

Informe anual 2020

Sostenibilidad y gobierno corporativo



MUTUA
DE ACCIDENTES
DE CANARIAS



Informe anual 2020

Sostenibilidad y gobierno corporativo





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

Carta del presidente	8
Carta del director-gerente	9
Criterios de elaboración	10
Alcance y cobertura del informe	10
La Mutua de Canarias	11
Misión y visión de la Mutua.....	12
Análisis de materialidad	13
Identificación y participación de los grupos de interés	15
Priorización de los grupos de interés.....	15
Estudio de materialidad.....	15
Valor compartido	17
Principales datos de MAC.....	18
Hitos claves históricos y logros alcanzados..	18
Resultados económicos y de explotación..	19
Cuentas de resultado económico patrimonial	19
Balance de situación	20
Representación gráfica por bloques	20
Modelo de actividad de MAC.....	21
La importancia social de MAC.....	21
Ventaja competitiva y ejes fundamentales	21
Actividad, servicios ofrecidos y clientes	22
Servicios principales.....	22
Cadena de valor	22
Estructura organizativa	22
Junta Directiva.....	22
Comisión de Control y Seguimiento.....	22
Comisión de Prestaciones Especiales	22
Sedes y Red Asistencial	23
Estrategia.....	25
Desempeño estratégico	26
Valores corporativos	26

Plan estratégico.....	27	Programa de asesoramiento para la adaptación de puesto de trabajo y estructuras para recolocación de trabajadores accidentados o con patología de origen profesional.....	46
Gestión de riesgos y contingencias.....	28	Programa de actividades de investigación, desarrollo e innovación para la reducción de las contingencias profesionales	46
Principios	28	Dirección Médica	47
Principales riesgos identificados a nivel macro	29	Innovación y tecnología	50
Código ético y compromisos.....	30	Gestión ambiental	52
Código ético.....	30	Sostenibilidad medioambiental.....	53
Compromisos.....	30	Contaminación.....	53
Resultado de desempeño y contribución en los ODS	32	Economía circular y uso sostenible de los recursos.....	53
Personas	35	Biodiversidad.....	55
Gestión organizativa y compromiso.....	36	Consumo energético y reducción de la huella de CO2.....	55
Cultura organizacional	36	Consumos y control operacional.....	56
Relaciones laborales	36	Compromiso social y desarrollo local	58
Situación: hombres y mujeres en MAC	36	Principios	60
Composición y características de la plantilla	36	Comunicación.....	60
Condiciones laborales.....	38	Responsabilidad social	61
Acceso y permanencia en MAC	39	Redes sociales	61
Permanencia en la organización	39	Proveedores.....	62
Formación continua	40	Diagrama de proceso de contratación.....	64
Promoción y desarrollo profesional	40	Ley 9/2017: contratos del sector público ...	64
Política retributiva	40	Resultados de contratación	65
Distribución del tiempo de trabajo	41	Alianzas estratégicas	66
Salud laboral	42	Corporación Rama	67
Objetivos específicos del Plan de Igualdad	42	Actividad	67
Enfoque al cliente	43	Corporación Rama y la COVID-19.....	67
Mejora de la experiencia del cliente.....	44	Convenios	68
Seguridad de los clientes.....	44	Otras colaboraciones	68
Afiliación	45	Anexo	69
Asistencia social	45		
CATA extraordinario derivado de la COVID-19	45		
Seguridad e higiene.....	46		
Programa de asesoramiento técnico a pymes y empresas de sectores preferentes	46		
Programa de asesoramiento a empresas o actividades concurrentes	46		

Carta del presidente



Estimados/as mutualistas:

Hace algo más de un año, cuando escribía la carta correspondiente a la memoria de 2019, ante una situación insólita como la que se estaba viviendo, sentía una sensación similar a la del vértigo.

Ahora, un año después, sabemos que existe una solución sanitaria, que debe implantarse lo antes posible, para recuperar la confianza económica, social y sanitaria que permita fortalecer el tejido empresarial y laboral.

La vida ha cambiado; nos ha cambiado y seguirá cambiándonos. Siempre el progreso, el anhelo del mayor bienestar posible o la consecución de un mundo cohesionado socialmente han puesto en tensión a cada generación. Saldremos airosos. Nuestra capacidad de regeneración y resiliencia es parte de nuestro patrimonio.

La historia se encarga, cíclicamente, de recordárnoslo.

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

Creo que 2020 ha sido un claro ejemplo de ello. La gestión, diligente, eficiente y reconocida socialmente, de las ayudas por cese de actividad de los trabajadores autónomos como consecuencia de la epidemia derivada de la COVID-19 nos ha fortalecido y renovado la voluntad de servicio.

Es cierto, los años venideros serán harto complicados. Hasta que retomemos la senda de un crecimiento robusto, tendremos que atravesar un largo periodo repleto de sinsabores. La crisis de 2008 supuso un quebranto que nos costó enderezar. Canarias, al igual que el conjunto de España, experimentaba hasta hace poco más de un año 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. Sin embargo, también al mutualismo le va a tocar enfrentarse a venideros ejercicios cargados de incertidumbre.

Ahora las prioridades son otras. Y es comprensible que así sea. Las mutuas, insisto, han tenido un comportamiento ejemplar durante la pandemia. Hay que reconstruir un país, una sociedad, una forma de vida, con una reforma en profundidad del marco normativo que afecta a las mutuas. El papel que todavía hoy seguimos jugando en esta pandemia debe abrir los ojos al Estado sobre la imperiosa necesidad de situar a las mutuas en la posición que se merecen y no solo darles valor en situaciones de emergencia.

En otro orden de cosas, quiero destacar, en el ámbito de la RSC, que MAC logró el pasado año ser finalista de los Premios Corresponsables, los más reconocidos del mundo de habla hispana. Fue una gran noticia para nuestra entidad, que coincide con nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas para respaldar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Por último, deseo hacer una llamada al compromiso y al entusiasmo en la búsqueda de soluciones.

Los cambios, en todo caso, van a ser profundos, pero también un reto para la competitividad y la eficiencia. Tenemos que estar preparados para encararlos con entusiasmo, solidaridad y esa resiliencia que se ha convertido en nuestra compañera de viaje desde hace ya algún tiempo.

Pedro Alfonso Martín

Presidente de la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC)

Carta del director-gerente



Estimados/as mutualistas:

Decía, hace un año, en pleno confinamiento severo, que “la humanidad no solo doblegará a la 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, aventuramos una luz al final del túnel. Concluía 2020 con una gran noticia: la administración de las primeras vacunas. Ojalá que cuando se publique esta memoria se haya alcanzado esa anhelada inmunidad de rebaño y podamos recuperar, poco a poco, la cada vez más añorada “vieja normalidad”.

En el ámbito estricto de actuación de nuestra entidad, la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) mantuvo en 2020 sus ingresos por cotizaciones y logró incrementar sus reservas para contingencias profesionales, rompiendo la tendencia generalizada en nuestro sector.

Asimismo, MAC aumentó el número de trabajadores, por cuenta ajena y propia, protegidos en contingencias profesionales (una subida del 2,3%). Al mismo tiempo, en 2020, a pesar de la insólita situación, logramos que el número de empresas asociadas no disminuyera de forma abrupta.

Más allá de las cifras, MAC sigue avanzando hacia un modelo de transformación tecnológica y modernización de la gestión de las prestaciones, así como de mejora de la atención a sus trabajadores protegidos y la comunicación e información entre la Mutua y las empresas asociadas y colaboradores. Y el mérito reside en la implicación de todos nuestros técnicos, empleados y directivos.

El notable descenso de la actividad económica se tradujo en una significativa reducción de las primeras asistencias por accidente de trabajo y, en consecuencia, en el número de accidentes de trabajo, que disminuyó en más de un 26,5% en nuestra Mutua.

Con esta nueva memoria de sostenibilidad y gobierno corporativo 2020 reafirmamos nuestro sólido compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, que alientan el respeto por los derechos humanos, la mejora del empleo y las condiciones laborales, la preservación del medio ambiente y la lucha contra las prácticas no éticas.

Esta memoria ha sido realizada en un contexto harto complicado, en plena pandemia mundial, y a nuestra entidad, al igual que al resto de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, nos ha tocado jugar un papel relevante, ya que hemos sido los encargados de gestionar los diferentes sistemas de ayuda a los trabajadores autónomos (29 millones de euros a la conclusión de 2020), además de canalizar las prestaciones económicas por IT COVID-19 (en torno a 17 millones de euros). Muchas de las personas que realizan su trabajo en MAC no han regateado esfuerzos y han sacrificado horas de descanso por un bien común: que todos los autónomos adheridos a MAC reciban su prestación en tiempo y forma. Así se nos ha reconocido y yo quiero aprovechar este momento para agradecer al conjunto de la plantilla, nuevamente, su esfuerzo.

En consecuencia, como principales objetivos para 2021 nos comprometemos a la difusión y plena integración en nuestra estrategia de acción de los objetivos de la Agenda 2030 para un Desarrollo Sostenible y a promover la aplicación de los Principios del Pacto Mundial y de los objetivos de sostenibilidad globales en nuestro ámbito de actuación.

Queremos seguir contando con la confianza y el apoyo de todos y todas ustedes: asociados/as, adheridos/as, pacientes y proveedores. En un momento inédito, histórico y cargado de incertidumbre, 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 ajustar a un escenario insólito, pero nuestra premisa va a seguir siendo la misma: atender con diligencia, profesionalidad y eficiencia a toda la gran familia de MAC.

Javier González Ortiz

Director-gerente de MAC

Criterios de elaboración

Alcance y cobertura del informe

La presente memoria de sostenibilidad y gobierno corporativo de MAC da respuesta a los requisitos de información establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio; el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio; y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas en materia de información no financiera y diversidad.

Todos los datos reflejados en el documento hacen referencia al periodo anual 2020, que abarca desde el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020.

En cuanto al alcance de este informe, se ha utilizado un enfoque que consolida todos los datos de las distintas sedes de MAC y a través de un enfoque basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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 este, 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.

Misión y visión de la Mutua

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 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

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, 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

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.



En este sentido, 2019 sirvió como base para sentar los cimientos de lo que ya, con esta nueva versión de la memoria de sostenibilidad y gobierno corporativo 2020, supone un análisis consolidado y representativo de las expectativas de los grupos de interés identificados por MAC.

Aunque este análisis ha sido realizado, como ya se ha comentado en apartados anteriores, en un contexto incierto provocado por la pandemia mundial, logramos plasmar el mismo enfoque de trabajo que se vino empleando desde el periodo 2019.

Etapas del análisis de materialidad



1

Identificar grupos de interés

identificar categorías de grupos de interés relevantes y estructurar según intereses en segundos niveles



2

Identificar necesidades y expectativas

Identificar las necesidades y expectativas de grupos de interés para con MAC y organizar la información



3

Priorizar grupos de interés

Priorizar grupos de interés para MAC atendiendo a su influencia, dependencia y tensión



4

Evaluar importancia de requisitos

Evaluar resultados de cumplimiento de requisitos mediante las consultas a grupos de interés



5

Evaluar prioridad para MAC

Evaluar importancia de cumplir los requisitos de grupos de interés para la estrategia de MAC

Identificación y participación de los grupos de interés

Para MAC constituir su estrategia de sostenibilidad parte de la base de que la identificación y el diagnóstico de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés son un elemento clave al que focalizar grandes recursos.

En este sentido, y del mismo modo que en el periodo anual anterior, se establecen canales de comunicación con los diferentes grupos de interés con el propósito de conocer dichas expectativas y necesidades; siendo estas integradas a la estrategia y generando un escenario ideal para el aprovechamiento de la información obtenida.

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

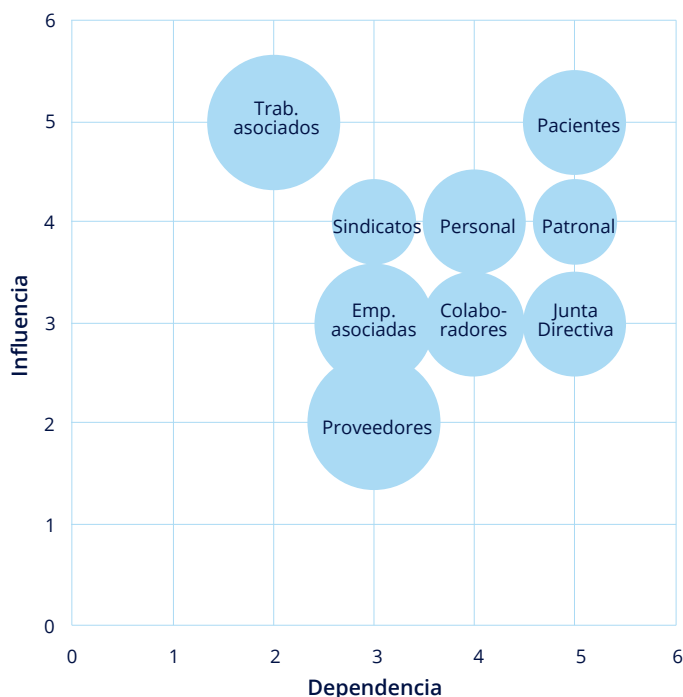
2020 se establece como el segundo año en el que se revisa el listado de partes interesadas de la Mutua mediante la metodología implantada en 2019, detectando 13 agentes relevantes agrupados en 2 segmentos principales para facilitar su análisis (internos y externos).

Priorización de los grupos de interés

Esta priorización se realiza de acuerdo con tres variables:

- Influencia
- Dependencia
- Atención

El nivel de dependencia en la actividad de MAC (eje horizontal), la capacidad de influencia en el proceso de toma de decisiones (eje vertical) y el nivel de atención especial e inmediata que re-



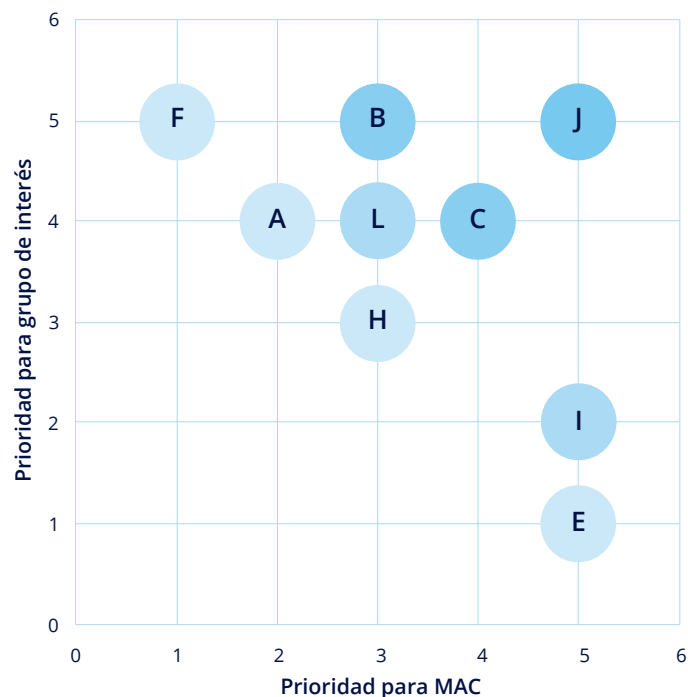
quiere el grupo de interés (representado a través del tamaño de las burbujas).

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

A través del análisis de tendencias en el ámbito de las mutuas, consultas *online*, entrevistas telefónicas a diferentes grupos de interés externos, Focus Group con empleados clave, así como entrevistas en profundidad a la Alta Dirección, se realizó en 2020 la actualización del estudio de materialidad sobre el que se establecen las prioridades para la estrategia de MAC.

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 se plasma en la siguiente representación gráfica:



- A Asignar una persona como interlocutora directa con la empresa para cualquier cuestión que pudiera derivar de la prestación del servicio
- B Lograr un nivel de servicio en las prestaciones asistenciales mucho más ágil, así como en su gestión documental vinculada
- C Asignar una persona como interlocutora directa, así como la entrega de informes de absentismo
- E Mantener el buen hacer de MAC en el tiempo, asegurar la continuidad del modelo de negocio y su cumplimiento legal aplicable
- F Cumplir con los requisitos legales y normativa aplicable, seguir estableciendo políticas de reconocimiento y oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento interno
- H Continuar con el firme compromiso con los ODS a través de un proceso integrador y transparente que promueve la sostenibilidad
- I Empatía por parte de MAC en el proceso de prestación de servicio
- J Ejectuar, eficaz y ágilmente, el abono de las prestaciones y toda la gestión documental necesaria
- L Cumplir con lo establecido en los acuerdos y servicios pactados con grupos de interés



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.

Principales datos de MAC

Datos

Razón social: Mutua de Accidentes de Canarias

Sector: asegurador

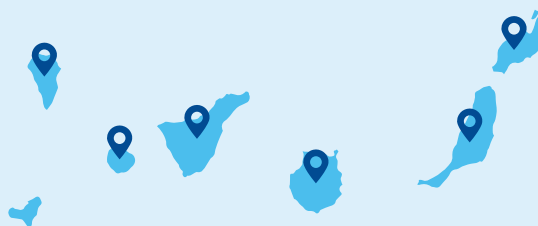
C.I.F.: G-38303525

Página web: www.mac-mutua.org

Sede principal: calle Robayna, 2, 38003 - Tenerife

Teléfono: 900 230 001

Ubicación



Hitos claves históricos y logros alcanzados

Enero ○ Puesta en marcha del ePASI (parte de asistencia electrónico).

Febrero ○ III Jornadas "Actualizaciones en patología del aparato locomotor en el medio laboral".
MAC renueva parcialmente su parque de ambulancias.
Obtención de la certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y de la ISO 27001.

Abril ○ Implantación del teletrabajo para cualquier miembro de la plantilla usando servicios en la nube (Azure).

Julio ○ Aprobado el primer Plan de Igualdad de MAC.
MAC presenta su primera memoria de sostenibilidad y gobierno corporativo.
MAC aumenta un 13,95% (cuentas de 2019) sus ingresos por contingencias con respecto a 2018 (Junta General).

Octubre ○ Entrega de los premios del II Concurso de Microrrelatos sobre PRL.

Noviembre ○ MAC, finalista de los XI Premios Corresponsables.
Implantación del servicio de videoconsulta.

Diciembre ○ El Servicio de Prevención del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife gana el premio Alberto Guanche.
MAC actualiza su web corporativa.
MAC se adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
MAC abona casi 29 millones de euros (a 31-12-2020) en concepto de cese de actividad de los trabajadores autónomos y 17 millones de euros de IT COVID-19.

Resultados económicos y de explotación

Situándonos en un contexto de crisis sanitaria como en el que nos encontramos inmersos, la actividad económica (ingresos por cotizaciones) de MAC se mantuvo en 2020 y logró incrementar sus reservas para contingencias profesionales, rompiendo la tendencia generalizada en el sector.

En términos generales se mantienen grandes resultados de valor económico directo generado.

A continuación, se plasman los principales resultados económicos de MAC. Asimismo, el presente análisis se encuentra agrupado en 3 principales bloques: un primer bloque con las principales cuentas de resultado económico patrimonial, un segundo bloque referente las partidas del balance contable y un tercer bloque con las representaciones gráficas respectivas.

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.

Cuentas de resultado económico patrimonial

Ingresos	2020	2019
1. Ingresos de gestión ordinaria	99.723.127,87	94.575.498,25
2. Otros ingresos de gestión ordinaria	58.737.701,41	837.921,56
4. Ganancias e ingresos de ejercicios anteriores	2.273.937,49	2.468.894,49
Desahorro	0,00	0,00
Total ingresos	160.734.766,77	97.882.314,30

Gastos	2020	2019
1. Prestaciones sociales	94.971.042,35	40.525.256,99
2. Gastos de funcionamiento de los servicios	18.177.350,93	20.241.212,54
a) Aprovisionamientos	5.089.951,08	5.728.030,44
b) Gastos de Personal	8.255.839,80	8.396.768,27
c) Dotación amortización inmovilizado	265.529,09	275.664,32
d) Variación provisión insolvencias	1.372.169,97	1.516.656,64
e) Otros gastos de gestión	2.147.264,44	2.167.722,39
f) Gastos financieros	7.307,44	3.911,85
i) Variación provisión contingencias en tramitación	1.039.289,12	2.152.458,63
3. Transferencias y subvenciones	36.462.077,06	35.512.120,29
4. Pérdidas y gastos de ejercicios anteriores	1.364.752,19	1.304.327,08
Ahorro	9.759.544,24	299.397,40
Total gastos	160.734.766,77	97.882.314,30

Balance de situación

Activo	2020	2019
A. Activo no corriente	10.624.567,92	10.735.704,64
I. Inmovilizado intangible	107.297,16	127.021,88
II. Inmovilizado material	5.136.913,18	5.239.189,58
V. Inversiones financieras a largo plazo	5.346.915,76	5.345.067,18
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	33.441,82	24.426,00
B. Activo Corriente	62.651.152,13	35.551.629,09
II. Existencias	110.483,74	73.737,23
III: Deudores y otras cuentas a cobrar	47.696.231,00	31.870.280,87
V. Inversiones financieras a corto plazo	143.046,55	456.550,87
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	14.701.390,84	3.151.060,12
Total activo (A+B)....	73.275.720,05	46.287.333,73

Pasivo	2020	2019
1. Reservas	20.965.348,17	21.985.653,66
2. Resultados de ejercicios anteriores	6.767.341,57	5.956.444,37
3. Resultados del ejercicio	8.850.358,94	-865.170,05
C. Pasivo corriente	36.692.671,37	19.210.405,75
I. Provisiones a corto plazo	8.814.582,45	6.603.451,23
II. Deudas a corto plazo	2.991,89	2.991,89
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	27.875.097,03	12.603.962,63
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	17.548.124,85	12.603.962,63
Total general (A+B+C+D)	73.275.720,05	46.287.333,73

Representación gráfica por bloques

Gastos	2020	Porcentaje
1. Prestaciones sociales	94.971.042,35	63%
2. Gastos de funcionamiento de los servicios	18.177.350,93	12%
3. Transferencias y subvenciones	36.462.077,06	24%
4. Pérdidas y gastos extraordinarios	1.364.752,19	1%
Total gastos	150.975.222,53	100%

Prestaciones sociales	2020	Porcentaje
Incapacidad temporal	51.815.187,78	55%
Riesgo durante el embarazo	3.883.239,55	4%
Cuidado menores con cáncer u otras enfermedades graves	522.809,14	1%
Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones	61.646,77	0%
Otros	38.688.159,11	41%
Total prestaciones sociales	94.971.042,35	100%

Transferencias	2020	
Capitales renta	11.564.922,27	32%
Cánones, aportaciones y compensación de financiación	10.254.391,13	28%
Reaseguros	10.443.084,97	29%
Otros	4.199.678,69	12%
Total transferencias	36.462.077,06	100%

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 (IT)
- 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 alguna.

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 a los 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
- Servicios de ambulancias
- Prestaciones económicas especiales
- Prestaciones por incapacidad, muerte y supervivencia

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 solo 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):

- Planificación estratégica
- Dirección estratégica
- Asociación y recaudación
- Prestaciones reglamentarias
- Apoyo de las prestaciones
- Apoyo y control del SIG

Estructura organizativa

Junta Directiva

Pedro Alfonso Martín
Presidente

José Cristóbal García García
Vicepresidente

Miguel Ángel Escudeiro Portela
Secretario

Antonio Díaz Barroso
Vicesecretario

Vocales

Bernard Jean Jacques Lonis

María de la Salud Gil Romero

Juan Luis Reyes Cabrera

Antonio José Olivera Herrera

Manuel Ramón Plasencia Barroso

Francisco E. Linares García

Myriam Martín Sáenz

Juan Carlos Brandon Álamo

Comisión de Control y Seguimiento

Pedro Alfonso Martín

Fernando Mesa Rufino

José Fernando Plasencia García

Hernán Tejera Oval

Águeda Victoria Francisco González

Antonio García Pérez

María del Carmen Marrero Falcón

José Ángel Brito Brito

Comisión de Prestaciones Especiales

Juana Martín Brito

Daniel Jacobo Viera Ramírez

Elena Vela Sánchez

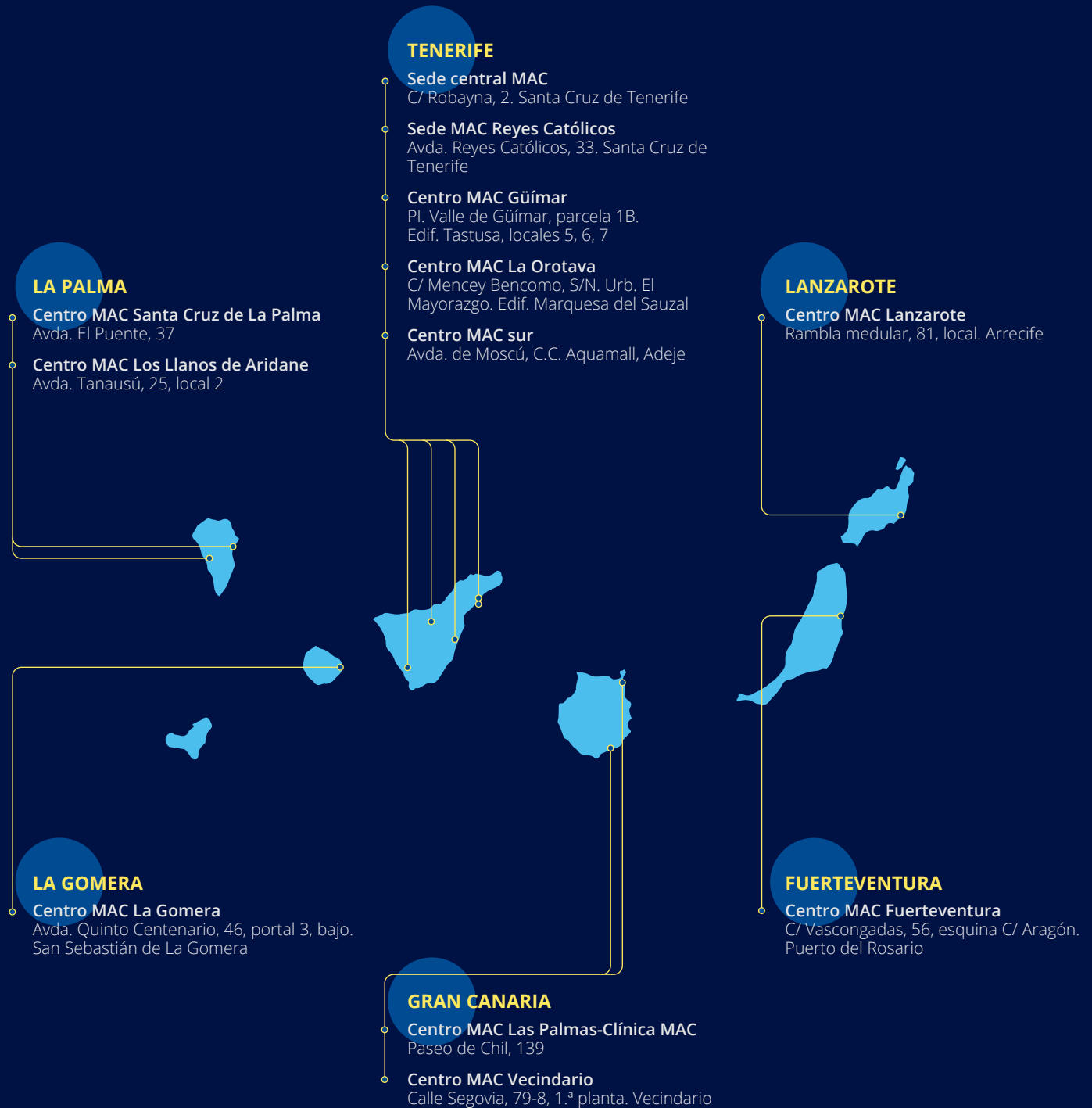
María Concepción García Hernández

José Javier González González

José Rosendo López

María de la Paz Márquez Hernández

Sedes y Red Asistencial







Estrategia

La Mutua de Accidentes de Canarias tiene en su equipo humano su principal valor. Durante la actual pandemia derivada de la COVID-19 ha demostrado un desempeño ejemplar. La plantilla de MAC se erige como eje vertebrador de nuestra entidad.

Desempeño estratégico

Por todo ello, 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 tiene inculcados en su cultura organizativa un conjunto de valores profesionales que suponen la base de su idiosincrasia. Estos valores permiten alcanzar la visión, cumplir los compromisos establecidos en su ámbito de aplicación correspondiente, así como llevar la excelencia a su gestión, tal y como lleva haciendo desde 2008, donde declara formalmente su compromiso con la excelencia.

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 <i>Benchmarking</i> .





Plan estratégico

MAC mantiene actualizado su plan estratégico con objetivos anuales y seguimiento mensual integrado. La estrategia y objetivos para el periodo 2018-2020 se detallan a continuación:



Gestión de riesgos y contingencias

Durante la continua prestación de los servicios que lleva a cabo MAC, la Mutua afronta constantemente un gran número de riesgos inherentes a su propia actividad. Siendo todos ellos identificados, analizados, medidos, evaluados y tratados con el firme propósito de poder asumir el riesgo, reducirlo, evitarlo, o bien compartirlo según su modelo de gestión y tratamiento:

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

En este sentido, asumir el riesgo implica que se aceptan las consecuencias o efectos de este, por lo que no es necesario tomar medidas para seguir disminuyendo su probabilidad y/o impacto. Reducirlo implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad como el impacto. Dentro de la estrategia y metodología de gestión de riesgos de MAC, las actuaciones encaminadas a reducir los eventos negativos son las más empleadas por su eficacia en la toma de decisiones y eficiencia en la aplicación de recursos al respecto.

No obstante, también se toman actuaciones para evitar el riesgo, lo que implica tomar medidas encaminadas a prevenir su materialización. En mucha menor medida las actuaciones encaminadas a compartir el riesgo son utilizadas en la Mutua y sus procesos de gestión y toma de decisiones, ya que implican tomar medidas que reduzcan el impacto del riesgo, al compartir las pérdidas potenciales con otros grupos de interés vinculados o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otros organismos.

Todo esto permite trabajar de forma preventiva en todas aquellas cuestiones que, en algún momento, pudieran implicar un evento no deseado que comprometa el correcto desempeño y continuidad de la Mutua.

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:

- UNE-ISO 31000

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 estarán integrados con el fin de gestionar todos aquellos efectos de incertidumbre que repercutan en sus objetivos y procesos.

Principios de la gestión de riesgos de MAC:

- La gestión del riesgo es parte integral de todas las actividades de MAC
- Se establece un enfoque estructurado y exhaustivo hacia la gestión del riesgo contribuyendo a resultados coherentes y comparables
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- La gestión del riesgo permite mejorar continuamente mediante aprendizaje y experiencia

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.

Todo ello bajo las siguientes premisas:

- Hay que 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)

Mejora continua

MAC tiene implantada una sistemática y un 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.

En los siguientes cuadros se presentan los riesgos más relevantes identificados durante el ejercicio 2020 a través de una Matriz PESTEL:

Principales riesgos identificados a nivel macro

Entorno	Variables	Muy negativo	Negativo	No afecta	Positivo	Muy positivo
Político	Política fiscal/impositiva		X			
	Estabilidad gubernamental		X			
	Estado del bienestar					
Económico	Política económica del Gobierno		X			
	Nivel de desempleo			-		
	Inflación			-		
	Tipos de interés			-		
Sociocultural	Cambio demográfico		X			
	Oportunidad de desarrollo				+	
	Comportamiento frente a la organización				+	
	Comportamiento social				+	
Tecnológico	Sistemas TIC y marketing					+
	Productividad del servicio				+	
	Nuevas tecnologías					+
	Plazos de obsolescencia		X			
Ecológico	Leyes de protección ambiental		X			
	Preocupación por el entorno		X			
	Concienciación social ambiental		X			
Legal	Licencias		X			
	Legislación de S. Social y Salud		X			
	Sector protegido o regulado				+	
Condición ambiental	Climatología				+	
	Legislación ambiental y empresarial		X			
	Disponibilidad de recursos		X			
	Cercanía de proveedores y servicios		X			
	Alcance a tecnologías ecoeficientes				+	
	Cualificación en MA de las personas				+	

Principales riesgos y oportunidades vinculados a las actividades de MAC

Amenazas:

- Aumento episodios de origen social
- Agilidad e inmediatez en asesorías
- Solicitudes de incapacidades
- Poder negociación clientes
- Cambios en el Código Penal
- Cambios normativos en la Seguridad Social
- Aumento del fraude en la red (ciberseguridad)
- Coyuntura actual: perspectivas económica, sanitaria y sectorial
- Incertidumbre psicosocial debido a la situación actual

Oportunidades:

- Regiones con baja incidencia y prevalencia
- Vinculación con la Corporación Rama
- Biomecánica funcional
- Telemedicina y teleformación
- Apps
- Aplicación y uso de tecnología vinculada a las impresoras 3D
- Seguir abordando con antelación los retos asociados a la digitalización
- Aprovechar la inercia del mercado hacia las energías limpias y sostenibles
- Crisis COVID: se acelerará la reestructuración y transformación digital
- Impulsar el cambio de la sociedad y del entorno hacia lo sostenible

Código ético y compromisos

Código ético

Al igual que en memorias anteriores, y con el firme propósito que MAC sostiene, 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 Trabajo y Economía Social. Asimismo, su objetivo es establecer los principios y pautas que deben regir el desarrollo de las actividades y las relaciones 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:

- Funcionamiento interno de órganos de gobierno
- Relaciones con y entre empleados
- Relaciones con terceros y con el sector
- Relaciones con miembros de AA.PP
- Responsabilidad y compromiso con la sociedad
- Legalidad
- Información privilegiada y confidencial
- Datos de carácter personal
- Propiedad industrial e intelectual
- Prohibición de regalos y/o ventajas
- Medio ambiente
- Seguridad y salud en el trabajo
- Subcontratación
- Ejecución

Compromisos

Compromiso con la calidad y la excelencia

Establecer una gestión bajo el modelo EFQM ha permitido a MAC desarrollar e impulsar los principios de innovación y excelencia en todos sus ámbitos de actuación.

Desde 2009, la Mutua de Accidentes de Canarias se comprometió con dicho modelo de excelencia, el cual 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.

Asimismo, 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.

MAC 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

Compromiso con la seguridad de la información

Del mismo modo que con la excelencia y calidad, MAC tiene implantado un sistema de gestión de seguridad de la información basado en los esquemas UNE-ISO/IEC 27001:2014 y Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Por todo ello, establece la siguiente declaración de intenciones y compromiso de actuación:

MAC depende de los sistemas TIC (tecnologías de información y comunicaciones) para alcanzar sus objetivos. Estos sistemas deben ser administrados con diligencia, tomando las medidas adecuadas para protegerlos frente a daños accidentales o deliberados que puedan afectar a la disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad de la información tratada o los servicios prestados.

El objetivo de la seguridad de la información es garantizar la calidad de la información y la prestación continuada de los servicios, actuando preventivamente, supervisando la actividad diaria y reaccionando con presteza a los incidentes.

Los sistemas TIC deben estar protegidos contra amenazas de rápida evolución con potencial para incidir en la confidencialidad, integridad, disponibilidad, uso previsto y valor de la información y los servicios. Para defenderse de estas amenazas, se requiere una estrategia que se adapte a los cambios en las condiciones del entorno para garantizar la prestación continua de los servicios. Esto implica que los departamentos deben aplicar las medidas mínimas de seguridad exigidas por el Esquema Nacional de Seguridad, así como realizar un seguimiento continuo de los niveles de prestación de servicios, seguir y analizar las vulnerabilidades reportadas, y preparar una respuesta efectiva a los incidentes para garantizar la continuidad de los servicios prestados.

Los diferentes departamentos deben cerciorarse de que la seguridad TIC es una parte integral de cada etapa del ciclo de vida del sistema, desde su concepción hasta su retirada de servicio,

pasando por las decisiones de desarrollo o adquisición y las actividades de explotación. Los requisitos de seguridad y las necesidades de financiación deben ser identificados e incluidos en la planificación, en la solicitud de ofertas, y en pliegos de licitación para proyectos de TIC.

Los departamentos deben estar preparados para prevenir, detectar, reaccionar y recuperarse de incidentes, de acuerdo con el artículo 7 del ENS.

La presente política se desarrollará aplicando los siguientes requisitos mínimos:

- Organización e implantación del proceso de seguridad
- Análisis y gestión de los riesgos
- Gestión de personal
- Profesionalidad
- Autorización y control de los accesos
- Protección de las instalaciones
- Adquisición de productos
- Seguridad por defecto
- Integridad y actualización del sistema
- Protección de la información almacenada y en tránsito
- Prevención ante otros sistemas de información interconectados
- Registro de actividad
- Incidentes de seguridad
- Continuidad de la actividad
- Mejora continua del proceso de seguridad

Compromiso con la igualdad y las personas

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.

Las personas que trabajan en MAC se definen como uno de los principales grupos de interés, siendo un factor clave en su crecimiento y desarrollo.

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.

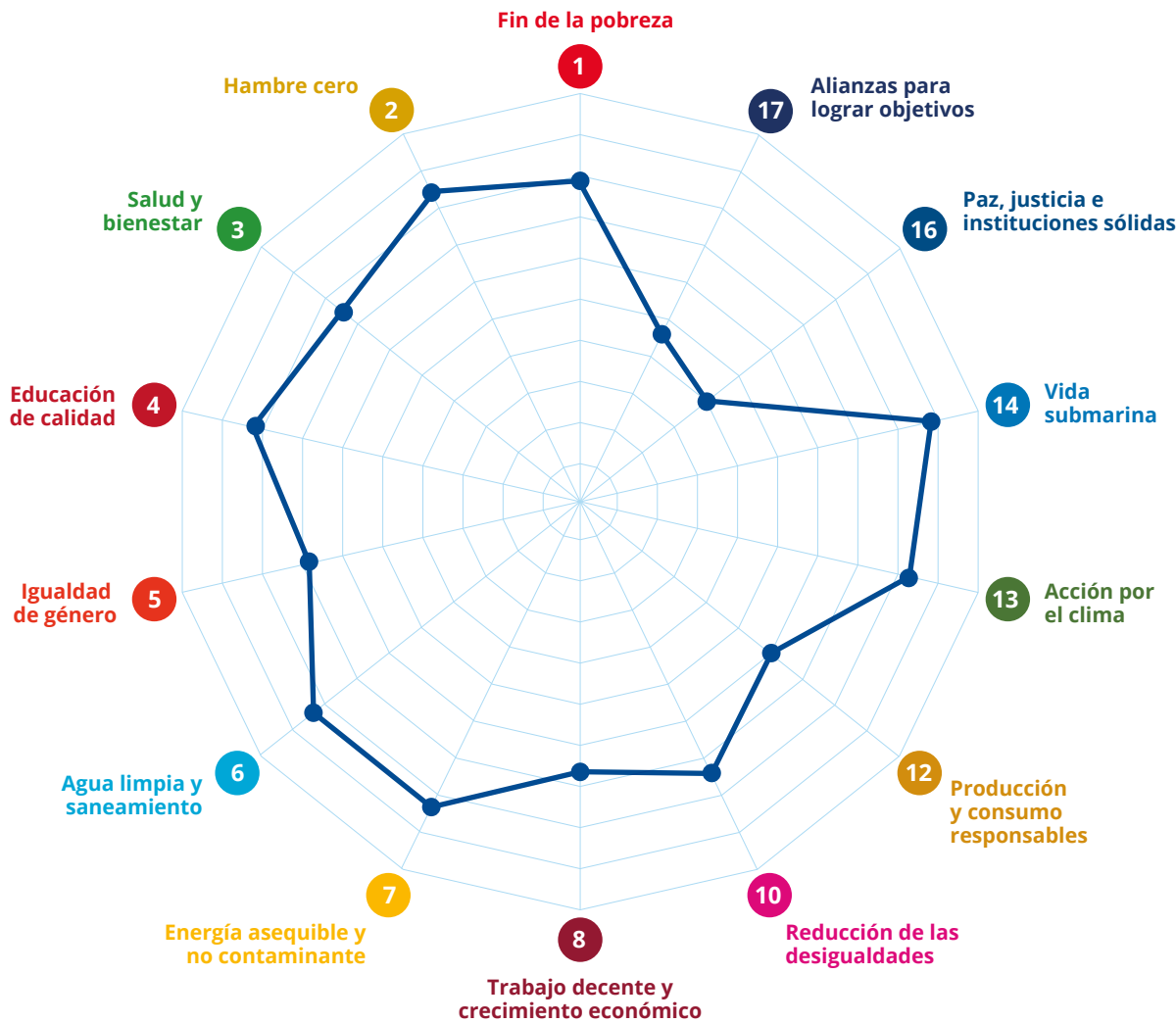
Resultado de desempeño y contribución en los ODS

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 2020 y su comparación con 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:



Promedio de consecución por cada actuación vinculada a cada uno de los ODS para el periodo 2019-2020







Personas

La misión de la Mutua de Accidentes de Canarias, para con su equipo humano, siempre ha ido encaminada hacia el correcto desarrollo y desempeño de las personas que la conforman; siendo el auténtico eje vertebrador de MAC.

Gestión organizativa y compromiso

MAC, desde el compromiso con sus empresas y trabajadores/as asociados/as, trabaja continuamente para que la organización esté a la altura de los cambios estructurales y coyunturales a los que tenemos la obligación de hacer frente.

Cultura organizacional

MAC se asienta sobre una misión y unos valores que constituyen su razón de ser; todo ello en aras de prestar el mejor servicio posible.

La entidad, especialmente desde 2018, cuenta con un ambicioso plan de acción en materia de responsabilidad social corporativa (RSC). Asimismo, en la constante búsqueda de la excelencia, y como ejemplo de organización modelo, realiza cada año un informe de clima laboral basado en el modelo EFQM.

En relación con las acciones llevadas a cabo en 2020 destaca la publicación del Primer Plan de Igualdad (aprobado en julio del pasado año).

Relaciones laborales

Las relaciones laborales en el seno de nuestra organización enfatizan el compromiso con la igualdad. Así, en el convenio colectivo se señala 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”.

Situación: hombres y mujeres en MAC

Composición y características de la plantilla

Distribución de la plantilla por sexo

De acuerdo con los 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 2020), por 212 personas, de las cuales 140 son mujeres y 72 hombres.

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.

Para elaborar un análisis más exhaustivo que lleve a conclusiones más certeras se procede a analizar los datos con más detalle. Así, en el siguiente cuadro se especifica la distribución de la plantilla por franjas de edad y sexo:

Edad	Mujer	%	Hombre	%
20-29	5	4%	0	0%
30-39	30	21%	10	14%
40-49	58	41%	24	33%
50-59	32	23%	21	29%
60-69	15	11%	16	22%
70-75	0	0%	1	1%
Total	140	100%	72	100%

La franja de edad mayoritaria en MAC es la identificada en el intervalo comprendido entre los 40 y los 49 años, en el cual se encuentra el 39% de la plantilla; esto es, 82 personas.

La segunda franja en la cual se encuentra más personal es aquella en la que se sitúan las personas de entre 50 y 59 años, ubicándose en esta el 25% de la plantilla; esto es, 53 personas. De este porcentaje, el 60% son mujeres (32) y el 40% son hombres (21).

La tercera franja con mayor número de trabajadores/as es la de 30-39 años, en la que se incluye el 19% de los/las empleados/as, de los cuales, el 75% son mujeres (30) y el 25% son hombres (10).

Distribución por estado civil

Estado	Total plantilla	%
Casado/a	105	50%
Divorciado/a	24	11%
Soltero/a	83	39%
Total	212	100%

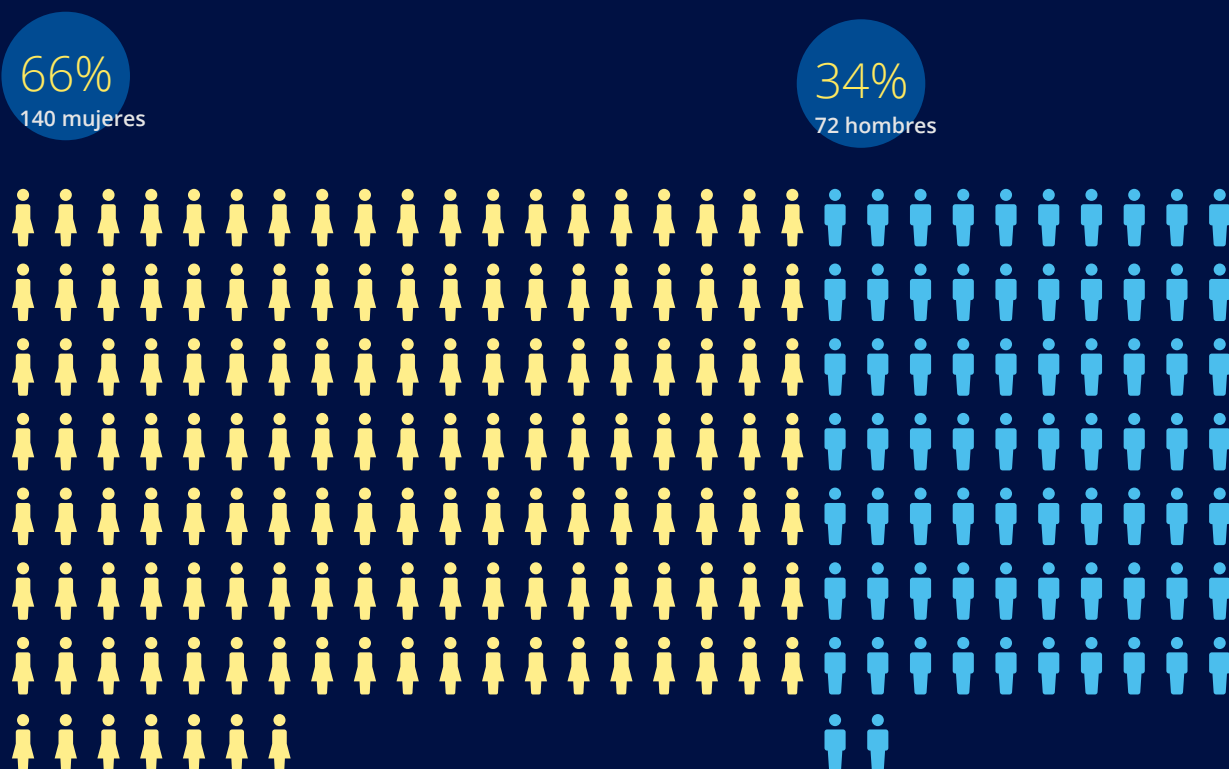
Como se puede observar, el 50% de la plantilla está casada, el 39% es soltera y el 11% divorciada.

Distribución por número de hijos/as

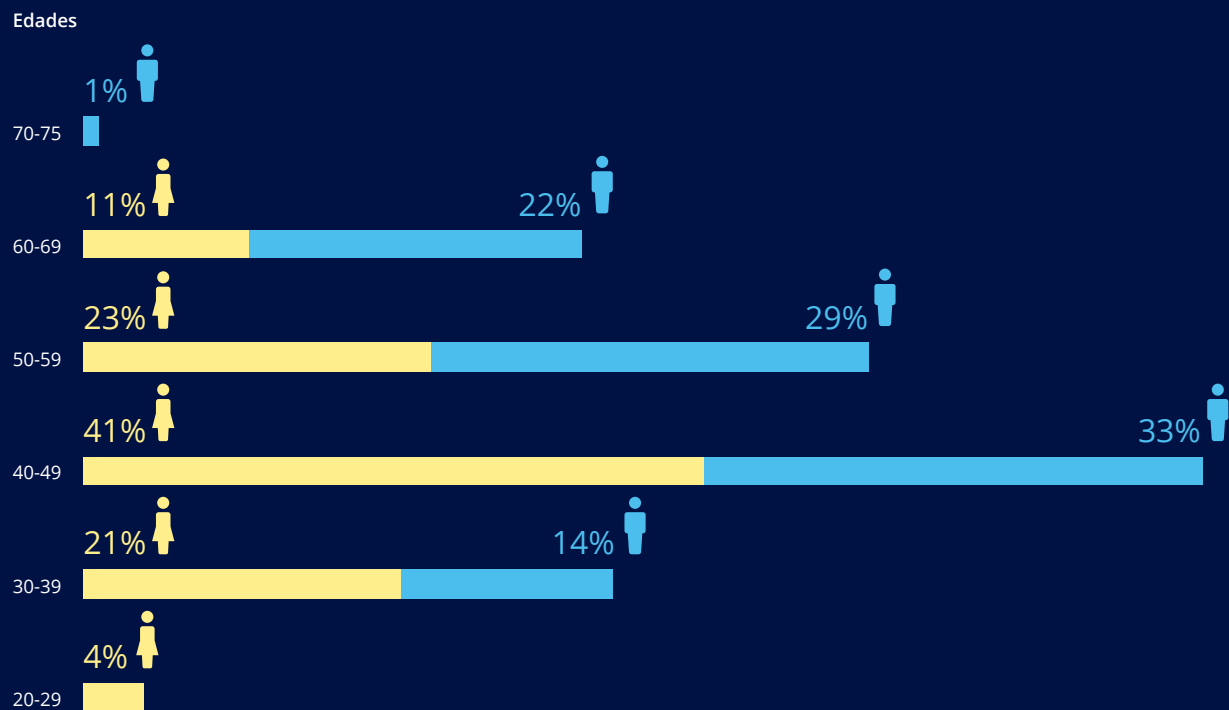
Estado	Total plantilla	%
Sin hijos/as	84	41%
Con hijos/as	123	59%
Total	207	100%

Como se puede apreciar, el 59% de la plantilla tiene hijos/as, frente al 41%, que no tiene.

Distribución de la plantilla por sexo



Distribución de la plantilla por edades



Condiciones laborales

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

El 89% de la plantilla presta servicios mediante un contrato indefinido frente a un 11% de la plantilla que trabaja mediante un contrato temporal.

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

- De la plantilla femenina, el 86% trabaja mediante un contrato indefinido, frente al 94% de la plantilla masculina

Contrato	Mujer	%	Hombre	%
Indefinido	120	86%	68	94%
Temporal	20	14%	4	6%
Total	140	100%	72	100%

Distribución por duración de la jornada

Duración	Mujer	%	Hombre	%
T. completo	131	94%	68	94%
T. parcial	9	6%	4	6%
Total	140	100%	72	100%

El 94% de la plantilla presta servicios a jornada completa frente al 6% que los presta a tiempo parcial.

En cuanto a la plantilla masculina, el 94% presta servicios a jornada completa frente al 6% que los realiza a tiempo parcial. Respecto a la plantilla femenina sucede lo mismo, el 94% trabaja a tiempo completo, mientras que el 6% restante lo hace a tiempo parcial.

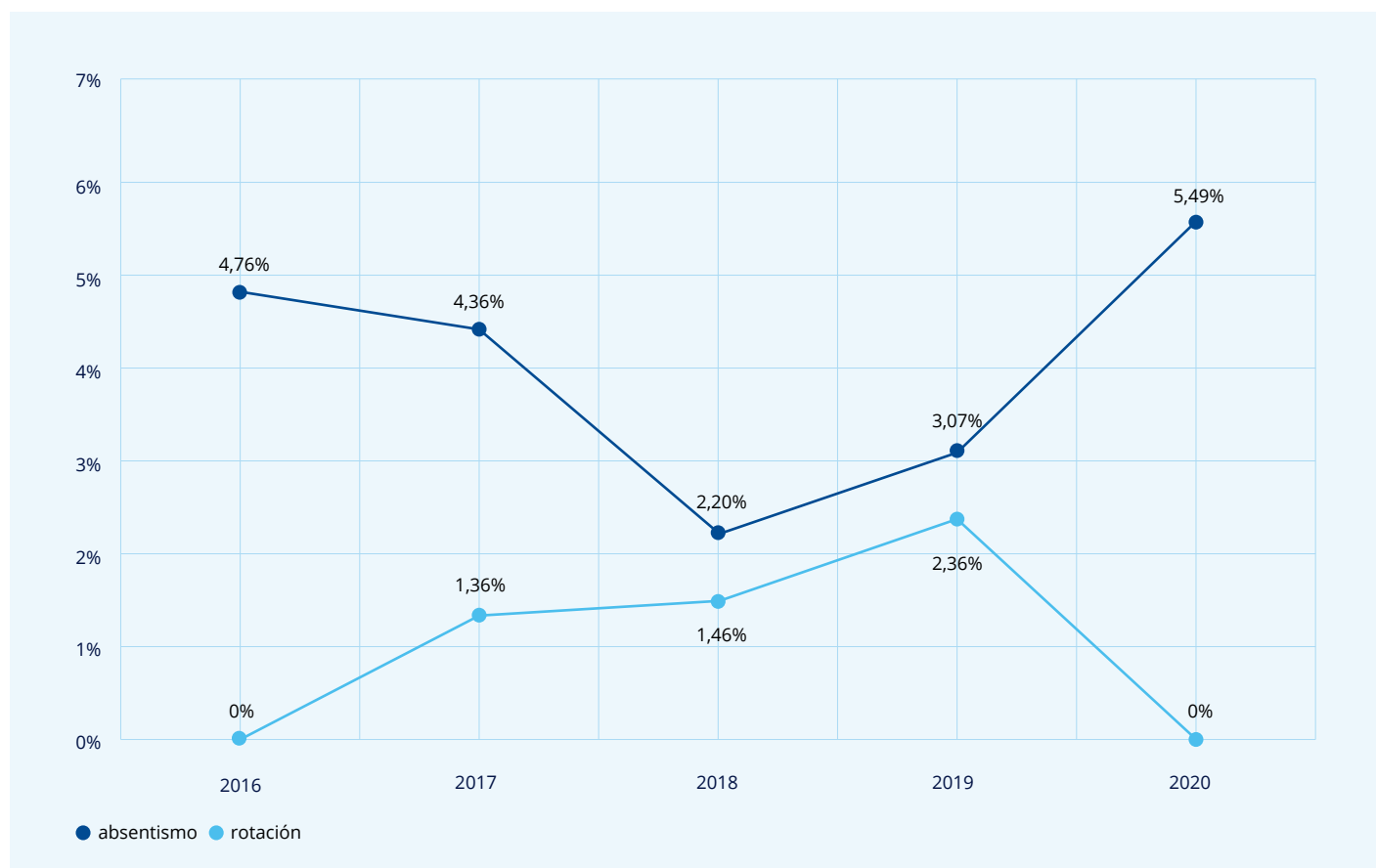
Antigüedad de la plantilla

En el periodo 2020, la edad media de la plantilla de MAC se sitúa en los 49 años, estableciéndose así una antigüedad media de 14 años en su conjunto (hombres y mujeres).

Absentismo

Para el periodo 2020 se estableció un valor de absentismo del 5,49%. Asimismo, para dicho periodo, respecto a la ratio de rotación, se mantuvo en el 0,0%.

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

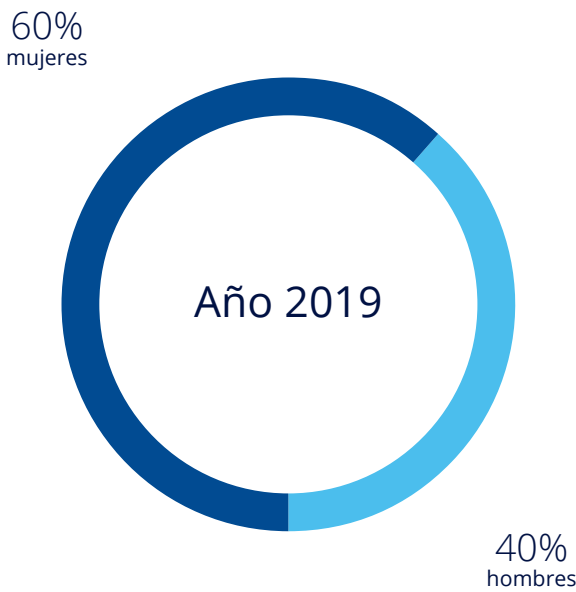


Acceso y permanencia en MAC

El estudio realizado en esta materia lleva a conocer en qué medida acceden las personas a la Mutua y cómo son los procesos que llevan a dichos resultados de acceso.

Evolución de las contrataciones

Se han analizado las contrataciones llevadas a cabo durante el año 2020 y se ha podido constatar que se ha contratado a un total de 5 personas. De dichas contrataciones el 60% fueron mujeres (3) y el 40% fueron hombres (2).



En este sentido, MAC mantiene un procedimiento garantista desde el punto de vista de la contratación:

Existencia de un procedimiento de selección que cumple las garantías en la aplicación del principio de igualdad, en el que se incluye el flujograma de actuación y unas fichas a cumplimentar en cada proceso de selección y que corresponden a cada candidato/a.

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 las dudas o problemas que puedan surgir durante los seis primeros meses de la contratación.

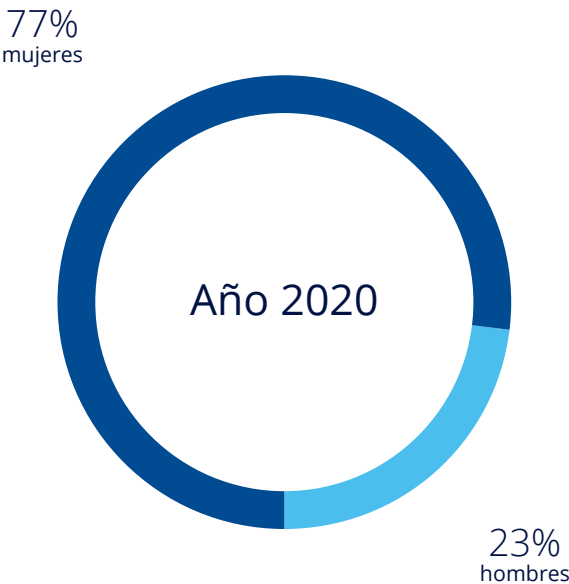
Se integra a la nueva incorporación en la misión, visión y estrategia de MAC, así como se informa de las expectativas asociadas a su puesto.

Permanencia en la organización

Evolución de las extinciones de la relación laboral

En 2020 se han producido 17 extinciones, de las cuales 14 han correspondido a mujeres (82%) y 3 a hombres (18%).

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.



Motivos de las extinciones

Motivo	Mujer	Hombre
Despido	1	0
Fin periodo de prueba	1	0
Fin contrato temporal	3	0
Baja voluntaria	0	1
Excedencia	6	1
Pase a pensionista	3	1
Fallecimiento	0	0
Cuidado de familiar	0	0
Total	14	3

El motivo de extinción de la relación laboral más producido en 2020 es la solicitud de excedencias, con un 41% de las extinciones totales, y dentro de dicho porcentaje, el 86% han sido mujeres y el 14% hombres.

El segundo motivo de finalización de la relación laboral más producido en el año analizado (2020) es el pase a pensionista, con un 24%. Dentro de dicho porcentaje, el 75% ha sido plantilla femenina.

El tercer motivo de extinción de la relación laboral más producido, con un 18% del total, ha sido el de fin de contrato temporal, siendo mujeres los 3 casos registrados.

Formación continua

La formación y el desarrollo continuo forma parte de la hoja de ruta estratégica de la Mutua de Accidentes de Canarias. Este acceso a la formación es clave para el progreso profesional, por lo que se ha hecho un esfuerzo, especialmente en plena pandemia derivada de la COVID-19, en mantener una planificación de la acción formativa sólida y adecuada a los nuevos tiempos.

Número de formaciones impartidas

En 2020 se impartieron 3.411 horas de acciones formativas, en las cuales se registraron 320 asistentes. A continuación, se observa la distribución mensual de las acciones formativas por número de asistentes y horas de formación impartidas:

Formación	Externa		Interna	
Mes	Asisten.	Horas	Asisten.	Horas
Ene.	103,0	487,0	5,0	10,0
Feb.	58,0	328,0	0,0	0,0
Mar.	6,0	54,0	12,0	60,0
Abr.	0,0	0,0	0,0	0,0
May.	15,0	675,0	18,0	36,0
Jun.	2,0	60,0	0,0	0,0
Jul.	2,0	60,0	0,0	0,0
Ago.	0,0	0,0	0,0	0,0
Sep.	45,0	906,5	0,0	0,0
Oct.	33,0	408,0	1,0	14,0
Nov.	13,0	83,5	1,0	14,0
Dic.	6,0	215,0	0,0	0,0
Total	283	3.277	37	134

Salario base de la plantilla

Grupo Nivel	Mujer	Hombre	Variación
G. I/N 1	2.132,72 €	2.113,85 €	0,9%
G. I/N 2	1.798,03 €	1.769,27 €	1,6%
G. I/N 3	1.522,07 €	1.438,86 €	5,8%
G. II/N 4	1.309,57 €	1.309,47 €	0,0%
G. II/N 5	1.146,31 €	1.146,31 €	0,0%
G. II/N 6	995,23 €	995,23 €	0,0%
G. III/N 7	0,00 €	870,86 €	-100,0%
G. III/N 8	764,23 €	764,23 €	0,0%

Promoción y desarrollo profesional

La incorporación de la igualdad entre mujeres y hombres en las prácticas de promoción y desarrollo profesional dentro de MAC es una de nuestras constantes, algo que se plasma en aspectos como:

Política retributiva

Teniendo en cuenta que 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, se estableció como acuerdo el 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.

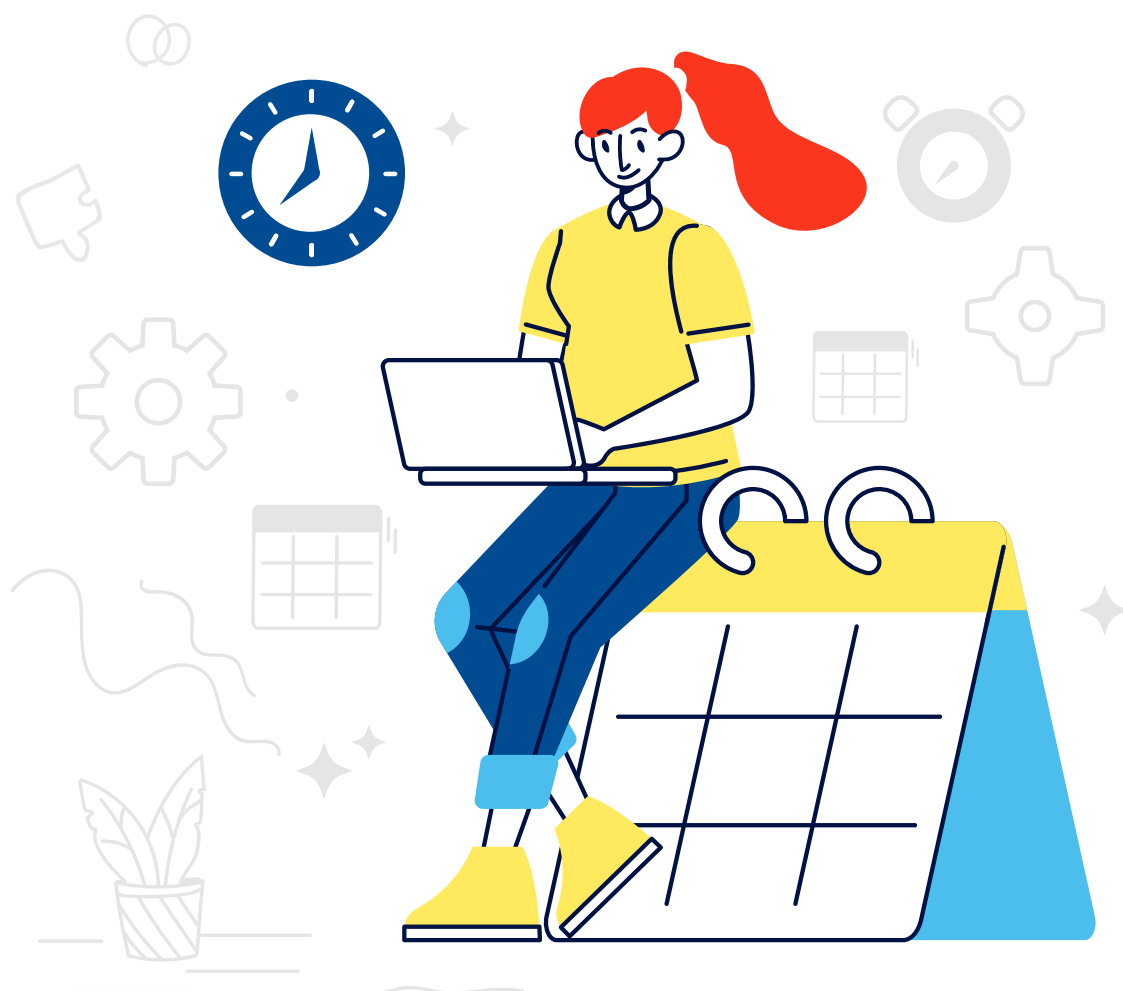
Si se tiene en cuenta la distribución conforme al salario base de MAC, observamos que los hombres perciben un 7,1% más que las mujeres:

Salario base	
Mujer	1.208,52 €
Hombre	1.301,01 €
Variación	-7,1%

Distribución del tiempo de trabajo

Las medidas de conciliación con las que cuenta MAC se recogen en el convenio colectivo, que mejora las recogidas en la legislación vigente:

- Se establece un permiso de 4 semanas, a disfrutar a partir de la prestación por maternidad de 16 semanas que la Seguridad Social mantiene 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 establecida 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 (Patrona de las Mutuas) ha sido incorporado como día de vacaciones
- Existe 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 (solo de mañana)
- Permiso de cuatro días por el fallecimiento del cónyuge u otro pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad
- El permiso de licencia matrimonial podrá ser disfrutado igualmente por parte de las parejas de hecho que se certifiquen como tales en su correspondiente Registro de Parejas de Hecho
- Todo el personal con un año de antigüedad en la empresa tendrá derecho a un permiso remunerado de una semana natural en el periodo comprendido entre Navidad y Reyes. El personal que no tenga un año de antigüedad en la empresa tendrá derecho a la parte proporcional 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 (manual de permisos) que se refiere al procedimiento a seguir por el/la trabajador/a en caso de tener que ausentarse



Salud laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como “un estado de bienestar físico, psíquico y social, no solo 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.

Acoso laboral y acoso por razón de sexo

Existen los documentos “Protocolo de actuación para la resolución de conflictos y prevención de situaciones de acoso” y “Procedimiento de actuación ante el acoso en el ámbito laboral”. Ambos textos se encuentran subidos a la intranet de la entidad, siendo totalmente accesibles y de libre consulta para todo el personal de la Mutua.

Objetivos específicos del Plan de Igualdad

Dentro del Plan de Igualdad se establecen un conglomerado de actuaciones cuyo propósito es alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, así como eliminar la discriminación por razón de sexo.

Por todo esto, supone un compromiso real con todos los grupos de interés (internos y externos) establecer como objetivo fundamental alcanzar la igualdad efectiva entre los hombres y mujeres que trabajan en la Mutua de Accidentes de Canarias. Dichos objetivos son los siguientes:

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 promueva 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

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 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

MAC tiene identificados y segmentados a sus distintos tipos de clientes, tanto reales como potenciales, fruto del conocimiento directo y los contactos habituales que son gestionados fundamentalmente por el departamento de Atención al Mutualista, estableciendo procedimientos diferenciados para dar una respuesta efectiva a grupos significativos de clientes como administraciones públicas o grandes empresas. Las asesorías posibilitan llegar al resto de grupos de clientes (Pymes, autónomos, empleados/as de hogar) y son ellas las que realizan la principal labor de asociación y adhesión.

En este sentido, la adopción del modelo EFQM ha permitido la alineación del esquema de procesos clave con la estrategia de la organización, enfocándola hacia la experiencia del cliente.

La Ley 35/2014 define el alcance de actuación permitido a MAC, siendo estrechamente monitorizado por el actualmente denominado Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Como parte del sistema de mejora continua de MAC, se llevan a cabo actualizaciones periódicas y continuas de los sistemas de información para dar la mejor respuesta a los grupos de interés. De igual forma, se han implantado mejoras para colaboradores y empresas como, por ejemplo, la remodelación a finales de año de la web de la entidad, más intuitiva, accesible y funcional.

En paralelo, se establecen alertas normativas a colaboradores y se realizan tutoriales para empresas y trabajadores/as y, simultáneamente, se responde y da curso a todas las observaciones que se realizan en RR.SS.

Los técnicos de prevención establecen una relación muy estrecha con las empresas objetivo, determinando con ellas actuaciones que implican un análisis de su rendimiento e información, algo que posibilitará la introducción de mejoras.

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 pre-determinados. 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 en el propio proceso de prestaciones.

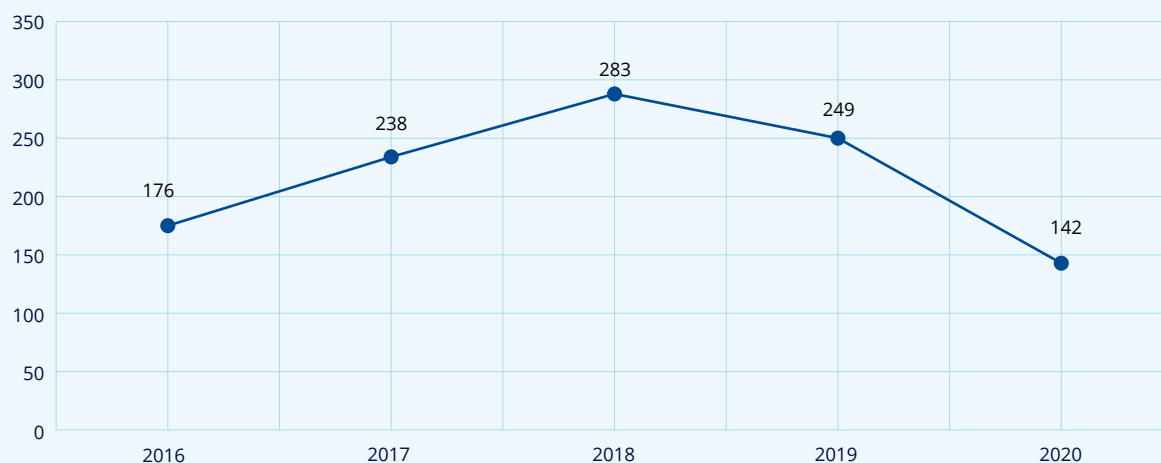
El proceso de atención al mutualista es el que se encarga fundamentalmente de atender las necesidades específicas de comunicación con los clientes, contando con el apoyo de las asesorías para este cometido. Existen canales de comunicación específicos para recoger y gestionar las posibles quejas o reclamaciones de clientes (canalizadas por los departamentos de Atención al Mutualista y Dirección Médica, principalmente) mediante un procedimiento específico para el tratamiento de quejas, con plazos de respuesta fijados, en el que se incluyen también la contestación a solicitudes o el traslado de quejas por parte de otras mutuas en nombre de las cuales se haya llevado a cabo alguna actuación.

Como consecuencia de las sugerencias de los clientes y de las evaluaciones realizadas se han introducido algunas mejoras, como el teléfono de atención 24 horas o la figura del interlocutor único para empresas asociadas. Se proporciona, asimismo, información de interés a los asociados/as (novedades normativas, noticias relevantes sobre el sector, etcétera). De igual manera, se han perfeccionado los servicios de admisión, automatizado procesos y reforzado el entorno *online*.

Seguridad de los clientes

De las quejas y reclamaciones recibidas de los usuarios y clientes durante el año 2020, siendo un total de 142, la práctica totalidad de ellas han sido resueltas, gestionadas o respondidas de manera satisfactoria. En este sentido se presenta, a continuación, la evolución histórica del número de quejas y reclamaciones respecto a la actividad que desempeña MAC:

N.º de quejas y reclamaciones



Afiliación

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		
	2019	2020
Trabajadores cuenta ajena A.T.	145.221	148.833
Trabajadores cuenta propia A.T.	15.335	15.375
Total trabajadores A.T.	160.556	164.208
Total empresas A.T.	10.462	9.792

Afiliación contingencias comunes		
	2019	2020
Trabajadores cuenta ajena C.C.	59.254	54.185
Trabajadores cuenta propia C.C.	15.497	15.522
Total trabajadores C.C.	74.751	69.707
Total empresas C.C.	7.421	6.879

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.

Un accidente puede generar inestabilidad en ámbitos distintos al de la salud: económico, social, laboral, familiar, etcétera. Por eso, desde el trabajo social de MAC se persigue el mayor grado de bienestar del trabajador, incidiendo en todos aquellos factores que favorezcan el buen desarrollo de su recuperación.

CATA extraordinario

Tipo	Legislación	Aceptados	Denegados	Desistidos	Total	Ratio acept.	Importe
COVID-19	RDL 6/2020, artículo 5.º	20.676	-	-	20.676	100,00%	14.924.322,57 €
Exoneraciones empresas	RDL 18/2020, RDL 24/2020 y RDL 30/2020	-	-	-	-	NA	1.568.495,33 €
Ayudas autónomos	RDL 8/2020, artículo 17	7.869	371	32	8.272	95,13%	19.375.482,89 €
Ayudas autónomos	RDL 24/2020, art. 9 y 10	940	442	53	1.435	65,51%	2.489.502,46 €
Ayudas autónomos	RDL 30/2020, art. 2, 13.1, 13.2, 14, DA4.ª	2.171	256	555	2.982	72,80%	5.123.946,52 €
Exoneraciones autónomos	RDL 8/2020, RDL 24/2020 y RDL 30/2020	-	-	-	-	NA	266.922,87 €
Total							43.748.672,64 €

En el ejercicio 2020 se ha realizado intervención social a 1.222 trabajadores en situación de incapacidad temporal por contingencias profesionales.

Actuaciones:

Seguimiento hospitalario y/o control sanitario externo: **137**.

Visitas hospitalarias: **14 (actividad reducida como consecuencia de la pandemia)**.

Ayuda y orientación en la gestión de documentación: **693**.

Gestión y coordinación de traslados de pacientes y/o familiares a nivel insular y peninsular: **526**.

Gestión de ayudas técnicas, consultas especialistas, hospitalizaciones programadas, etc.: **82**.

Concesión de ayudas económicas extraordinarias a través de la Comisión de Prestaciones Especiales, tras el estudio y valoración de situaciones de necesidad: **3.193,15 €**.

CATA extraordinario derivado de la COVID-19

MAC abonó desde el inicio del estado de alarma (14 de marzo) hasta el final del pasado año cerca de 44 millones de euros en prestaciones extraordinarias por cese de actividad o reducción de ingresos destinadas a los trabajadores autónomos afectados por la COVID-19, exoneraciones a empresas y autónomos e IT por enfermedad derivada del coronavirus.

El total de solicitudes recibidas por la entidad durante el año 2020 fue de 10.980 y el 77,8% fueron resueltas de forma satisfactoria. Con respecto al artículo 5 del RDL 6/2020 (consideración excepcional como situación asimilada a accidente de trabajo de los periodos de aislamiento, contagio o restricción en las salidas del municipio donde tengan el domicilio o su centro de trabajo las personas trabajadoras como consecuencia del virus COVID-19), fueron contemplados la totalidad de los 20.676 casos registrados, lo que supuso un desembolso de casi 15 millones de euros.

En cuanto a las prestaciones por cese de actividad, las recogidas en el artículo 17 del RDL 8/2020 supusieron el abono de 19,3 millones de euros; las contempladas en los artículos 9 y 10 del RDL 24/2020 alcanzaron los 2,4 millones de euros; y las referidas a los artículos 2, 13.1, 13.2, 14 y DA 4.ª del RDL 30/2020 sumaron 5,1 millones de euros.

Seguridad e higiene

De conformidad con la normativa vigente, las actuaciones que la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) ha realizado durante el ejercicio 2020 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 concurren 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 o acciones mediante medios telemáticos, análisis de causas y asesoramientos.
- Empresas con índice de accidentalidad creciente o con accidentes mortales o graves: visitas o acciones mediante medios telemáticos, 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.
- Empresas de menos de 50 trabajadores de sectores con importantes modificaciones en sus procedimientos de trabajo para la reincorporación de la actividad y sectores con especial exposición a la COVID-19: asesoramientos, acciones mediante medios telemáticos, difusión de códigos de buenas prácticas.

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, así como en el mantenimiento o la reincorporación de la actividad en las empresas para evitar la transmisión y propagación del virus.

Indicadores:

- N.º de empresas destinatarias del programa (puntos a, b y c): 319.
- N.º de empresas destinatarias del programa (punto d): 891.

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.

Asimismo, asesorar a aquellas empresas que, por sus características, particularidades, prestación de servicios o recepción de estos puedan contribuir a potenciar el riesgo de contagio por COVID-19.

Aplicación en MAC:

- Visitas o actividades telemáticas, 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: 774.

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: 16.

Programa de actividades de investigación, desarrollo e innovación para la reducción de las contingencias profesionales

Aplicación en MAC:

- Elaboración y difusión de diversos carteles y documentación de buenas prácticas sobre distintas acciones establecidas por el Ministerio de Sanidad con motivo de la COVID-19:
 - Guía cuestionario para el correcto desconfinamiento de la empresa
 - Cartel informativo-prevención y control de la COVID-19 sector Hostelería
 - Cartel informativo-prevención y control de la COVID-19 sector Construcción
 - Cartel informativo-prevención y control de la COVID-19 sector Comercio
 - Cartel informativo-prevención y control de la COVID-19 sector Servicios
 - Coordinación actividades empresariales (COVID-19)
 - COVID-19. Desajustes psicológicos y emocionales en tiempos de confinamiento
 - Buenas prácticas de prevención de contagio por COVID-19 para trabajadores, empresas y clientela
 - Guía para el teletrabajo
 - Gestión de residuos

Dirección Médica

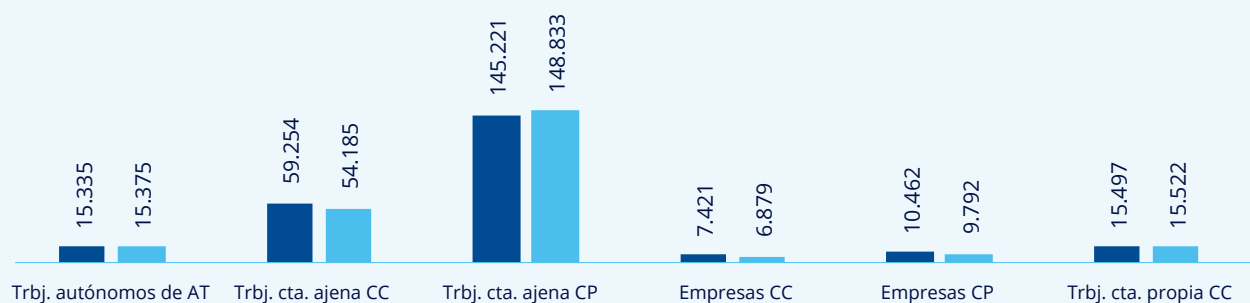
MAC dispone de cuadros de mando para facilitar la toma de decisiones a distintos niveles. Los niveles superiores se apoyan en soluciones informáticas de alto nivel, tales como SAP, para el tratamiento y proceso de los datos, garantizando su fiabilidad e integridad. A nivel proceso, la solución adoptada 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.

A continuación, se representan algunos de los datos de la prestación de servicio más relevantes de MAC:

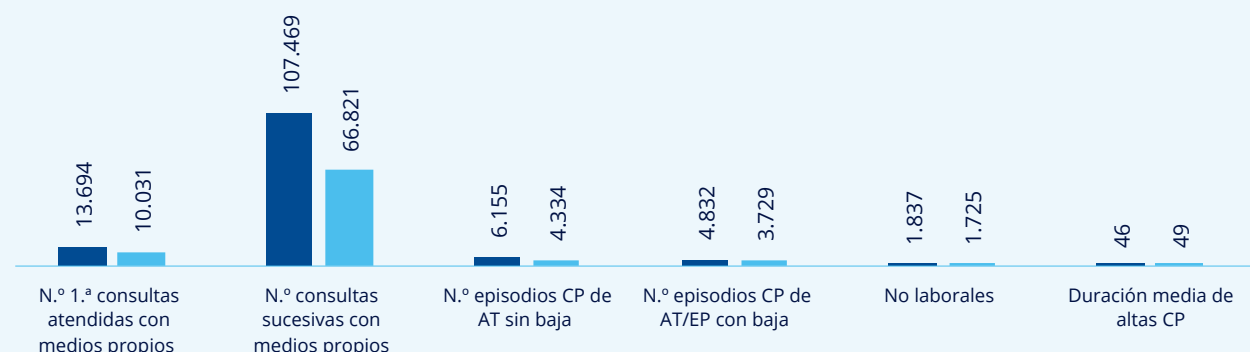
Atención al mutualista

● 2019 ● 2020



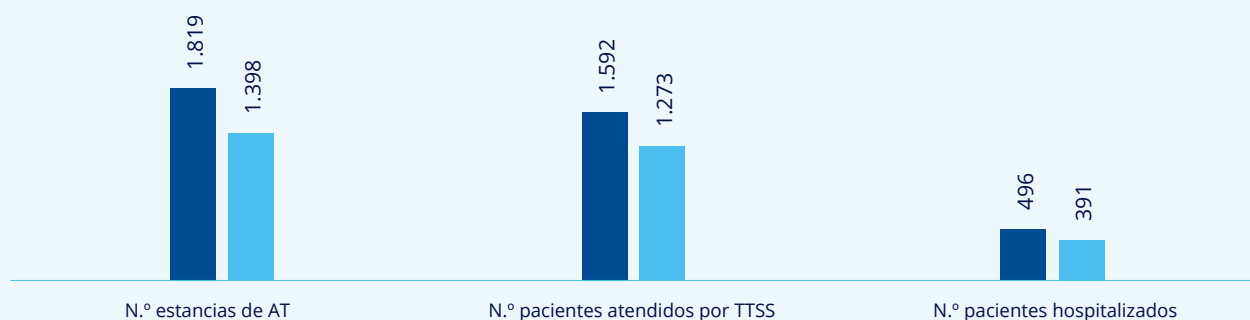
Contingencias profesionales

● 2019 ● 2020



Trámites de Seguridad Social

● 2019 ● 2020



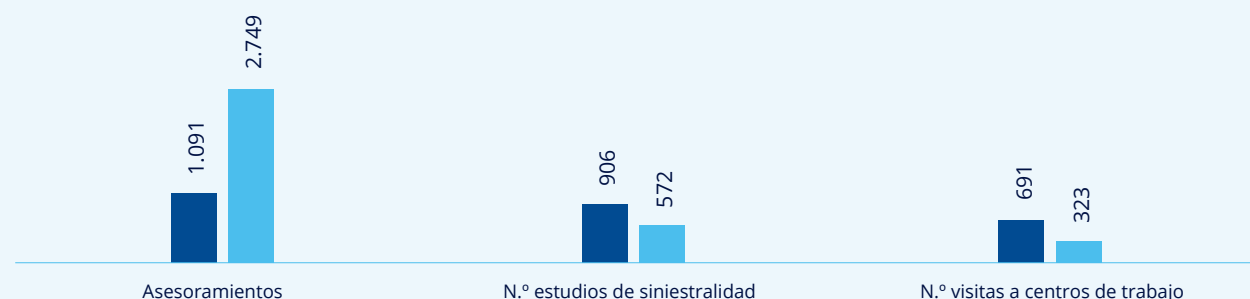
Contingencias comunes

● 2019 ● 2020



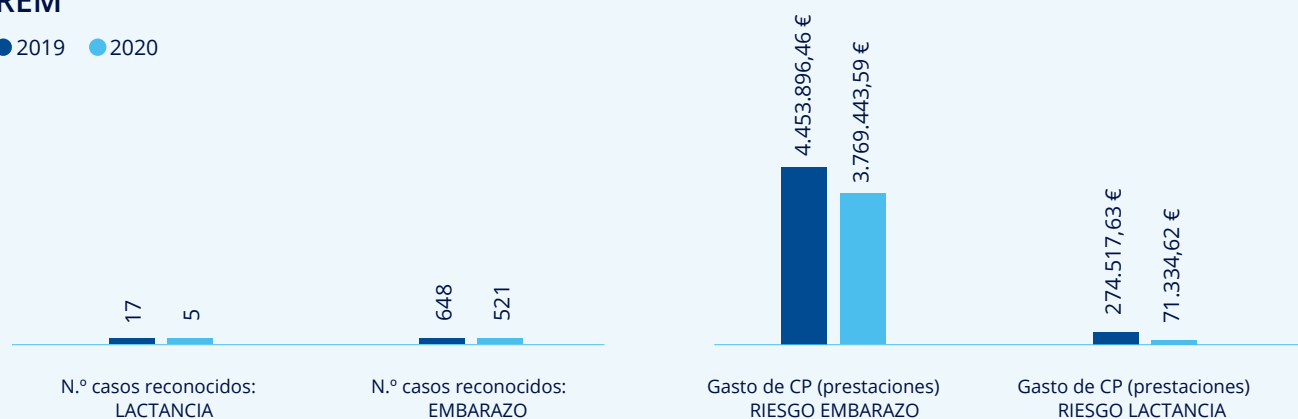
Seguridad e higiene

● 2019 ● 2020



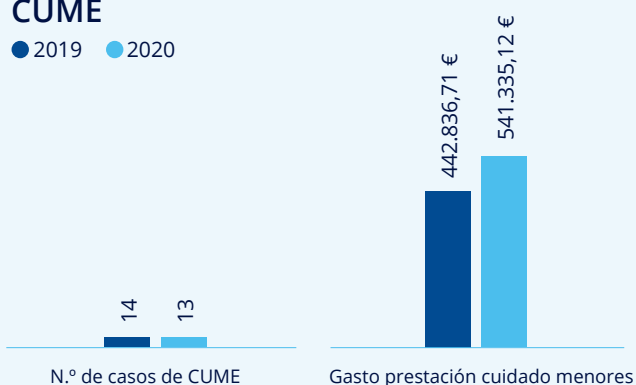
REM

● 2019 ● 2020



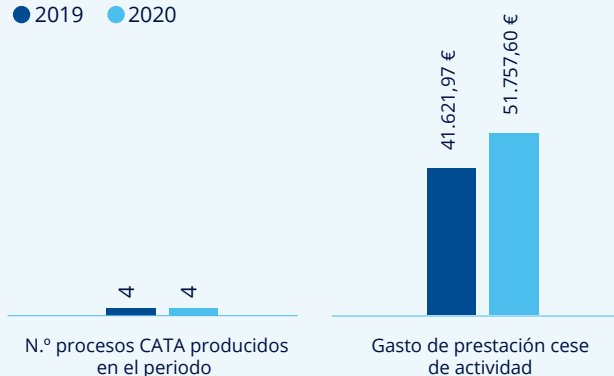
CUME

● 2019 ● 2020



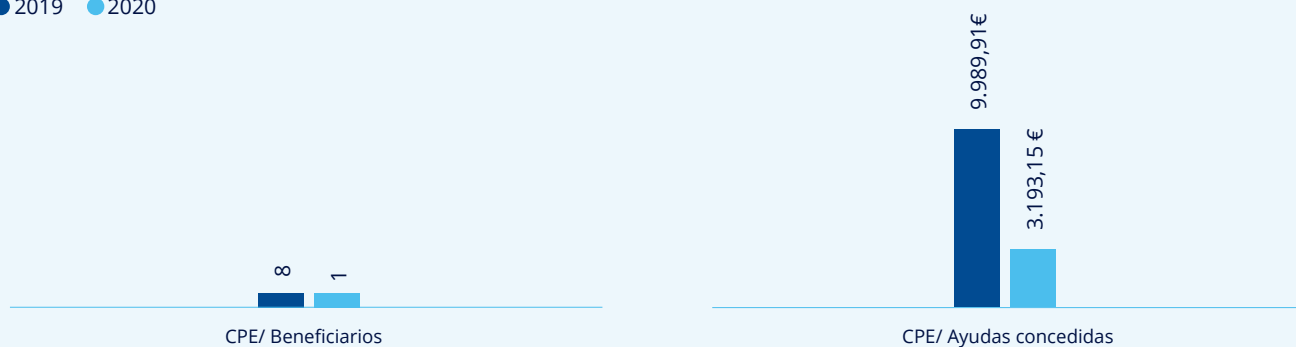
CATA

● 2019 ● 2020



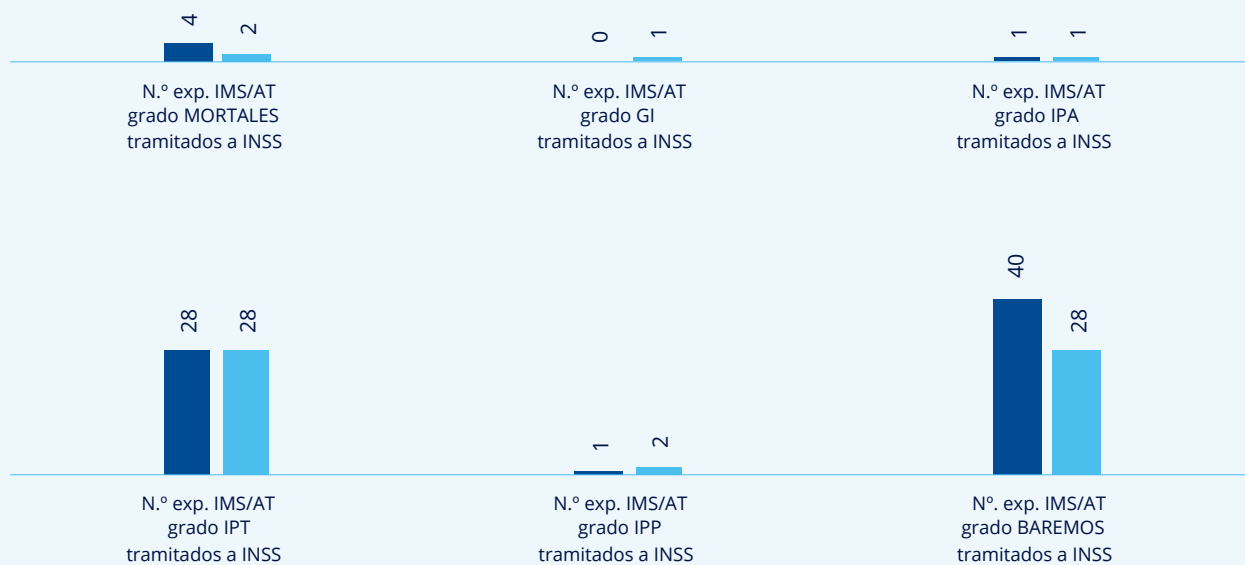
Prestaciones especiales

● 2019 ● 2020



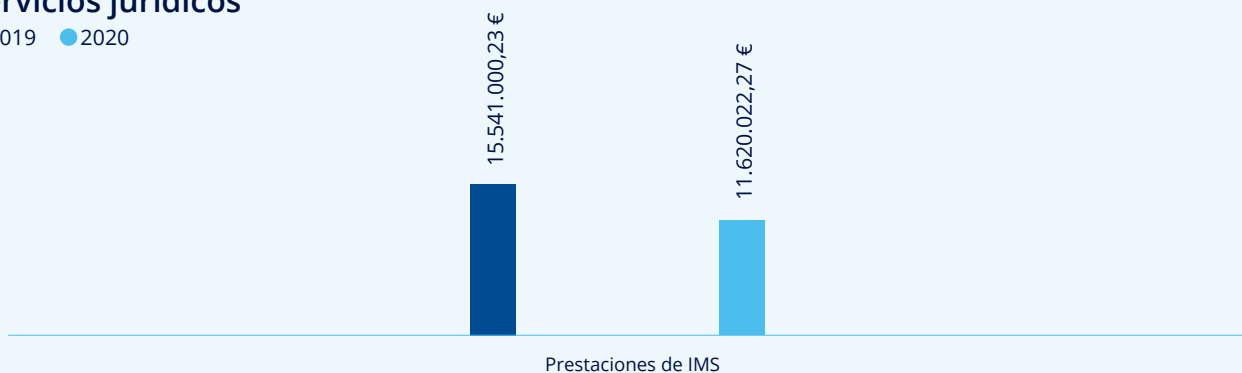
Servicios jurídicos

● 2019 ● 2020



Servicios jurídicos

● 2019 ● 2020



Innovación y tecnología

El departamento de Sistemas de Información persigue convertir a MAC en una mutua que se sitúe en la vanguardia tecnológica, objetivo que se asienta sobre la premisa de la sostenibilidad. La innovación, en consecuencia, es uno de los rasgos de nuestra entidad.

El continuo avance tecnológico entronca con las demandas y necesidades de los asociados y, al mismo tiempo, vela por mejorar los procesos, algo que redundará en la eficiencia y calidad de los servicios.

A continuación, y de forma resumida, se indican los principales proyectos y avances logrados durante 2020:

Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad y en la Norma ISO 27001 de seguridad de la información

En los últimos tiempos estamos observando la vulnerabilidad y dificultades de salvaguarda de la información que gestionan muchas entidades. En MAC somos conscientes de que manejamos información sensible y por ello se emprendió en 2019, y se concluyó en 2020, uno de los proyectos más ambiciosos de seguridad de la información para cualquier organización, como es la implementación de la ISO 27001 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.

Historia clínica compartida con INSS

Desde el INSS, y canalizado a través de AMAT, se culminó un portal mediante el cual los inspectores médicos pudieran 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 a la Seguridad Social de modo que tenga acceso a todo su historial de manera inmediata y agrupada.

Actualización de versión de SAP

Se realizó una actualización completa del aplicativo que lleva el 90% de los procesos de la Mutua, velando de este modo por la seguridad de la información e incorporando mejoras que posibiliten la migración a SAP HANA.

Sistema de videoconsulta

Motivado por la necesidad de evitar contactos entre las personas, y persiguiendo el afán de proximidad con nuestros pacientes, lanzamos el sistema de videoconsulta a pacientes para permitir a nuestro personal sanitario realizar seguimiento a nuestros pacientes desde cualquier dispositivo, ya sea móvil, *tablet* o PC.

Desarrollo de las herramientas necesarias para facilitar la tramitación de expedientes CATA

Para poder minimizar el impacto de la COVID-19 en nuestros autónomos adheridos se implementaron sistemas de registro electrónico de las solicitudes y la documentación para poder tramitar las ayudas del Gobierno a un sector muy castigado por la pandemia. Dentro de este proyecto se pagaron en 2020 un total de 27 millones de euros y se gestionaron 11.000 expedientes.

OCR de modelos 145 entregados a mano o en foto a causa de la COVID-19 para proyecto CATA

Como consecuencia de la recepción de documentación para tramitar los expedientes -la información referente al modelo 145 de la Agencia Tributaria- era necesario interpretar los documentos recibidos en múltiples formatos (a mano, foto, escaneados, mecanografiados...) para poder facilitar la información en tiempo y forma a la Agencia Tributaria en 2021 -modelos 190-.

Desarrollo en tiempo récord del teletrabajo como consecuencia de la pandemia provocada por la COVID-19, con la habilitación de puestos de trabajo virtuales apoyados en la nube de Azure

Para no mermar el rendimiento ni el trabajo de los empleados de la Mutua y poder dar servicio a nuestros grupos de interés se tuvieron que analizar y evaluar medios que permitieran a nuestros/as empleados/as realizar su trabajo desde cualquier ubicación sin poner en riesgo la seguridad de la información gestionada.

Actualización de la web y la intranet

Actualización tecnológica, organizativa y visual de la web corporativa y la intranet de empleados. Durante el proyecto se revisó la documentación disponible en la web, se actualizó la información y puntos de interés, además de observarse las directrices de accesibilidad a las que debe ceñirse la Mutua para dar acceso a la información al conjunto de la ciudadanía.



Gestión ambiental



Sostenibilidad medioambiental

MAC es plenamente consciente de sus aspectos ambientales aplicables, así como de sus impactos en el entorno que genera su actividad. En este sentido ocupa un papel fundamental como catalizador de acciones sostenibles que minimicen dichos impactos, así como de una transición en su prestación de servicio hacia el desarrollo sostenible del sector de las mutuas.

En línea con este enfoque, MAC despliega su estrategia sostenible velando por la prevención de los impactos ambientales adversos desde un enfoque al ciclo de vida y ayudando a proteger el entorno natural contra el daño y la degradación. Asimismo, fomenta la protección del ecosistema a través del uso sostenible de los recursos naturales.

Con el firme propósito de ofrecer el mayor valor añadido, así como servir de palanca de cambio, MAC declara y asume los siguientes principios en esta materia:

- Cumplir con toda reglamentación y legislación ambiental aplicable, así como todo requisito que MAC identifique como exigible
- Establecer objetivos medioambientales desafiantes, asegurando la mejora continua de nuestro desempeño y su cumplimiento
- Proteger el ecosistema mediante un uso responsable de los recursos naturales
- Implantar un protocolo de actuación con medidas suficientes que permitan eliminar o reducir las actuaciones que generan los aspectos ambientales significativos vinculados a nuestra actividad

Contaminación

Debido a la actividad que presta MAC, vinculada al sector de las mutuas, los aspectos significativos (siendo aquellos cuya suma de peligrosidad + influencia + requisito legal + cantidad sea igual o superior a los 8 puntos) guardan relación directa con:

- Consumo de energía eléctrica
- Consumo de material de oficina
- Consumo de combustible

En línea con el compromiso que firmemente tiene MAC con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los esfuerzos que se realizan van encaminados hacia la reducción de la huella de carbono, promoviendo acciones de sensibilización entre los grupos de interés, tanto internos como externos, así como optimizando, en la medida de lo posible, los procesos productivos.

Economía circular y uso sostenible de los recursos

En base a los valores reflejados en nuestros indicadores de control operacional ambiental para el periodo interanual compren-

dido entre 2019 y 2020, cabe destacar que han sido minimizados considerablemente, lo que ha permitido reducir el impacto que generamos en el medio ambiente.

Asimismo, existen diversos aspectos ambientales que, aunque no representen un impacto ambiental significativo dado su volumen, dentro de MAC se llevan a cabo actuaciones encaminadas a la minimización de tales consumos a través de políticas de reducción con buenas pautas:

- 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
- Utilizar el agua justa en cada operación
- Revisar siempre las instalaciones para ver que no existen fugas de agua
- Instalación de grifos de agua automáticos y cisternas con opción de bajo consumo

Resultados del consumo de agua:

Concepto	Unidad	2019	2020	Diferencia
Agua	m3	632,3	508,9	-19,5%
Agua/pers.	m3/pers.	3,1	2,5	-20,3%

El consumo de papel tiene principalmente su origen en el uso de este en oficinas y en las tareas administrativas. Dicho consumo se controla mediante las correspondientes facturas de compra.

Resultados del consumo de papel:

Concepto	Unidad	2019	2020	Diferencia
Papel (oficina, administración...)	Kg	4.437,5	2.462,0	-44,5%
Papel (oficina, administración...)/pers.	Kg/pers.	21,8	12,0	-45,1%

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, el papel usado por una sola cara
- Tomar notas en blocs 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



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, este 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 este 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.

Asimismo, los resultados de generación de residuos peligrosos de tóner y cartuchos de tinta, pilas y baterías, residuos urbanos voluminosos y residuos médicos e infecciosos son los siguientes:

Concepto	Unidad	2019	2020	Diferencia
Tóner y cartuchos	uds.	284,0	234,0	-17,6%
Tóner y cartuchos/pers.	uds/pers.	1,4	1,1	-18,4%
Pilas y baterías	Kg	36,8	24,3	-34,0%
Pilas y baterías/pers.	kg/pers.	0,2	0,1	-34,6%
R. médicos e infecciosos	Kg	259,1	261,0	0,8%
R. médicos e infecciosos/pers.	kg/pers.	1,3	1,3	-0,2%
Residuos urbanos voluminosos	Kg	3.000,0	2.500,0	-16,7%
Residuos urbanos voluminosos/pers.	kg/pers.	14,7	12,1	-17,5%

Consumo energético y reducción de la huella de CO2

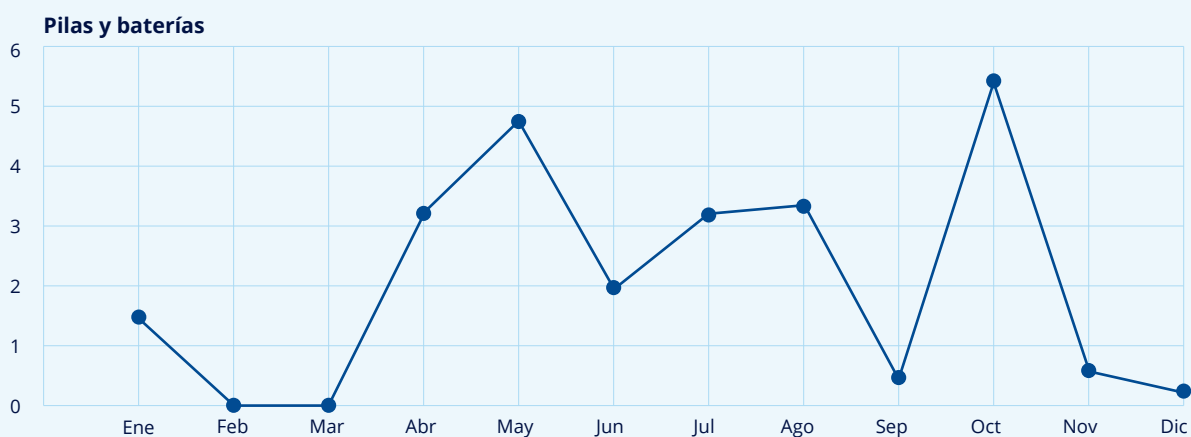
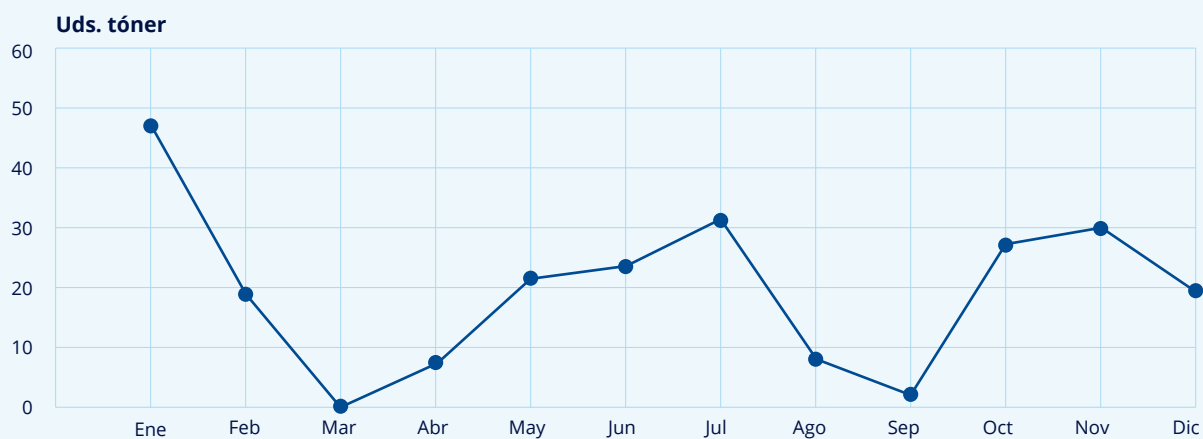
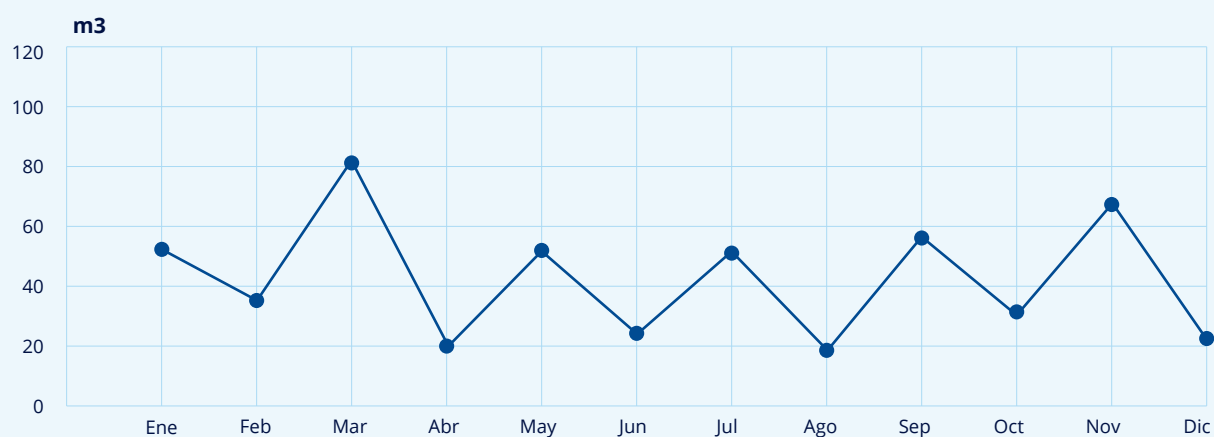
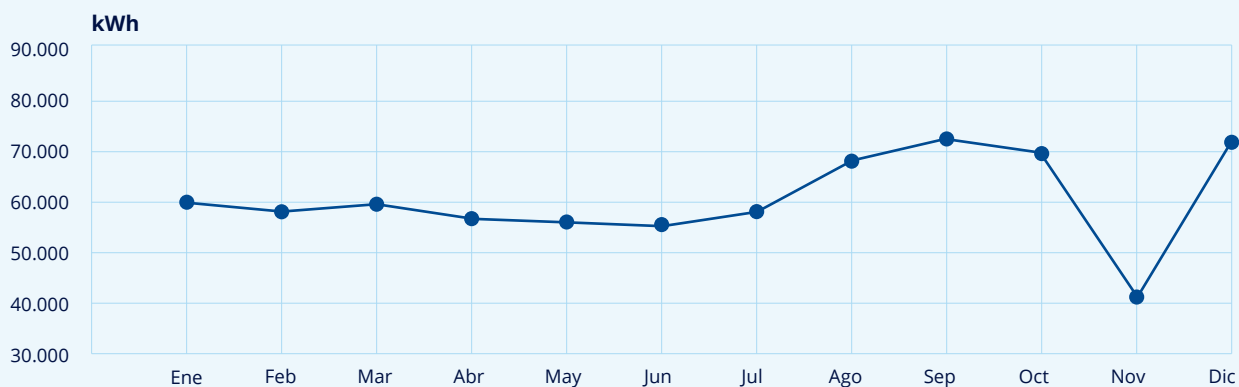
La reducción de consumo eléctrico kWh bruto, así como su pormenorización respecto a las emisiones de CO2 en tone-

ladas derivadas del consumo de combustible, son una de las principales actuaciones del planteamiento de desarrollo sostenible inculcado en la Mutua. Se han ido incorporando equipos con mayor eficiencia energética y se han sustituido luminarias LED en distintas zonas de trabajo de las distintas sedes que conforman MAC.

Resultados del consumo de electricidad, combustible y emisiones de CO2:

Concepto	Unidad	2019	2020	Diferencia
Luz	kWh	775.716,3	722.982,8	-6,8%
Luz/pers.	kWh/pers.	3.802,5	3.509,6	-7,7%
Combustible	litros	4.644,9	3.380,6	-27,2%
Emisión CO2 combustible	tn	10,7	7,8	-27,2%
Combustible/pers.	litros/pers.	22,8	16,4	-27,9%

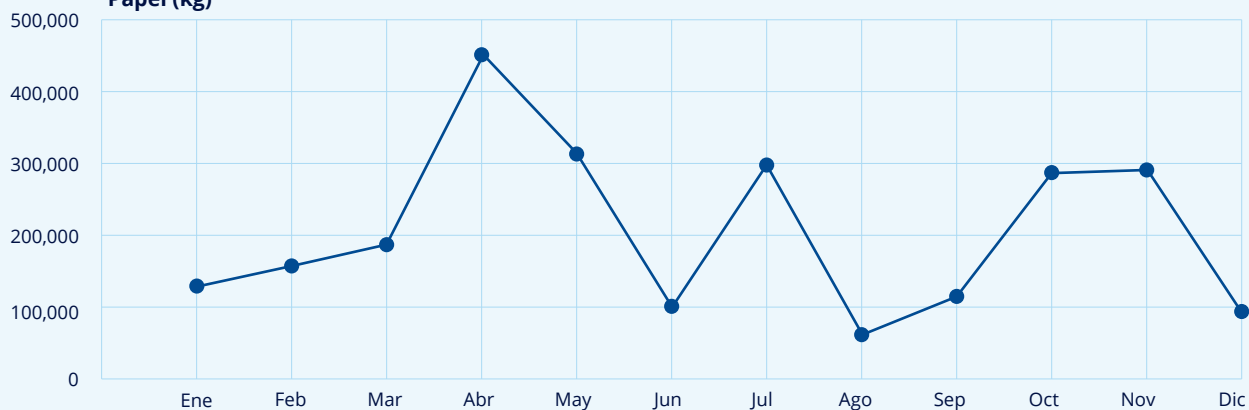
Consumos y control operacional



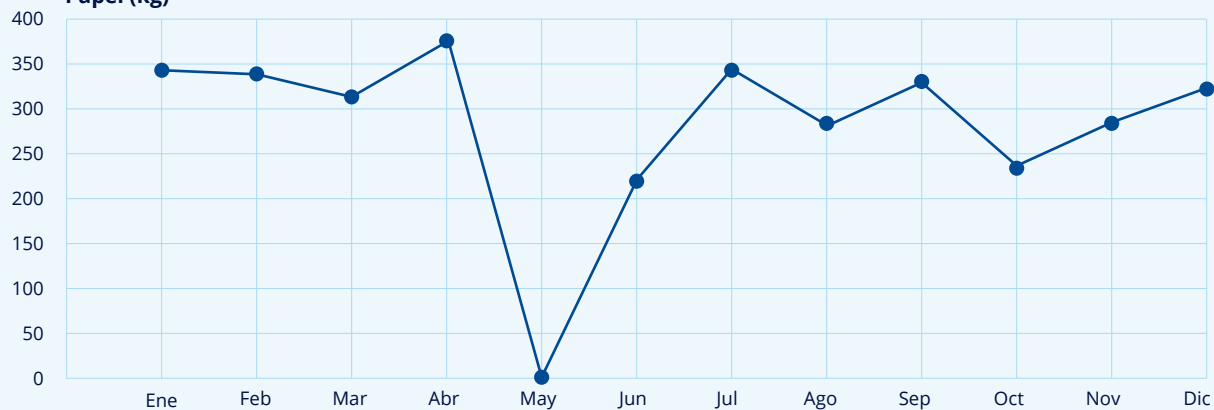
Residuos médicos e infecciosos (kg)



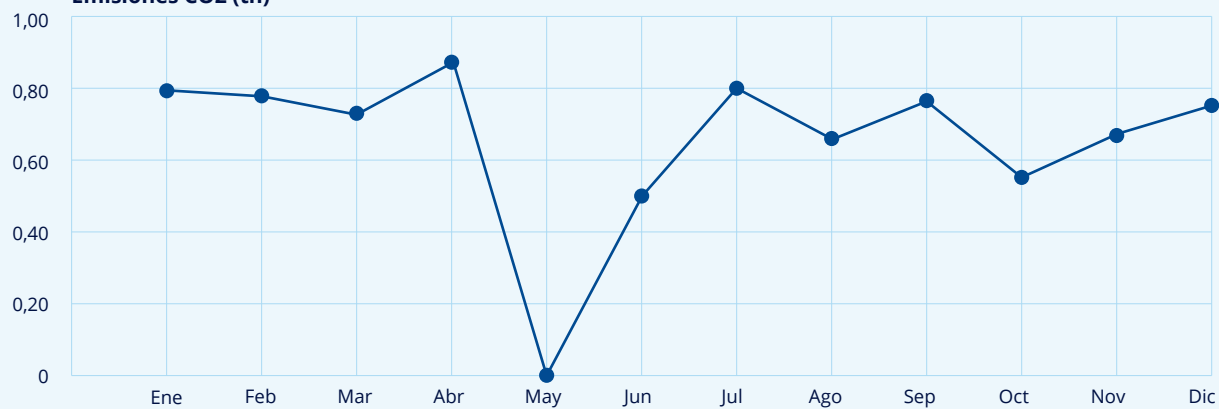
Papel (kg)



Papel (kg)



Emisiones CO2 (tn)





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 estableció en octubre de 2018 un plan de acción de RSC que se renueva con carácter anual y que es desarrollado por una comisión voluntaria de carácter interdisciplinar. Cada año esta comisión realiza el pertinente informe de cumplimiento.



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, que obliga, entre otras cosas, a realizar esta memoria de sostenibilidad y gobierno corporativo.

La política de responsabilidad social de MAC se vincula a los ODS que recoge la agenda 2030 y, de hecho, esta Mutua se adhirió a finales de 2020 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, adhesión que implica alinear nuestras operaciones con los diez principios universalmente aceptados en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, y adoptar medidas en apoyo de los objetivos de las Naciones Unidas plasmados, actualmente, en los mencionados Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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 garantizar 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

Comunicación

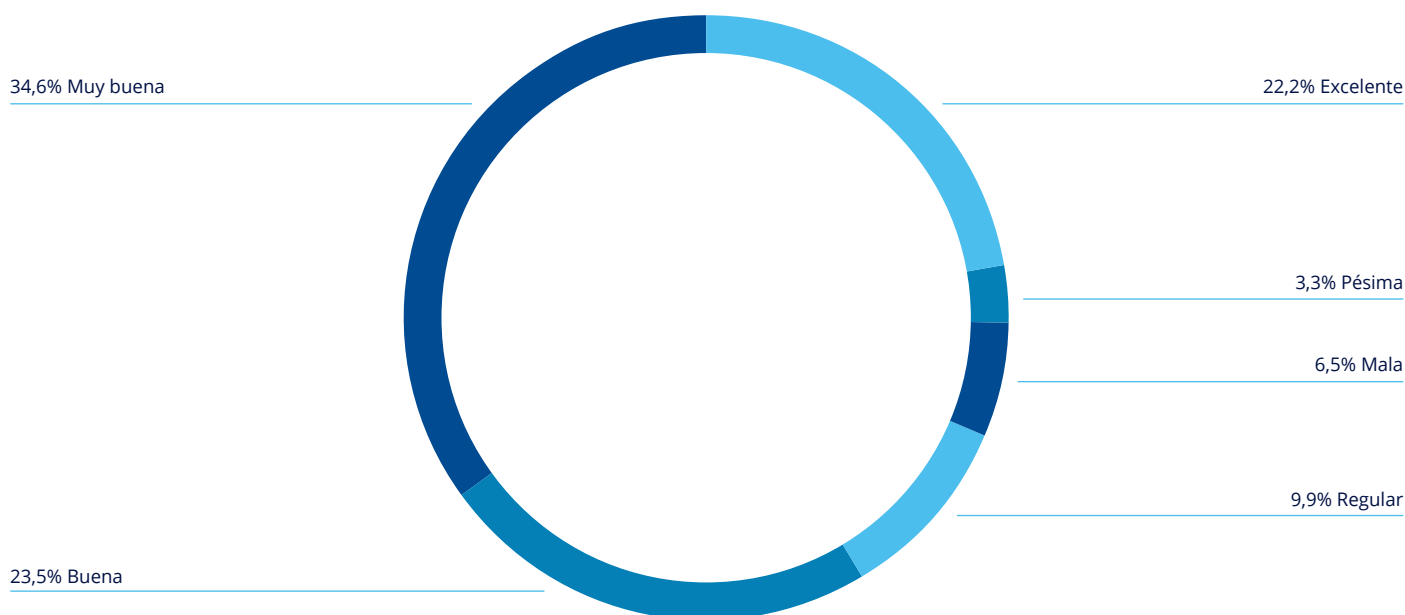
La pandemia, que todavía hoy soportamos, condicionó la actividad de MAC (Mutua de Accidentes de Canarias) en el ámbito de la responsabilidad social corporativa (RSC) y, por extensión, las acciones comunicativas. El cierre de nuestros salones de actos (centros de Robayna y de paseo de Chil) y nuestra sala de exposiciones (que todavía permanecen cerrados al público) provocó que los actos se redujeran en un 87,6% con respecto a 2019 y la asistencia disminuyera en un porcentaje idéntico. El 13 de marzo de 2020 fue el último día que nuestras instalaciones permitieron el libre acceso. En esos poco más de dos meses que estuvieron abiertas atrajeron a 1.800 personas, que acudieron a 21 actos y 3 exposiciones.

En ese sentido, las acciones de carácter sociocultural, presididas siempre por nuestra vocación de servicio como mutua colaboradora con la Seguridad Social, se han visto resentidas. En circunstancias adversas, con la gestión del cese de actividad de los trabajadores autónomos como prioridad del conjunto del mutualismo, se intentó, con ímprobos esfuerzos, acometer todas aquellas acciones recogidas en el plan de acción trazado a finales de 2019, aunque el resultado, no por previsto, no fue el deseado. Sin embargo, se logró poner en marcha el cuarto plan de acción de RSC y se elaboró por parte de la Comisión de RSC la correspondiente memoria de actividades de 2020.

En materia de **comunicación externa**, en 2020 nuestra Mutua ha generado **600 impactos** (noticias externas -publicadas-, presencia en boletín AMAT, *post* y noticias en web), sin que se haya registrado impacto negativo alguno.

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.**

¿Cómo considera el comportamiento y la implicación de MAC en la sociedad?



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**, nuestro boletín dejó de publicarse en marzo de 2020 y volvió a recuperar su periodicidad habitual (mensual) en octubre. 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”). Nuestra presencia en el dossier diario de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT) también ha sido reseñable, ya que aparecieron publicadas 22 informaciones a lo largo del pasado año, lo que nos convierte en la séptima mutua que más impactos generó en este soporte.

La plantilla de MAC puntúa con un **7,14/10** la comunicación en el seno de la entidad, un dato extraído de la encuesta de clima laboral que hizo la Mutua el pasado año y cuyos resultados fueron dados a conocer a comienzos de 2020.

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”**. En 2020 no se realizó esta encuesta porque no se consideraba oportuno hacerla coincidir con el confinamiento estricto y la primera ola de la pandemia. Cuando se retome la “vieja normalidad” se volverá a realizar este sondeo, que también es difícil de ejecutar cuando nuestros salones de actos y sala de exposiciones permanecen, como indicábamos, cerrados.

Responsabilidad social

Si bien es cierto que por la dimensión de nuestra plantilla no estamos obligados a realizar memoria de responsabilidad social, a partir de 2016, aunque con más énfasis desde 2018, pusimos en marcha una batería de acciones que conjugan la actividad propia de nuestra Mutua con la responsabilidad social. Hemos de decir que por nuestra condición de mutua colaboradora con la Seguridad Social no solo tenemos taxativamente prohibido invertir en publicidad, sino que no disponemos de una partida presupuestaria para desarrollar la RS.

Por ello, y aunque exista un departamento denominado de Comunicación y RSC, decidimos 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 nueve personas y forman parte de la misma de manera voluntaria.

A continuación, pasamos a definir las principales actuaciones desarrolladas en 2020:

- **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. Ana Tejera fue la ganadora en la edición de 2020

- **Recogida de ropa:** coincidiendo con la campaña de Navidad de 2020, la plantilla de MAC hizo una recolecta de fondos para adquirir ropa para el albergue Café y Calor
- **Colaboración con Cruz Roja** para recogida de juguetes durante la campaña navideña
- Recogida de **tapones de plástico** para la Fundación Iraitza
- Recogida de **material ortopédico** en colaboración con ONG y con destino a centros sanitarios africanos
- **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
- **Adhesión al Pacto Mundial** de Naciones Unidas sobre los objetivos 2030
- MAC es finalista de los **premios Corresponsables** tras presentar su proyecto Comisión interdisciplinar y voluntaria de RSC

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 consideradas 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), vamos alcanzando los objetivos, modestos, que nos trazamos cada comienzo de año.

En lo que respecta a la plataforma **Facebook**, el perfil de MAC contaba con 1.400 seguidores en esta red a 31 de diciembre de 2020. Esta cifra representa un incremento del 19,3% con respecto al año anterior.

En **Twitter** se cerró el año con 320 seguidores, lo que implica un crecimiento del 24,5% con respecto al ejercicio precedente.

LinkedIn cerró con 650 seguidores en 2020, un aumento del 27,6% si tomamos como referencia 2019.

Entre las tres redes sociales mencionadas se publicaron un total de 460 *posts*.

Por su parte, en **Google My business**, donde todos nuestros centros (12) están debidamente geolocalizados, se alcanzó una puntuación de 3,8/5. El 70% de las reseñas fueron de 3*, 4* y 5*.

Por último, y en lo referido al tránsito de nuestra **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, nuestra sede virtual tuvo un incremento del 27,1% en lo que respecta a las visitas.



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 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 utilización de energías 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 2020 ha ascendido a un total de 7.531.400,47 €.

Desglose por tipo de contrato:

Tipo de procedimiento (2020)	Importe	N.º
Abiertos armonizados	2.758.199,27 €	15
Abiertos no armonizados	3.315.488,22 €	26
Abiertos supersimplificados	16.000,00 €	2
Negociados con publicidad	98.840,00 €	2
Negociados sin publicidad	0,00 €	0
Adjudicación directa	1.342.872,98 €	238
Total	7.531.400,47 €	283

Datos estadísticos de los contratos:

Tipo de procedimiento (2020)	Importe	Distrib. (%)
Abierto simplificado (no armonizado)	0,00 €	0,00%
Abierto supersimplificado (no armonizado)	16.000,00 €	0,39%
Abierto armonizado	2.758.199,27 €	50,87%
Abierto no armonizado	3.315.488,22 €	39,03%
Adjudicación directa	1.342.872,98 €	9,11%
Negociado con publicidad	98.840,00 €	0,60%
Negociado sin Publicidad	0,00 €	0,00%
Normas internas	0,00 €	0,00%
Total	7.531.400,47 €	100,00%

Alianzas estratégicas

La estrategia de MAC se fundamenta y es actualizada a través del sistema de indicadores fijados por la organización, así como por medio de la supervisión del grado de cumplimiento de las metas fijadas. En este marco se inscribe nuestra pertenencia a Corporación Rama, una Red Asistencial de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. Asimismo, mantenemos otras alianzas estratégicas, que renovamos y sumamos en pro de nuestro compromiso social.



Corporación Rama

La Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) forma parte de **Corporación Rama**, una alianza estratégica de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social integrada por cinco mutuas: Cesma, Ibermutua, Mutua de Accidentes de Canarias (MAC), Mutua y Unión de Mutuas. En la actualidad, se trata de la alianza de entidades del sector más numerosa y con mayor implantación geográfica de nuestro país, estando fuertemente asentada en las distintas Comunidades Autónomas. En conjunto, las entidades de Corporación Rama contamos con una red de casi 200 centros en todo el país y cuatro mil profesionales.

Red Integrada de Centros Propios

	Número de Centros
Centros Asistenciales, administrativos y de control de IT.	143
Centros Administrativos	47
Hospitales	6
Participación en Centros Intermutuales	1
Total	197

Equipo profesional de las Mutuas de Corporación Rama

Plantilla total media	3.974
-----------------------	-------

Nos referimos a la primera experiencia de puesta en común de dispositivos asistenciales, redes de centros y equipos profesionales, algo que permite a nuestras empresas mutualistas y a trabajadores y trabajadoras protegidas la garantía de una extensa cobertura en la atención sanitaria, la continuidad asistencial, la transformación digital y la gestión administrativa de las prestaciones.

Colectivo

	Colectivo Protegido
Población Media Cuenta Ajena	2.193.705
Población Media Cuenta Propia	448.887
Población media protegida Total	2.642.615

Evolución 2019-2020 - Población protegida por Corporación Rama

2019	2020
2.639.941	2.642.615



Actividad

Intercambio de actividad asistencial en Corporación Rama 2020

Cobertura de Contingencia Profesional	Volumen asistencial
Asistencias sanitarias	29.674
Tratamientos, interconsultas y pruebas diagnósticas	6.074

Cobertura de Contingencia Común	Volumen asistencial
Asistencias sanitarias	2.440
Tratamientos, interconsultas y pruebas diagnósticas	233

Corporación Rama y la COVID-19

La pandemia derivada de la COVID-19 también ha supuesto un importante impacto para nuestras organizaciones. Así, las Mutuas pertenecientes a Corporación Rama han participado en el esfuerzo que ha supuesto para todo el sistema de protección social este abrupto cambio, asumiendo la gestión de las nuevas prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos, poniendo a disposición de las autoridades nuestros recursos sanitario, así como asumiendo la protección de los procesos de los casos de COVID-19 por infección, contagio y exposición (incluyendo, de igual forma, a los trabajadores especialmente sensibles -TES-).

Procesos COVID-19 gestionados por las mutuas de corporación Rama	
Casos COVID-19 por Infección	160.494,00
Casos COVID-19 por contacto o exposición	355.860,00
Casos COVID-19 de Trabajadores Especialmente Sensibles	4.419,00
Nº de procesos iniciados	520.763,00
Nº total de días de los procesos iniciados y de los procesos finalizados	8.498.224,00
Coste total de todos los procesos	343.894.704,71

Convenios

Asimismo, MAC, al igual que el resto de las mutuas, firmó a principios de 2021 un **convenio con el Instituto Nacional de la Seguridad Social y la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT)** para la autorización del uso de bienes inmuebles propios de las mutuas para el cumplimiento de la función inspectora atribuida a los médicos inspectores del INSS.

Cabe reseñar que en 2020 se prorrogó el **convenio suscrito en mayo de 2018 entre el INSS, el Instituto Social de la Marina (ISM) y las mutuas** colaboradoras con la Seguridad Social para la emisión de informes y práctica de pruebas médicas y exploraciones complementarias para la valoración, revisión y calificación de las incapacidades laborales.

Indicar, de igual forma, que en 2020 se prorrogó el acuerdo entre MAC y ASEPEYO sobre la cesión del derecho de uso del despacho médico en el centro asistencial de MAC en la localidad de Puerto del Rosario (Fuerteventura). De igual forma, se mantuvo el convenio con la Universidad de La Laguna con el fin de que el alumnado de este centro de educación superior pueda realizar prácticas curriculares en nuestra entidad.

Destacar, asimismo, el convenio suscrito con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Santa Cruz de Tenerife con el objetivo de modernizar la gestión de las recetas.

Otras colaboraciones

La aparición cada vez más común de alianzas estratégicas refleja, en gran medida, un replanteo por parte de entidades como la nuestra sobre el papel de sus actividades sociales y sus interacciones con otras organizaciones. Colaborar con otras organizaciones se hace cada vez más importante para alcanzar nuestra misión y objetivos. Gracias a estas alianzas se logran combinar actividades y, según las circunstancias, operar de forma más eficaz y eficiente. Resulta evidente, y en MAC lo tenemos muy claro, que estos vínculos generan un beneficio mutuo.

Así, MAC mantiene una estrecha colaboración con diversas entidades, además de estar adherida a diferentes iniciativas de carácter social:

- TITSA
- Universidad Europea de Canarias (UEC)
- Vision Zero
- Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia (ICHH)
- Charter de la Diversidad
- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Red Canaria de Responsabilidad Social
- Colaboraciones regulares con entidades como Cruz Roja, General Óptica, Proyecto Árbol, Iraitza, así como con otras oenegés con las que se establecen acuerdos informales para la ejecución de acciones concretas (recogida de alimentos, ropa, etcétera)

El director-gerente de MAC, Javier González, firma la adhesión a la Red Canaria de Responsabilidad Social.

Anexo

Ley 11/2018 y GRI

Ley 11/2018	Vinculación con GRI	Paginado	ODS vinculado
Descripción del modelo de actividad	102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-7	11, 21	   
	102-5; 102-45	22-23	
	102-6	11, 18, 21	
	102-14; 102-15	24-27,	
	102-10; 102-15	21, 28-30	
Descripción de las políticas	102-15; 102-29; 102-30; 102-31; 103	24-30	 
Resultados de las políticas	103	13-15, 47-49	  
Principales riesgos vinculados a las actividades del grupo	102-11; 102-15; 102-29; 102-30; 102-31	13-15, 27-30	   
	102-11; 102-15; 102-29; 102-30; 102-31	27-30	
	102-11; 102-15; 102-29; 102-30; 102-31	27-30	
	102-11; 102-15; 102-29; 102-30; 102-31	13-15	
Enfoque de gestión	103; 102-11	13-15	   
	-	52-57	
	-	52-57	
Contaminación	305-5; 305.7	52-57	   
	--	52-57	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	306-2;	52-57	  
	-	52-57	
Uso sostenible de recursos	303.1	52-57	   
	301-1; 301-2; 301-3	52-57	
	302-1; 302-2; 302-4	52-57	
	302-4	52-57	
Cambio climático	305-1; 305-2; 305-3	52-57	  
	-	52-57	
	305-5	52-57	
Biodiversidad	304-3	52-57	  
	304-2	52-57	
Empleo	102-8; 401-1; 405-1 b)	34-41	  
	102-8; 401-1	34-41	
	102-8; 401-1	34-41	
	401-1 b) en lo relativo a despidos	34-41	
	-	34-41	
	405-2	34-41	
	202-1	34-41	
	102-35; 102-36; 102-37; 201-3	34-41	
	-	34-41	
	405-1	34-41	

Organización del trabajo	-	34-41	
	403-2	34-41	   
	401-2; 401-3	34-41	
Salud y seguridad	403-1; 403-4	34-41	
	403-2	34-41	 
	403-3	34-41	
Relaciones sociales	402-1; 403-1	34-41	
	102-41; 407-1	34-41	 
	403-1	34-41	
Formación	404-2	34-41	
	404-1	34-41	
Accesibilidad	-	34-41	
Igualdad	405-1	34-41	
	405-1	34-41	
	405-1	34-41	   
	405-1	34-41	
	405-1	34-41	
	406-1	34-41	
Información sobre el respeto de los derechos humanos	412-1; 412-2; 412-3	34-41	
	410-1; 412-1; 412-2; 412-3	34-41	
	411-1; 419-1	34-41	
	407-1	34-41	  
	406-1	34-41	
	409-1	34-41	
	408-1	34-41	
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	205-1; 205-2; 205-3	59	
	205-1; 205-2; 2015-3	59	
	201-1; 415-1	66-67	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	203-2; 204-1; 413-1	32-33, 58-61	   
	202-2; 203-2; 204-1; 413-1	32-33, 58-61	
	413-1; 413-2	32-33, 58-61	
	102-13;	32-33, 58-61	
Subcontratación y proveedores	204; 414-1; 308-1; 407-1; 409-1	62-65	
	102-9; 414-2; 308-2	62-65	   
	308-1; 308-2; 414-2	62-65	
Consumidores	416-1	43-50	 
	416-2; 417-2; 417-3; 418-1	43-50	
Información fiscal	201-1	19-21	   
	201-1	19-21	
	201-4	19-21	



MUTUA
DE ACCIDENTES
DE CANARIAS