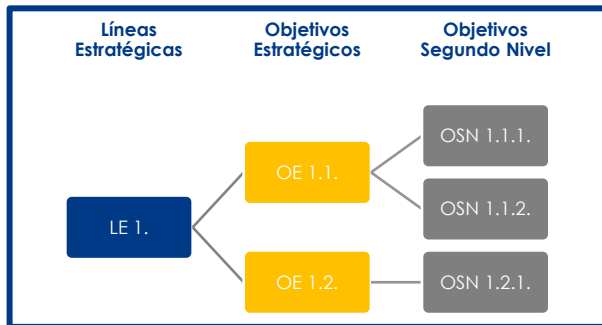
Las principales competencias de los líderes son: ser reflejo de los valores de la Mutua, generar confianza y credibilidad, orientación a resultados, fomentar las habilidades grupales y ser accesibles.

En la última revisión, los líderes han participado en diferentes reuniones en Corporación RAMA para identificar y establecer las mejores prácticas entre

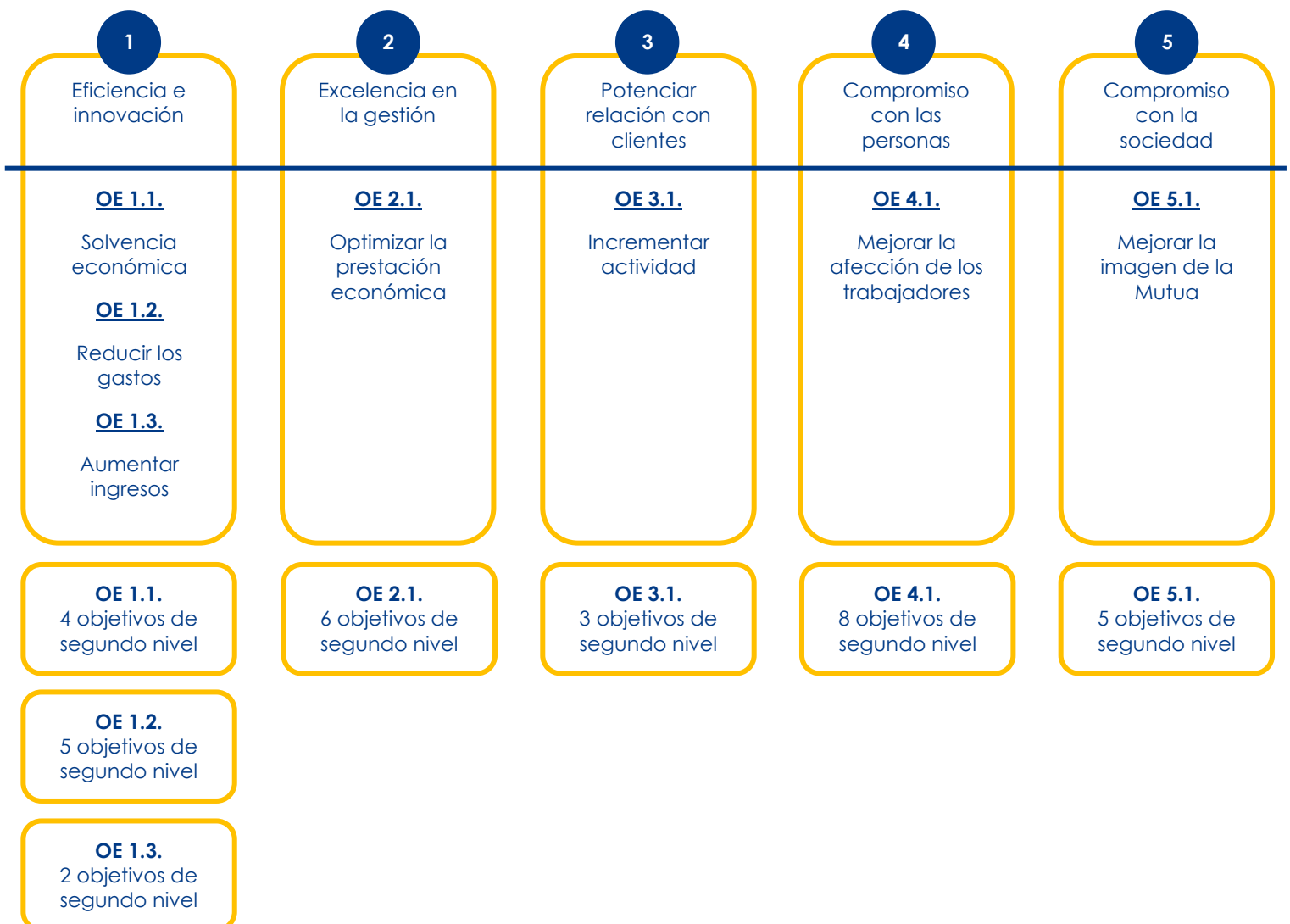
todas las mutuas integrantes con objeto de mejorar los servicios prestados, así como la eficiencia de estos, estableciendo protocolos que definan una asistencia integral referente en el sector.

Plan estratégico:

La estrategia que adopta MAC es la de adelantarse a los acontecimientos y tener una planificación estratégica clara con el fin de evitar la incertidumbre en su entorno. El enfoque establecido se recoge en el siguiente diagrama:



A continuación, se presenta el mapa estratégico de la Mutua de Accidentes de Canarias para el periodo 2018-2020:



Gestión de riesgos y contingencias

Principios

El propósito de la gestión de riesgos de MAC es la creación y la protección del valor, mejorar el desempeño, fomentar la innovación y contribuir al logro y consecución de la estrategia.

Bajo esta premisa, el sistema de gestión de riesgos y contingencias de MAC está basado en uno de los principales estándares de gestión de riesgos internacionalmente reconocidos:



Esto proporciona una orientación clara sobre las características de un sistema de gestión de riesgos eficaz y eficiente, comunicando su valor, así como explicando su intención y propósito. Estos principios actuarán y estarán integrados con el fin de gestionar todos aquellos efectos de incertidumbre que repercutan a sus objetivos y procesos.

Principios de la gestión de riesgos de MAC



INTEGRADO

La gestión del riesgo es parte integral de todas las actividades de MAC

ESTRUCTURADO Y EXHAUSTIVO

Se establece un enfoque estructurado y exhaustivo hacia la gestión del riesgo contribuyendo a resultados coherentes y comparables

ADAPTADO

El método y el proceso de gestión del riesgo se adapta y es proporcional a los contextos externo e interno de MAC relacionados con sus objetivos

INCLUSIVO

Permite la participación apropiada y oportuna de las partes interesadas de tal manera que se considere su conocimiento, puntos de vista y percepción. Esto resulta en una mayor toma de conciencia y gestión del riesgo informada

DINÁMICO

Los riesgos pueden aparecer, cambiar o desaparecer con los cambios de los contextos externo e interno de MAC. La gestión del riesgo anticipa, detecta, reconoce y responde a esos cambios y eventos de una manera apropiada y oportuna

MEJOR INFORMACIÓN DISPONIBLE

Las entradas a la gestión del riesgo se basan en información histórica y actualizada, así como en expectativas. Se tiene en cuenta explícitamente cualquier limitación e incertidumbre asociada. La información es oportuna, clara y disponible

FACTORES HUMANOS Y CULTURALES

El comportamiento humano y la cultura son influenciados considerablemente en todos los aspectos de la gestión del riesgo, así como en todos sus niveles y etapas

MEJORA CONTINUA

La gestión del riesgo permite mejorar continuamente mediante aprendizaje y experiencia

La correcta ejecución y eficacia de la gestión del riesgo de MAC depende de su integración en la dirección de la Mutua, incluyendo la toma de decisiones. Para ello se ha requerido del apoyo de las partes interesadas, particularmente de la dirección y el resto de los miembros de esta.

Esto permite con garantías el integrar, diseñar, implementar, valorar y mejorar la gestión del riesgo a lo largo de toda la cadena de valor de MAC.

Con todo ello, los componentes del sistema de gestión de riesgos y contingencias de MAC son trabajados a través de las siguientes etapas:

Comprensión de MAC y su contexto

Se analiza y comprende con carácter anual el contexto externo e interno de MAC con el objetivo de gestionar los riesgos.

El análisis del contexto externo incluye, pero no se limita a:

- Factores sociales, culturales, políticos, legales, reglamentarios, financieros, tecnológicos, económicos y ambientales ya sea a nivel internacional, nacional, regional o local.
- Relaciones, percepciones, valores, necesidades y expectativas de los grupos de interés externos.
- Complejidad de las redes y dependencias de MAC.

El análisis del contexto interno incluye, pero no se limita a:

- Alcance empresarial: visión, misión y valores.
- Estructura de la organización, roles y rendición de cuentas.
- Estrategia, los objetivos, planes y políticas.
- Cultura de la organización.
- Normas, directrices y modelos adoptados por la Mutua.
- Capacidades, recursos y conocimiento (capital, tiempo, personas, propiedad intelectual, procesos, sistemas, tecnologías...).
- Datos, sistemas de información y flujos de información.
- Relaciones con grupos de interés internos, teniendo en cuenta sus percepciones y valores.
- Posibles relaciones contractuales y compromisos.
- Interdependencias e interconexiones.

Asignación de roles y responsabilidades

A raíz de lo anteriormente descrito se establece una línea de trabajo detallada para que tanto la dirección de la MAC como los órganos de supervisión puedan asegurar que la obligación de rendir cuentas de los roles relevantes con respecto

a la gestión del riesgo es correctamente asignada y comunicada a todos los niveles de la Mutua.

Todo ello bajo las siguientes premisas:

Enfatizar que la gestión del riesgo es una responsabilidad principal en toda la estructura organizativa de MAC

Identificar a las personas que tienen asignada la obligación de rendir cuentas y la autoridad para gestionar el riesgo (dueños del riesgo)

Asignación de recursos

Tanto la dirección como los órganos de supervisión de MAC realizan una asignación de recursos apropiada para la gestión de los riesgos, que incluye, pero no se limita a:

- Personas, habilidades, experiencia y competencias.
- Procesos, métodos y herramientas a utilizar.
- Procedimientos documentados.
- Sistemas de gestión de la información y del conocimiento.
- Desarrollo profesional y necesidades de formación.

Asimismo, para la asignación de recursos se tienen en especial consideración las competencias y limitaciones de los recursos existentes en MAC.

Establecimiento de la comunicación y la consulta

La comunicación y consulta implica compartir información con el receptor objetivo y que los participantes proporcionen retroalimentación contribuyendo al aporte de valor relativa a la gestión del riesgo.

Dentro del sistema de comunicación y consulta, los métodos y el contenido están vinculados a las expectativas de las partes interesadas que les sea de aplicación y estén relacionadas.

Implementación

En esta etapa se lleva a cabo la implementación del marco de referencia definido en apartados anteriores, asegurando que el proceso sea parte de todas las actividades de MAC de manera adecuada.

Valoración

Asimismo, con carácter máximo anual, se evalúa la eficacia del sistema de gestión de riesgos de MAC y se establecen como elementos clave:

Medición periódica del desempeño en la gestión del riesgo con relación a su propósito, sus planes para la implementación, sus indicadores y el comportamiento esperado

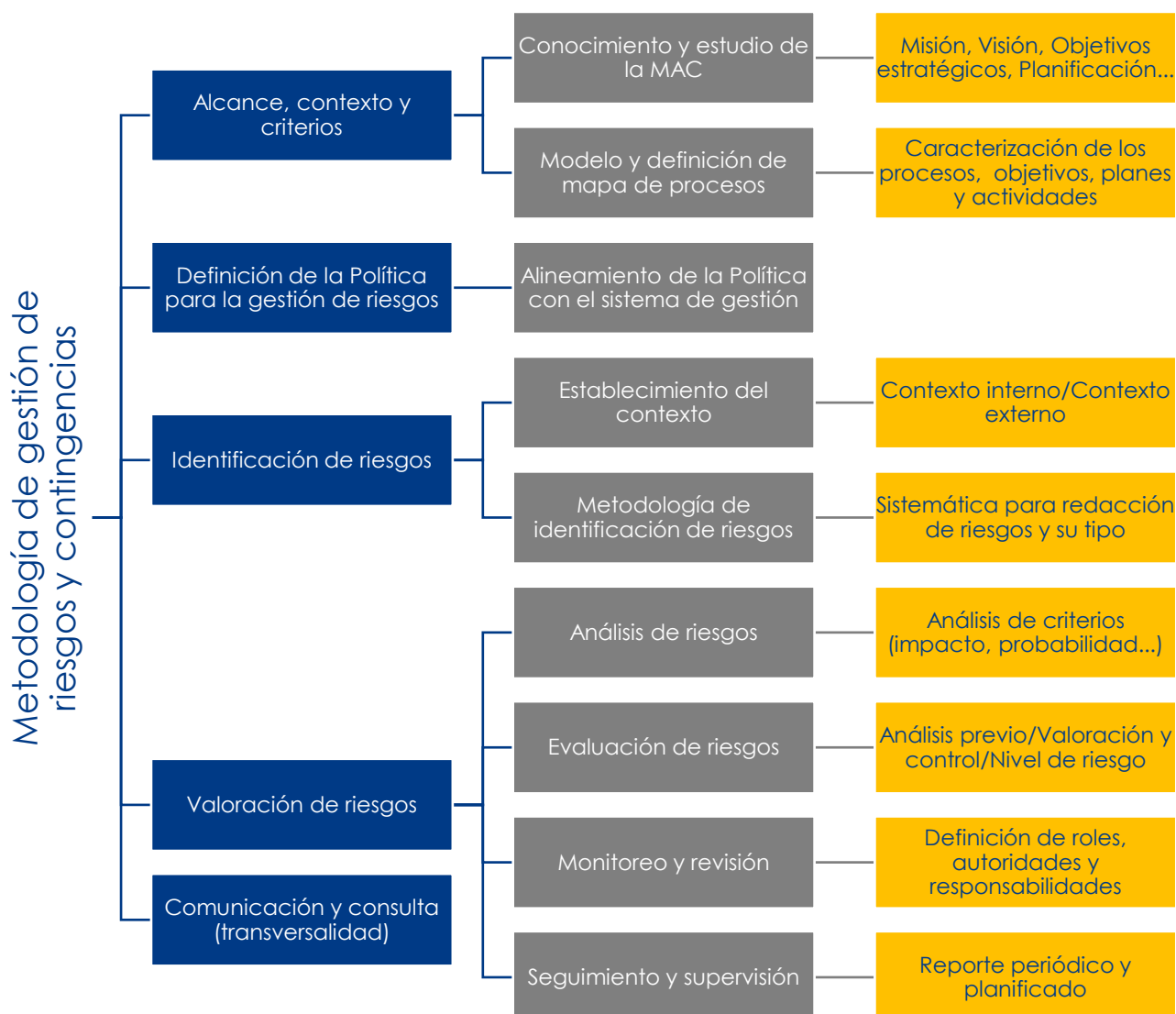
Determinación de si permanece idóneo para apoyar el logro de los objetivos de la organización

Mejora continua

MAC tiene implantado una sistemática y conjunto de herramientas de trabajo que permiten mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia de la gestión del riesgo.

Del mismo modo, esta sistemática permite que cuando se identifiquen brechas u oportunidades de mejora pertinentes, se desarrollen planes y tareas, asignándose a quienes sean responsables de su implementación.

A continuación, se puede observar la estructura metodológica completa y desagregada de la gestión de riesgos y contingencias de MAC.



Principales riesgos identificados a nivel macro

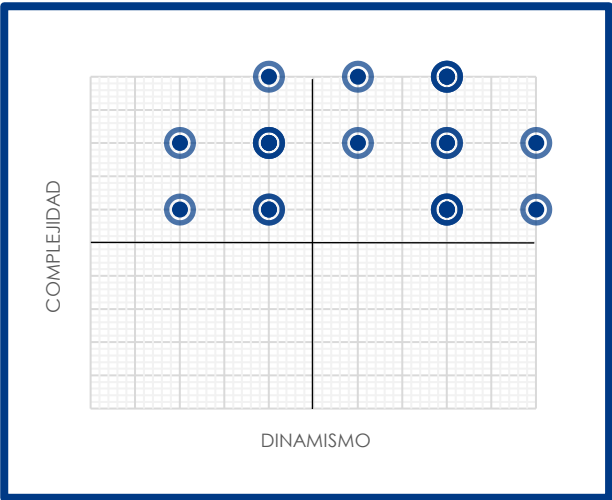
Diagnóstico de coyuntura regional: Análisis PESTEL

ENTORNO	VARIABLES	MUY NEGATIVO	NEGATIVO	NO AFECTA	POSITIVO	MUY POSITIVO
POLÍTICO	Política fiscal/impositiva		×			
	Estabilidad gubernamental				+	
	Estado del Bienestar				+	
ECONÓMICO	Política económica del gobierno				+	
	Nivel de desempleo		×			
	Inflación				+	
	Tipos de interés		×			
SOCIOCULTURAL	Cambio demográfico		×			
	Oportunidad de desarrollo				+	
	Comportamiento frente a empresa					+
	Comportamiento social					+
TECNOLÓGICO	Sistemas TIC y Marketing					+
	Productividad del servicio				+	
	Nuevas Tecnologías					+
	Plazos de obsolescencia				+	
ECOLÓGICO	Leyes de protección ambiental		×			
	Preocupación por el entorno		×			
	Concienciación social ambiental		×			
LEGAL	Licencias		×			
	Legislación de S. Social y Salud					+
	Sector protegido o regulado				+	
CONDICIÓN AMBIENTAL	Climatología				+	
	Legislación ambiental y empresarial		×			
	Disponibilidad de recursos		×			
	Cercanía de proveedores y servicios		×			
	Alcance a tecnologías ecoeficientes		×			
	Cualificación en MA de las personas			-		
	Prácticas de gestión en el sector				+	
	Grado de contaminación inicial				+	

Análisis de incertidumbre del entorno

La estrategia que debe adoptar MAC a la hora de evitar la incertidumbre o minimizar los daños que pueda provocar la misma es la de adelantarse a los acontecimientos y tener una planificación estratégica específica con el fin de evitar las fluctuaciones que puedan existir en el entorno. La mayoría de los datos recogidos se encuentran en el cuadrante superior derecho y superior izquierdo de los ejes de complejidad y dinamismo, lo que demuestra un grado bajo-medio de control del entorno y la imposibilidad de llevar a cabo una planificación a largo plazo (más de 4 años) en el sector. Las variables planteadas como objeto de estudio en el presente análisis del entorno son las siguientes:

- Geográfica
- Económica
- Ambiental
- Político-legal
- Sociocultural
- Tecnológica



Modelo de la gestión y tratamiento del riesgo

RIESGO	OPCIONES DE MANEJO
BAJO	Asumir el riesgo
MODERADO	Asumir el riesgo o Reducir el riesgo
ALTO	Reducir, Evitar o Compartir el riesgo
EXTREMO	Reducir, Evitar o Compartir el riesgo

ASUMIR	
	Implica que se ACEPTAN las consecuencias o efectos del riesgo; en este caso no es necesario tomar medidas para seguir disminuyendo la probabilidad e impacto del riesgo

REDUCIR	
	Implica tomar medidas encaminadas a DISMINUIR tanto la PROBABILIDAD, como el IMPACTO. La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles

EVITAR	
	Implica tomar medidas encaminadas a PREVENIR que el riesgo se materialice, evitar la materialización del riesgo es la primera alternativa a considerar, y esto se logra cuando al interior del proceso se generan CAMBIOS SUSTANCIALES

COMPARTIR	
	Implica tomar medidas que REDUZCAN EL IMPACTO del riesgo, al COMPARTIR las pérdidas potenciales a otras entidades, como en el caso de los contratos de seguros (Pólizas) o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad

Las tipologías de riesgos identificadas en el sistema de gestión de riesgos de MAC son las siguientes:

- Informático
- Ambiental
- De actividad
- Financieros
- Satisfacción de usuario
- Políticos
- Social
- Recursos humanos
- Estratégicos
- Legal y normativo
- Operativo

Código ético y compromisos

Código ético

La visión de MAC la fundamenta el llegar a ser la referencia del sector de las mutuas en la Comunidad Autónoma de Canarias, apoyándose en los aliados de Corporación RAMA, para compartir las mejores prácticas y recursos que permitan mejorar la capacidad de la Mutua en cuanto a prestación de servicios, así como la calidad de estos, el volumen de población protegida, la innovación, la eficiencia y la solvencia económica con una actuación socialmente responsable.

Es por ello por lo que MAC ha tomado la determinación de trasladar los valores que preside a todos sus empleados, directivos, gerencia, sus dos comisiones (Prestaciones Especiales y Control y Seguimiento), junta directiva (en adelante, los Miembros), elaborando el Código Ético que, unido a los procedimientos internos ya existentes en la Mutua, reforzarán la misión, la visión y los valores de esta.

MAC pretende, además, formalizar su compromiso con los principios rectores de toda sociedad democrática como es el respeto a los derechos humanos y libertades fundamentales, el cumplimiento íntegro de la legalidad vigente y procurar el desarrollo de su actividad en consonancia con el medio ambiente y el desarrollo sostenible. Y ello, guiado por la ausencia de ánimo de lucro, bajo la tutela y dirección del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Asimismo, su objetivo es establecer los principios y pautas que deben regir el desarrollo de las actividades y las relaciones comerciales de MAC, tanto a nivel interno, en relación con los Miembros de la Mutua que en el ejercicio de sus funciones puedan hacer uso del nombre o denominación de MAC, como a nivel externo, en el entorno laboral y con el resto de las mutuas.

Igualmente se busca con ello facilitar el desarrollo de las operaciones cotidianas en un ambiente ético, serio, profesional e íntegro de acuerdo con los más elementales principios de buena fe contractual y con la legalidad vigente.

El Código Ético es de aplicación y vincula a los siguientes grupos de personas:

- Integrantes de la Junta Directiva y de la Gerencia.
- Integrantes de la Comisión de Control y Seguimiento.
- Integrantes de la Comisión de Prestaciones Especiales.
- A todos los miembros de la Mutua.
- Sociedades subcontratadas que carezcan de procedimientos internos o de códigos de conducta equivalentes a los implantados en la Mutua.

Ninguna clase de incumplimiento será tolerado o ignorado y ningún miembro que denuncie actividades sospechosas, ilícitas o contrarias al Código Ético podrá ser sancionado por este motivo.

Valores y principios que presiden la actuación

Las normas que se contienen en el Código Ético son cumplidas por todos aquellos que se encuentren mencionados en el apartado anterior. Por todo ello, el comportamiento que debe regir las actuaciones de MAC se diferencia en los siguientes apartados:



Compromisos

Compromiso con la calidad

La estrategia de MAC se fundamenta principalmente en sus principios y valores éticos, la atención a sus grupos de interés y la gestión de acuerdo con el modelo EFQM de excelencia.

MAC tiene un sistema de gestión implantado bajo los Esquemas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 basado en procesos, que permite cumplir los objetivos de su política y estrategia de forma eficaz, eficiente y sostenible, la satisfacción de sus clientes, la implicación de las personas y la mejora continua.

Se identifican los procesos necesarios para la gestión, las interacciones entre los mismos y se

efectúa el seguimiento, medición y análisis de su desempeño.

Corresponde al proceso de Dirección Estratégica definir, a partir de la misión, visión y valores y en función de la evolución del entorno y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, las líneas estratégicas, objetivos estratégicos, indicadores y metas a alcanzar, así como los planes de acción específicos que los desarrollan. Se priorizan los procesos en función de su incidencia y contribución a la consecución de los factores clave de éxito (FCE) asociados a cada una de sus líneas estratégicas, y todos ellos alineados con la estrategia a través del despliegue de los objetivos mediante la identificación de los procesos responsables y colaboradores en la consecución de estos.

La Mutua de Accidentes de Canarias mantiene su compromiso de gestionar en base a los principios de calidad total y elaborar una estrategia de gestión basada en:

- Orientación hacia los resultados
- Orientación al Cliente
- Liderazgo y coherencia en los objetivos
- Gestión por procesos
- Desarrollo e implicación de las personas
- Aprendizaje, innovación y mejora continua
- Desarrollo de alianzas
- Responsabilidad social

Desde 2009, la Mutua de Accidentes de Canarias se ha comprometido a seguir como referente para la gestión el modelo EFQM, modelo que recoge e integra estos principios, y durante estos años ha estado trabajando en ello obteniendo, como fruto de tal esfuerzo, el reconocimiento a nivel nacional de excelencia empresarial, llamado "Sello de Excelencia Europea +400", en 2019, una calificación que premia y reconoce los altos estándares de calidad de la Mutua.

Contar con un sello de Excelencia Europea demuestra el compromiso de la organización con la mejora continua y permite a la Mutua situarse en un lugar privilegiado.

Compromiso con la igualdad

La Accesibilidad Universal garantiza a todas las personas, con independencia de su edad o discapacidad, las mismas posibilidades de acceso a cualquier parte del entorno construido y al uso y disfrute de los servicios en ellos prestados con la mayor autonomía posible en su utilización. Por ello, en MAC se manifiesta un claro compromiso con la sociedad creando entornos donde cualquier persona, independientemente de sus capacidades, pueda desarrollar sus actividades laborales en condiciones de igualdad de oportunidades que el resto de sus compañeros.



MUTUA
DE ACCIDENTES
DE CANARIAS



Compromiso con los ODS

En este proceso integrador y transparente, MAC promueve su compromiso con la sostenibilidad, iniciativa a través de la cual la Organización de Naciones Unidas promueve los distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



La implicación de MAC se concreta en numerosas acciones con las que, a lo largo del año, ha trabajado para dar respuesta a las necesidades planteadas por aquellos ODS en los que más influye el impacto de su actividad.

1. FIN DE LA POBREZA

- Campaña de recogida de material ortopédico en colaboración con ONG para su posterior envío a África. Septiembre 2019.
- Recogida de calzado para su envío a Marruecos (en colaboración con la ONG Azimut). Agosto 2019.
- Cambio de partner en recogida de gafas (General Óptica). Diciembre 2019.
- Recogida de juguetes (Cruz Roja). Diciembre de 2019.
- Concesión de Ayudas Económicas Extraordinarias a través de la Comisión de Prestaciones Especiales, tras el estudio y valoración de situaciones de necesidad.
- Realizar un N.º específico de proyectos de acción social anualmente hasta 2030
- Beneficiar a un N.º específico de personas a través de proyectos de acción social hasta 2030

2. HAMBRE CERO

- Recogida de alimentos (Comedor Social Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul de Santa Cruz de Tenerife). Diciembre 2019.
- Donar un N.º específico de alimentos al banco de alimentos en 2019
- Beneficiar a un N.º específico de personas a través de proyectos de acción social y/o voluntariado relacionados con el hambre, la malnutrición y la actuación en crisis alimentarias

3. SALUD Y BIENESTAR

- Acción conjunta Tranvía-UEC y MAC: exposición de carteles sobre hábitos saludables en marquesinas de las 28 paradas del tranvía. Julio-agosto 2019.
- II Concurso de relatos cortos sobre Hábitos Saludables. Mayo 2019.
- MAC SALUDABLES (acción esporádica). Incentivar el consumo de fruta en el lugar de trabajo. Todo el año.
- Organización de las II Jornadas sobre "Actualizaciones en patología del aparato locomotor en el ámbito laboral". Febrero 2019.
- Ofrecer al 100% de empleados formación sobre salud y estilos de vida saludable en 2021
- Implantar sistema de certificación ISO 45001
- Reducir número incidentes relacionados con la salud y la seguridad en el ambiente laboral un 30% en 2019
- Lograr cero lesiones y muertes en lugar de trabajo. 2030
- Lograr cero lesiones y muertes en contratistas y subcontratistas en 2030
- Garantizar que 100% de proveedores cuenten con medidas adecuadas de salud y seguridad laboral. 2030

4. EDUCACIÓN DE CALIDAD

- Curso "Comunicación y mutualismo" (FGULL, AMAT y MAC). Marzo 2019. Solo año indicado.
- Desarrollo de 150 actos culturales, divulgativos, educativos y sociales en nuestras instalaciones y 9 exposiciones en nuestra sala. Proyección plurianual
- Jornadas dirigidas a trabajadores autónomos y asesores laborales sobre el Real Decreto-Ley de Medidas Urgentes en el Orden Social. Febrero 2019.
- El registro de la jornada de trabajo desde la perspectiva de la Inspección y el Derecho Laboral". Julio 2019.
- Formar al 100% de empleados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2021
- Desarrollar un N.º específico de proyectos de sensibilización a empleados sobre temáticas relacionadas con los ODS y los 10 Principios del Pacto Mundial hasta 2030
- Desarrollar un N.º específico de proyectos de sensibilización a otros grupos de interés sobre temáticas relacionadas con los ODS y los 10 Principios del Pacto Mundial hasta 2030
- Formar al 100% de proveedores en los Objetivos de Desarrollo Sostenible hasta 2030
- Desarrollar un N.º específico de proyectos en ODS con colegios o universidades hasta 2030

5. IGUALDAD DE GÉNERO

- Manual de lenguaje no sexista. Abril 2019.
- Elaborar e implementar un Plan de igualdad en 2019
- Contar con medidas de conciliación de la vida laboral y personal
- Mantener un 100% de retención de empleados tras la baja de maternidad/paternidad en 2019
- Alcanzar un 50% de mujeres en puestos de dirección en 2019
- Eliminar la brecha salarial entre hombres y mujeres en 2030
- Mantener la presencia de mujeres en plantilla al menos en un 50% en 2019

6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

- Perlizadores de agua para los grifos de los aseos.
- Reducir el consumo de agua en las oficinas e instalaciones en un 10% en 2020
- Lanzar proyectos de ahorro de agua en el 100% de los centros de la Mutua en 2019
- Monitorear el uso de agua de los principales proveedores en 2030

7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

- Acción de concienciación sobre ahorro en agua y electricidad en centros MAC. Todo el año.
- Reducir en un 30% el consumo energético total
- Utilizar energías renovables en el 30% de las actividades

8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Exposición sobre cartelería de PRL en sala MAC. Junio 2019.
- I Concurso de microrrelatos sobre PRL. Mayo 2019.
- Entrega BONUS 2018. Diciembre 2019.
- Premio Alberto Guanche. Diciembre 2019.
- Encuesta de clima laboral. Noviembre 2019.
- Información y asesoramiento a las empresas y a los trabajadores autónomos sobre la aplicación de los medios de coordinación existentes para la prevención de los riesgos laborales.
- Incremento de trabajadores protegidos y empresas asociadas.
- Ofrecer al 100% de los trabajadores medidas de conciliación laboral y personal en 2019

9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- Jornadas "La Ergonomía y las nuevas tecnologías" (junto a Preving). Enero-febrero 2019.
- Proceso de Upgrade SAP.
- Intercambio de resultados de pruebas con proveedores sanitarios externos.
- Proceso de implantación de videoconsulta.
- Historia clínica compartida con INSS.
- Desarrollo del portal del paciente.

10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- Proceso para la elaboración de Plan de Igualdad.
- Intervención Social a 1.565 trabajadores en situación de Incapacidad temporal por Contingencias Profesionales.
- Desde la entrada en vigor de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo, 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, la Mutua de Accidentes de Canarias ha introducido en todos sus Pliegos de Condiciones requisitos especiales de ejecución de los contratos, de acuerdo con el artículo 202 del citado texto legal.
- Comunicar el 100% de casos identificados de discriminación en la Mutua y las medidas adoptadas para 2019
- Realizar un N.º específico de proyectos de desarrollo o acción humanitaria ligado a los ODS anualmente hasta 2030
- Realizar un N.º específico de proyectos de voluntariado ligado a los ODS con el foco en colectivos desfavorecidos anualmente hasta 2030

11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- Proyecto Árbol (reciclaje de elementos de escritura). Noviembre de 2019.
- Contenedores para el reciclaje de papel.
- Contenedores para plástico.
- Bolsas de basura con material 100% reciclado y reciclable.
- Implantación de la firma digital de expedientes, concursos, facturas, documentos, etc. para reducir la impresión de documentos y agilizar los trámites.

12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- Sustitución del alumbrado ascensores por led y con sensor de movimiento para limitar su tiempo de encendido.
- Utilización de productos de limpieza con Ecoetiqueta Europea.
- Implantar un SG de calidad ISO 9001 en 2021
- Implantar un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones de pacientes y familiares en 2020
- Reducir un 30% el uso total de papel hasta 2019
- Reducir el total de residuos en las instalaciones en un 40% hasta 2019
- Realizar encuestas periódicas de satisfacción entre pacientes en 2020
- Desarrollar un Código Ético de proveedores y un sistema de control en 2021
- Reducir los envases en un 20% en 2019

13. ACCIÓN POR EL CLIMA

- Introducción dentro de las obligaciones contractuales, entre otras, de la retirada de los tóners/tintas del proveedor de material de oficina, o del contratista de servicios de impresoras en pago por uso, etc.
- Reducir las emisiones de GEI en todas las operaciones de la Mutua en un 50%
- Monitorear las emisiones de CO2 del 100% de los principales proveedores en 2030

14. VIDA SUBMARINA

- Implantación de un sistema de Rayos X digital con lo que se han eliminado la producción de residuos como líquidos de revelado y de procesadora.
- Adoptar una Política Ambiental
- Implementar la certificación ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental en 2021
- Alcanzar un 100% de proveedores evaluados en medioambiente en 2030

15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

- Desde la entrada en vigor de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo, 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, la Mutua de Accidentes de Canarias ha introducido en todos sus Pliegos de Condiciones, las siguientes condiciones especiales de ejecución de los contratos, de acuerdo con el artículo 202 del citado texto legal:
Reducción del nivel de emisión de GEI.
Empleo de medidas de ahorro y eficiencia energética y a la utilización de energía procedentes de fuentes renovables durante la ejecución del contrato.
Mantenimiento o mejora de los recursos naturales que puedan verse afectados por la ejecución del contrato.

16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- Encuesta sobre percepción social de MAC (Julio 2019).
- Código ético.
- Protocolo de Compliance.
- Compromiso Corrupción 0.
- Portal de Transparencia de MAC.
- Inicio del proceso de implantación del Esquema Nacional de Seguridad e ISO27001.
- Ley de contratos Sector público.
- Upgrade Firewall corporativo.
- Noviembre de 2019 se aprueba actualización del código ético y catálogo de conductas prohibidas con el objeto de reforzar el compromiso de corrupción cero. EN 2019 se envió recordatorio a todo el personal para reforzar dicho conocimiento y los canales apropiados para comunicar las denuncias.
- Revisar el Código de conducta o Código ético en 2019
- Crear un canal de denuncias para pacientes y proveedores y comunicar el número de casos identificados en materia de corrupción y las medidas adoptadas en 2021
- Alcanzar el 100% de empleados formados en materia de corrupción en 2030
- Alcanzar el 100% de centros evaluados en materia de corrupción en 2021

17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- Partner con ICHH. Abril 2019.
- Renovación de la adhesión a Charter de la Diversidad. Abril 2019.
- Adhesión a Visión Zero. Mayo 2019.
- Integrante de Corporación Rama (desde 2016).
- Tranvía de Tenerife (2019), Titsa (2019 y 2020) y CRI (2020).
- Llevar a cabo un N.º específico de alianzas estratégicas anualmente para contribuir a los ODS hasta 2030
- Recopilar un N.º específico de propuestas e ideas de los empleados ligadas a los ODS e implementar una anualmente hasta 2030

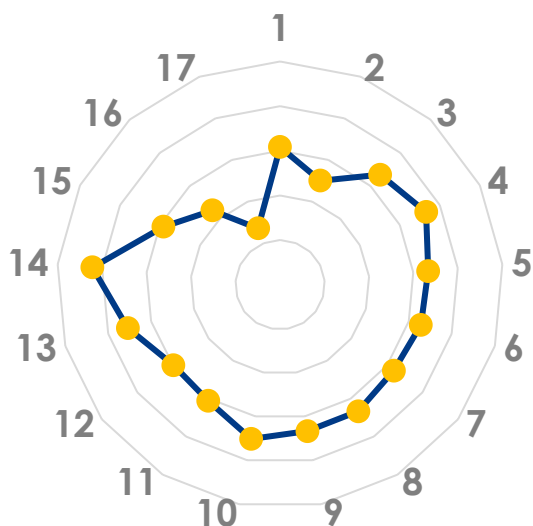
Resultado de desempeño y contribución en los ODS

A continuación, se presenta el resultado de contribución a cada ODS en base a la información disponible, el nivel de intervención y los logros alcanzados respectivamente para el año 2019.

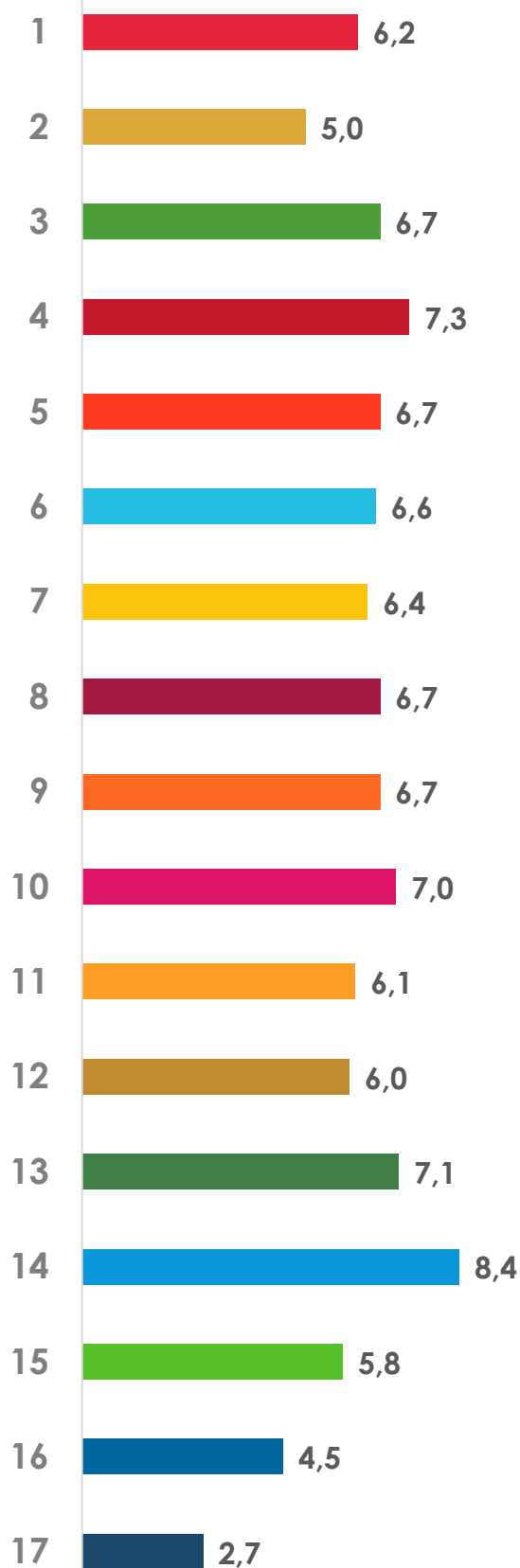
Para esta valoración se ha generado una baremación en una escala de 0 a 10 aplicada a cada objetivo en base a tres criterios de ponderación:

- Información disponible del ODS
- Nivel de intervención sobre el ODS
- Logro general alcanzado del ODS

Una vez valorados estos criterios para cada Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), el valor resultante se escala de 0 a 10.



Asimismo, en base a los datos anteriormente aportados se presenta la priorización de los ODS donde, con mayor implicación y repercusión, opera MAC:

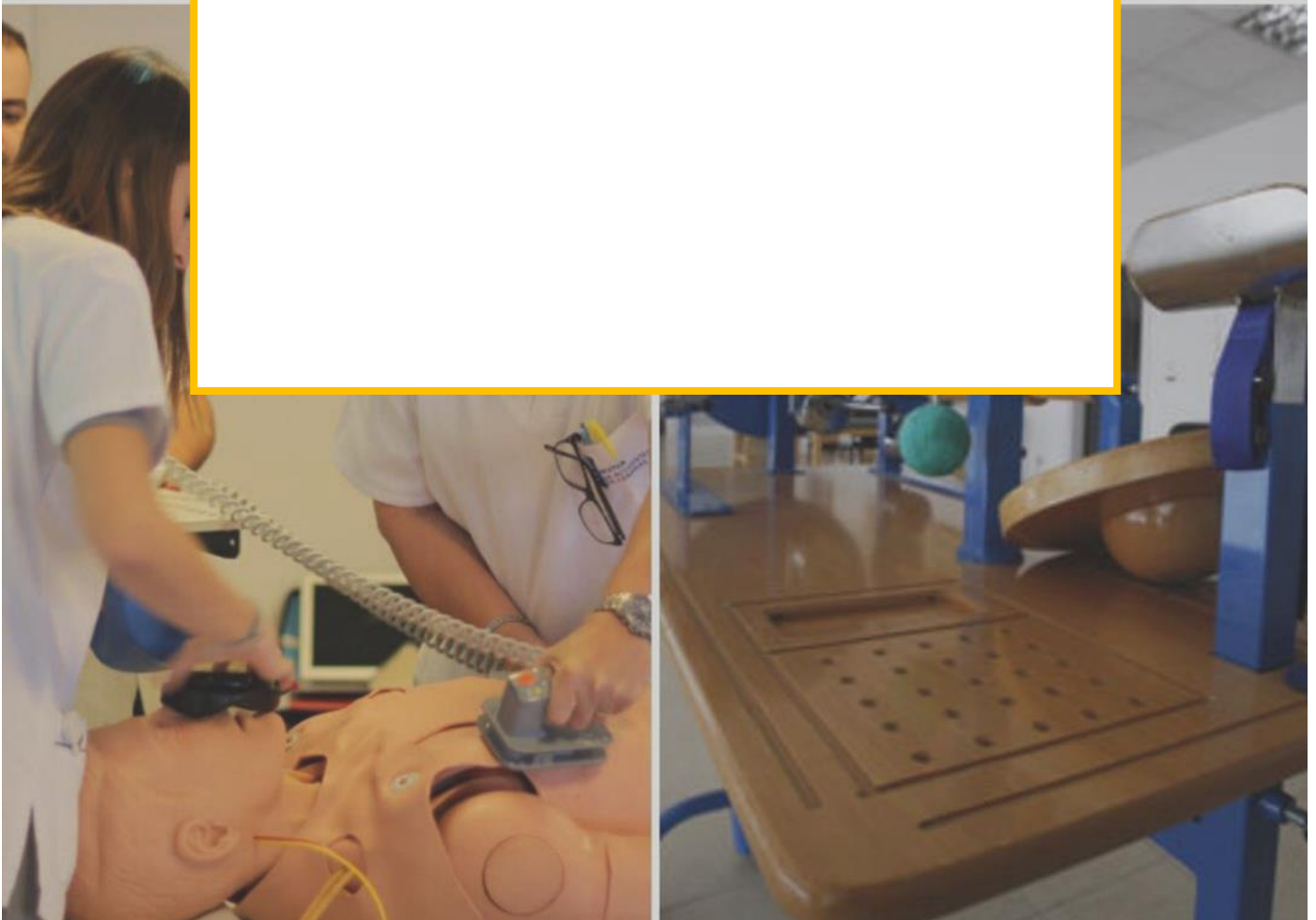


Personas



Personas:

La Mutua de Accidentes de Canarias ha tenido siempre un enfoque hacia el equipo humano, y en los últimos años se ha hecho, si cabe, más hincapié en mejorar la satisfacción de nuestro público interno, auténtico eje de MAC.



Gestión organizativa y compromiso

La información extraída en este primer apartado es esencial, puesto que advierte sobre los elementos culturales y relacionales de la organización que son necesarios trabajar para la aplicación del principio de igualdad, entre otros.

En este ámbito se analiza la cultura organizacional, la estructura y gestión organizativa, las relaciones laborales, las relaciones con otras organizaciones y la comunicación e imagen corporativa.

Cultura organizacional

En toda organización existen valores y creencias que, en muchas ocasiones, son específicas de la cultura interna de la propia organización y que son necesarios conocer para la elaboración del diagnóstico de situación.

La cultura organizacional identifica la forma de ser de una organización, la define y la diferencia de otras, y en ella se determinan cuáles son la misión y los valores que constituyen su esencia, manifestándose en sus formas de actuación.

El compromiso de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres se encuentra recogido de forma expresa en el Convenio Colectivo de la Empresa Mutua de Accidentes de Canarias (M.A.C) (BOC núm.131 de 5/7/2011).

Así, el mencionado Convenio Colectivo recoge un apartado denominado "Igualdad de Oportunidades" e indica que la Mutua de Accidentes de Canarias declara formalmente su respeto a la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, el Departamento de Recursos Humanos acordará, con los representantes legales de los trabajadores, medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

En relación con las acciones llevadas a cabo en MAC destacan las siguientes:

- Publicación del "Manual de lenguaje no sexista" de MAC.
- Publicación de un Plan de Igualdad que será aprobado en julio de 2020.
- La Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) renueva su adhesión al Charter de la Diversidad de España, una iniciativa que pone de manifiesto el compromiso de la entidad con la igualdad, la diversidad y la integración de las personas.

La organización cuenta con políticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Asimismo, en relación con los sistemas de gestión de la calidad con que cuenta la organización, cada año se realiza un Informe de Clima Laboral basado en el modelo EFQM de Excelencia.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales son otro elemento clave que refleja hasta qué punto la igualdad está presente y es compartida por todas las partes de la organización.

El Convenio Colectivo de MAC recoge que:

(...) el Departamento de Recursos Humanos acordará, con los representantes legales de los trabajadores, medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Estas medidas se negocian a lo largo de la vigencia del Convenio y se incorporan a los procedimientos de actuación.

Relaciones con otras organizaciones

Resulta de interés conocer si se produce un traslado del compromiso interno con la igualdad entre mujeres y hombres a la contratación y las relaciones con otras organizaciones colaboradoras.

Por ello, se pretende traspasar la frontera de la propia organización incorporando la misma responsabilidad con el cumplimiento del principio de igualdad a las organizaciones con las que se trabaja teniendo un efecto multiplicador del compromiso interno.

Comunicación e imagen corporativa

La organización cuenta con un Manual de Lenguaje no sexista.

En las publicaciones realizadas en las redes sociales como Facebook o Twitter se cuida el lenguaje utilizado siendo éste inclusivo y, además, las imágenes publicadas tienen en cuenta no transmitir estereotipos sexistas.

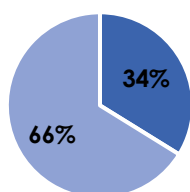
Situación: hombres y mujeres en MAC

Composición y características de la plantilla

Distribución de la plantilla por sexo.

De acuerdo con la totalidad de datos analizados, la plantilla de MAC está compuesta, en el momento de recogida de la información que sirve de base para el presente diagnóstico (31 diciembre de 2019 sobre el personal fijo y eventual de la Mutua), por 207 personas, de las cuales, 137 son mujeres y 70 hombres.

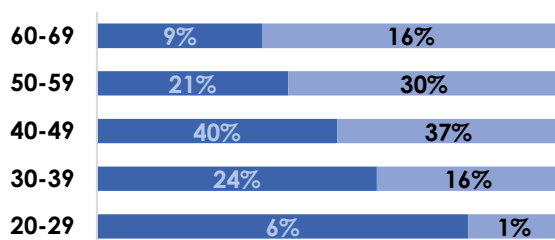
■ Hombres ■ Mujeres



Distribución de la plantilla por edades

Realizando una primera aproximación, en el siguiente cuadro se puede ver el porcentaje de la plantilla femenina y masculina distribuida por edades.

■ Mujeres ■ Hombres



Para elaborar un análisis más exhaustivo que lleve a conclusiones más certeras se procede a analizar los datos con más detalle, que se encuentran desglosados en el siguiente cuadro.

Edad	Mujer	%	Hombre	%
20-29	8	6%	1	1%
30-39	33	24%	11	16%
40-49	55	40%	26	37%
50-59	29	21%	21	30%
60-69	12	9%	11	16%
Total	137	100%	70	100%

La franja de edad mayoritaria en MAC es la identificada con el intervalo comprendido entre los 40 y 49 años, en el cual se encuentra el 39% de la plantilla, esto es, 81 personas. De este porcentaje el 68% son mujeres (55) y el 32% son hombres (26).

No obstante, si se realiza el análisis en proporción de la cantidad de mujeres y hombres totales de la plantilla, se puede concluir que en esta franja se sitúa el 40% de la plantilla femenina y el 37% de la plantilla masculina.

La segunda franja en la cual se encuentra más personal es aquella en la que se sitúan las personas

de entre 50 a 59 años, situándose en esta el 24% de la plantilla, esto es, 50 personas. De este porcentaje, el 58% son mujeres (29) y el 42% son hombres (21).

No obstante, si se realiza el análisis en proporción a la cantidad de mujeres y de hombres totales de la plantilla, se puede concluir que en esta franja de edad se sitúa el 21% de la plantilla femenina y el 30% de la plantilla masculina.

La tercera franja con mayor número de plantilla es la de 30-39 años, en la que se sitúa el 21% de los/las empleados/as, de los cuales, el 75% son mujeres (33) y el 25% son hombres (11).

Sin embargo, si se realiza el análisis en proporción a la plantilla total femenina y masculina, se puede concluir que en esta franja existe mayoría de mujeres con un 24% frente a un 16% de hombres.

Distribución por estado civil

Estado	Total plantilla	%
Casado/a	82	40%
Divorciado/a	10	5%
Soltero/a	115	56%
Total	207	100%

Como se puede observar, el 40% de la plantilla está casada, el 56% es soltera y el 5% divorciada.

Distribución por número de hijos/as

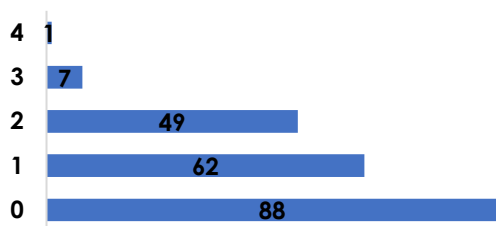
Estado	Total plantilla	%
Sin hijos/as	88	43%
Con hijos/as	119	57%
Total	207	100%

Como se puede apreciar el 57% de la plantilla tiene hijos/as frente al 43% que no tiene.

Realizando un análisis más detallado, se indica a continuación el número de hijos/as por trabajador/a:

- El 43% de la plantilla no tiene hijos/as.
- El 30% de la plantilla tiene 1 hijo/a.
- El 24% de la plantilla tiene 2 hijos/as.
- El 3% de la plantilla tiene 3 hijos/as.
- El 0,5% de la plantilla tiene 4 hijos/as.

■ Total plantilla



Condiciones laborales

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

El 94% de la plantilla presta servicios mediante un contrato indefinido frente a un 6% de la plantilla que trabaja mediante un contrato temporal.

De ese 6%, el 85% son mujeres (11) frente al 15% de hombres (2).

Si se analiza la información según el número total de plantilla femenina y masculina, se puede comprobar lo siguiente:

- De la plantilla femenina, el 92% trabaja mediante un contrato indefinido, frente al 97% de la plantilla masculina.

De la plantilla femenina, el 8% trabaja mediante un contrato temporal, frente a un 3% de la plantilla masculina.

Contrato	Mujer	%	Hombre	%
Indefinido	126	92%	68	97%
Temporal	11	8%	2	3%
Total	137	100%	70	100%

Distribución por tipo de jornada

Tipo jornada	Mujer	%	Hombre	%
Continuada	131	96%	65	93%
A turnos	6	4%	5	7%
Total	137	100%	70	100%

El 95% de la plantilla femenina y masculina presta servicios mediante una jornada continuada, tan sólo el 5% de ambos sexos presta servicios a turnos.

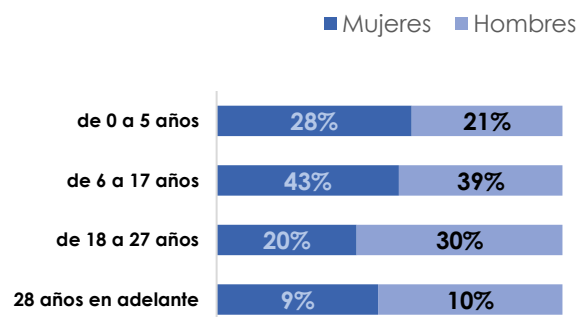
Distribución por duración de la jornada

Duración	Mujer	%	Hombre	%
T. Completo	135	99%	65	93%
T. Parcial	2	1%	5	7%
Total	137	100%	70	100%

El 97% de la plantilla presta servicios a jornada completa frente al 3% que lo presta a tiempo parcial.

En cuanto a la plantilla masculina, el 93% presta servicios a jornada completa frente al 7% que lo realiza a tiempo parcial. Respecto a la plantilla femenina, la práctica totalidad (99%) presta servicios a tiempo completo, respecto al 1% restante que lo hace a tiempo parcial.

Distribución de la plantilla por antigüedad



El 42% de la plantilla tiene una antigüedad de entre 6 y 17 años. La siguiente franja con mayor número de empleados/as es la de 0 a 5 años con un 26% de los empleados, seguida de la franja de 18 a 27 años con un 24% de la plantilla. Por último, encontramos las franjas de 28 años en adelante con un 9% de la plantilla.

Distribución grupos profesionales y nivel retributivo

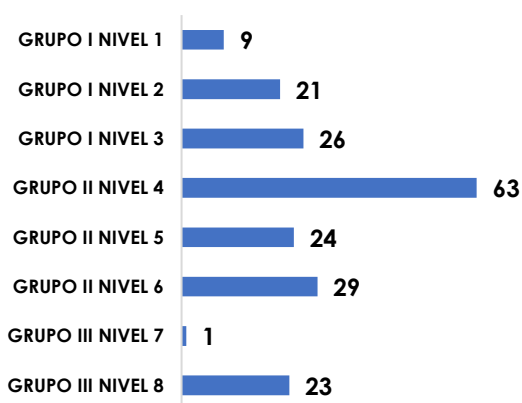
A continuación, se analiza la distribución de la plantilla por grupos profesionales y nivel retributivo sobre la plantilla fija de MAC.

Tal y como se ve en el siguiente gráfico, el grupo/nivel con mayor número de trabajadores/as es el Grupo II nivel 4 (fisioterapeuta, enfermería o trabajo social, entre otros) en el que se sitúa el 32% de la plantilla de trabajadores/as.

El siguiente grupo/nivel con mayor número de trabajadores/as es el Grupo II nivel 6 (auxiliar sanitario, entre otros) con un 15% de la plantilla, a ese grupo le siguen el Grupo I nivel 3 (en los que se encuentra médico/a de medicina general y psicólogo/a, entre otros) con un 13%, el Grupo II

nivel 5 (entre los que se encuentra ATR y ATL) y Grupo III nivel 8 (celador/a o mozo/a) ambos con un 12%, el Grupo I nivel 2 (cirujano/a traumatólogo o médico/a especialista) con un 11%, y el Grupo I nivel 1 (director/a de servicios médicos o jefe/a de servicios sanitarios, entre otros) con un 5%.

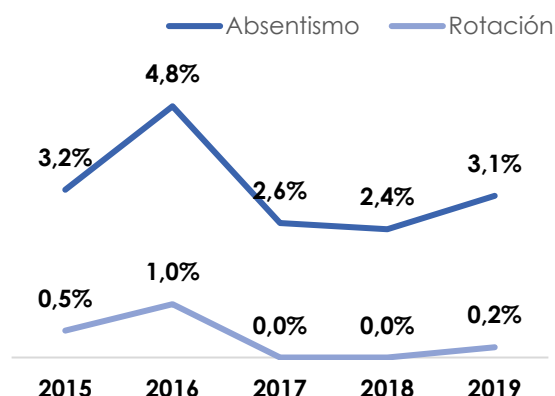
El grupo III nivel 7 (conductor ambulancia o responsable mantenimiento, entre otros) sólo recoge un 1% de la plantilla.



Absentismo

Durante el año 2019 se produjo un valor porcentual de absentismo del 3,1%. Asimismo, para dicho periodo, respecto al ratio de rotación, se alcanzaron los 0,2 puntos porcentuales.

En la siguiente representación gráfica se distribuyen el resto de los valores anuales sobre el nivel de absentismo y de rotación de MAC.



Acceso y permanencia a MAC

El estudio realizado en esta materia lleva a conocer en qué medida acceden mujeres y hombres a la organización y cómo son los procesos que llevan a dichos resultados de accesos.

Acceso a la Mutua

Evolución de las contrataciones

Se han analizado las contrataciones llevadas a cabo durante el año 2019 y se ha podido constatar que se ha contratado a un total de 8 personas. De

dichas contrataciones el 38% fueron mujeres (3) y el 63% fueron hombres (5).

Año	Mujer	%	Hombre	%
2019	3	38%	5	63%

Por todo ello, se han adoptado las siguientes medidas:

Elaboración de un Procedimiento de Selección que cumpla las garantías en la aplicación del principio de igualdad en el que se incluya el procedimiento recogido en el existente flujograma y unas fichas a cumplimentar en cada proceso de selección para cada candidato.

En el acceso al empleo, a igualdad de méritos y capacidad para el desempeño del puesto de trabajo a cubrir, se prioriza la contratación del sexo menos representado en el puesto correspondiente. De este modo, se pretende disminuir la feminización o masculinización de categorías o departamentos.

El/la Tutor/a interno deberá hacer partícipe a la persona trabajadora en los valores de la organización velando por su óptima integración, y atenderá a las dudas o problemas que puedan surgir durante los seis primeros meses de la contratación.

Se pretende integrar a la nueva incorporación en la misión, visión y estrategia de la Mutua, así como de las expectativas asociadas a su puesto.

Incorporación, proceso de selección y su gestión

Los canales de reclutamiento utilizados son las redes sociales (LinkedIn, Twitter y Facebook) y ofertas publicadas a través de Colegios Oficiales. Por tanto, se puede apreciar que los canales utilizados garantizan el acceso tanto a mujeres como a hombres.

En cuanto a las candidaturas presentadas, no se reciben un número similar de solicitudes de mujeres y hombres para participar en los procesos de selección, sino que para ciertos puestos se reciben mayoritariamente candidaturas de mujeres o de hombres.

Permanencia en la organización

Evolución de las extinciones de la relación laboral

Se han analizado las extinciones producidas en el 2019 y en total se han producido 26 extinciones, de las cuales 20 ha correspondido a mujeres (77%) y 6 a hombres (23%).

Teniendo en cuenta que la proporción de mujeres y hombres en la compañía es del 66% y 34%, respectivamente, las extinciones producidas no suponen una mayor contribución al desequilibrio existente en la presencia de mujeres y hombres.

Año	Mujer	%	Hombre	%
2019	20	77%	6	23%

Motivos de las extinciones

Motivo	Mujer	Hombre
Despido	0	1
Fin periodo de prueba	0	0
Fin contrato temporal	11	2
Baja voluntaria	2	1
Excedencia	5	0
Pase a pensionista	0	2
Fallecimiento	1	0
Cuidado de familiar	1	0
Total	20	6

El motivo de extinción de la relación laboral más producido en el año analizado (2019) es el fin de contrato temporal con un 50% de las extinciones totales, y dentro de dicho porcentaje, el 85% han sido mujeres y un 15% hombres.

El segundo motivo de extinción de la relación laboral más producido en el año analizado (2019) es el de excedencia, con un 19%. Dentro de dicho porcentaje, el 100% ha sido plantilla femenina.

El tercer motivo de extinción de la relación laboral más producido en el año analizado (2019) con un 12% del total ha sido el de baja voluntaria con un 67% de mujeres y un 33% de hombres.

El resto de los motivos de extinción de la relación laboral para el periodo 2019 con igual porcentaje sobre el total (4%) son:

- Despido
- Fin periodo de prueba
- Pase a pensionista
- Fallecimiento
- Cuidado de familiar

Formación continua

El acceso a la formación continua es fundamental para el desarrollo profesional puesto que no solo mejora la calificación para el desempeño del lugar que se ocupa, sino que promueve el desarrollo profesional y, por lo tanto, la capacidad de promoción. Por ello es imprescindible asegurar que todas las personas tienen las mismas oportunidades de acceso a la formación continua.

Número de formaciones impartidas

En el año 2019 se impartieron 6.367 horas de acciones formativas, de las cuales participaron un total de 683 asistentes.

Formación	Externa		Interna	
Mes	Asisten.	Horas	Asisten.	Horas
Ene.	81	537	35	98
Feb.	64	714	24	33
Mar.	60	431	12	60
Abr.	65	466	0	0
May.	97	991	18	36
Jun.	99	2.297	0	0
Jul.	57	359	0	0
Ago.	14	84	0	0
Sep.	19	82	0	0
Oct.	11	100	27	81
Nov.	0	0	0	0
Dic.	0	0	0	0
Total	567	6.060	116	308

Medidas acordadas en formación favorecedoras del equilibrio entre sexos:

Reserva de un 15% de las plazas para la participación del personal de cualquier Departamento en cualquiera de ellas para garantizar una participación equilibrada de mujeres y hombres en la formación interna.

Creación de una escuela de formación para los empleados denominada "Escuela MAC", donde se fomenta la formación de carácter interno. Se trata de crear un equipo de formadores internos que serán formados en funciones de docencia para impartir una oferta formativa con la finalidad de difundir los conocimientos relacionados con la actividad de la Mutua de Accidentes de Canarias.

Llevar un seguimiento de la formación impartida por mujeres y hombres para detectar posibles desigualdades en cuanto al acceso a la misma.

En cuanto al lugar de la formación, el 95% ha sido externa, frente al 5% que ha sido interna.

Características de la formación

Existe un documento de Plan de Formación Interno de la Mutua de Accidentes de Canarias donde, además, se incluye de manera informal la igualdad entre mujeres y hombres como uno de los objetivos de la formación continua.

Promoción y desarrollo profesional

El acceso de las mujeres al mercado de trabajo no tiene reflejo en una progresión en la carrera profesional al mismo ritmo. En consecuencia, a nivel global, la presencia de mujeres en los niveles superiores de las organizaciones es escasa, por lo tanto, es un asunto en el cual hay que trabajar para

que la igualdad de oportunidades sea real y efectiva.

Por eso, la incorporación de la igualdad entre mujeres y hombres en las prácticas de promoción y desarrollo profesional se convierte en un aspecto primordial para MAC.

Política retributiva

El logro de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el ámbito laboral pasa por la eliminación de las desigualdades en materia salarial.

Hoy en día no está permitida la negociación individual de salarios más allá de la remuneración de tareas específicas asignadas a la persona trabajadora en un momento determinado. Por tanto, se acuerda mantener la limitación de la negociación individual de salarios para lograr un sistema retributivo equilibrado e igualitario para todo el personal de MAC.

Retribuciones promedias según salario base

La retribución de la plantilla se divide en conceptos recogidos en el Convenio Colectivo de seguros, reaseguros y mutuas de accidentes de trabajo y conceptos fuera del Convenio Colectivo.

Si se tiene en cuenta la distribución conforme al salario base de MAC, el total de media de salario base de la plantilla por sexo respecto a la plantilla fija es el siguiente:

Salario base	Mujer	Hombre	Variación
Plantilla	1.175,14 €	1.256,82 €	-6,5%

Salario base de la plantilla			
Grupo/Nivel	Mujer	Hombre	Variación
G. I/N 1	2.090,30 €	2.072,41 €	0,9%
G. I/N 2	1.768,56 €	1.607,28 €	10,0%
G. I/N 3	1.492,39 €	1.415,80 €	5,4%
G. II/N 4	1.267,41 €	1.256,50 €	0,9%
G. II/N 5	1.118,53 €	1.123,83 €	-0,5%
G. II/N 6	916,06 €	975,72 €	-6,1%
G. III/N 7	0,00 €	853,79 €	-100,0%
G. III/N 8	747,86 €	749,25 €	-0,2%

■ Mujeres ■ Hombres

G. I/N 1	2.090,3 €	2.072,4 €
G. I/N 2	1.768,6 €	1.607,3 €
G. I/N 3	1.492,4 €	1.415,8 €
G. II/N 4	1.267,4 €	1.256,5 €
G. II/N 5	1.118,5 €	1.123,8 €
G. II/N 6	916,1 €	975,7 €
G. III/N 7	0,0 €	853,8 €
G. III/N 8	747,9 €	749,3 €

Distribución del tiempo de trabajo

La conciliación es una estrategia que permite la construcción de un entorno laboral y social donde las personas, hombres y mujeres, pueden acometer sus responsabilidades laborales, familiares y personales con un equilibrio en la distribución del tiempo que dedican a cada una de las esferas.

El uso de las medidas de conciliación que hace la plantilla permite ver qué medidas y derechos son los que efectivamente se disfrutan, si hay una utilización indistinta por parte de las trabajadoras y de los trabajadores (o si, por el contrario, son fundamentalmente las mujeres quienes las emplean), y qué acciones se desarrollan para fomentar la conciliación y la corresponsabilidad.

Características de la ordenación del tiempo de trabajo

Las medidas de conciliación con la que cuenta la plantilla se encuentran recogidas en el Convenio Colectivo de MAC, como mejora de lo recogido en la legislación vigente, y son las siguientes:

- Se establece un permiso de 4 semanas, a disfrutar a partir de la prestación por maternidad de 16 semanas, que la Seguridad Social establece por el nacimiento o adopción de un hijo o hija.
- Se amplía la hora de lactancia a 12 meses desde la finalización de la prestación por maternidad establecidos por la Seguridad Social. Esta hora de lactancia podrá ser permutada por tiempo de permiso que se sumará al permiso indicado en el apartado anterior, en la cantidad de jornadas de trabajo que resulten de dividir el total de horas de lactancia que hubieren de disfrutarse por el número de horas de la jornada de la trabajadora solicitante.
- Se establece un permiso de paternidad de 10 días, a disfrutar a partir del nacimiento del hijo o hija, para los empleados que

sean padres. Este permiso no será acumulable a la prestación de 13 días que establece la Seguridad Social.

- El día 14 de mayo ha sido incorporado como día de vacaciones.
- Se establece la posibilidad de disponer, previa solicitud y posterior justificación al departamento de Recursos Humanos, de permisos remunerados, por un tiempo no superior a 24 horas al año, para el acompañamiento a servicios médicos a familiares de primer grado de consanguinidad o afinidad.
- Los días 24 y 31 de diciembre no son laborales para el personal de la mutua. El 5 de enero se establece un horario especial, sólo de mañana.
- Se establece un permiso de cuatro días por el fallecimiento del cónyuge, u otro pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- Se establece que el permiso de licencia matrimonial podrá ser disfrutado igualmente por parte de las parejas de hecho que se certifiquen como tal, en su correspondiente Registro de Parejas de Hecho, a partir de la publicación de este Convenio de Mejoras.
- Todo el personal con un año de antigüedad en la empresa tendrá derecho a un permiso remunerado de una semana natural en el período comprendido entre Navidad y Reyes. El personal que no tenga un año de antigüedad en la empresa tendrá derecho a la parte proporcional, de esta mejora, que le corresponda.
- Todo el personal con un año de antigüedad en la empresa tendrá derecho a un permiso remunerado de un Puente al año.

Existe un documento de Manual de Permisos que se refiere al procedimiento a seguir por el/la trabajador/a en caso de que tener que ausentarse.

Por último, consta una trabajadora que presta servicios mediante la modalidad de teletrabajo.

Salud laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como "un estado de bienestar físico, psíquico y social, no sólo como la ausencia de enfermedad".

Tomando esta definición como referencia, las políticas de salud laboral han de tener en cuenta las interacciones que se producen entre las condiciones de trabajo y las condiciones sociales que afectan a las trabajadoras y trabajadores. También con esta perspectiva, incorporar el enfoque de género a las políticas de salud laboral supone que se han de tener en cuenta tanto las posibles desigualdades sociales como las

diferencias biológicas en la planificación y diseño de las medidas preventivas y protectoras de la salud en el lugar de trabajo.

Protección de la maternidad

MAC no cuenta con un documento de protocolo de maternidad, pero por parte de la Dirección Médica se toman medidas de adaptación del puesto en supuestos de riesgos durante el embarazo.

Además de la información, se lleva a cabo formación al respecto a las mencionadas trabajadoras.

Acoso laboral y acoso por razón de sexo

Existe un documento de "Protocolo de Actuación ante Resolución de Conflicto y Prevención de situaciones de Acoso" y un "Procedimiento de actuación ante el Acoso en el ámbito laboral". Ambos documentos se encuentran subidos a la intranet de la entidad.

El procedimiento comienza mediante denuncia de la persona afectada y el órgano encargado de su tramitación, bajo una investigación previa, es el Comité de Seguridad y Salud.

El procedimiento recoge que la investigación y entrevistas realizadas se realizarán con carácter reservado y serán confidenciales. Así mismo, se recoge la posibilidad de adoptar medidas cautelares en aquellos casos en que las circunstancias lo aconsejen.

Objetivos específicos del Plan de Igualdad

Gestión Organizativa y Compromiso con la igualdad:

- Objetivo 1.1: Reforzar en la cultura de la organización el valor de la igualdad entre mujeres y hombres como eje central y estratégico.
- Objetivo 1.2: Incorporar la igualdad en la propia estructura y gestión organizativa.
- Objetivo 1.3: Establecer canales de comunicación interna que fomenten la igualdad de oportunidades en la entidad.
- Objetivo 1.4: Garantizar que la comunicación interna y externa promuevan una imagen igualitaria de mujeres y hombres.

Acceso y Permanencia en la Organización.

- Objetivo 2.1: Garantizar la igualdad de oportunidades revisando los procesos de reclutamiento.
- Objetivo 2.2: Garantizar la igualdad de oportunidades en el proceso de selección.
- Objetivo 2.3: Integrar en las nuevas contrataciones los valores de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

Formación continua.

- Objetivo 3: Promover la formación como el principal instrumento que hace posible el desarrollo personal y profesional de las personas, facilitando en especial el acceso de las mujeres a la formación técnica del puesto de trabajo que contribuya a la promoción.

Promoción y Desarrollo Profesional.

- Objetivo 4: Fomentar la presencia de criterios de igualdad en todos los procesos relativos al área de promoción.

Política retributiva.

- Objetivo 5: Vigilar la aplicación de la política retributiva para garantizar la igualdad retributiva en trabajos de igual valor.

Ordenación del tiempo de trabajo.

- Objetivo 6: Promover el ejercicio de los derechos de conciliación y fomentar la corresponsabilidad.

Salud laboral.

- Objetivo 7: Contribuir a la protección de los derechos legalmente establecidos para las víctimas de violencia de género, informando y estableciendo protocolos de actuación.

Enfoque al cliente



Enfoque al cliente:

EL enfoque prioritario es ofrecer a nuestros asociados y adheridos una atención integral de las contingencias profesionales y de la prestación económica de las contingencias comunes, del riesgo durante el embarazo y lactancia natural, del cese de actividad de trabajadores de autónomos, del cuidado de menores con enfermedades graves, y de las que sean atribuidas legalmente mediante la prestación de un servicio preventivo, asistencial, económico y social, ofreciendo una atención personalizada, cercana y de calidad apoyada en una amplia red de centros propios y corporativos.



Mejora de la experiencia del cliente

Desde 2008 MAC establece como estrategia de transformación la consideración de procesos como pilar clave para la adaptación a las nuevas necesidades y expectativas que presenta su entorno. Dicha transformación se realiza bajo el modelo de excelencia empresarial EFQM principalmente, trasladando un sistema departamental a un sistema de gestión por procesos mucho más eficaz. Todo ello alineado con el PE y la MVV y siempre atendiendo a las partes interesadas de MAC. Asimismo, para un seguimiento del desempeño de tal transformación y procesos se ha aplicado un cuadro de indicadores de proceso para realizar una mejor evaluación continua; siendo comunicados e identificados por sus responsables y personal asignado.

La adopción del Modelo EFQM ha posibilitado la alineación del esquema de procesos clave con la estrategia de la organización y darle coherencia al conjunto. A partir del mapa de procesos, que se revisa en cada ciclo de revisión estratégica, Calidad identifica los procesos que hay que desarrollar, designando a su líder (propietario) que a partir de ese momento se hace cargo de su desarrollo, documentación, implementación y seguimiento. Para el seguimiento y medición, cuenta con el apoyo de Calidad e Informática, aunque la selección de indicadores propios del proceso y la confección de los cuadros de mando son responsabilidad de cada líder. Debido a la sistemática adoptada, el desarrollo y documentación de cada uno de los procesos del sistema lleva un ritmo diferente, estando más desarrollados, revisados y perfeccionados los que están totalmente alineados con los de CM (operativos/misionales). La revisión de los procesos se hace anualmente de manera sistemática, o puede activarse debido a algún cambio o condicionante externo, especialmente por cambios legislativos. Cada nueva implementación se somete a un periodo de "reflexión" y validación por parte del equipo del proceso. Igualmente se procede periódicamente a la identificación de oportunidades de mejora drástica cuando se detecta un elemento innovador de peso. Dicho mapa de procesos se compone de procesos estratégicos, clave y de apoyo, contando cada uno con una ficha de proceso con objetivo y alcance, responsable, entradas y salidas del proceso, así como documentación a archivar del mismo. Los indicadores vinculados al proceso poseen el nombre, la forma de cálculo, el objetivo, la fuente de información y los periodos de medición y seguimiento.

El campo de actuación de MAC está definido por Ley 35/2014 y es estrechamente monitorizado por el Ministerio. Para compensar en parte las dificultades que esta situación implica para la gestión, MAC ha tenido que recurrir a la adopción de enfoques que

puedan contribuir a disminuir su impacto negativo. Así, se han conformado los procesos de Atención al Mutualista (AM) y el de I+D+i entre otras medidas.

Gracias a AM se pueden mantener y gestionar relaciones con clientes y clientes potenciales, sin que se considere labor comercial, disponiendo en este caso de una fuente de información adecuada para la identificación de sus necesidades y expectativas. Como consecuencia de esta labor, se introducen mejoras en los servicios o se crean algunos servicios dentro del limitado campo de actuación. Como ejemplo podemos citar:

- Puesta en marcha del recordatorio automático de SMS para asistir a los reconocimientos médicos.
- Avisos de alerta en puntos críticos de control de los expedientes al personal responsable de su gestión.
- Renovación de página web con inclusión de zona empresas y responsive (tablets y móviles).
- Autochecking de pacientes en centros asistenciales.
- Rediseño y ampliación del informe de siniestralidad.
- Mejoras en extranet para asesorías y empresas (tipos de contingencias, centros, partes Delta...).
- Asesoramiento a empresas asociadas y colaboradores sobre nuestros servicios.

En adición, se desarrolla un documento que recoge derechos y deberes de los pacientes, se mantienen las alertas normativas a colaboradores y se realizan tutoriales para empresas y trabajadores.

MAC tiene identificados y segmentados a sus distintos tipos de clientes y clientes potenciales, consecuencia del conocimiento directo y contactos habituales que son gestionados fundamentalmente por Atención al Mutualista, estableciendo sistemáticas diferenciadas para dar servicio a grupos significativos de clientes como Administraciones Públicas o grandes empresas. La figura de las Asesorías permite llegar al resto de grupos de clientes (PYME, autónomos, empleados de hogar) y que son ellas las que realizan la principal labor de asociación y adhesión. Se realizan actualizaciones periódicas y continuas de los sistemas de información para dar la mejor respuesta a los grupos de interés. Casi todas las actualizaciones van orientadas al Ministerio, Auditoría, etc., que son los de mayor impacto en la empresa, pero también se tienen en cuenta a las asesorías y clientes en dichos análisis. Se han implantado mejoras para colaboradores y empresas como, por ejemplo, las realizadas en la web de MAC, para ofrecer nuestros servicios y la creación de una zona privada de colaboradores y empresas para gestión telemática, dando asesoramiento a empresas asociadas y

colaboradores sobre nuestros servicios. El Departamento/Proceso de Comunicación asume algunas funciones de difusión de la imagen corporativa y establece líneas de actuación que refuerzan esta imagen. La principal propuesta de valor de MAC se centra en el hecho de ser la "Mutua de Canarias", mutua regional orientada a un entorno de población específico, que podría realizar inversiones orientadas a reforzar los recursos asistenciales regionales, pero que necesita de una masa crítica para poder justificar y hacer viables estas inversiones. Asimismo, siguiendo las actuaciones planteadas en el PE, se ha puesto en marcha una serie de actuaciones encaminadas a la información de:

- Renovación de página web con inclusión de zona empresas y responsive (tablets y móviles).
- Implantación SharePoint a todo el personal.
- Implementación de una solución integrada de videoconferencia.
- Asesoramiento a empresas asociadas y colaboradores sobre nuestros servicios.

Se establecen alertas normativas a colaboradores y se realizan tutoriales para empresas y trabajadores y, en paralelo, se responden y dan curso a todas las observaciones que se realizan en RRSS, instrucciones sobre inspecciones de trabajo, etc.

En el servicio de preparación de informes, los técnicos de prevención establecen una relación muy personal con las empresas objetivo, determinando con ellas acuerdos especiales que implican un análisis de su rendimiento e información, para la identificación e introducción de mejoras. En los informes se diferencia entre los orientados a cubrir necesidades de los sistemas de gestión de la calidad, -informes de gestión- y los orientados a las necesidades y requisitos de la Prevención de Riesgos laborales (PRL) -informes técnicos-. Como parte de este servicio se desarrollan prototipos de procedimientos de actuación específicos para las empresas. La comunicación y retroalimentación entre ambas partes es continua y se utilizan para validar y, si procede, informatizar procedimientos y desplegar al resto de posibles usuarios. Existe un proyecto de Ciberseguridad a nivel europeo EESSI en el que participa la Mutua y en el que los distintos países comparten información de los mutualistas. Como prestadores del servicio de asistencia médica/asistencial (CC y CP), el personal médico y de administración implicado se ha dotado de un sistema de protocolos de actuación, supervisados por la Dirección Médica, que se revisan y actualizan periódicamente conforme a las informaciones del sector y buenas prácticas difundidas por los mecanismos habituales (congresos médicos y publicaciones especializadas fundamentalmente). Para conocer

la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios asistenciales, CC y CP disponen de sus correspondientes cuadros de mando de indicadores y objetivos de resultado predeterminados. Hay que tener en cuenta en la valoración de la prestación de estos servicios que la percepción de los usuarios (pacientes) puede ser muy distinta de la de los clientes (empresarios), especialmente en lo que se refiere a las pruebas de diagnóstico y a la concesión y duración de las bajas médicas que, además, tienen una incidencia en los resultados generales y del proceso de prestaciones. MAC establece como Mutuas referentes con las que compara su rendimiento, establecimiento de puntos fuertes y oportunidades de mejora (benchmarking) a las que integran Corporación Rama (donde se incluye MAC), así como a las del resto de sector. Periódicamente se recibe un informe a modo de cuadro de mando con una comparativa de los indicadores de las Mutuas que forman parte de la mencionada corporación.

El proceso de Atención al Mutualista es el que se encarga fundamentalmente de atender las necesidades específicas de comunicación de los clientes, contando con el apoyo de las asesorías para poder llegar a los de menor entidad. Existen canales de comunicación específicos para recoger y gestionar las posibles quejas o reclamaciones de clientes (Atención al mutualista, Dirección médica) mediante un procedimiento específico para el tratamiento de quejas, con plazos de respuesta fijados, en el que se incluye también la respuesta a solicitudes o traslado de quejas por parte de otras mutuas en nombre de las cuales se haya llevado a cabo alguna actuación. Se responden y dan curso a todas las observaciones que se realizan en RRSS, instrucciones sobre inspecciones de trabajo, etc. Se ha implantado un servicio SAU (Servicio de Atención al Usuario), canalización del buzón de QyRS, reclamaciones formales mediante registro de entrada para todos los grupos de interés, etc. Como consecuencia de las sugerencias de los clientes y de las evaluaciones realizadas se han introducido algunas mejoras (teléfono de atención 24 horas), que es percibido por los usuarios como una atención mejorada, creando un grupo de recepción de llamadas telefónicas para mejorar la atención a nuestros clientes, ofreciendo además la figura del interlocutor único para empresas asociadas. Se proporciona a los clientes información de interés (normativa, etc.) habiendo mejorado los servicios técnicos en los servicios de admisión y administración de centros, avisos telemáticos diarios a las áreas relevantes, sistematización de trabajo de clientes, entorno vía online y automatización de procesos. Asimismo, se disponen de encuestas de seguimiento en los periodos 2014 y 2017 a clientes sobre su percepción.

Nivel de satisfacción del cliente

Corporación Mutua llevaba a cabo una evaluación sistemática de la satisfacción de los clientes de las mutuas integrantes, con varios aspectos consensuados sobre el servicio. Desde su disolución en 2015 ya no se dispone de esta herramienta y ahora la percepción de clientes se hace a través de reuniones, entrevistas personales, llamadas... que se analizan proponiendo líneas de actuación para anteponerse de manera proactiva a las necesidades y expectativas de estos. En la campaña 2018 del BONUS, una vez conocido el decreto legislativo, se realiza una herramienta web para simplificar los trámites, así como una difusión entre las empresas y asesorías, obteniendo un incremento considerable entre los solicitantes. Se continua con los encuentros con empresas asociadas denominados "Foros de RRHH" dirigido a responsables de RRHH. Se introducen mejoras o se crean algunos servicios dentro del limitado campo de actuación de cara a mejorar los resultados y percepción de los clientes y grupos de interés. Como ejemplo podemos citar:

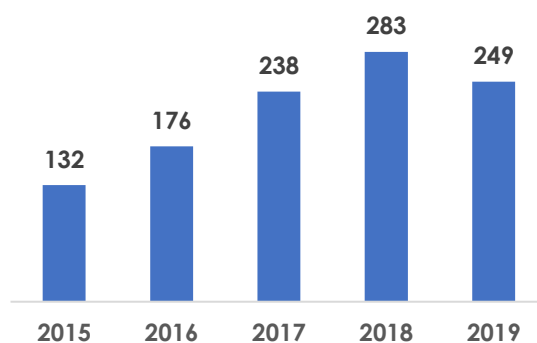
- Puesta en marcha del recordatorio automático de SMS para asistir a los reconocimientos médicos.
- Renovación de página web con inclusión de zona empresas y responsive (tablets y móviles).
- Auto check-in de pacientes en centros asistenciales.
- Rediseño y ampliación del informe de siniestralidad.
- Mejoras en extranet para asesorías y empresas (tipos de contingencias, centros, partes Delta...).
- Grupo de recepción de llamadas ofreciendo la figura del interlocutor único para empresas asociadas.
- Culminación de la implantación de la figura de interlocutor único en todas las empresas de MAC

Seguridad de los clientes

Se desarrolla un documento que recoge derechos y deberes de pacientes, se realizan alertas normativas a colaboradores, se desarrollan tutoriales para empresas y trabajadores y se mantiene un buzón general "info", así como un procedimiento de respuesta a todas las contingencias que nos hacen llegar a través de las RRSS.

A continuación, se detallan las quejas y reclamaciones respecto a la actividad que desempeña MAC.

Nº de quejas y reclamaciones



MAC dispone de un proceso para la gestión de las infraestructuras y el mantenimiento. El enfoque principal del mantenimiento es que, dentro de lo posible, Compras lleva a cabo la adquisición de infraestructuras y equipamiento, incluyendo dentro de las condiciones de contratación el mantenimiento por parte del vendedor. Adicionalmente, se dispone de un equipo propio de personas encargadas del mantenimiento de las instalaciones.

Asimismo, se han establecido indicadores y objetivos, así como acciones a llevar a cabo a través del Plan Estratégico. Cabe también reseñar actuaciones en el campo de la seguridad, como la adaptación al nuevo RGPD (Reglamento General de Protección de Datos), el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), y la ISO 27001:2003 (Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información). También se ha hecho un importante esfuerzo en el ámbito de la PRL: evaluación de riesgos laborales, documentación necesaria de coordinación de actividades empresariales para personal subcontratado, planificación de la acción preventiva, plan de formación en prevención de riesgos laborales, planes de emergencia y autoprotección para el centro, informes de vigilancia de la salud de los trabajadores, etc.). Destacar también que en 2017 se diseñó un plan de política ambiental.

Afiliación Contingencias Profesionales

El departamento de Atención al Mutualista tiene como cometido informar a las empresas asociadas, trabajadores protegidos, así como también a los profesionales que colaboran con esta unidad, sobre los servicios que ofrece MAC. A través de las consideraciones y sugerencias que se reciben de grupos de interés se trabaja para ajustarse a sus necesidades y mejorar así la calidad y eficiencia del servicio.

Afiliación Contingencias Profesionales		
Descripción	2019	2018
Trabajadores cuenta ajena A.T.	145.221	138.617
Trabajadores cuenta propia A.T.	15.335	3.208
Total trabajadores A.T.	160.556	141.825
Total empresas A.T.	10.462	10.490

Afiliación Contingencias Profesionales		
Descripción	2019	2018
Trabajadores cuenta ajena C.C.	59.254	52.855
Trabajadores cuenta propia C.C.	15.497	13.543
Total trabajadores C.C.	74.751	66.398
Total empresas C.C.	7.421	7.392

Asistencia social

El Trabajo Social en MAC se basa en la capacidad de las trabajadoras sociales para intervenir en distintos campos relacionados con el trabajador accidentado, permitiendo dar, junto con los otros profesionales de la Mutua, una respuesta óptima ante un accidente laboral.

En el ejercicio 2019 se ha realizado Intervención Social a 1.565 trabajadores en situación de Incapacidad Temporal por Contingencias Profesionales.

Actuaciones:

- Seguimiento hospitalario y/o control sanitario externo: **145.**
- Visitas hospitalarias: **40.**
- Ayuda y orientación en la gestión de documentación: **845.**
- Gestión y coordinación de traslados de pacientes y/o familiares a nivel insular y peninsular: **679.**
- Gestión de ayudas técnicas, consultas especialistas, hospitalizaciones programadas, etc.: **73.**
- Concesión de Ayudas Económicas Extraordinarias a través de la Comisión de

Prestaciones Especiales, tras el estudio y valoración de situaciones de necesidad: **9.989,91€.**

Seguridad e higiene

De conformidad con la normativa vigente, las actuaciones que la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) ha realizado durante el ejercicio 2019 se han llevado a cabo sin sustituir en ningún caso las obligaciones que directamente corresponden al empresario.

Programa de asesoramiento técnico a PYMES y empresas de sectores preferentes

Comprende la realización de visitas a las empresas asociadas Pymes en las que concurran las circunstancias que se establecen en cada uno de los párrafos que se recogen en el programa 1 y de esta forma dispensarles asesoramiento técnico.

Aplicación en MAC:

- Empresas de menos de 50 trabajadores: visitas, análisis de causas y asesoramientos.
- Empresas con índice de accidentalidad creciente o con accidentes mortales o graves: visitas, análisis de causas e información al empresario sobre resultados del estudio realizado.
- Empresas con enfermedades profesionales: visitas, estudio de posibles causas e información al empresario.

Objetivos:

Mediante las visitas, los análisis y asesoramientos se pretende promover y profundizar en la reducción de los accidentes de trabajo graves y mortales y enfermedades profesionales en las empresas.

Indicadores:

Nº de empresas destinatarias del programa: **244.**

Programa de asesoramiento a empresas o actividades concurrentes

Informar y asesorar a las empresas y a los trabajadores autónomos sobre la aplicación de los medios de coordinación existentes para la prevención de los riesgos laborales.

Aplicación en MAC:

- Visitas, información y asesoramientos.

Objetivos:

Lograr una mayor integración de la prevención en las empresas y trabajadores autónomos mediante el conocimiento y el uso de los medios de coordinación existentes para la prevención de riesgos laborales en materia de actividades concurrentes.

Indicadores:

Número de empresas y trabajadores autónomos destinatarios del programa: **185**.

Programa de asesoramiento para la adaptación de puesto de trabajo y estructuras para recolocación de trabajadores accidentados o con patología de origen profesional.

Aplicación en MAC:

- Visitas y asesoramientos.

Objetivos:

Asesorar sobre la adaptación de puestos a empresas de menos de 50 trabajadores y sectores de actividades.

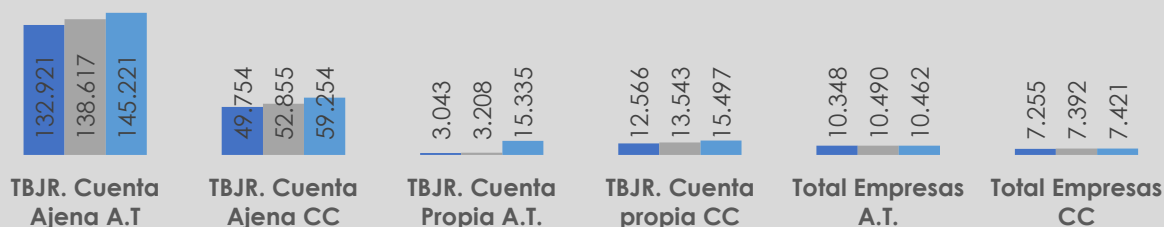
Indicadores:

Número de asesoramientos: **32**.

Dirección Médica

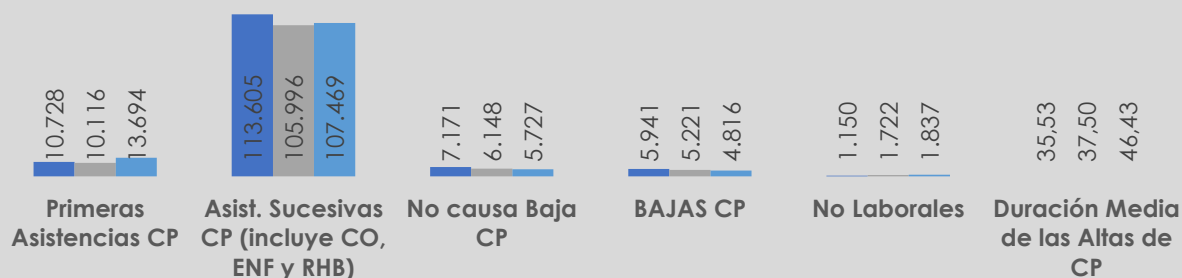
Atención al Mutualista

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



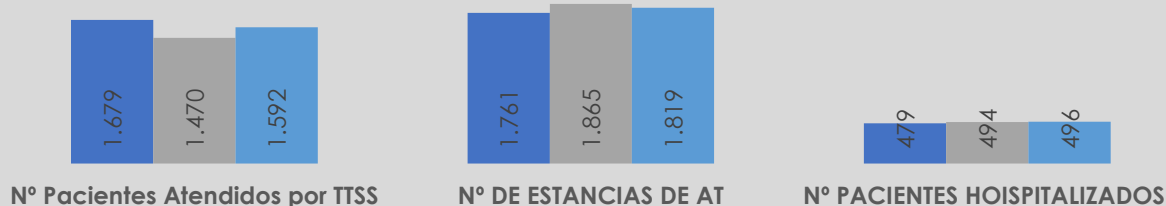
Contingencias Profesionales

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



Trámites de Seguridad Social

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



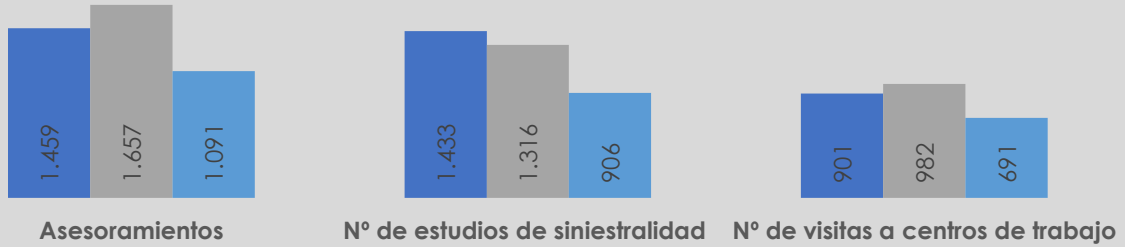
Contingencias Comunes

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



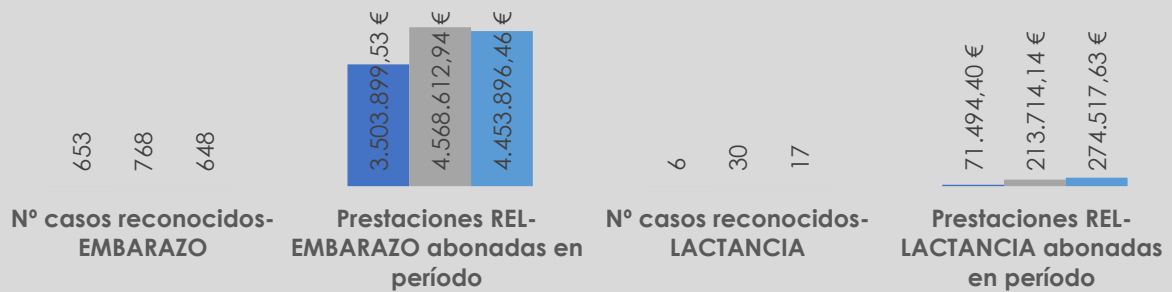
Seguridad e Higiene

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



REM

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



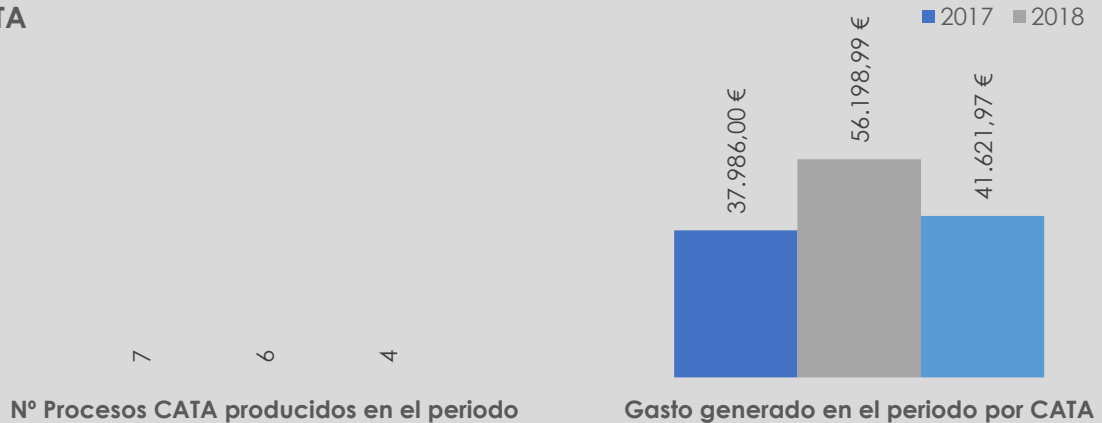
CUME

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



CATA

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



Servicios Jurídicos

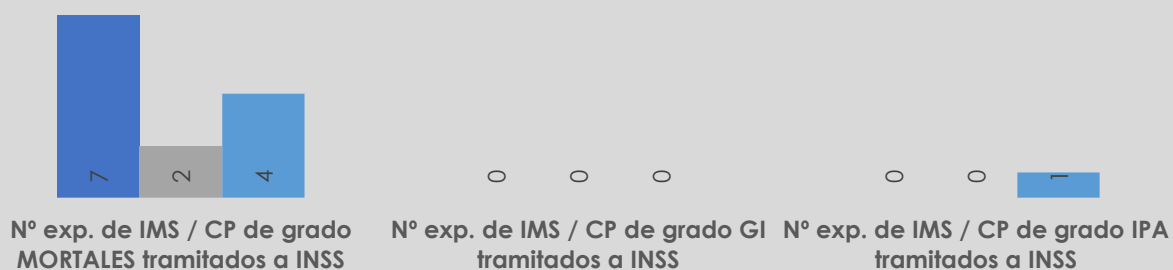
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



Prestaciones IMS

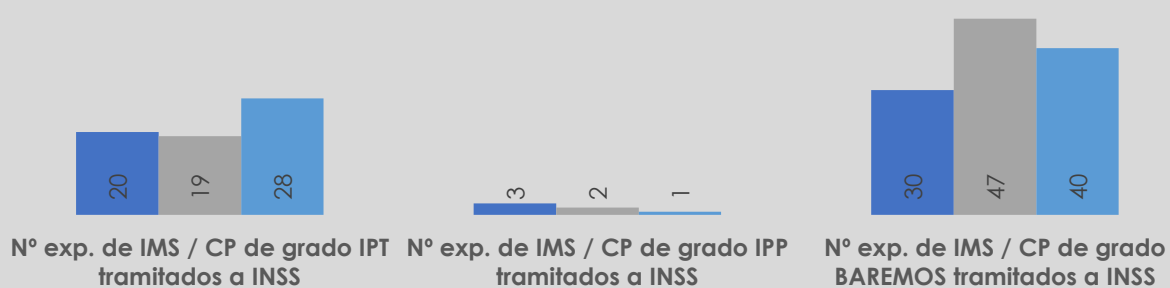
Servicios Jurídicos

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



Servicios Jurídicos

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



Comisión de Prestaciones Especiales

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



Innovación y tecnología

Desde el departamento de Sistemas de Información, el objetivo es contribuir, gestionando con eficiencia y eficacia, a conseguir una Mutua innovadora y tecnológicamente avanzada, dotada de las capacidades necesarias para inventar su propio futuro sobre las bases de la sostenibilidad. Por eso, la cultura de la innovación es una de nuestras principales señas de identidad.

Así, se utiliza la tecnología para satisfacer las demandas y necesidades de los asociados, optimizar los procesos y mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios.

A continuación, y de forma sucinta, se indican los principales proyectos y avances alcanzados durante 2019:

- Inicio del proceso de implantación del Esquema Nacional de Seguridad e ISO 27001.

Los pilares estratégicos para la Mutua deben apoyarse sobre herramientas y procesos que garanticen la seguridad y, por tanto, la privacidad y confidencialidad de la información de todos los grupos de interés que gestiona la Mutua y, por ello, se emprendió uno de los proyectos más ambiciosos de seguridad de la información para cualquier organización, como es la implementación de la ISO27001 y la implantación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría media para todos los servicios de la Mutua.

Dentro de este proceso se definieron 14 indicadores claves de gestión y más de un centenar de documentos entre guías técnicas, procedimientos y manuales.

Durante este proyecto se realizaron otros simultáneamente, entre los que están el *upgrade* y actualización de políticas de firewall, rediseño y segmentación de estructuras de red, implementación de medidas adicionales de seguridad, alertas sobre sistemas y actividades, etcétera.

- Mejora del sistema organización documental interno (SharePoint).
- Comienzo de la implementación del *upgrade* SAP.

La Mutua se apoya en SAP para la gestión de la casi totalidad de los procesos y es por ello que un sistema con esta relevancia debe mantenerse actualizado, tanto para continuar su evolución como para garantizar la seguridad de la información y la adopción de las últimas actualizaciones y funcionalidades.

- Actualización de parque de servidores.

Más de medio centenar de servidores deben ser gestionados y mantenidos periódicamente. En este caso se tuvieron que actualizar de manera proactiva aquellos con versiones del sistema operativo que dejaban de tener soporte del fabricante.

- Creta II y TSU

Dentro de las múltiples integraciones que tiene la Mutua con sus entidades colaboradoras se encuentra Creta. Esta versión se somete a una completa, ambiciosa y profunda reinversión, permitiendo enviar más información que el actual Creta, factor que se une a la información económica necesaria para la TSU.

- Intercambio de resultados de pruebas con proveedores sanitarios externos.

La Mutua tiene conciertos sanitarios con proveedores de salud para atender del modo mejor y más eficiente a nuestros afiliados. Estas pruebas e informes ahora pueden ser enviados automáticamente entre la Mutua y los centros concertados, permitiendo una mayor eficiencia y privacidad de la información.

- Firma digital.

Enmarcado dentro de la estrategia digital de la Mutua nace el proyecto de firma digital mediante el cual todos los empleados tendrán su certificado y podrán firmar cualquier documentación, agilizando así los procesos. Dentro de este proyecto también se permitirá la firma digital por parte de cualquier paciente o colaborador de la Mutua.

- Historia clínica compartida con INSS.

Desde el INSS, y canalizado a través de AMAT, se está desarrollando un portal mediante el cual los inspectores médicos puedan consultar de manera conjunta el historial médico de un trabajador en todas las mutuas. Un proceso ambicioso y fundamental para poder prestar desde el INSS el mejor servicio a cualquier afiliado a la Seguridad Social de manera que tenga acceso a todo su historial de manera inmediata y agrupada.

- *Auto check-in* de pacientes en centros sanitarios

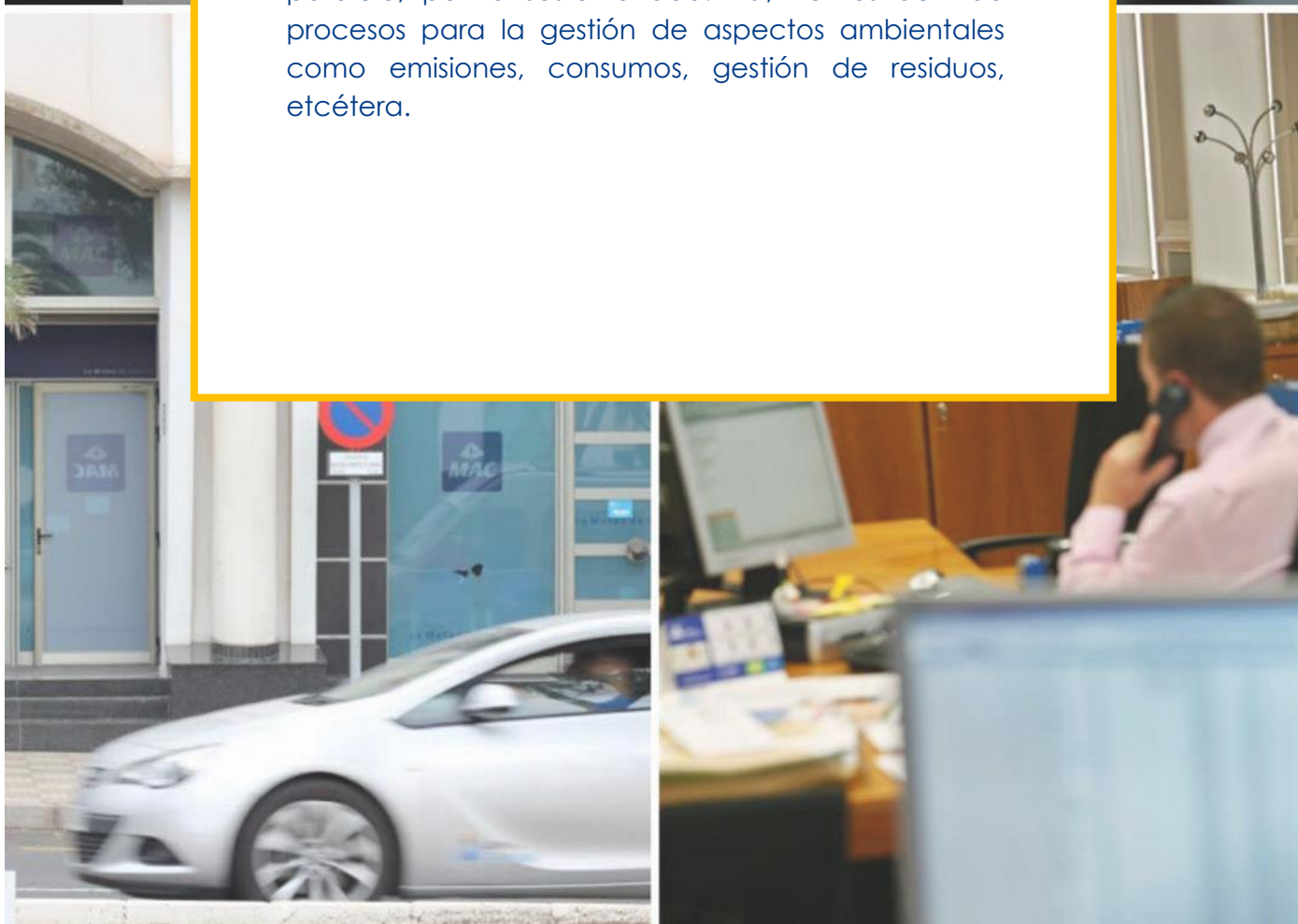
Uno de los proyectos más innovadores ha sido la implementación de un sistema automático de admisión de pacientes (*auto check-in*) que permite agilizar tanto el proceso de admisión de un paciente como su gestión dentro del centro y traspaso entre unidades, manteniendo su privacidad. Este proyecto, ideado por personal de la Mutua y desarrollado completamente por el departamento de IT y sin apenas inversión, ha sido muy valorado por pacientes y empleados, permitiendo una mayor satisfacción de nuestros afiliados.

Gestión ambiental



Gestión ambiental:

Independientemente de las mejoras ambientales implantadas en MAC, trabajamos según un sistema de gestión basado en la Norma UNE-EN ISO 14001:2015. Una de las premisas de MAC es la apuesta por el mantenimiento preventivo, así como el refuerzo, en paralelo, por la sostenibilidad. Así, hemos definido procesos para la gestión de aspectos ambientales como emisiones, consumos, gestión de residuos, etcétera.



Aspectos e Impactos ambientales

Justificación

El presente apartado se elabora por el firme propósito de la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) de adoptar herramientas eficaces para la correcta gestión de sus procesos ambientales y su óptimo desempeño ambiental.

La finalidad es evaluar la situación actual de la organización respecto a los requisitos de la Norma de referencia UNE-EN ISO 14001:2015. Para ello se han realizado entrevistas, visitas in situ y revisiones de las actividades de gestión existentes, que han permitido:

- Conocer los aspectos ambientales asociados a los procesos y principales servicios prestados
- Identificar fortalezas y debilidades vinculadas al desempeño ambiental
- Sentar las bases para diseñar un plan de acción que facilite el cumplimiento con los requisitos ambientales

El creciente interés y preocupación de los grupos de interés por recibir servicios de calidad y porque se satisfagan sus necesidades en cuanto al cuidado del medio ambiente, ha determinado que MAC deba velar porque sus actividades se realicen con la mayor eficacia y en armonía con el medio, de manera que las consecuencias que puedan representar sus procesos y servicios sean cada vez menores y subsanadas en el tiempo.

Dentro de las actividades desarrolladas por MAC se producen ciertos impactos sobre el medio ambiente que, en función del tratamiento, tendrán una mayor o menor relevancia (significancia). Es esencial para MAC minimizar el impacto adverso que eventualmente se causa al ambiente con los servicios y procesos.

Como respuesta a este desafío para MAC, se ha hecho necesario la implementación de un Sistema de Gestión, tomando como base, entre otras, la gestión ambiental de la Norma UNE-EN ISO 14001:2015.

- Establecer y evaluar la eficacia de los procesos definidos
- Fijar la política y objetivos ambientales
- Garantizar que el desempeño no sólo cumple, sino que seguirá un proceso sistemático y cíclico de mejora continua sobre los requisitos legales y propios

MAC y el entorno

De estas actividades se deduce que, en una primera instancia, la gestión del Sistema de Gestión Ambiental irá orientado a la correcta gestión de residuos y consumos derivados de una actividad administrativa por un lado y asistencial sanitaria por

otro en base al ciclo de vida y economía circular de las diferentes actuaciones.

Este apartado describe los aspectos ambientales de los procesos y servicios de MAC y sus impactos asociados.

Metodología

Para la ejecución de la revisión anual se utilizó un cuestionario que responde a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2015, mediante el uso de:

Entrevistas: realizadas al personal dirigente, técnico y demás trabajadores de la organización, lo que permitió conocer las opiniones sobre el desempeño ambiental de MAC, así como las actividades, productos y servicios del presente, pasado y los previsibles en el futuro.

Inspecciones in situ: llevadas a cabo por observación directa durante la realización de las entrevistas en las diferentes áreas de la organización donde tienen lugar los procesos. De esta forma se obtiene información sobre:

- El desempeño de los diferentes procesos de producción y/o prestación de servicios
- Estado técnico de la infraestructura
- Uso de los documentos técnicos vigentes (instrucciones de trabajo, procedimientos, normas, etc.)
- Gestión de los residuos
- Necesidad de recursos para el desarrollo, implantación y conservación ambiental
- Situaciones potenciales de emergencia medioambientales

Desarrollo del diagnóstico sostenible

El proceso de ejecución de esta revisión inicial cubrió cuatro áreas clave:

- Identificación de los aspectos ambientales
- Identificación de los requisitos legales y de otro tipo
- Examen de todas las prácticas y procedimientos de gestión ambiental existentes en la organización

En cada caso se consideraron las operaciones normales y anormales dentro de la organización, así como las situaciones potenciales de emergencia.

Se definen los siguientes aspectos directos e indirectos ambientales para MAC:

Tipo - aspecto ambiental	Actividad	Impacto asociado al aspecto ambiental
CONSUMO/Energía eléctrica	Iluminación de instalaciones y funcionamiento de equipos	Agotamiento Recursos Naturales
CONSUMO/Agua	Actividad diaria en instalaciones, limpieza y uso de baños	Agotamiento Recursos Naturales
CONSUMO/Papel	Actividades administrativas	Agotamiento Recursos Naturales
CONSUMO/Plásticos	Actividades administrativas y rehabilitación	Agotamiento Recursos Naturales
CONSUMO/Productos químicos por actividades de limpieza	Operaciones generales de mantenimiento y limpieza	Agotamiento Recursos Naturales
Consumo de Combustible	Funcionamiento de vehículos de subcontratas (ambulancias)	Agotamiento Recursos Naturales
VERTIDO/Alcantarillado	Actividad diaria en instalaciones	Contaminación del suelo/medios acuáticos
RNP/Generación de RSUs	Derivadas de la prestación del servicio	Contaminación del suelo/aportaciones a vertederos.
RNP/Generación de envases vacíos plásticos y embalajes...	Derivadas de la prestación del servicio	Contaminación del suelo/aportaciones a vertederos.
RNP/Generación de papel	Derivados de la prestación del servicio	Agotamiento Recursos Naturales
RNP/Medicamentos usados	Derivados de la prestación del servicio	Agotamiento Recursos Naturales
RP/Generación de RAEE's	Sustitución de Infraestructura	Contaminación del Medio Ambiente por Producción de Residuos Peligrosos
RP/Generación de Pilas Baterías Usadas	Funcionamiento aparatos que lo requieren	Contaminación del Medio Ambiente por Producción de Residuos Peligrosos
RP/Envases vacíos contaminados	Actividades derivadas de tareas de mantenimiento de infraestructuras,	Contaminación del Medio Ambiente por Producción de Residuos Peligrosos
RP/Aerosoles Usados	Usos varios	Contaminación del Medio Ambiente por Producción de Residuos Peligrosos
Emisiones Atmosféricas	Vehículos de subcontratas	Contaminación Atmosférica
Producción de Ruidos	Actividad normal en las instalaciones	Contaminación Acústica
RP/Productos DDD	Subcontrata DDD	Contaminación del Medio Ambiente por Producción de Residuos Peligrosos

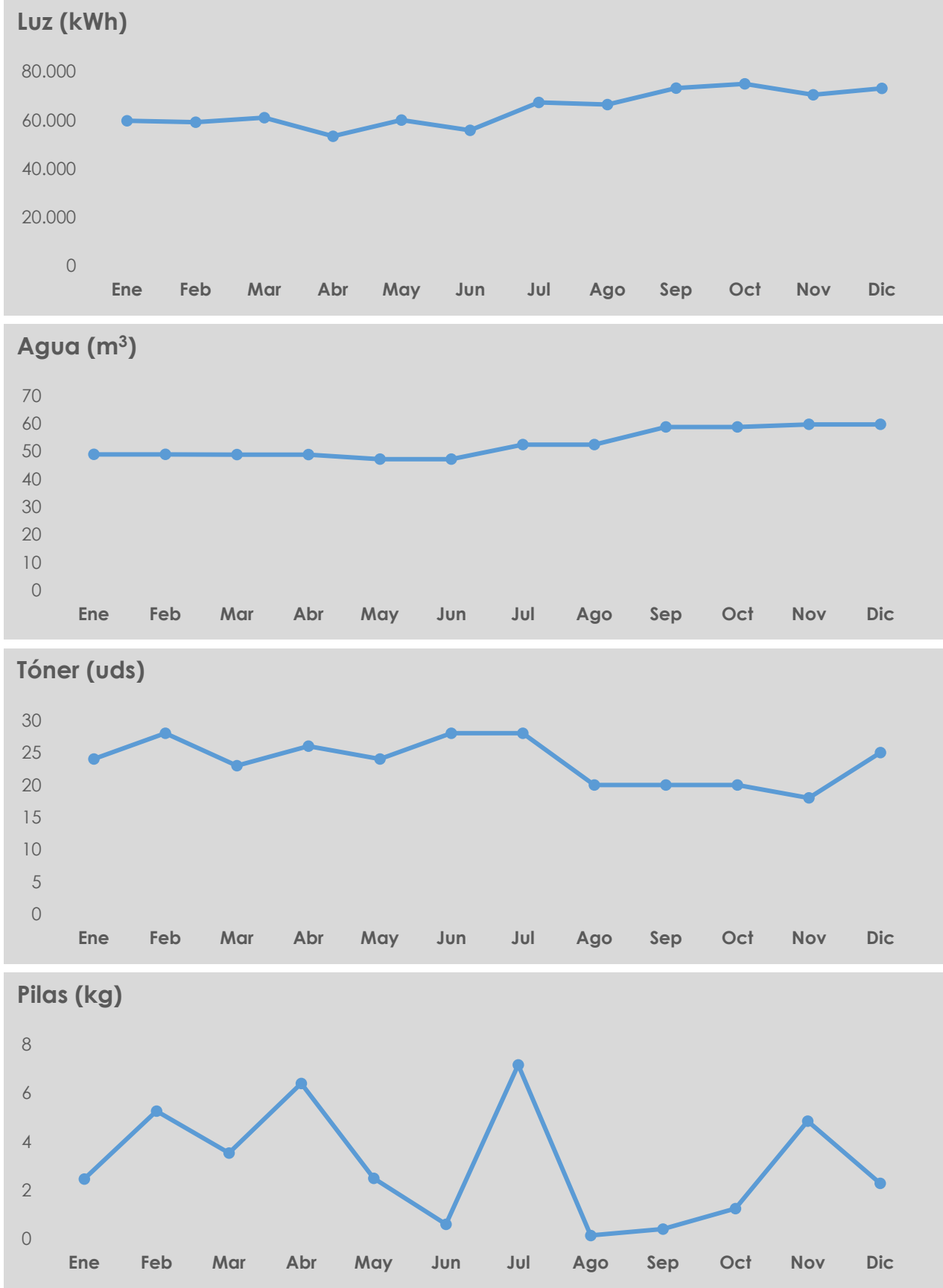
Se consideran Aspectos Significativos aquellos cuya suma de Peligrosidad + Influencia + Requisito Legal + Cantidad sea igual o superior a los 8 puntos.



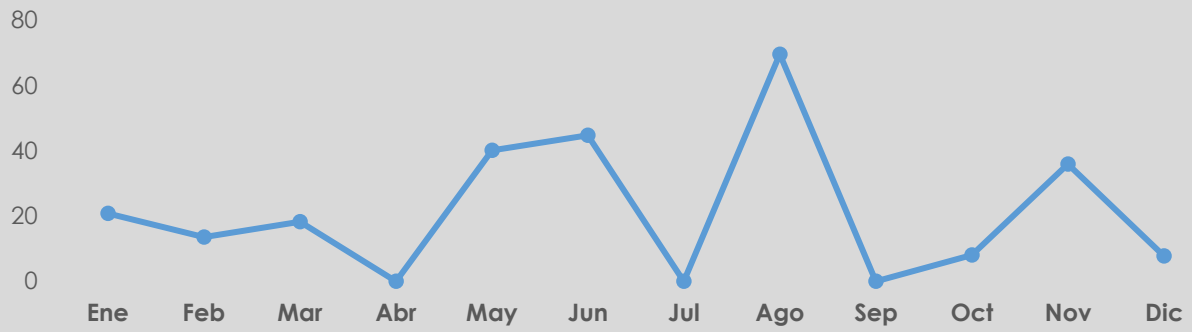
Tras la identificación y valoración de los aspectos ambientales de la organización, se han reconocido los siguientes aspectos significativos:

Tipo - aspecto ambiental	Actividad	Impacto asociado al aspecto ambiental
CONSUMO / Agua	Trabajos de extinción de incendios/ Inundaciones	Agotamiento Recursos Naturales
VERTIDO / Derrames de Productos Químicos	Almacenamiento temporal de Productos químicos.	Contaminación del Medio Ambiente por residuos peligrosos
RP / Generación absorbentes contaminados	Derrames accidentales de Productos Químicos	Contaminación del Medio Ambiente por Residuos Peligrosos
RP / Generación de residuos peligrosos generados en un incendio	Trabajos de extinción de incendios.	Contaminación del Medio Ambiente por Producción de Residuos Peligrosos
RP / Vertidos de Productos químicos almacenados durante una inundación	Inundación	Contaminación del Medio Ambiente por Producción de Residuos Peligrosos
EMISIONES / Emisiones Atmosféricas	Emisión de mezclas complejas de gases nocivos para la atmósfera generados por evaporaciones de gases en incendios y explosiones. Rotura de compresores de aires acondicionados y emisiones de HFCs	Contaminación Atmosférica

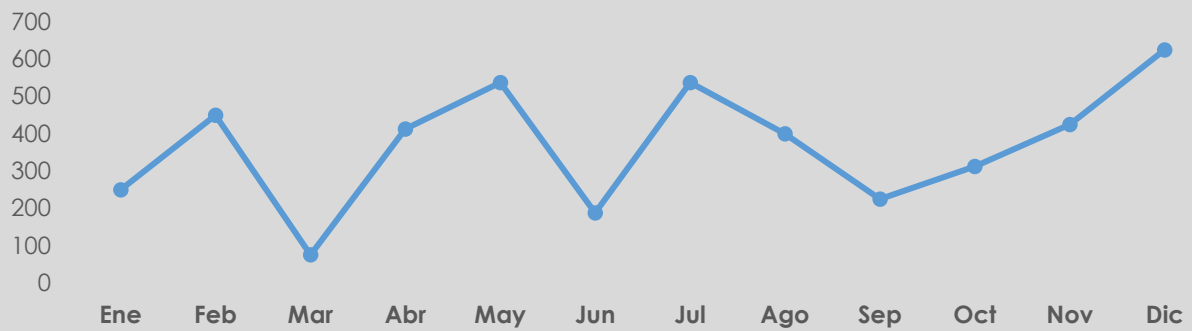
Consumos y control operacional



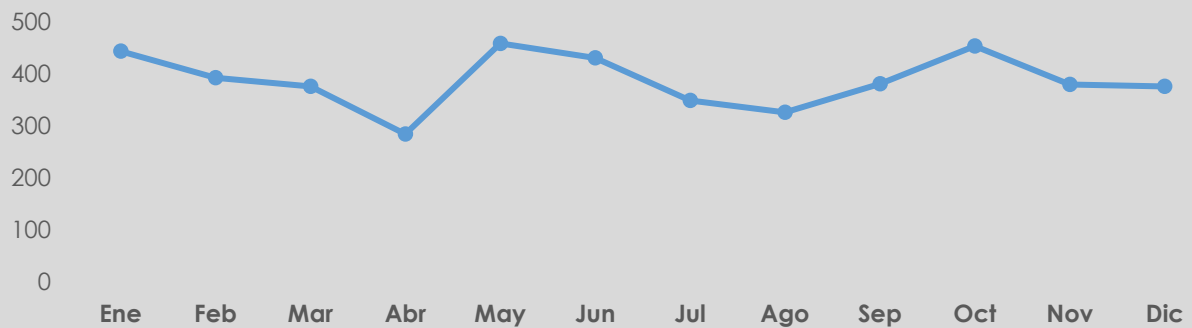
Residuos médicos e infecciosos (kg)



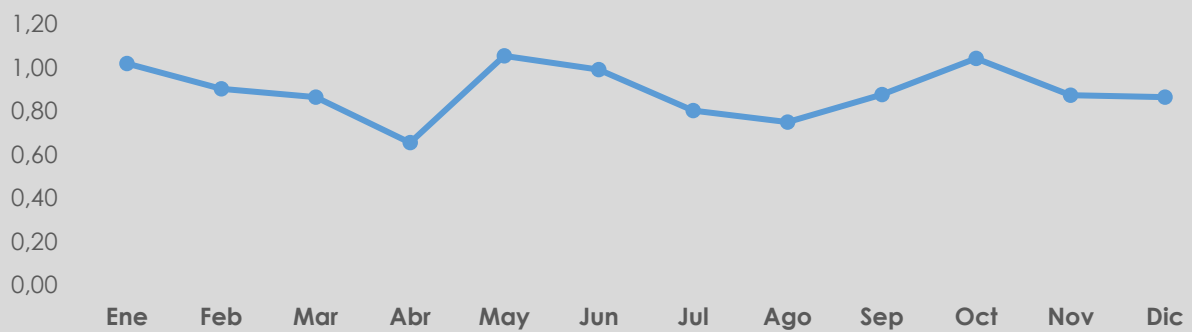
Papel (kg)



Combustible (litros)



Emisiones CO₂ (tn)



Datos Sede Central (2019):

Concepto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Luz (kWh)	59.858	59.267	61.112	53.478	60.085	55.950	67.401	66.538	73.309	75.027	70.510	73.182
Luz/persona (kWh/pers.)	293,421	290,525	299,569	262,145	294,535	274,263	330,399	326,167	359,358	367,778	345,636	358,734
Agua (m³)	49	49	49	49	47	47	53	53	59	59	60	60
Agua/persona (m3/pers.)	0,240	0,240	0,239	0,239	0,232	0,232	0,257	0,257	0,288	0,288	0,293	0,293
Tóner (uds)	24	28	23	26	24	28	28	20	20	20	18	25
Tóner/persona (uds/pers.)	0,118	0,137	0,113	0,127	0,118	0,137	0,137	0,098	0,098	0,098	0,088	0,123
Pilas (kg)	2	5	4	6	2	1	7	0	0	1	5	2,3
Pilas/persona (kg/pers.)	0,012	0,026	0,017	0,031	0,012	0,003	0,035	0,001	0,002	0,006	0,024	0,011
R. Médico (kg)	21	14	18	0	40	45	0	70	0	8	36	8
R. Médico/persona (kg/pers.)	0,102	0,066	0,090	0,000	0,197	0,219	0,000	0,341	0,000	0,039	0,176	0,038
Papel (kg)	250,0	450,0	75,0	412,5	537,5	187,5	537,5	400,0	225,0	312,5	425,0	625,0
Papel/persona (kg/pers.)	1,225	2,206	0,368	2,022	2,635	0,919	2,635	1,961	1,103	1,532	2,083	3,064
Combustible (L)	443	392	375	284	458	430	349	326	380	453	379	375
Combustible/persona (L/pers.)	2,171	1,923	1,840	1,393	2,245	2,109	1,709	1,597	1,864	2,220	1,860	1,840
Emisiones CO ₂ combustible (tn)	1,019	0,902	0,863	0,654	1,053	0,990	0,802	0,749	0,875	1,042	0,873	0,863

Prevención y economía circular

Control de impactos

Consumo de combustibles:

El consumo de gasoil se produce en la prestación del servicio que lleva a cabo en lo relacionado con la movilidad de vehículos propios y ambulancias.

Para el control del consumo de combustible se obtienen los litros consumidos directamente de las facturas.

Las pautas inculcadas al personal son:

- Llevar un mantenimiento adecuado de los vehículos y evitar mantenimientos correctivos de los vehículos.
- Realizar una conducción responsable (evitar acelerones y frenazos innecesarios, uso correcto de las marchas en regímenes bajos, revisar el estado correcto de presión de los neumáticos, anticipación en la conducción...

Consumo de agua:

El origen del consumo de agua proviene del propio uso de aguas sanitarias en lavabos y del uso general de agua en actividades de limpieza.

El agua consumida en las instalaciones propias se controla gracias al alta y contadores instalados.

Las pautas inculcadas al personal son:

- Asegurarse de cerrar bien los grifos y en caso de pérdida o fuga, avisar a la persona responsable.
- Lavar la flota de vehículos en lugares adecuados para ello, y no realizarla con manguera.
- Realizar las actividades de limpieza de las instalaciones que lo requieran con pistolas de agua a presión en vez de manguera.
- Utilizar el agua justa en cada operación.
- Revisar siempre las instalaciones para ver que no existen fugas de agua.

Consumo de electricidad:

El consumo de electricidad se deriva del funcionamiento de equipos de rehabilitación y del uso diario para iluminación y funcionamiento de aparatos eléctricos varios usados para actividades administrativas.

La energía eléctrica consumida en las instalaciones propias se controla gracias a los equipos de medición instalados.

Consumos de papel y cartón:

El consumo de papel tiene principalmente su origen en el uso de este en oficinas y en las tareas administrativas fuera de éstas.

Dicho consumo se controla mediante las correspondientes facturas de compra.

Para el control y seguimiento de dicho consumo, se registra el gasto de este tipo de materia prima. Para el cálculo de dicho consumo se tiene en cuenta los distintos formatos de papel utilizados:

- Papel DIN-A4: un paquete de 500 folios tamaño DIN-A4 del tipo de 80 g/m² tiene un peso aproximado de 2,5 Kg.

De esta forma, se dispone de la información suficiente para calcular los indicadores de consumo de esta materia prima.

Las pautas inculcadas al personal de la organización van encaminadas a la reducción del consumo en actividades de oficina. Algunas recomendaciones son:

- Imprimir preferiblemente en doble cara.
- Reutilizar siempre que sea posible preferiblemente el papel usado por una sola cara.
- Tomar notas en blocks de notas de publicidad (incluso realizarlo con papel usado por una cara) o en papel usado, para no caer en la rutina de coger papel limpio.
- Revisar bien los documentos a imprimir para que estén correctos y así evitar imprimir varias veces.
- Concienciar al personal de revisar documentos visualmente en las pantallas de ordenador para así evitar imprimir dichos datos.

Consumo de plásticos:

El consumo de plásticos está asociado a las actividades de recepción de mercancías, el consumo diario dentro de la organización (botellas, bricks, etc.). Se depositan en contenedores dispuestos a tal fin.

Existen otros tipos de consumos y generación de residuos, relacionados con la actividad diaria de MAC, que al igual que en los casos anteriores, se controlan a través de las correspondientes facturas de compra.

Control de vertidos

Las aguas sanitarias están canalizadas hacia la red de alcantarillado. Todo el personal de MAC comprende que los sanitarios y desagües no deben usarse como papeleras ni para eliminar productos contaminantes.

Control de emisiones

MAC vela por que los equipos y vehículos de la organización estén en adecuado estado de funcionamiento.

La metodología utilizada para la identificación de los focos capaces de emitir una cierta cantidad de masa contaminante se describe en el proceso de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales propio de MAC, y según establece la UNE-EN ISO 14001:2015.

Cualquier modificación de las actividades o procesos o equipos que pueda afectar al cumplimiento de los parámetros medioambientales de emisión e inmisión, será motivo para realizar nuevos análisis y verificar si hay afección de los parámetros.

Para el cálculo de las emisiones de CO₂ provenientes del consumo de combustible (gasoil) se ha considerado que una tonelada de gasoil genera 2,6 toneladas CO₂ (Fuente: IDAE- Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía).

En el caso de ser necesario por existencia de equipos, que requieran el uso gasolina, para el cálculo de las emisiones de CO₂ provenientes del consumo de gasolina se ha considerado que una tonelada de gasoil genera 2,3 toneladas CO₂ (Fuente: IDAE- Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía).

Control de niveles sonoros

MAC se encarga de que se realicen los controles de niveles sonoros, para comprobar que se encuentran dentro de los límites de la legislación vigente.

Biodiversidad

Para el control de los residuos peligrosos se entrega este tipo de residuos a un gestor autorizado. En el momento de la retirada por parte del gestor, éste hace entrega de los justificantes de retirada, que servirán para alimentar el "archivo cronológico de residuos". Se solicitan a los gestores los "Documentos de aceptación" o contrato donde figuren los datos relativos a los residuos peligrosos, por cada tipo de residuo.

Los residuos se depositan en su contenedor específico, y éste está correctamente etiquetado, indicando en la etiqueta la fecha del llenado del depósito. No se podrán almacenar los residuos por un periodo de tiempo superior a seis meses.

Las pautas seguidas por el personal de la organización son:

- Evitar el uso innecesario de papel y trapos para la limpieza de equipos y aseo personal para reducir la cantidad de absorbentes contaminados.
- Segregación correcta de todos los residuos.
- Solicitar a proveedores envases de la mayor capacidad posible para disminuir la generación de envases vacíos contaminados.

Control de consumos de materia prima

Las materias primas se solicitarán en función de las necesidades de MAC para evitar consumos innecesarios.

Se registran los datos de consumo por tipos de materias primas para posteriormente extraer:

- El análisis conjunto de datos
- La gráfica de consumos
- El comparativo anual

Seguimiento y control de aspectos indirectos

Los aspectos ambientales derivados de trabajos por parte de empresas subcontratadas al efecto, pero relacionados con la prestación del servicio, han sido identificados como indirectos.

MAC se asegura, mediante la documentación aportada por las empresas subcontratadas para tal fin, que las mismas controlan los aspectos ambientales asociados a estas operaciones. Estas evidencias pueden ser certificaciones de medio ambiente, inscripciones como pequeño productor de residuos, adhesiones a sistemas integrados de gestión, licencias, contratos con gestor de residuos, etc.

En caso de nuevos proveedores con repercusión ambiental, se debe realizar igualmente esta operación.

Preservación del medio ambiente

Introducción

MAC se preocupa por el medio ambiente y por ello ha adoptado, entre otros, un sistema de gestión ambiental basado en la Norma UNE-EN ISO 14001:2015.

Este apartado contiene una serie de pautas y consejos a seguir en nuestro quehacer diario para minimizar el impacto ambiental que nuestros trabajos y servicios pueden suponer.

Asimismo, este apartado no solo está dirigida al personal interno de MAC, sino a cualquier organización que se subcontrata y que trabaja en nombre de la Mutua de Accidentes de Canarias.

Parece claro que la preocupación por el medio ambiente continuará creciendo en los años venideros, con la correspondiente legislación. MAC acepta el reto medioambiental y trata de responder positivamente a los intentos de proyectar una imagen del sector más coherente y positiva respecto al entorno.

Cada persona es consciente de que su buen hacer es vital. Por eso la participación conjunta es imprescindible.

Imagen de MAC (vehículos e instalaciones)

La gestión de residuos peligrosos tiene repercusiones medioambientales que afectan a la imagen de la empresa. Esta imagen mejorará si son capaces de hacer visible una clara voluntad de respeto hacia el medio ambiente y de reducir los impactos negativos más evidentes de su actividad. La empresa deberá:

- Cuidar el aspecto exterior de los vehículos
- Recordar a sus conductores (propios o autónomos) la necesidad de ser respetuosos con el entorno
- Asegurar un correcto estado de limpieza tras la prestación del servicio
- La velocidad, la manera de conducir y el estado del tubo de escape son factores que elevan o reducen el ruido producido por los vehículos.
- Si se transita por zonas urbanas, los conductores deberán extremar las precauciones, reducir la velocidad, minimizar el ruido y evitar el estacionamiento (manchas, daños en el pavimento...).

Poner en práctica la política medioambiental de la empresa requiere buena comunicación entre dirección y trabajadores para obtener plena colaboración de éstos y puede ser preciso asignar personal apropiado, formación, tiempo y recursos para tratar los temas medioambientales.

Conseguir que cada empleado esté informado de todos los procesos y modificaciones que puedan afectarle en su actividad ayuda a una correcta aplicación de los procedimientos de trabajo y a registrarlos de forma ordenada, lo que facilita la gestión de la empresa y el control sobre la generación de residuos.

Buenas prácticas a personas

Tener en cuenta que el comportamiento de los conductores, tanto en la carretera como en zonas urbanas, repercute en la buena imagen de la empresa.

Los conductores son responsables de cumplir su compromiso con el ambiente de la siguiente manera. MAC realizará comprobaciones de su cumplimiento mediante indicadores de proceso y supervisión.

Mantenimiento y conducción económica: formas de ahorrar combustible (Consumo, Residuos)

Si deseamos el factor debido al estado de la carretera (saturación de tráfico, adversas condiciones meteorológicas, etc.), ya que no podemos influir en él, vemos que únicamente podemos influir en el estado de mantenimiento del vehículo y en el modo de conducir.

1. Se deben planificar las rutas que se seguirán en los desplazamientos, buscando siempre las más cortas o menos congestionadas. Distribuir la mercancía de forma más eficaz que tengan en cuenta, las rutas, los vehículos disponibles y el material a entregar. Esta medida implica un menor deterioro del espacio utilizado.
2. Evitar las sobrecargas innecesarias en el vehículo ya que puede aumentar el consumo desde un 2 hasta un 35%.
3. El uso del aire acondicionado aumenta en un 20% el consumo de combustible.
4. Tener las ventanillas abiertas aumenta la resistencia con el aire del vehículo, aumentando con ello el consumo.
5. Revisar diariamente la presión de los neumáticos que no estén por debajo de lo normal ya que aumenta el consumo por el mayor rozamiento del vehículo con el suelo, además de desgastar más los mismos. (por cada 0,3 libras de menos presión se aumenta en un 3% el consumo).
6. Prestar atención a las fechas en las que toca llevar los vehículos a revisión. Se deben cambiar cuando corresponda el aceite y filtros, pues de lo contrario se puede aumentar el consumo. Incluso el uso de un aceite incorrecto puede aumentarlo.
Algunos ejemplos del aumento del consumo provocado por: motor mal reglado (+5%), filtro de aire sucio (+3%), dirección mal reglada (+2%), neumáticos desinflados (+3%), etc.

7. Estilo de conducción. Este punto puede hacer que ahorremos hasta un 15% en combustible:
- El revolucionar del motor debe ser correcto (un revolucionado demasiado alto provoca serios aumentos de consumo).
 - Arrancar el motor sin acelerar y comenzar la marcha lo antes posible.
 - Utilizar marchas prolongadas.
 - Cuando estamos acelerando, se debe cambiar a la marcha más larga lo antes posible y al reducir de la manera más lenta posible. (Un motor en marcha corta y revolucionado consume mucho más).
 - Debemos procurar circular a una velocidad uniforme, sin aceleraciones y deceleraciones bruscas, que nos obligan a ir en marchas más cortas o a revolucionar más el coche.
 - Evitar velocidades elevadas. Un aumento del 20% en la velocidad produce un 44% de aumento en el consumo.
8. MAC revisará los consumos (por medio de indicadores de proceso) del vehículo periódicamente pues podemos detectar algún elemento deteriorado, que esté haciendo aumentar el consumo

¿Cuáles son las ventajas de la conducción económica?

- La conducción económica es rentable, ahorra de -5% a -10% de carburante.
- Su vehículo le durará mucho más al ser mucho menor el desgaste de un vehículo que circula a 80 km/h que otro que circula a 100 km/h.
- Se obtienen importantes ahorros de aceite de motor, neumáticos, frenos, etc., al ser mucho menor el desgaste del vehículo.
- La contaminación atmosférica circulando a velocidad constante (80 Km/h) se reduce aproximadamente a la mitad.
- Tampoco hay que olvidar que circulando a 80 Km/h el estrés del conductor es muchísimo menor que circulando a velocidades muy elevadas.
- En suma, la conducción "económica" es muy rentable en todos sus aspectos y al no despilfarrar carburante, también es una conducción "ecológica".

Reducir las emisiones (Ruido y emisiones al aire)

Los conductores:

- Queda prohibido el uso de bocinas o cualquier otra señal acústica dentro del casco urbano, por los que se transite, salvo en los casos de inminente peligro de atropello o colisión, o de las ambulancias Asistencia Sanitaria de MAC.

Contaminantes emitidos por los vehículos automóviles

Desde MAC se asume que la presencia masiva de automóviles en las ciudades contribuye a incrementar los problemas de contaminación atmosférica como consecuencia de los gases contaminantes que se emiten por los tubos de escape. Los principales contaminantes lanzados por los automóviles son: monóxido de carbono (CO), óxidos de nitrógeno (NOx) e hidrocarburos no quemados (HC).

No todos los vehículos lanzan los distintos tipos de contaminantes en las mismas proporciones; éstas dependerán del tipo de motor que se utilice. Los vehículos que emplean gasolina como carburante emiten principalmente monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno e hidrocarburos.

Los principales contaminantes emitidos por los vehículos que utilizan motores de ciclo diésel son partículas sólidas en forma de hollín que da lugar a los humos negros, hidrocarburos no quemados, óxidos de nitrógeno y anhídrido sulfuroso procedente del azufre contenido en el combustible.

Pautas de Mantenimiento

Mantener los vehículos durante la prestación del servicio en buenas condiciones contribuye a minimizar residuos y emisiones y gastos, a la vez que aumenta la vida útil del vehículo y/o maquinaria. El mantenimiento preventivo obliga a limpiar e inspeccionar periódicamente el vehículo y la maquinaria y a reemplazar las piezas o partes defectuosas. En especial, se debe:

- Revisar (y cambiar, cuando proceda) los niveles de agua (la de la batería, cada semana), aceite, líquido de embrague... y verificar que no haya pérdidas.
- Comprobar las presiones de aceite y de aire.
- Verificar que el filtro de aire no esté sucio.
- Verificar el buen estado del tubo de escape (no circular a escape libre).
- Verificar la presión de los neumáticos, estado del dibujo, adecuación del modelo a las circunstancias...
- Comprobar el funcionamiento de los frenos, de toda la señalización exterior (tractora, remolque...) y del sistema de encendido.
- Comprobar la reserva de combustible y que no existan pérdidas.
- Comprobar la limpieza (interior y exterior).

Ante el desguace del vehículo, o de partes de este, al final de su vida útil, se deben separar y clasificar todos los posibles residuos (líquidos, piezas de plástico, neumáticos, piezas metálicas, etc.) y encargarse de su gestión para ser reciclados o reutilizados por gestores autorizados.

Gestión de los recursos

Los procedimientos operativos de las empresas deberían ser respetuosos con el medio ambiente. En particular, deberían contemplar el control de:

- Los recursos utilizados en la producción (consumir sólo los recursos imprescindibles, reducir la producción de residuos, controlar la adecuación de las instalaciones a las necesidades y repararlas en caso necesario, mantener un orden y limpieza en las instalaciones, etc.).
- La contaminación producida por los sistemas operativos (tratar de minimizar al máximo la producción de residuos).
- Los aspectos medioambientales más delicados de las operaciones de almacenaje-distribución son:

Polución (emisiones gaseosas y olores, contaminación sólida mediante basuras y residuos y contaminación líquida por vertidos). Unas instrucciones de trabajo respetuosas con el medio ambiente deberían ser útiles para:

- Identificar las fuentes de contaminación y estudiar cómo evitarlas.
- Controlar todos los sistemas de recogida de basuras y desagües.
- Controlar la recogida y selección de residuos y su posterior gestión.
- Realizar evaluaciones económicas de las mejoras medioambientales.

Ruidos los propios vehículos constituyen importantes fuentes de ruido. Para evitar que esto origine molestias al vecindario se deben valorar opciones como:

- Realizar una ruta de vehículos evitando las calles residenciales,
- Controlar periódicamente el ruido e identificar problemas.

Congestión (colapsos circulatorios tanto en el interior como en el exterior de la empresa, que ocasionan mayor consumo de los vehículos y mayor contaminación). Para evitar parte de estos efectos se pueden considerar:

- rutas más adecuadas para acceder a las instalaciones del cliente,
- horarios y períodos menos conflictivos y prioridades de productos a transportar.

Es obligatorio para la persona encargada de realizar las compras a la hora de adquirir o comprar distintos elementos (Repuestos, material de oficina, material de los centros asistenciales, etc.):

- Conocer el significado de los símbolos o marcas "ecológicos", etiquetas de huella de carbono, etiqueta ecológica de la

Unión Europea, envase proveniente de SIG, producto reciclado, etc.



- Elegir, en lo posible, materiales y productos ecológicos con certificaciones que garanticen el menor impacto ambiental negativo durante su ciclo de vida.
- Comprar evitando el exceso de envoltorios y en envases de un tamaño que permita reducir la producción de residuos de envases.
- Priorizar materiales absorbentes de derrames que permitan la reducción de residuos en volumen.
- Solicitar a los proveedores que envasen los productos en recipientes fabricados con materiales reciclados, biodegradables y que puedan ser retornables o al menos reutilizables.
- Adquirir productos que contengan materiales reciclados (ej. gafas protectoras de materiales, plásticos reciclados).
- Utilizar elementos cuyos desechos posean una elevada aptitud para ser reciclados.
- Adquirir vehículos y equipos teniendo en cuenta el medio ambiente (piezas reciclaje, bajo consumo de combustible, baja emisión de gases, etc.). Estas características suelen estar acreditadas con las marcas.
- Utilizar piezas de recambio con las máximas garantía para minimizar el consumo
- Elegir equipos más duraderos y con menos consumo de recursos no renovables y energía en su elaboración.

Productos químicos

- Elegir, en lo posible, los productos entre los menos agresivos con el medio ambiente
- Evitar el uso de productos en formato de aerosol
- Usar siempre las cantidades mínimas que recomienda el fabricante
- Solicitar a empresa de limpieza fichas técnicas y de seguridad para así poder controlar aquellos productos menos respetuosos con el medio ambiente.

Segregación y gestión de residuos

La clasificación, separación y gestión de los residuos que se producen es uno de los métodos que permiten ahorrar dinero y a la vez es casi la forma más eficaz de evitar impactos negativos sobre el medio ambiente. En este proceso de segregación es recomendable que estén implicados todos los trabajadores de la empresa. Existen diversas formas de actuar, entre ellas:

- Minimizar la producción de residuos (reutilizar en lo posible los materiales que se usan en el almacenamiento y en el transporte).
- Separar y recoger los residuos que se producen a todos los niveles (aislar los residuos líquidos de los sólidos, separar los materiales con riesgos infecciosos, etc.).
- Disponer de unos contenedores o depósitos que permitan el almacenaje de estos residuos hasta su posterior gestión.
- Gestionar los residuos (ya sea reutilizándolos en la propia empresa o contratando a un gestor autorizado para que los recicle convenientemente).

Los accidentes pueden generar residuos. La empresa debe tener preparados planes de reacción ante los distintos tipos de accidentes. Dichos planes deberían contemplar la recogida, clasificación, separación y gestión de los residuos producidos y, en su caso, de las cargas inutilizadas.

Compromiso de las personas

- Separar correctamente los residuos (papel, envases, RSUs, vidrio y residuos peligrosos)
- Se identificarán los contenedores con una etiqueta que por legislación debe incorporar:
 - Nombre de residuo.
 - Fecha de almacenaje de los RPs (no pudiendo superar los seis meses desde el llenado del contenedor hasta la retirada del residuo por parte del gestor)
 - Símbolo correspondiente según sea un producto nocivo, tóxico, inflamable, etc.
 - Nombre, dirección y teléfono del titular de los residuos.
 - Almacenar los residuos en contenedores adecuados, de un material que no sea afectado por el residuo y resistentes a la manipulación.
 - Colocar los contenedores de residuos peligrosos en una zona bien ventilada y a cubierto del sol y la lluvia. Separarlos de focos de calor o llamas.

- **En el traslado al exterior:**

Tanto los residuos peligrosos como los envases que los han contenido y no han sido reutilizados y los materiales (trapos, papeles, ropas) contaminados con estos productos deben ser entregados para ser gestionados por gestores autorizados.

- **Residuos orgánicos** (asimilables a urbanos):
 - Separar correctamente los residuos. Cada tipo de residuo va en un contenedor diferente, distinguido con un color o señal.
 - Reducir los residuos al menor tamaño posible antes de depositarlos en su contenedor correspondiente.
 - Nunca quemar los residuos para deshacernos de ellos.
 - Presentar por separado o en recipientes especiales los residuos susceptibles de ser aprovechados o que sean objeto de recogidas específicas.
 - Seguir las pautas establecidas en el caso de residuos objeto de servicios de recogida especial.

Compromiso ambiental de MAC

Es competencia para todo el personal de las oficinas y centros asistenciales.

Diariamente se consume papel en las oficinas sin darnos cuenta de la gran cantidad que supone a lo largo de año. Al reducir el uso de papel se evita la generación de residuos, el consumo de los recursos naturales (madera, agua, energía) y los problemas de contaminación que lleva aparejada la producción de papel. Reducir el consumo de papel es, por tanto, la mejor opción medioambiental.

A continuación, se detallan medidas sencillas para ahorrar papel que además nos ahorrarán dinero.

- Fotocopiar a doble cara
- Documentos (Elección del tamaño de letra y fuente)

Elige siempre el tipo de letra más pequeño que puedas, pasar de tipo 14 a tipo 11, por ejemplo, puede ahorrar muchas hojas. Puedes trabajar en la pantalla del ordenador con un tipo de letra grande ej. 14 o 16 y una vez realizadas las correcciones necesarias y esté listo para imprimir, cambiar todo el texto a tipo 10, 11 o 12.

- Corrección en pantalla

Corrige en pantalla en lugar de en el papel. Pasa el corrector ortográfico y/o gramatical antes de imprimir. Puedes aumentar el tamaño de letra del documento para que te resulte más fácil la corrección y una vez terminada, establecer el tamaño de letra definitivo.

- Imprimir dos hojas por cara en borradores

Si es necesario imprimir un borrador, puedes utilizar la opción de impresión de dos caras por hoja que tienen algunas impresoras.

- Anular opción de pruebas en impresoras
- Evitar copias innecesarias

Se pueden poner notas recordatorias en las pantallas de los ordenadores como:

¿Seguro/a que necesitas imprimir/copiar este documento?

¿Has comprobado cuantas copias necesitas?

¿Has revisado y corregido el documento antes de imprimirlo?

- Guardar archivos no impresos en ordenador

No es necesario guardar copias en papel de todos los documentos e informes. Se pueden guardar en el disco duro, la nube, CDs, pendrives, etc. Esto permitirá además el ahorro de espacio de almacenamiento.

No imprimir los e-mails que se reciban, se pueden leer en pantalla y guardar los que sean necesario en el propio ordenador como documento de texto para que ocupen menos espacio o en otro soporte informático.

- Conocer el uso correcto de fotocopiadoras e impresoras

Es muy importante que todos los usuarios conozcan el funcionamiento correcto de impresoras y fotocopiadoras para evitar el despilfarro de papel. En muchas empresas se realizan pequeños cursos sobre el funcionamiento de las máquinas para todos los trabajadores, a cargo de los técnicos de las empresas proveedoras.

También deben conocer la asignación correcta de bandejas de fotocopiadoras e impresoras, las órdenes de impresión.

Se puede señalar en la pantalla de cada ordenador a través de una pegatina que especifiquen:

Tipos de papel en cada bandeja de la máquina impresora

Nota recordatoria de eliminar portada y de imprimir a dos caras cuando sea posible

- Realizar un mantenimiento periódico de fotocopiadoras e impresoras

Los defectos de tóner o pequeños problemas de fotocopiadoras e impresoras ocasionan despilfarros importantes de papel. Es importante que haya una persona encargada de avisar inmediatamente al servicio de mantenimiento y de informar al resto de usuarios de que las máquinas no están en condiciones de trabajar hasta que se revisen.

- Apague el ordenador

Si no lo está utilizando: un aparato en posición de espera puede representar hasta un 70% de su consumo diario.

Código de comportamiento sostenible

Consumos

Agua

Para todo el personal:

- Minimizar el consumo de agua significa minimizar la generación de aguas residuales.
- Desarrollo de un plan de reducción de consumo de Agua
 - Siempre que observemos una anomalía, como por ejemplo fugas, es importante colaborar avisando al responsable de calidad, medio ambiente o al responsable de cada centro asistencial para autorizar la corrección inmediata.
 - Asegurarse de dejar cerradas las llaves. Un grifo abierto gasta de 12 a 20 litros de agua por minutos.
 - Controlar la acometida de agua para detectar fugas y evitar sobreconsumos de agua por averías y escapes.
 - Revisar la red de la instalación de instalaciones propias y las de los clientes para evitar consumir más de lo necesario (presencia de fugas).
 - Utilizar el agua justa y necesaria para cada operación.
 - Lavar los vehículos de empresa en instalaciones adecuadas para este fin (gasolineras, centros de lavado).

Energía

- La concienciación y racionalización en el uso de la energía eléctrica. Asegurarse de apagarla cuando no la necesites
- Utilizar equipos de bajo consumo y desconectar las máquinas que no se usen para evitar el despilfarró energético.
- Ahorrar energía durante el desarrollo del trabajo: Aprovechando al máximo la luz natural, usando aparatos de bajo consumo, colocando temporizadores, empleando luminarias de máxima eficiencia energética (las de carcasa metálica son preferibles a las plásticas y los reflectores mejores que los difusores), lámparas de tecnología led y larga duración, si se usan tubos fluorescentes no apagarlos y encenderlos con frecuencia, ya que el mayor consumo se produce durante el encendido.
- Configurar los ordenadores para optimizar los ahorros de energía y apagarlos si no se van a utilizar durante largas ausencias,

incluido el monitor. Mantener los elementos anexos a los ordenadores (impresoras, altavoces, etc.) apagados si no son utilizados.

- Limpiar periódicamente los sistemas de iluminación para que no existan obstáculos que disminuyan la intensidad lumínica.

Vertidos y derrames

Queda prohibido con carácter general el vertido directo o indirecto de aguas y productos residuales susceptibles de contaminar las aguas continentales o cualquier otro elemento del dominio público hidráulico. En caso de detectarse fugas, vertidos incontrolados, notificarlo inmediatamente al responsable del centro asistencial.

- No emplear agua para limpiar derrames de aceites, líquidos de frenos, Fluidos de transmisión, etc. Recogerlo con materiales absorbentes o granulado aglutinante o concentrado absorbente universal en lugar de limpiarlos con agua.
- No echar a los contenedores de residuos domésticos los recipientes, trapos y absorbentes contaminados con productos peligrosos. Hacerlo en los contenedores correspondientes
- Utilizar la cantidad justa para recoger derrames
- No verter por el desagüe ningún producto residuo peligroso
- No aclarar envases que hayan contenido productos peligrosos

Medicamentos y material para asistencia sanitaria

Queda prohibido con carácter general deshacerse de los medicamentos caducados en la basura, deberán gestionarse mediante un punto SIGRE.

- Los materiales deben almacenarse con rotación adecuada de manera que las existencias más antiguas se usen primero. Debe seguirse el principio PEPE que indica primero que expira primero que se entrega.
- Cualquier persona con enfermedad transmisible o lesiones abiertas en superficies descubiertas del cuerpo no debe trabajar en las áreas de almacenamiento para evitar generar mayor volumen de residuo al contaminar los medicamentos y material de curas.
- Todos los materiales deben almacenarse en recipientes que no afecten adversamente la calidad del material y que ofrezcan protección adecuada de las influencias externas.

Compromiso social y desarrollo local



Compromiso social y desarrollo local:

La Política de Responsabilidad Social tiene por objeto establecer los principios de actuación que orientan a MAC para el desarrollo de su estrategia en esta materia, contribuyendo al progreso de la sociedad.



MAC está comprometida, de acuerdo con su Misión, Visión y Valores, a mantener y mejorar la gestión de su Responsabilidad Social dentro del marco legislativo imperante.

La Política de Responsabilidad Social tiene por objeto establecer los principios de actuación que orientan a MAC para el desarrollo de su estrategia en esta materia, contribuyendo al progreso de la sociedad.

Principios

- Cumplir, hacer cumplir y difundir la legislación nacional e internacional en lo que se refiere al respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y a los Principios del Pacto Mundial.
- Gestión empresarial transparente, ética y responsable.
- Garantizar a sus empleados un entorno de trabajo seguro, estable y saludable.
- Promover la solidaridad y responsabilidad social entre los empleados favoreciendo el desarrollo de sus inquietudes sociales y su participación en acciones de voluntariado.
- Poner a disposición de sus clientes todos los medios humanos y técnicos disponibles y garantiza la confidencialidad y el respeto a la privacidad de sus datos.
- Mantenimiento de una actitud respetuosa con el medio ambiente.
- Desarrollar un sistema de gestión que le permita conseguir una mejora continua de su responsabilidad social.



La RSC de la MAC es destacada como caso de éxito por la Red Canaria de Responsabilidad Social

Adhesión al Charter de Diversidad

El Charter de Diversidad se enmarca en las directivas contra la discriminación de la Unión Europea y tiene como objetivo fomentar prácticas de gestión e inclusión de la diversidad en las empresas e instituciones españolas (de todo tamaño y de todos los sectores), así como en entidades públicas (a escala nacional, regional y local), como eje estratégico para su mayor eficacia y competitividad. Asimismo, persigue promover el desarrollo de investigaciones y

enseñanza de este conocimiento en el mundo académico y promover el intercambio de buenas prácticas entre todos los agentes sociales.



MAC cerró 2019 con un total de 11 exposiciones y 190 actos llevados a cabo en sus sedes centrales de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria, actividades que, amparadas en las líneas de Responsabilidad Social Corporativa de la Mutua de Accidentes de Canarias, han contado con la participación de más de 11.000 personas (los usuarios califican las instalaciones y el trato que se les dispensa con un 9/10, una puntuación basada en encuestas directas y presenciales, hechas de manera aleatoria a los usuarios de la sala de exposiciones y salones de actos).

- **Centro de Robayna**
 - 170 actividades desarrolladas en el salón de actos
 - 11 exposiciones en nuestra sala
 - 10.200 asistentes
- **Centro de Paseo de Chil**
 - 20 actos
 - 860 asistentes

En ese sentido, las acciones de carácter sociocultural, presididas siempre por la vocación de servicio como mutua colaboradora con la Seguridad Social, se abren a la sociedad que las motiva y les da sentido. Este año MAC volvió a redoblar esfuerzos en Comunicación y RSC para establecer nuevas colaboraciones con agentes sociales, asociaciones empresariales, instituciones públicas y ONGs, además de empresas asociadas. En paralelo, se puso en marcha el tercer plan de acción de RSC y se elaboró por parte de la Comisión de RSC la correspondiente memoria de actividades de 2019.

Comunicación

En materia de comunicación externa, en 2019, MAC ha generado 750 impactos (noticias externas -publicadas-, presencia en boletín AMAT, post y noticias en web). Asimismo, a lo largo del año han aparecido en los medios convencionales un total de 4 informaciones de carácter negativo.

Con el fin de conocer la opinión que tiene el sector de la Comunicación en Canarias (nuestro único ámbito de actuación) sobre MAC, el día 15 de abril

de 2020 se lanzó a través de la plataforma WhatsApp una encuesta a una veintena de profesionales (16 respuestas). Se solicitaba lo siguiente: “¿Valore de 0 a 10 la imagen que tiene sobre MAC en lo que respecta a la transparencia informativa de esta entidad y su disposición de colaboración cuando usted lo requiere”? La nota obtenida fue de 9,31/10. En la encuesta participaron tres responsables de gabinetes de comunicación corporativa; dos empresas de comunicación; dos personas al mando de sendos gabinetes institucionales; un director de medio de comunicación y dos redactores de otros dos; un profesor universitario y dos directores departamentales de comunicación de dos universidades (pública y privada); y dos personas al frente de dos asociaciones vinculadas al ámbito comunicacional.

En el ámbito de la comunicación interna, el boletín interno sigue gozando de una notable aceptación (según una encuesta interna realizada en junio-julio de 2019, el 100% de las personas que la respondieron la consideran una herramienta “útil e interesante”). La presencia de MAC en el dossier diario de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT) también ha sido reseñable, ya que aparecieron publicadas 38 informaciones a lo largo del pasado año, lo que convierte a MAC en la cuarta mutua que más impactos generó en este soporte.

La plantilla de MAC puntúa con un 7,63/10 la comunicación en el seno de la entidad, un dato extraído de la encuesta de clima laboral que hizo MAC el pasado año y cuyos resultados fueron dados a conocer a finales de 2019.

En lo que se refiere a la percepción que tiene la sociedad sobre MAC, a principio de 2019 se realizó una encuesta a través de Google Drive que arrojó como resultado principal que el 80,3% de la población considera que esta Mutua tiene un “comportamiento e implicación” social “bueno, muy bueno o excelente”.



Responsabilidad Social

Si bien es cierto que por la dimensión de la plantilla no se está obligado a realizar memoria de Responsabilidad Social, a partir de 2016, aunque con más énfasis desde 2018, se puso en marcha una batería de acciones que conjugan la actividad propia de MAC con la responsabilidad social. Dada la condición de mutua colaboradora con la Seguridad Social no solo está taxativamente prohibido invertir en publicidad, sino que no se dispone de una partida presupuestaria para desarrollar la RS.

Por ello, y aunque exista un departamento denominado de Comunicación y RSC, se decidió constituir en octubre de 2018 una comisión formada por personas integrantes de distintos departamentos, desarrollar un plan de acción y adquirir un compromiso de cumplimiento anual. Esta comisión está compuesta en la actualidad por ocho personas y forman parte de esta de manera voluntaria.

A continuación, se definen las principales actuaciones desarrolladas en 2019:

- Concurso de relatos sobre hábitos saludables. - El objetivo de esta iniciativa es fomentar entre la ciudadanía la importancia de desarrollar una vida sana. La convocatoria estuvo abierta al alumnado de ESO y Bachiller de los institutos canarios (jóvenes entre 12 y 18 años). El jurado valoró la adecuada interpretación de los requerimientos expresados en la convocatoria, la innovación y calidad de las propuestas, la eficacia comunicativa y la creatividad. Los relatos tenían una extensión mínima de 3 hojas y un mínimo de 2. En 2019 actuó como partner TITSA y resultó ganadora Elena Monzón.
- Concurso de microrrelatos sobre PRL. - La Mutua de Accidentes de Canarias (MAC), con el apoyo de la empresa de Transportes Interurbanos de Tenerife, SA (TITSA), lanzó en 2019 su primer concurso de

microrrelatos sobre Prevención de Riesgos Laborales. El concurso de microrrelatos, que debían tener una extensión no superior a las 150 palabras y no inferior a las 50, se vinculó al ámbito de la RSC de ambas entidades y en él pudieron participar todas aquellas personas que lo desearan y residiesen en Canarias. Elena Bethencourt fue la ganadora.

- Acuerdos con entidades externas (Tranvía de Tenerife-UEC). - Tras la exposición de 2018 en la sede central de MAC en la que los alumnos de la UEC realizaron carteles sobre hábitos saludables, esta mutua alcanzó un acuerdo con Tranvía de Tenerife con el fin de que en las 27 paradas de este medio de transporte se ubicaran mupis basados en la cartelería mencionada, acción que se prolongó durante los meses de julio y agosto de 2019.
- Exposición sobre PRL de alumnos de Comunicación Publicitaria de la Universidad Europea de Canarias.-La Universidad Europea de Canarias y Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) ofrecieron en 2019 la exposición Empresas y personas seguras, en la que un equipo de profesores y estudiantes de primero y tercero de grado de Comunicación Publicitaria diseñaron más de treinta carteles con los que pretendían transmitir mensajes impactantes que ayudasen a la sociedad a reflexionar sobre las buenas prácticas en la prevención de riesgos laborales. Esta muestra se pudo visitar en la sede de MAC en Santa Cruz de Tenerife en junio del pasado año. Esta iniciativa fue de la comisión de RSC de MAC.
- Curso de Comunicación y mutualismo, avalado por la Fundación General de la Universidad de La Laguna (FGULL). - Más de una treintena de alumnos y alumnas tomaron parte en el curso sobre "Comunicación y mutualismo" organizado por MAC los días 25 y 26 de marzo de 2019 en el salón de grados de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la Universidad de La Laguna. Este curso contó con el aval de la Fundación General de la Universidad de La Laguna (FGULL) y la colaboración de la Asociación de Mutuas de Accidente de Trabajo (AMAT).
- Iniciación a la cultura preventiva. Charla a alumnos de la UEC. - Medio centenar de alumnos y alumnas del grado de Comunicación Publicitaria de la Universidad Europea de Canarias (UEC) en noviembre de 2019 a una charla sobre mutualismo y prevención impartida por el responsable de Comunicación y RSC de la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC), Javier Fdez. Obregón, en la sede central

de esta entidad colaboradora con la Seguridad Social.

Otras acciones:

- Manual de lenguaje no sexista (para empleo en documental generada por la entidad, en www.mac-mutua.org).
- Renovación de Adhesión a Charter de la Diversidad. - El "Charter de Diversidad" se enmarca en las directivas contra la discriminación de la Unión Europea y tiene como objetivo fomentar prácticas de gestión e inclusión de la diversidad en las empresas e instituciones españolas (de todo tamaño y de todos los sectores), así como en entidades públicas (a escala nacional, regional y local), como eje estratégico para su mayor eficacia y competitividad. Asimismo, persigue promover el desarrollo de investigaciones y enseñanza de este conocimiento en el mundo académico y promover el intercambio de buenas prácticas entre todos los agentes sociales.
- Recogida de alimentos: coincidiendo con la campaña de Navidad de 2019 (Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul), la plantilla de MAC recogió alimentos no perecederos para los más desfavorecidos.
- Colaboración con Cruz Roja para recogida de juguetes durante la campaña navideña.
- El 27 de agosto de 2019 se hizo entrega en el hospital de Bwian (Gambia) del material de ortesis (muñequeras, rodilleras, férulas, etc.) que aportaron los centros de Güímar, Santa Cruz, Adeje y La Orotava.
- Recogida de más de 4.000 pares de zapatos durante julio y agosto de 2019 para ser repartidos por Azimut 28R-Voluntarios 4x4 en distintas aldeas marroquíes.
- Proyecto Árbol: reciclamos el material de oficina para un nuevo uso a través de esta acción que coordina la ULPGC.
- Recogida de gafas en colaboración con General Óptica.
- Partner del ICHH (donación de sangre) y Visión Zero.

Redes Sociales

Por la propia razón de ser de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, la presencia, actividad y seguimiento de los perfiles de las mutuas de accidentes de trabajo en redes sociales no alcanzan unos valores similares a los de otros tipos de entidades. De hecho, las mutuas muchas veces han sido considerada unas "grandes desconocidas" y esto explica, en general, el relativo predicamento que poseen en las redes sociales. Aun así, y en lo que respecta a la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC), que se sumó tarde a este vehículo de comunicación (segundo

trimestre de 2016), se van alcanzando los objetivos, modestos, trazados cada comienzo de año.

En lo que respecta a la plataforma Facebook, el perfil de MAC contaba con 1.170 seguidores en esta red a 31 de diciembre de 2019. Esta cifra representa un incremento del 11,7% con respecto al año anterior. Durante el pasado año se generaron 208 post que supusieron 2.564 likes y se alcanzó una nota de 3,7/5 de puntuación.

En Twitter se cerró el año con 257 seguidores, lo que implica un crecimiento del 27% con respecto al ejercicio precedente. Durante 2019 se realizaron 130 tuit que lograron un total de 63.000 impresiones.

Linkedin cerró con 470 seguidores en 2019, un aumento del 11,6% si se toma como referencia 2018. Se realizaron un total de 164 publicaciones.

Por su parte, en Google My Business, donde todos los centros (12) están debidamente geolocalizados, se alcanzó una puntuación de 3,61/5. El 70% de las reseñas (158 en total, que fueron en su totalidad respondidas) fueron de 3*, 4* y 5* a lo largo de 2019.

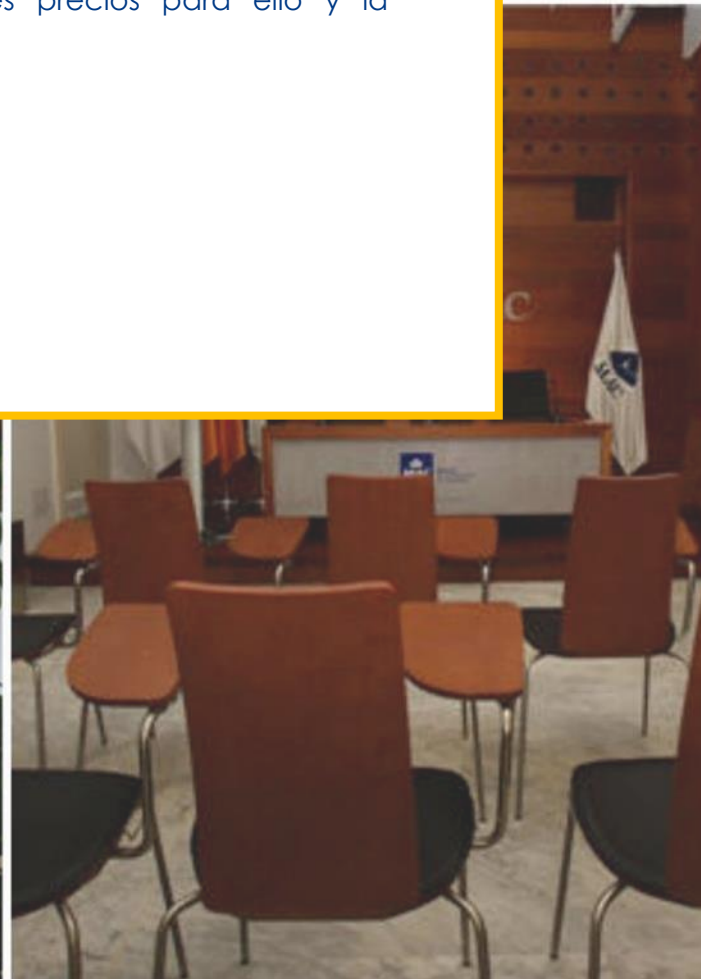
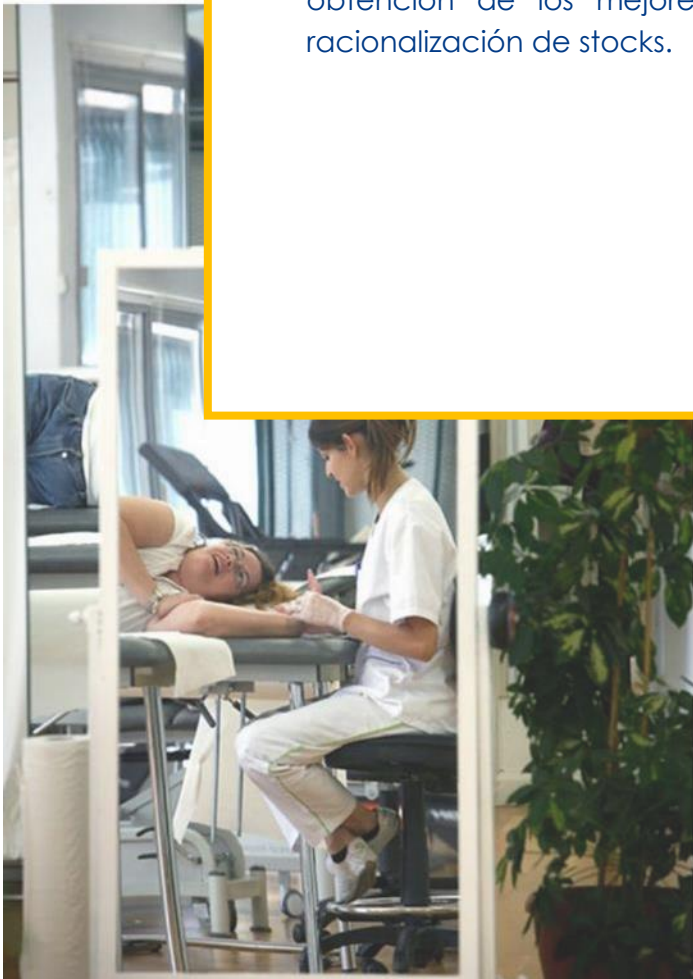
Por último, y en lo referido al tránsito de la plataforma web (www.mac-mutua.org), y teniendo en cuenta que la mayoría de los usuarios son colaboradores que acceden con un código y, en consecuencia, no computan para las métricas, la sede virtual tuvo 10.674 visitas en 2019.

Proveedores



Proveedores:

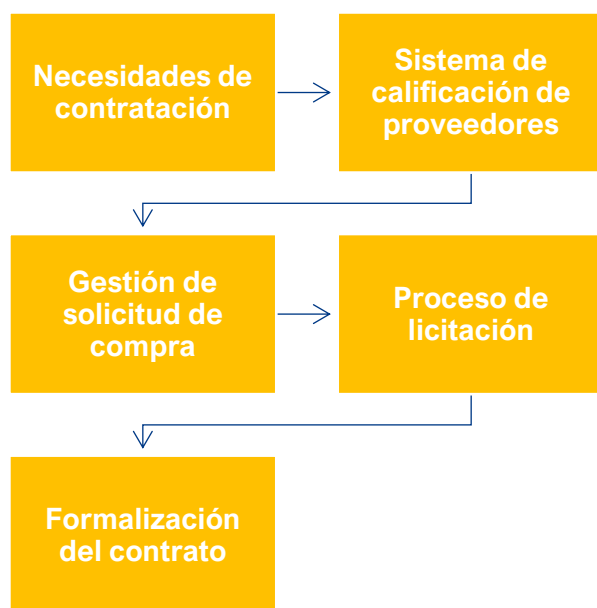
La actividad de MAC contribuye de manera significativa al progreso económico, social y ambiental en el ámbito regional que opera. El departamento de Contratación de MAC tiene como objetivos, entre otros, la gestión de la compra de bienes o servicios, la obtención de los mejores precios para ello y la racionalización de stocks.



El departamento de contratación se encarga de realizar toda la gestión de la contratación administrativa, establecimiento de mesas de contratación, actas, solicitud de presupuestos en su caso, negociación de precios y demás documentación administrativa, así como la adquisición final de servicios y mercancías con objeto de poner a disposición de los distintos departamentos de MAC los suministros y servicios que garanticen la calidad y eficiencia óptimas con una reducción máxima del coste de la cadena del valor.

La gestión de pedidos, stocks, entregas, solicitudes y proveedores para material de oficina, material sanitario, uniformes, material de imprenta y demás suministros para todos los centros de la Mutua, así como la gestión de toda la documentación e informes necesarios para la formalización de los conciertos de asistencia sanitaria completan el resto de las funciones de este departamento.

Diagrama de proceso de contratación



Ley 9/2017: Contratos del Sector Público

Desde la entrada en vigor de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo, 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, la Mutua de Accidentes de Canarias ha introducido en todos sus Pliegos de Condiciones las siguientes condiciones especiales de ejecución de los contratos, de acuerdo con el artículo 202 del citado texto legal:

Características sociales y/o éticas del contrato:

- Fomento de la integración social de personas con discapacidad, personas desfavorecidas o miembros de grupos vulnerables entre las personas asignadas a la ejecución del contrato y, en general, la inserción sociolaboral de personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social.
- Subcontratación con centros especiales de empleo o empresas de inserción.
- Planes de igualdad de género que se apliquen en la ejecución del contrato y, en general, la igualdad entre mujeres y hombres.
- Fomento de la contratación femenina.
- Conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
- Mejora de las condiciones laborales y salariales.
- Estabilidad en el empleo.
- Contratación de un mayor número de personas para la ejecución del contrato.
- Formación y la protección de la salud y la seguridad en el trabajo;
- Aplicación de criterios éticos y de responsabilidad social a la prestación contractual.
- Criterios referidos al suministro o a la utilización de productos basados en un comercio equitativo durante la ejecución del contrato.

Características medioambientales del contrato:

- Reducción del nivel de emisión de gases de efecto invernadero.
- Empleo de medidas de ahorro y eficiencia energética y a la utilización de energía procedentes de fuentes renovables durante la ejecución del contrato.
- Mantenimiento o mejora de los recursos naturales que puedan verse afectados por la ejecución del contrato.



Resultados de contratación

La adjudicación de contratos de obras, suministros y servicios de MAC en el año 2019 ha ascendido a un total de 12.327.345,47 €.

Desglose por tipo de contrato:

Tipo de procedimiento	Importe	Nº
Abiertos Armonizados	4.874.785,10 €	10
Abiertos no armonizados	4.657.689,72 €	37
Abierto Super Simplificado	20.857,70 €	1
Negociado con publicidad	99.750,00 €	2
Negociados sin publicidad	50.242,37 €	2
Adjudicación directa	2.624.020,58 €	345
Total	12.327.345,47 €	397

Datos estadísticos de los contratos:

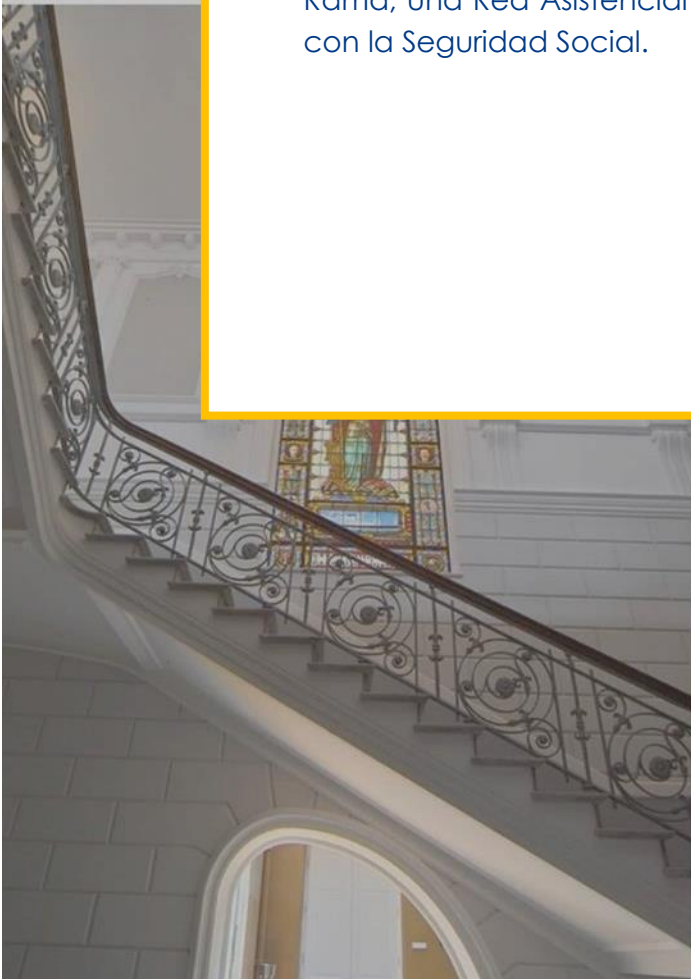
Tipo de procedimiento	Importe	Nº
Abierto Simplificado	- €	0%
Abierto super Simplificado	20.857,70 €	0,08%
Abierto armonizado	4.874.785,10 €	60,41%
Abierto no armonizado	4.657.689,72 €	29,94%
Adjudicación directa	2.624.020,58 €	8,77%
Negociado c/ publicidad	99.750,00 €	0,47%
Negociado s/ Publicidad	50.242,37 €	0,33%
Normas internas	- €	0%
Total	12.327.345,47 €	100%

Alianzas estratégicas



Alianzas estratégicas:

La estrategia de MAC se define y es revisada mediante el sistema de indicadores fijados por la organización, así como por medio del análisis del grado de consecución de los objetivos establecidos. En este marco se inscribe nuestra pertenencia a Corporación Rama, una Red Asistencial de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.



La Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) forma parte de Corporación Rama, una Red Asistencial de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social Asociadas, integrada por los centros sanitarios, administrativos y de control de incapacidad temporal por contingencias comunes de las entidades que forman parte de ella.



Así, las Mutuas asociadas ponen en común y a disposición de las empresas asociadas y trabajadores protegidos los medios, los recursos y la red de centros tanto para la asistencia sanitaria por contingencias profesionales, que incluye las urgencias médicas por accidente de trabajo o enfermedad profesional, la realización de pruebas diagnósticas y la rehabilitación y fisioterapia, como para el control, seguimiento y realización de pruebas médicas y rehabilitadoras de los trabajadores con procesos de incapacidad temporal por contingencias comunes, es decir, accidente no laboral y enfermedad común.

Corporación Rama está integrada por Cesma, Mutua de Andalucía y de Ceuta; Ibermutua; MAC, Mutua de Accidentes de Canarias; Mutualia; Activa Mutua; y Unión de Mutuas.

Con la Red Asistencial de Mutuas Asociadas se garantiza una cobertura asistencial más próxima a las empresas, ya que los trabajadores protegidos por cada una de las Entidades pueden acudir indistintamente a cualquiera de los centros de Rama, con independencia de la Mutua a la que pertenezcan, en función de su proximidad o necesidades. De esta forma, se pone al servicio una atención ágil y eficiente.

Se pone a disposición de las empresas asociadas y trabajadores protegidos de las Mutuas asociadas la red asistencial más amplia del país en el sector de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. Está presente en todas las provincias españolas y la distribución geográfica permite ofrecer una atención especializada en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y en la gestión económica de las prestaciones de incapacidad temporal, rápida, ágil y eficaz.

A través de los centros integrados en Corporación Rama, se proporciona una mayor disponibilidad de servicios asistenciales y administrativos, con lo que

se facilita el acceso a gestiones y trámites de los colectivos protegidos.

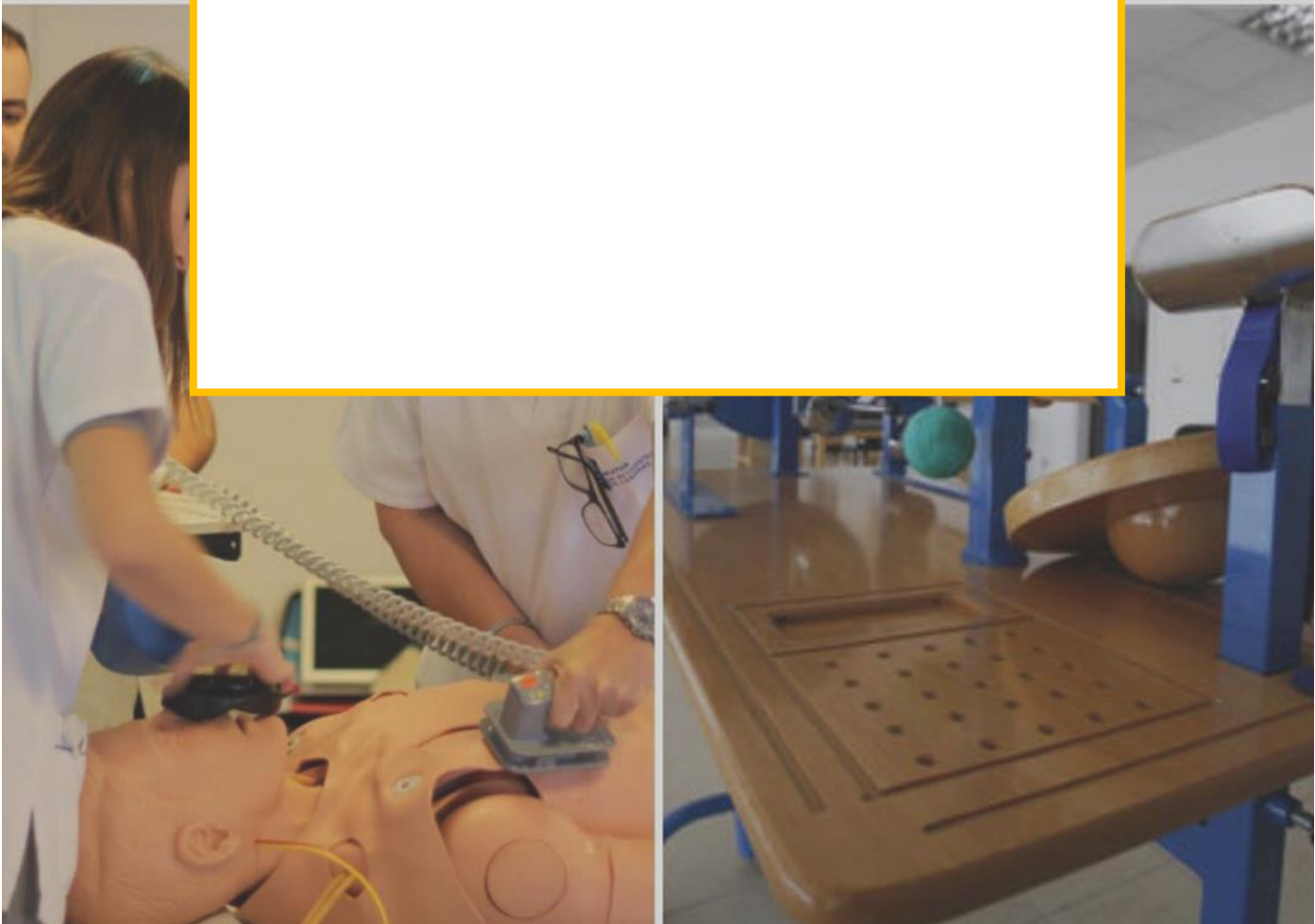
Se impulsa, también, programas de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) para la puesta en marcha de nuevos servicios que complementan y refuerzan nuestra atención sanitaria, al tiempo que mejoran la salud laboral de los trabajadores protegidos.

Asimismo, se incorporan los últimos avances de la tecnología aplicada a la gestión y a los servicios en los centros, configurando una red interconectada, que incorpora tecnología, gestión eficiente y servicio a favor de las empresas y los trabajadores protegidos.

Anexo: Ley 11/2018



Anexo: Ley 11/2018 y GRI



Ley 11/2018	Vinculación con GRI	Paginado
Descripción del modelo de actividad	102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-7	6, 25,
	102-5; 102-45	27-31,
	102-6	6, 17, 25,
	102-14; 102-15	32-35,
	102-10; 102-15	25, 39-40,
Descripción de las políticas	102-15; 102-29; 102-30; 102-31 103	36-40,
Resultados de las políticas	103	9-15, 22-24,
Principales riesgos vinculados a las actividades del grupo	102-11; 102-15; 102-29; 102-30; 102-31	9-15, 25-27
	102-11; 102-15; 102-29; 102-30; 102-31	25-26,
	102-11; 102-15; 102-29; 102-30; 102-31	22-24,
	102-11; 102-15; 102-29; 102-30; 102-31	9-15, 39-40
Enfoque de gestión	103; 102-11	9-15
	-	66-80
	-	66-80
Contaminación	305-5; 305.7	66-80
	--	66-80
Economía circular y prevención y gestión de residuos	306-2;	66-80
	-	66-80
Uso sostenible de recursos	303.1	66-80
	301-1; 301-2; 301-3	66-80
	302-1; 302-2; 302-4	66-80
	302-4	66-80
Cambio climático	305-1; 305-2; 305-3	66-80
	-	66-80
	305-5	66-80
Biodiversidad	304-3	66-80
	304-2	66-80
Empleo	102-8; 401-1; 405-1 b)	47-55
	102-8; 401-1	47-55
	102-8; 401-1	47-55
	401-1 b) en lo relativo a despidos	47-55
	---	47-55
	405-2	47-55
	202-1	47-55
	102-35; 102-36; 102-37; 201-3	47-55
	-	47-55
	405-1	47-55
Organización del trabajo	-	47-55
	403-2	47-55
	401-2; 401-3	47-55
Salud y seguridad	403-1; 403-4	47-55
	403-2	47-55
	403-3	47-55
Relaciones sociales	402-1; 403-1	47-55
	102-41; 407-1	47-55
	403-1	47-55

Ley 11/2018	Vinculación con GRI	Paginado
Formación	404-2	47-55
	404-1	47-55
Accesibilidad	--	47-55
Igualdad	405-1	47-55
	405-1	47-55
	405-1	47-55
	405-1	47-55
	405-1	47-55
	406-1	47-55
Información sobre el respeto de los derechos humanos	412-1; 412-2; 412-3	47-55
	410-1; 412-1; 412-2; 412-3	47-55
	411-1; 419-1	47-55
	407-1	47-55
	406-1	47-55
	409-1	47-55
	408-1	47-55
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	205-1; 205-2; 205-3	45
	205-1; 205-2; 2015-3	45
	201-1; 415-1	90-94
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	203-2; 204-1; 413-1	42-46, 81-85
	202-2; 203-2; 204-1; 413-1	42-46, 81-85
	413-1; 413-2	42-46, 81-85
	102-13;	42-46, 81-85
Subcontratación y proveedores	204; 414-1; 308-1; 407-1; 409-1	86-88
	102-9; 414-2; 308-2	86-88
	308-1; 308-2; 414-2	86-88
Consumidores	416-1	56-65
	416-2; 417-2; 417-3; 418-1	56-65
Información fiscal	201-1	18-24
	201-1	18-24
	201-4	18-24