

**MAZ**

MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº11

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020

## MUTUA MAZ Informe de Sostenibilidad 2020

MAZ, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº11

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

Teléfono: 976 301 360

[www.maz.es](http://www.maz.es)

Si tiene cualquier duda sobre la elaboración de este Informe de 2020

puede contactar con [rscmaz@maz.es](mailto:rscmaz@maz.es)

Las fotos que ilustran este documento son propias de MAZ

## Contenido

### INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020

Carta del Presidente	4	3. Transformación digital	66
Carta del Director Gerente	6		
<b>0. Información general</b>	<b>8</b>	<b>4. Sociedad</b>	<b>69</b>
0.1. Datos relevantes	9	4.1. Compromiso con el desarrollo sostenible	70
0.2. Misión, visión y valores	13	4.2. Diálogo con la sociedad	71
0.3. Impacto de la COVID-19	14	4.3. Proveedores	83
0.4. Gobierno, transparencia y protección de datos	25	<b>5. Informe de gestión</b>	<b>87</b>
0.5. Elaboración de este Informe de Sostenibilidad	26	5.1. Gestión de la Seguridad Social	88
		5.2. Gestión del Patrimonio Privativo	113
<b>1. Medioambiente</b>	<b>28</b>	Indicadores GRI	114
1.1. Medioambiente y ODS	34	ANEXO I: Red de Centros	130
1.2. Economía circular y prevención y gestión de residuos	36		
1.3. Uso sostenible de los recursos	38		
1.4. Cambio climático	41		
<b>2. Personas</b>	<b>45</b>		
2.1. Empleo	46		
2.2. Empresa Saludable	53		
2.3. Relaciones sociales	57		
2.4. Formación	61		
2.5. Accesibilidad e Igualdad	64		

## Carta del Presidente

Queridos mutualistas:

Hasta el 13 de marzo de 2020, en el sector de mutuas nos manteníamos enfocados en las tradicionales inquietudes, que se mantenían vigentes del año anterior: la lucha contra el absentismo, la fracción de cuota general adecuada para la financiación de la prestación económica por Contingencias Comunes, las limitaciones en la gestión de nuestros recursos humanos como consecuencia de los criterios de masa salarial y la necesidad de mejorar la colaboración de las mutuas con el INSS y los Servicios Públicos de Salud.

De repente todo nos cambió y nos enfrentamos a un proceso nuevo de un extraordinario impacto en la salud de todos, en la manera de vivir a nivel personal y de trabajar en colaboración con todos y para todos, sin saber muy bien, a veces, qué hacer o cómo hacerlo.

Como presidente de AMAT y de MAZ, he sido siempre un firme defensor de nuestra capacidad de gestión como asociaciones privadas de empresarios, eficientes, involucrados y comprometidos, solicitando a la administración una mayor capacidad de gestión para mejorar los resultados para el sistema de Seguridad Social y para los mutualistas.

¿Teníamos razón en AMAT al defender las mutuas que podíamos aportar más si nos dejaban hacer?

Pues llegó la necesidad de hacerlo y demostramos, con creces, lo que las mutuas somos capaces de hacer:

- Respuesta inmediata a las necesidades sanitarias de emergencia.
- Respuesta inmediata a la colaboración con los servicios públicos de salud.
- Respuesta inmediata a las necesidades económicas de los trabajadores autónomos, tramitando y pagando puntualmente cada mes.
- Respuesta inmediata a seguir prestando servicios en confinamiento domiciliario de nuestro personal.
- Reorganización inmediata de nuestro sistema de gestión del día a día.
- Redefinición de los planes de transformación digital, recentrados en la pandemia.
- Respuesta inmediata a la adaptación de nuestros centros asistenciales.
- Análisis inmediato del impacto económico para todos y propuesta de soluciones.

En junio de 2020, nuestro escenario económico sectorial era de alto riesgo en la liquidez y solvencia de las mutuas, de necesidad de financiación extraordinaria de los gastos derivados de la COVID-19 y de los menores ingresos derivados de la exoneración de cuotas derivadas de los ERTE y

de la prestación extraordinaria de cese de actividad de trabajadores autónomos.

Desde AMAT trabajamos encarecidamente con el ministerio para buscar soluciones frente a esos riesgos para el sector y, por lo tanto, para las empresas y trabajadores autónomos del país. Fuimos insistentes, muy insistentes. Y encontramos soluciones, poco a poco, de viabilidad de las mutuas, por la que hemos temido durante muchos meses.

Y, sobre todo, el sector ha proporcionado servicios sanitarios y administrativos a pacientes, trabajadores autónomos, mutualistas, a los servicios públicos de salud y a la sociedad, volcándose su personal y con resultados manifiestos.

Estoy muy orgulloso de presidir un sector que ha dado "el do de pecho" cuando el país lo necesitaba y ha pagado más de 7.000 millones de euros en prestaciones extraordinarias. Hemos dedicado un esfuerzo extraordinario (30 reuniones en el año) con el ministerio para conseguir que atienda parte de nuestras reivindicaciones. Confiando en que este 2021 terminará mucho mejor que lo ha hecho el 2020, a pesar de continuar con prestaciones extraordinarias, seguiré trabajando arduamente por las necesidades del sector, que son, esencialmente, las mismas por las que veníamos peleando en 2019.

El año 2020 ha presentado una serie de condicionantes especiales que han impactado de manera

muy negativa en la cuenta de resultados de las mutuas. Lo dicho para el sector es extrapolable a MAZ, nuestra mutua. Las prestaciones extraordinarias de autónomos, el teletrabajo, la ingente publicación de regulación normativa, las medidas de prevención, la adaptación de los centros asistenciales, la adquisición de EPI, la cancelación de intervenciones quirúrgicas durante marzo y abril y su disminución en mayo, la paralización temporal de actividades en nuestros centros ambulatorios, el alargamiento de los procesos de incapacidad temporal, los retrasos en la ejecución de obras, la adecuación de los sistemas de información a las demandas adicionales, la cesión de recursos humanos a los servicios públicos de salud, las exoneraciones de cotizaciones, los gastos del teletrabajo y los costes de su reorganización en tiempo récord. Todos estos han sido aspectos especiales que han impactado de manera muy diferente en las cuentas de resultados de las mutuas, muy en función del tipo de colectivo protegido por cada una.

Los ingresos totales de la [gestión de Seguridad Social](#) han supuesto 870,8M de euros, frente a los 521M de 2019, consecuencia de unos ingresos extraordinarios por la COVID-19 de 331,7M (176M prestaciones especiales de autónomos, 78,4M por cuotas de autónomos, 57,7M por IT COVID-19, 19,7M por exoneraciones de régimen general). Las cotizaciones han supuesto 487,9M frente a los 472,2M de 2019 (+3,34%).

Las prestaciones sociales han supuesto 592,1M de euros frente a los 251,2M de 2019, de los que 306,9M corresponden a incapacidad temporal (+37,91% vs. 2019), 266,6M corresponden a prestaciones extraordinarias por la COVID-19 y 18,5M corresponden a otras prestaciones sociales.

La prestación de servicios sanitarios a terceros ha supuesto unos ingresos de 5,9M frente a los 7,4M de 2019, consecuencia de la menor disponibilidad por la COVID-19.

La capitalización de incapacidades permanentes ha supuesto 38,2M de euros frente a los 45,2M de 2019.

Por contingencias, un año más, las Contingencias Profesionales contribuyen positivamente al resultado, con 67,1M frente a 57,5M de 2019, y las Contingencias Comunes contribuyen negativamente, con -70,6M frente a los -53,6M de 2019. La novedad es el mal resultado del cese de actividad de trabajadores autónomos (CATA), con un resultado en el año de -6,2M frente a los +3,1M de 2019. Con ello, el resultado a distribuir es de -9,8M frente a los +7M de 2019.

La entidad mantiene un nivel de solvencia significativo, con unas reservas de 132,1M frente a los 138,4M de 2019.

[El patrimonio privativo de los mutualistas](#), a 31 de diciembre de 2020, representa 15,4M de euros en el balance, frente a los 15,07M de 2019.

Gracias, un año más a todos los que han seguido confiando en los servicios de MAZ: mutualistas, trabajadores autónomos, colaboradores, administraciones públicas, proveedores, agentes sociales.

A nuestros trabajadores, en nombre mío y de toda la Junta Directiva de MAZ: enhorabuena por el trabajo realizado y muchas gracias por el increíble esfuerzo llevado a cabo en situaciones tan complicadas.

José Carlos Lacasa Echeverría  
Presidente



## Carta del Director Gerente

Querido lector:

Si por algo podríamos caracterizar el año 2020, en todo el sector de mutuas, y concretamente en nuestra mutua, es porque **este año pasado ha sacado lo mejor de cada profesional de MAZ**. Lo apuntábamos en el informe del año pasado, elaborado iniciada ya la pandemia, y es de justicia reconocerlo de nuevo: además de cumplir con sus obligaciones habituales como entidad colaboradora con la Seguridad Social, este equipo llamado "plantilla" se ha reinventado lo necesario para enfrentarse a los desafíos que se han presentado y ha respondido a unas expectativas inimaginables cuando, en 2019, planteamos los objetivos de gestión para 2020.

Siendo un ejercicio atípico, los servicios prestados podemos resumirlos en cuatro apartados: servicios asistenciales habituales de la colaboración, servicios específicos COVID-19, servicios administrativos COVID-19 de prestaciones especiales para trabajadores autónomos y servicios de gestión habituales. Mención aparte merece el impacto económico que se ha producido sobre la cuenta de resultados de la entidad que, por primera vez ha presentado un resultado contable negativo.

MAZ ha adaptado su organización a las necesidades de la situación, implantando en tiempo récord el teletrabajo, creando un Comité de Seguimiento del Coronavirus, que se ha reunido diariamente durante el período de confinamiento, ha incrementado la comunicación interna para estar más cerca de la plantilla y se ha creado un espacio especial web para nuestros mutualistas y trabajadores con toda la información de interés sobre el Coronavirus COVID-19, que se ha ido actualizando también con la reincorporación progresiva a la actividad laboral y a la normalidad. Se ha realizado la evaluación de los riesgos laborales existentes debidos a la exposición al nuevo Coronavirus SARS-COV-2, tanto a nivel de lugares de trabajo, como de todos los puestos de trabajo de MAZ, teniendo en cuenta los trabajadores especialmente vulnerables, así como la delimitación de lo que se consideran Zonas COVID-19 y, con dicho análisis se han realizado las medidas preventivas necesarias para eliminar, reducir y controlar el riesgo, (EPI, mamparas, desinfección de espacios, máquinas de ozono...) con una inversión en equipamiento de protección de 2,5M de euros.

Así, en 2020, desde nuestros 87 centros propios, hemos atendido en total a **253.057 pacientes** para los cuales, hemos llevado a cabo 49.569

urgencias, 166.497 sesiones de rehabilitación, 229.618 consultas, 90.918 estudios de radiografía y 16.430 estudios de laboratorio. Además, en nuestro Hospital de Zaragoza, se han producido estancias de hospitalización convencional, 672 estancias de UCI y 2.366 intervenciones quirúrgicas.

De estos anteriores, los **servicios específicos COVID-19**, han sido para 94.220 pacientes, 8.855 de ellos trabajadores autónomos. La distribución por áreas territoriales ha sido: Aragón 52%, Levante 16%, Sur 10%, Cataluña y Baleares 9%, Norte 7% y Centro-Oeste 6%. Durante las semanas críticas iniciales de la pandemia, el Hospital de MAZ ha experimentado una reconversión total poniéndose a disposición del Servicio Público de Salud, atendiendo a 40 pacientes COVID-19 derivados del mismo. Se han convertido 7 quirófanos en unidades de críticos con respiradores para el tratamiento de la COVID-19, añadidos a los 7 boxes de UCI, con una ocupación de UCI del 65%, el cierre del gimnasio de actividad de fisioterapia y con las restricciones que han afectado a los aforos en consultas / espacios del Hospital MAZ. A su vez, se paralizó, durante esas semanas, la actividad de los centros ambulatorios. El coste de la incapacidad temporal por procesos COVID-19 ha sido de 57,7M de euros.

Se han tramitado **prestaciones especiales por un importe de 176M de euros para 74.502 autónomos**. El abono puntual mensualmente de todas estas prestaciones, comparadas con los 119 expedientes de cese de actividad de autónomos en 2019 por importe de 0,5M de euros, ha sido posible gracias a la profesionalidad y a la extraordinaria labor de los profesionales de la mutua, que han asumido esta responsabilidad aplicando técnicas de gestión de la esfera privada con el máximo esfuerzo y, mayoritariamente en teletrabajo, adaptándose en tiempo récord.

En el apartado de los **servicios de gestión habituales**, la entidad ha mantenido su actividad ofreciendo todas las prestaciones a sus empresas asociadas, trabajadores adheridos, colaboradores, pacientes y proveedores.

Mención especial merece el impacto en el plan de **transformación digital**, que se ha destacado por la adaptación a la especial situación del año: la implantación del teletrabajo para 600 personas en un plazo de dos semanas, que ha permitido la tramitación del ingente volumen de expedientes de prestaciones especiales para autónomos; la especial atención dedicada al Plan de Ciberseguridad, en un año con un gran incremento del riesgo por ciberataques, especialmente por la urgente y masiva implantación del teletrabajo, MAZ

ha mantenido todos sus sistemas informáticos a pleno rendimiento y el desarrollo de los módulos necesarios para las tramitaciones especiales de los trabajadores autónomos, modificadas en varias ocasiones por los sucesivos reales decretos. Así mismo, se ha continuado la evolución del ERP Sextante con nuevos módulos, se ha implantado la plataforma de recepción de comunicaciones electrónicas, se ha modernizado la web pública, se ha implantado un sistema de unidades móviles de biomecánica, un sistema de fichaje on-line, y otros.

El resto de indicadores de gestión se muestran a continuación. El año 2020 ha presentado una situación atípica, durante la cual, la entidad ha mantenido su escrupuloso rigor en la eficiencia en la gestión, el cumplimiento normativo, los compromisos con el desarrollo sostenible, la sociedad y las personas, enfocados en la satisfacción del cliente interno y externo en todos los servicios prestados.

Este año, el presente Informe de Sostenibilidad se ha elaborado separado del Informe de Gobierno Corporativo.

Confiando, querido mutualista, en que sea de su interés, le agradezco, en nombre de toda MAZ, su confianza en nuestra entidad y aprovecho para agradecer el apoyo de la Junta Directiva y de los órganos de participación de la entidad. Y un agradecimiento especial a nuestra plantilla: el equipo que ha hecho posible lo que parecía imposible.

Guillermo de Vílchez Lafuente  
Director Gerente



MAZ, Mutua Colaboradora con la Seguridad nº 11 (en adelante, Mutua MAZ o MAZ) tiene dicha nominación de acuerdo a lo dispuesto en la Disposición adicional primera de la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, la cual establece que “todas las referencias a las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social realizadas en las normas legales y reglamentarias se entenderán hechas a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social”.

Una mutua es una asociación de empresarios constituida con el objeto de colaborar con la Seguridad Social en materia de: gestión de Contingencias Profesionales, incluyendo la asistencia sanitaria; gestión de la prestación económica de incapacidad temporal por Contingencias Comunes; prestación económica de riesgo durante el embarazo y lactancia natural; cese de actividad de autónomos; prestación derivada de la reducción de jornada para el cuidado del menor enfermo grave, cualquier otra

prestación legalmente atribuida a las mutuas y las actividades de prevención previstas en la Ley General de Seguridad Social.

Algunas de las características de las mutuas son:

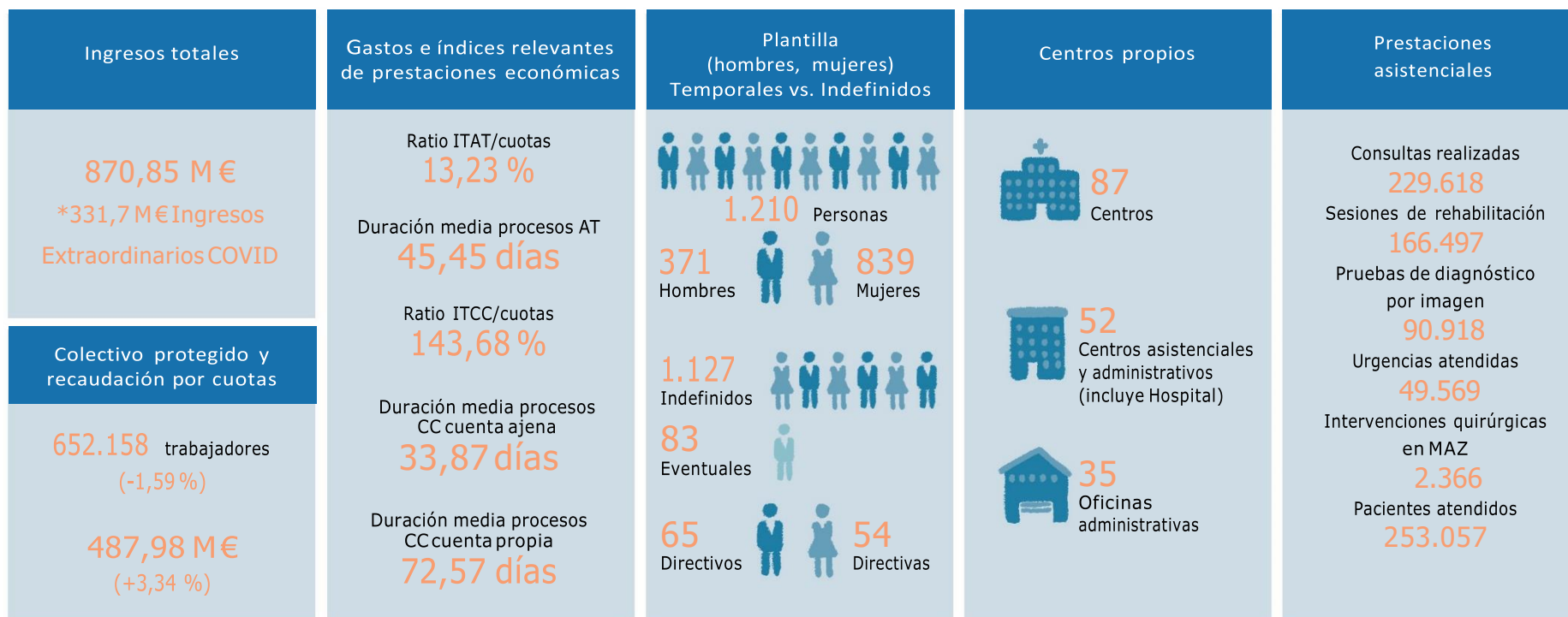
- Carecer de ánimo de lucro y actuar mancomunadamente, basándose en el principio de solidaridad.
- Tener carácter voluntario. El empresario puede optar entre formalizar la cobertura de los accidentes de trabajo con las entidades gestoras de la Seguridad Social o asociarse a una mutua.
- Poseer personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar.
- Estar autorizadas por el Ministerio competente, y sometidas a su vigilancia y tutela.
- Regir su contabilidad por el Plan General de Contabilidad de la Seguridad Social y estar integrados sus presupuestos anuales en el Presupuesto de la Seguridad Social.

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

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

En la actualidad, tenemos 87 centros de trabajo gestionados directamente por la entidad, incluyendo un centro hospitalario en Zaragoza. Además, contamos con 1.210 profesionales altamente cualificados, lo que nos avala como una de las mutuas de mayor dimensión del país y de las más destacadas en cuanto a medios e instalaciones médico-sanitarias.





### 0.1.1. Pacto mundial

El Pacto Mundial de Naciones Unidas es la iniciativa por la sostenibilidad corporativa más grande del mundo. Está sustentado por las Naciones Unidas y pretende conseguir soluciones a los retos globales. El Pacto Mundial es también un llamamiento a las empresas y organizaciones para que incorporen 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción en sus estrategias y operaciones. Principios que avancen hacia los objetivos sociales y la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), unos objetivos que conforman la llamada Agenda 2030.

De las 1.590 entidades españolas adheridas, 690 somos socias de la Red Española del Pacto Mundial. Esto indica un nivel de compromiso más elevado en la participación de la iniciativa y en el disfrute de sus servicios.

#### #aliadosdelosODS

Como cada año, MAZ se sumó a la campaña #aliadosdelosODS promovida por la Red Española del Pacto Mundial con el objetivo de actuar como altavoz para conseguir un efecto multiplicador y que se conozca y trabaje la Agenda 2030.

La gestión corporativa, basada en los ODS, crea nuevas oportunidades de negocio, mejora la relación con los grupos de interés y promueve la innovación. MAZ se compromete a ayudar a lograr los objetivos integrados dentro de la actividad de la mutua: ODS 3 Sa-

lud y bienestar, ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico y ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos.

MAZ ha establecido una serie de compromisos y buenas prácticas alineadas con su estrategia.

- ODS 3 Salud y bienestar. Acciones asociadas a garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos:
  - Debido a la grave interferencia causada por la COVID-19 en nuestra actividad, la red sanitaria de la entidad disminuyó sus servicios respecto a 2019, proporcionando a 253.057 pacientes, 229.618 consultas (-22,64 %), 166.497 sesiones de fisioterapia (-29,06 %), 90.918 pruebas de radio-imagen (-19,89 %), 49.569 urgencias (-23,07 %). En el hospital de Zaragoza tuvieron lugar 2.366 intervenciones quirúrgicas (-25,83 %) y 9.936 estancias hospitalarias (-23,66 %) incluidas 672 estancias en UCI.
  - Divulgamos el concepto de “empresa saludable” mediante, entre otras prácticas, la celebración de los Premios Empresa Responsable (ver apartado 2.2 en este informe).
- ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico:
  - Contribución en la reducción del número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico. A pesar de las dificultades ocasionadas por la COVID -19 se ha continuado con el proyecto “Comprometidos con la seguridad vial”.

- El absentismo laboral por accidente de trabajo de nuestros mutualistas supone un 0,39 % de jornadas perdidas, disminuyendo con respecto al ejercicio anterior (0,42%).

- Promoción del crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. MAZ gestiona, con excelencia, la recuperación sanitaria y las prestaciones económicas otorgadas al colectivo protegido (trabajadores de las empresas e instituciones mutualistas y autónomos).

- ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos. Desde la mutua se fomenta y promueve la constitución de alianzas eficaces en las esferas públicas, público-privadas y de la sociedad civil; uno de los valores de MAZ es el del reconocimiento de las alianzas como alternativa para mejorar la calidad de nuestros servicios:

- MAZ ha cerrado convenios con universidades y centros de formación como la Cátedra de Empresa saludable y la USJ.

- El acuerdo de colaboración SUMA entre seis mutuas (MAZ, Egarsat, Mutua Montañesa, Mutua Balear, Umivale y Mutua Navarra), que en el caso concreto de MAZ, ha supuesto un ahorro de 2.026.000 euros.

### 0.1.2. Premios y reconocimientos

Nuestra entidad aspira a ser un modelo de negocio de referencia en España, y prueba de que estamos en el camino correcto son los importantes premios, certificaciones y reconocimientos que hemos recibido año tras año, que demuestran nuestro sistema de gestión diferencial.

- ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad
- ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 45001: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ISO 50001: Sistema de Gestión Energética
- Solidar: Empresa socialmente responsable
- Sello de Responsabilidad Social de Aragón RSA+
- AENOR – Organización Saludable
- QH 2 Estrellas
- Sello de Excelencia Aragón Empresa – Categoría Oro
- Aliados Pacto Mundial

#### Certificados y distinciones del Sistema de MAZ Calidad



ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad



Excelencia en la calidad asistencial ER-1014/2015

#### Certificados Prevención y Medioambiente



ISO 14001. GA -2015/0062



ISO 50001 de Gestión de la Energía



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



Certificado Empresa Saludable ES-2017/0004

#### Sellos y compromisos RSC



Sello Plan de Responsabilidad Social de Aragón (RSA)



Solidar - Empresa socialmente responsable



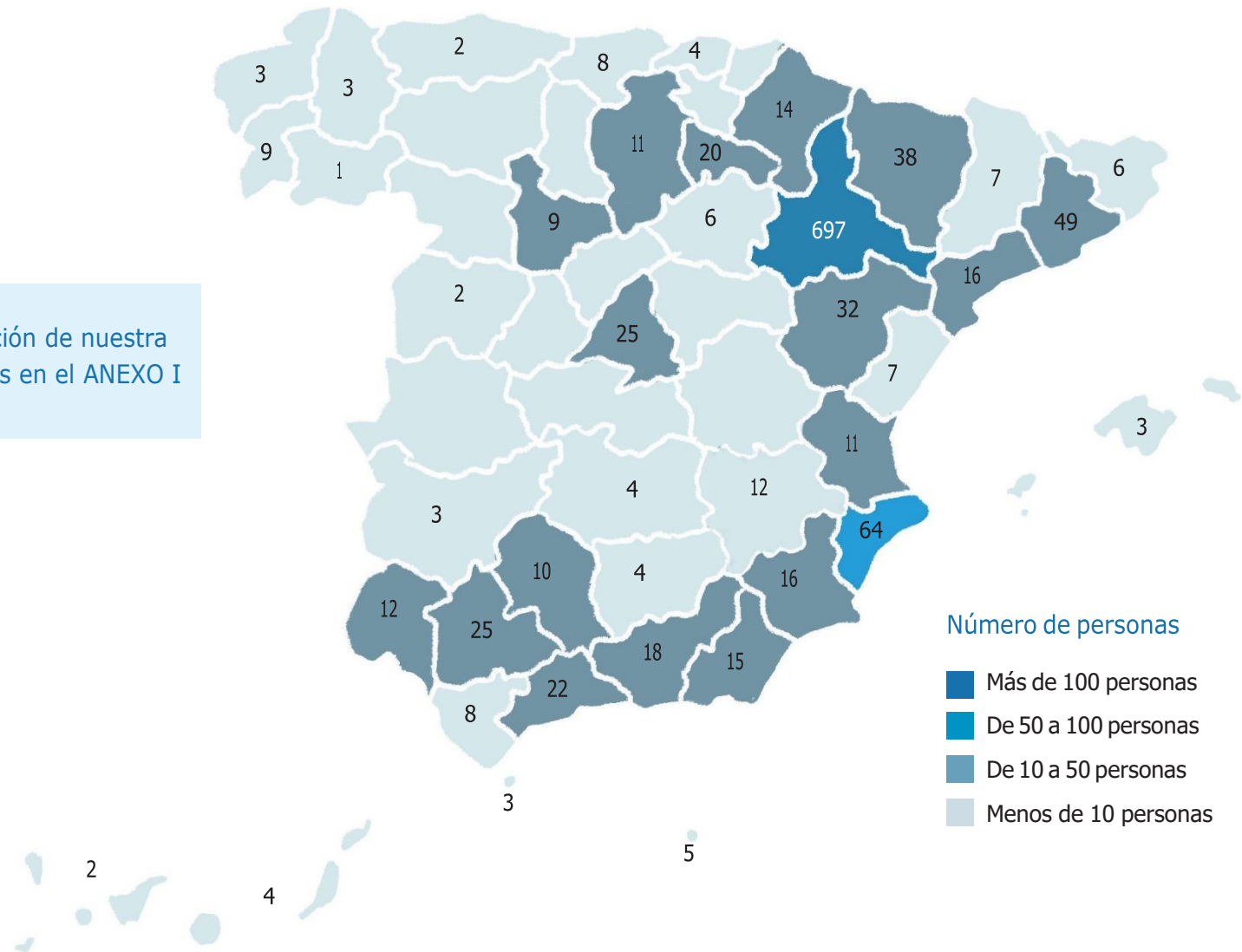
Charter de la diversidad



#aliadosdelosODS

### 0.1.3. Presencia geográfica

Más información de nuestra  
Red de Centros en el ANEXO I



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

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

• **Valores.**

- Servicio al cliente: accesibilidad, cercanía, rapidez de respuesta, profesionalidad, satisfacción y eficacia.
- Excelente calidad asistencial impulsada por los procesos y por los medios tecnológicos y humanos.
- Identificación del talento y el desarrollo de las personas de modo que repercuta en el orgullo de pertenencia a la entidad.
- Trabajo en equipo como base para el logro de los objetivos.
- Reconocimiento de las alianzas como alternativa para mejorar la calidad de sus servicios.
- Orientación a resultados, consecuencia de un sistema de gestión excelente.
- Hacer lo correcto: honestidad, transparencia, rigor y austeridad en la optimización de los recursos públicos.
- Responsabilidad social en las áreas económica, social y medioambiental.



## 0.3. Impacto de la COVID-19

Cuando comenzaron a detectarse los primeros casos de COVID-19 en el país, MAZ, como muestra de prudencia, estableció las herramientas necesarias para gestionar la crisis de manera eficaz (protocolos de actuación y comité de crisis), con el objetivo de preservar la salud de todos los trabajadores de MAZ, de los trabajadores protegidos y de nuestros clientes mutualistas.

### 0.3.1 Comité de Seguimiento del Coronavirus

Bajo las premisas anteriormente descritas, se estableció un comité de crisis, denominado Comité de Seguimiento del Coronavirus, con una composición de 13 miembros de MAZ, incluyendo todos los miembros del Comité de Dirección, dos miembros del Servicio de Prevención Propio y a la Representación Legal de los Trabajadores, que se reunieron cada día, desde marzo hasta julio. Además, en el Hospital se creó un comité específico para ese centro de trabajo en el que participaron miembros de este comité junto a jefes de servicio y personal de enfermería. Su misión fue liderar el despliegue del plan de crisis devenido por la crisis de la COVID-19 con el objetivo de preservar la salud de los profesionales, los pacientes y los mutualistas, además de asegurar la continuidad de la actividad de la entidad durante el periodo de pandemia.

### 0.3.2 Cesión de trabajadores a los servicios de salud de las comunidades autónomas y medidas contra la COVID-19

En el caso de MAZ, conforme a la normativa aplicable de las distintas Comunidades Autónomas, se puso a disposición de las Consejerías de Salud a toda nuestra plantilla e instalaciones; sin embargo, solo las Comunidades Autónomas de Cataluña y Madrid han requerido los servicios de nuestros profesionales. En el caso de Cataluña han sido 3 los sanitarios cedidos y en el caso de la Comunidad de Madrid 2. Adicionalmente, se aportó también material a las Comunidades de Aragón y Cataluña.

Por otro lado, es importante destacar la situación que se ha producido en la Comunidad Autónoma de Aragón, y más concretamente en la ciudad de Zaragoza, donde MAZ gestiona un Hospital propiedad de la Tesorería General de la Seguridad Social, cuyas instalaciones y personal no se han cedido al Servicio Aragonés de Salud (en adelante SALUD) pero sí que se han puesto a su disposición, con el fin de proteger la salud y seguridad de todos los ciudadanos, así como contener la progresión de la enfermedad, todo ello conforme a la siguiente normativa:

- La Orden SND/232/2020, de 15 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos y medios para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.
- La Orden SND/344/2020, de 13 de abril, por la que se establecen medidas excepcionales para el refuerzo del Sistema Nacional de Salud y la contención de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.
- La Resolución de 25 de marzo de 2020, de la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud, por la que se dictan instrucciones en aplicación de la Orden SND/232/2020, de 15 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos y medios para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.
- La Orden SAN/1043/2020, de 3 de noviembre, por la que se establecen medidas en materia de recursos humanos y medios para la gestión de la situación de crisis sanitaria en el ámbito del Sistema de Salud de Aragón, en el marco de lo establecido en el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.

En base a esta normativa, nuestra colaboración con el SALUD por la pandemia COVID-19 en el Hospital MAZ de Zaragoza, se ha llevado a cabo atendiendo a varias solicitudes de este Organismo Público:

1-. Disponibilidad de camas tanto en planta como en UCI para dar cobertura a la falta de camas en los Hospitales públicos para la atención de pacientes COVID-19: por esta circunstancia, se bloquearon 13 camas hospitalarias desde el 31 de marzo hasta el 29 mayo, 7 de ellas en UCI y se habilitaron en los quirófanos del área quirúrgica como camas UCI.

Esta situación hizo necesaria la adaptación de la estructura del hospital para poder atender a pacientes COVID-19, mediante:

- La creación de la Unidad COVID-19, por medio de la adaptación del bloque quirúrgico con el traslado de respiradores portátiles para prevenir un potencial colapso de la UCI.
- Cierre del gimnasio de Rehabilitación durante el comienzo de la pandemia.
- Suspensión de todas las intervenciones quirúrgicas (excepto las urgentes) durante el periodo de marzo de 2020 a abril de 2021.

- Restricciones COVID-19 que afectan a los aforos en consultas / espacios del Hospital MAZ.

2-. Estancias en planta y en UCI de pacientes trasladados por COVID-19: se ha pactado con el SALUD la aplicación por paciente derivado de unas tarifas recíprocas, que se aplican en base al origen de la derivación. Las tarifas figuran en la Resolución de 30 de julio de 2012, de la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud, sobre revisión de las tarifas a aplicar por la prestación de servicios sanitarios a terceros obligados al pago o a usuarios sin derecho a asistencia sanitaria en la Comunidad Autónoma de Aragón, actualizadas con el IPC sanitario. Hay que tener en cuenta el criterio de clasificación por niveles/tramos de los Hospitales del SALUD, para la aplicación del criterio de reciprocidad.

- La actividad registrada desde 17 de marzo de 2020 a 30 de abril de 2021 es la siguiente:
- Estancias en planta: 527 días de estancia.
- Estancias en UCI: 161 días estancia en UCI.



### 0.3.3 COVID-19 en MAZ

Los procesos de COVID-19 pueden tener la consideración de Contingencia Común o de Accidente de Trabajo. Esta última calificación únicamente está contemplada para profesionales sociosanitarios, tal y como se refleja en la Disposición Final 10ª del Real Decreto-Ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública.

Durante 2020 se han iniciado más de 96.000 procesos por COVID-19, de los que el 98 % son de Contingencia Común.

En los siguientes gráficos, puede observarse la evolución de los procesos COVID-19 por cada una de las contingencias a lo largo de 2020.

Evolución mensual de procesos COVID-19 en 2020

COVID CC			COVID CP		
Año-Mes_Baja	Número procesos	Peso	Año-Mes_Baja	Número Procesos	Peso
2020 - 02	75	0,00%	2020 - 02	0	0,00%
2020 - 03	11.857	13,00%	2020 - 03	3	0,00%
2020 - 04	5.869	6,00%	2020 - 04	1	0,00%
2020 - 05	2.827	3,00%	2020 - 05	2	0,00%
2020 - 06	2.166	2,00%	2020 - 06	19	1,00%
2020 - 07	7.875	8,00%	2020 - 07	143	7,00%
2020 - 08	11.690	12,00%	2020 - 08	304	16,00%
2020 - 09	12.848	14,00%	2020 - 09	169	9,00%
2020 - 10	18.987	20,00%	2020 - 10	516	27,00%
2020 - 11	13.196	14,00%	2020 - 11	513	26,00%
2020 - 12	6.830	7,00%	2020 - 12	274	14,00%
<b>TOTAL</b>	<b>94.220</b>		<b>TOTAL</b>	<b>1.944</b>	



A nivel territorial, la incidencia de los casos de COVID-19 en MAZ está correlacionada con el peso relativo del colectivo de la entidad por área territorial. Así, con relación a los procesos COVID-19 por Contingencia Común, más del 50% de los casos se han iniciado por trabajadores protegidos en Aragón.

#### Distribución territorial de los procesos COVID-19 en 2020

COVID CC			COVID CP		
Territorial	Número procesos	Peso	Territorial	Número Procesos	Peso
ARAGÓN	48.802	52%	ARAGÓN	1.901	98%
CATALUÑA Y BALEARES	8.783	9%	CATALUÑA Y BALEARES	2	0%
CENTRO-OESTE	5.979	6%	CENTRO-OESTE	1	0%
LEVANTE	15.292	16%	LEVANTE	15	1%
NORTE	6.283	7%	NORTE	21	1%
SUR	9.081	10%	SUR	4	0%
<b>TOTAL</b>	<b>94.220</b>		<b>TOTAL</b>	<b>1.944</b>	

En relación con el régimen de los trabajadores, más del 90 % de los procesos iniciados por dicha patología se corresponden con trabajadores en régimen general.

#### Distribución por régimen de cotización de los procesos COVID-19 en 2020

COVID CC		COVID CP	
Grupo Régimen	Número procesos	Grupo Régimen	Número Procesos
0111 - GENERAL	85.331	0111 - GENERAL	1.944
0521 - TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA	8.855		
0811 - ESPECIAL DEL MAR	29		
0812 - ESPECIAL DEL MAR	2		
0814 - ESPECIAL DEL MAR	2		
0825 - REMAR-TRAB CTA PROPIA	1		
<b>TOTAL</b>	<b>94.220</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.944</b>



Los indicadores adelantados muestran que los procesos COVID-19 tienen una duración media inferior al resto de procesos, tanto en régimen general como por cuenta propia, tal y como se puede observar en las siguientes tablas:

Indicadores de los procesos COVID-19 Contingencias Comunes en 2020

Prevalencia CC, Incidencia CC y Duración media CC COVID	2020
Incidencia Autónomos	6,01
Incidencia Cuenta Ajena	18,29
Duración Media Autónomos	16,42
Duración Media Cuenta Ajena	15,16
Prevalencia Autónomos	4,59
Prevalencia Cuenta Ajena	8,03

Indicadores de los procesos COVID-19 Contingencias Profesionales en 2020

Prevalencia CP, Incidencia media CP y Duración media CP COVID	2020
Prevalencia CP	0,28
Incidencia media CP	0,25
Duración media CP	20,12

Y finalmente, en relación con el coste económico de todos los procesos de COVID-19 ha ascendido a más de 57 millones de euros, siendo el desglose por contingencia el siguiente:

Coste de Incapacidad Temporal de los procesos COVID-19 en 2020

Coste de IT Procesos Covid 2020	2020
Contingencias Comunes	55.303.935 €
Contingencias Profesionales	2.420.776 €
<b>TOTAL</b>	<b>57.724.711 €</b>





### 0.3.4 Prestaciones extraordinarias

#### • Introducción

Como se ha indicado en apartados anteriores, la crisis sanitaria iniciada por la COVID-19 provocó la promulgación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la pandemia. Así, el artículo 17 del Real Decreto Ley 8/2020, crea con carácter excepcional y vigencia limitada a un mes, a partir de la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, o hasta el último día del mes en que finalice dicho estado de alarma, de prolongarse éste durante más de un mes, la prestación extraordinaria por cese de actividad, para los trabajadores por cuenta propia o autónomos, cuyas actividades queden suspendidas, en virtud de lo previsto en el mencionado Real Decreto, o, en otro caso, cuando su facturación en el mes anterior al que se solicita la prestación se vea reducida, al menos, en un 75 por ciento en relación con el promedio de facturación del semestre anterior, tendrán derecho a la prestación extraordinaria por cese de actividad.

Adicionalmente, los artículos 9 y 10 del Real Decreto Ley 24/2020 complementan y mejoran la protección dispensada hasta el momento a los autónomos a través de la prestación de cese para aquellos autónomos que hubieran venido percibiendo la prestación extraordinaria de cese de actividad (prestación informalmente conocida como POECATA) así como la prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada (informalmente conocida como PETECATA).

“El abono puntual de estas prestaciones ha sido posible gracias al esfuerzo titánico, la profesionalidad y a la extraordinaria labor de los profesionales de las mutuas, que asumieron esta responsabilidad y la llevaron a cabo con la máxima eficacia, optimizando la organización, los procesos y los recursos tecnológicos, aplicando técnicas de gestión de la esfera privada” Guillermo de Vílchez, Director Gerente de MAZ

Por último, el Real Decreto 30/2020 mejora y complementa las prestaciones anteriores tratando de adaptarse a las circunstancias de evolución de la pandemia. Para ello, crea en su artículo 13 una prestación extraordinaria como consecuencia de resolución de la autoridad competente, así como una prestación extraordinaria para aquellos autónomos que no puedan causar derecho a la prestación ordinaria de cese. En su artículo 14 regula asimismo la prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada. Por último, en su disposición adicional 4, regula el derecho a la prestación de cese de actividad compatible con el trabajo por cuenta propia, tanto de aquellos autónomos que ya vinieran percibiendo la prestación por cese de actividad regulada en el artículo 9 del Real Decreto-Ley 24/2020, como de aquellos que no hubieran percibido esta prestación.

- **Información cuantitativa**

Las prestaciones extraordinarias anteriormente citadas han supuesto una gestión adicional de un volumen desproporcionado de solicitudes en comparación con las prestaciones de este colectivo (trabajadores autónomos) en los ejercicios anteriores. Durante el ejercicio 2020 en MAZ se han gestionado más de 74.500 solicitudes, con una tasa de aceptación superior al 94 %, suponiendo económicamente la concesión de ayudas por más de 176 millones de euros.



En la siguiente tabla puede visualizarse la tasa de aceptación por cada una de las diferentes prestaciones, dato que varía desde el 5,17 % en la prestación de trabajadores de temporada, hasta el 98,81 % para la prórroga de la prestación extraordinaria.

Volumen de solicitudes favorables, desfavorables y totales e importes de las prestaciones extraordinarias

Prestación	Solicitudes favorables	Solicitudes desfavorables	Total Solicitudes	Tasa aceptación	Importe	Prestación media
PECATA	52.256	1.702	53.958	96,85%	131.916.208 €	2.524
PETECATA	28	53	81	34,57%	53.531 €	1.912
POECATA	5.321	1.313	6.634	80,21%	14.683.962 €	2.760
PECANE I	1.323	210	1.533	86,30%	787.496 €	595
PECANE II	1.640	525	2.165	75,75%	1.843.329 €	1.124
PETECATA II	3	55	58	5,17%	2.920 €	973
POECATA II	5.953	254	6.207	95,91%	15.757.914 €	2.647
PROPOECATA	3.820	46	3.866	98,81%	11.338.993 €	2.968
<b>TOTAL</b>	<b>70.344</b>	<b>4.158</b>	<b>74.502</b>	<b>94,42%</b>	<b>176.384.354 €</b>	<b>2.507</b>

Volumen de solicitudes favorables, desfavorables y totales en Aragón

Prestación	Solicitudes favorables	Solicitudes desfavorables	Total Solicitudes	Tasa aceptación
PECATA	19.002	529	19.531	97,29%
PETECATA	3	6	9	33,33%
POECATA	1.895	414	2.309	82,07%
PECANE I	222	41	263	84,41%
PECANE II	467	165	632	73,89%
PETECATA II	-	12	12	0,00%
POECATA II	2.335	101	2.436	95,85%
PROPOECATA	1.362	26	1.388	98,13%
<b>TOTAL</b>	<b>25.286</b>	<b>1.294</b>	<b>26.580</b>	<b>95,13%</b>

### 0.3.5 Vacunación COVID-19. Gobierno, Fundación CEOE y Mutuas sellan su colaboración en el diagnóstico y vacunación de la COVID-19

El ministro de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, José Luis Escrivá, la presidenta de la Fundación CEOE, Fátima Báñez, y el presidente de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), José Carlos Lacasa, firmaron el 5 de mayo de 2021 una Declaración que establece un marco general de colaboración entre dichas entidades para acelerar las iniciativas del 'Plan Sumamos. Salud + Economía', destinadas a la mitigación de los efectos nocivos de la COVID-19.

El objetivo final de dicha cooperación es poder llevar a cabo con éxito las iniciativas enmarcadas dentro del 'Plan Sumamos', especialmente para el impulso a la realización de pruebas diagnósticas para detectar el virus y a la distribución de vacunas a la población objetivo que determinen las autoridades sanitarias.

Cuando la naturaleza de las actividades de colaboración u otras circunstancias así lo requieran, se elaborará el correspondiente convenio con las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. En dicho convenio se concretarían, entre otros aspectos, las actuaciones a realizar, los mecanismos de seguimiento, así como las obligaciones y compromisos asumidos por las partes y cuantos otros aspectos se consideren necesarios.

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social pondrán a disposición de todas las comunidades autónomas más de 1.000 centros asistenciales y casi 15.000 profesionales sanitarios, entre enfermeros, médicos y otro personal sanitario.



### 0.3.6 Comunicación y Transparencia

A partir del 11 de marzo de 2020 y durante los dos meses de confinamiento, MAZ intensificó su comunicación interna para estar más cerca de su plantilla, adaptando el contenido de temas y píldoras de ayuda, mitigando así en lo posible la situación de incertidumbre. También se llevó a cabo una actividad constante de información y actualización de datos en relación a la actividad de MAZ en sus centros, dirigida al Comité de Seguimiento de Coronavirus de MAZ.

Para nuestros mutualistas y trabajadores se creó un espacio web especial con toda la información de interés sobre el Coronavirus (COVID-19), que se fue actualizando también con la progresiva reincorporación a la actividad laboral y a un grado creciente de normalidad.

También se colaboró con el proyecto BeyondTech, como se explicará posteriormente, para poner en marcha la herramienta que permite analizar las relaciones y movimientos de las personas dentro de los centros de trabajo, y así detectar aquellas zonas y momentos en los que puede haber mayor contacto y, por tanto, mayor riesgo de contagio.

### 0.3.7 Implantación de medidas de prevención

Se realizó la evaluación de los riesgos laborales existentes, debido a la exposición al nuevo Coronavirus SARS-COV-2 tanto a nivel de lugares de trabajo, como de todos los puestos de trabajo de MAZ, teniendo en cuenta los trabajadores especialmente vulnerables, así como la delimitación de lo que se consideran Zonas COVID-19. Con dicho análisis se ultimaron las medidas preventivas necesarias para eliminar, reducir y controlar el riesgo (mamparas, desinfección de espacios, máquinas de ozono...)



### 0.3.8 Teletrabajo

Sin duda, la crisis sanitaria por la COVID-19 ha marcado un antes y un después en el ámbito del teletrabajo y ha supuesto para MAZ una adaptación que se ha realizado en tiempo récord. El reto de implementación de este tipo de entorno, de forma urgente y con un alto grado de eficacia, ha servido también como acelerador de la Digitalización en MAZ.

En cuestión de días, más de 600 usuarios comenzaron a teletrabajar, cumpliendo con las funciones propias del puesto, contando para ello con unos medios técnicos mínimos garantizados. Para que esto fuera posible, los responsables de las áreas susceptibles de teletrabajar enviaron una encuesta (desarrollada con Microsoft Forms), a todos los trabajadores que se encontraban en sus hogares, relativa a los medios técnicos requeridos en cada caso. Una vez recogidos los datos, el Departamento TIC facilitó los medios adecuados para poder llevarlo a cabo (compra de portátiles, cesión de monitores, etc.).

En una semana se elevó el número de servidores de escritorio virtual (VDI) de 2 a 17 y se desplegaron 200 portátiles en plena pandemia.

Se ampliaron los sistemas de seguridad y sensibilización a los usuarios con el uso adecuado de los equipos y redes. Se implantó el doble factor de validación para todos los usuarios que estaban en casa.

### 0.3.9 Conciliación y COVID-19

Con el propósito de salvaguardar la salud y seguridad de las personas, así como facilitar la atención y cuidado de hijos y familiares, la entidad concedió licencias y medidas excepcionales, que podían ser solicitadas por cualquier profesional y que detallaremos posteriormente.





Mutua MAZ promueve la transparencia, por lo que cumple con lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, observando también las disposiciones que desarrollan esta norma y más concretamente su Estatuto, aprobado por Real Decreto 919/2014 de 31 de octubre.

Por ello, desde 2014, cuenta con un Portal de Transparencia en su página web corporativa (<https://transparencia.maz.es/Paginas/inicio.aspx>) en el que se publica información relevante para garantizar la transparencia de su actividad. Los principales apartados son:

- Información institucional: información relativa a las funciones que se desarrollan, la normativa de aplicación y la estructura organizativa. Igualmente, en este apartado se incluye el registro de actividades de tratamiento de la mutua: inventario de actividades de tratamiento de datos personales que realizan, identificando quién trata los datos, con qué finalidad y qué base jurídica legitima ese tratamiento.

- Contratación: información relativa a los actos de gestión administrativa con repercusión económica o presupuestaria.
- Presupuestos y cuentas anuales.
- Estadísticas.
- Detalle de bienes inmuebles.

Cualquier persona en el ejercicio de su derecho a acceso a la información puede solicitar más información a través del apartado dispuesto para ello en la misma página web. Durante 2020, MAZ no ha recibido ninguna solicitud de derecho de acceso a información pública.

En relación a la Protección de Datos, para adecuarnos a la realidad tecnológica actual y en un sector en el que la categoría de datos con los que se trabaja son especialmente sensibles, se han desarrollado, desde el punto de vista técnico, una revisión y adecuación de las medidas diseñadas dentro de la arquitectura de seguridad de la entidad para, de forma proactiva efectuar una política de gestión de riesgos tecnológicos adecuada. Así mismo, se ha procedido a la actualización de su Declaración de aplicabilidad con los controles implementados destinados a la minoración de los riesgos, y se han revisado los estudios efectuados en la entidad para verificar el cumplimiento de las prescripciones del RGPD y LOPD.

Por otra parte, destacan especialmente, para el conocimiento de empleados a nivel usuario, la revisión de las políticas internas de protección de datos, adaptando las mismas a la realidad del teletrabajo y la aprobación de un procedimiento para establecer un canal para la gestión de incidentes de seguridad.

Además de lo expuesto, se ha promovido una campaña de sensibilización a la plantilla liderada por el Departamento de Sistemas y Telecomunicaciones para la concienciación en Ciberseguridad entre nuestros empleados. De esta forma, se han ejecutado programas y acciones para empleados (charlas, contenidos mensuales, cursos) y para clientes mutualistas.

Para una gestión adecuada, y como herramientas para la promoción del buen gobierno, entre otras acciones, destaca la normativa interna desarrollada.

MAZ cuenta con:

[Código Ético](#)

[Canal de Denuncia](#)

[Certificado de incompatibilidades](#)

[Protección de Datos](#)

Ver: Informe de Gobierno Corporativo de MAZ 2020

## 0.5. Elaboración de este Informe de Sostenibilidad

El presente es nuestro séptimo Informe Anual de Sostenibilidad que recoge, como los anteriores y de manera integrada, los resultados financieros, sociales y medioambientales obtenidos en 2020. Este año se presentará en un documento independiente el Informe de Gobierno Corporativo.

Este informe se publica en formato digital y está disponible en nuestra web. Se trata de nuestro compromiso público de medir, divulgar y rendir cuentas ante nuestros grupos de interés internos y externos en relación con los ODS. En concreto MAZ se compromete a ayudar a lograr el ODS 3 Salud y bienestar, ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico y ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos.

Los indicadores publicados provienen de los sistemas de gestión de las distintas áreas responsables de los datos y de la información pública que puede consultarse en el Portal de Transparencia de MAZ. Estos sistemas son gestionados con rigor y calidad, además de ser sometidos a distintos procesos de verificación y a auditorías internas y externas. Continuamos avanzando en nuestro empeño en garantizar que la información contenida en este informe tenga en cuenta los

principios de GRI de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad. De la misma forma, hemos trabajado en sus directrices referentes al contenido del documento y a los principios relativos a la materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de la sostenibilidad y la exhaustividad.

Nuestro Informe recopila las acciones y resultados más destacados durante 2020 y se estructura en función de nuestros grupos de interés: mutualistas y trabajadores protegidos, personas, sociedad, alianzas y proveedores.

El Informe cubre todos los centros de trabajo de MAZ, así como las alianzas existentes. No existen limitaciones del alcance o cobertura de la misma. No ha habido modificaciones de informaciones dadas en el anterior Informe Anual de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo (2019), ni cambio de metodología de información.

El presente Informe ha sido formulado y aprobado por la Junta Directiva de MAZ y verificado externamente.

### 0.5.1 Marco de reporting

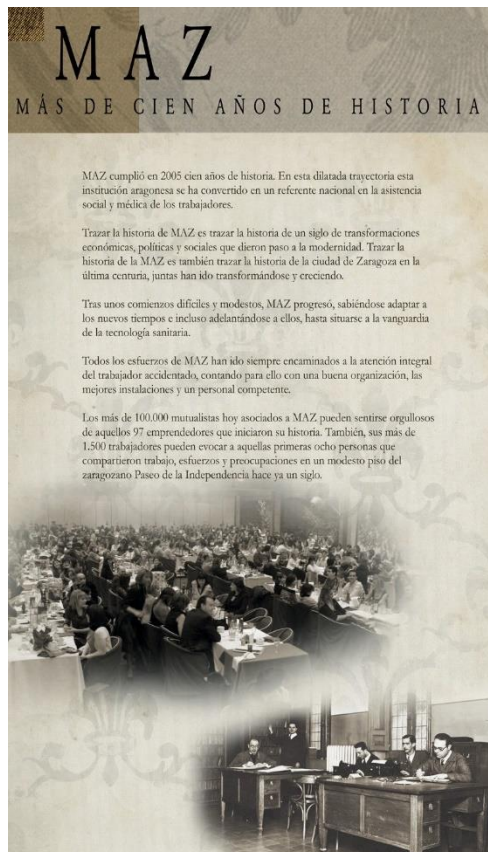
Para la elaboración de este Informe se ha tenido en cuenta:

- MAZ elabora la información contenida en nuestro Informe siguiendo criterios de los estándares de GRI (Global Reporting Initiative) atendiendo a los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado por la entidad. MAZ ha tenido en cuenta los principios relativos a la definición del contenido y de la calidad de nuestro Informe de RSC según la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI, en su versión GRI Standard.
- La Comunicación de la Comisión Europea de 5 de julio de 2017 sobre Directrices sobre la presentación de informes no financieros (2017/C 215/01) que entre otras cuestiones incluye:
  - Divulgación de información significativa.
  - Información concisa, fiel, equilibrada y comprensible.
  - Orientado a las partes interesadas.

Para su elaboración se ha analizado la materialidad de los distintos aspectos requeridos por la Ley 11/2018, teniendo en cuenta su relevancia para la actividad de negocio y para los distintos grupos de interés.

## 0.5.2 Análisis de materialidad

En cada uno de los apartados se realizará una descripción de las metodologías de cálculo empleadas, así como de los juicios y procedimientos realizados para determinar el análisis de materialidad. Cuando alguno de los requerimientos resulte no material, se indicará y justificará de manera sólida y coherente con el análisis de materialidad.



## 0.5.3 | Perímetro y alcance

En los diferentes apartados se define el perímetro del Informe, así como que el alcance de todos los indicadores reportados sea el mismo. Cuando este es diferente se especifica, incluyendo el porcentaje que representa sobre el total.

Los distintos tipos de alcance a establecer son:

- Temporal: 2020
- Geográfico: España
- Organizacional: MAZ
- Operacional: toda la entidad

## 0.5.4 | Asuntos materiales para MAZ

MAZ analiza los aspectos sociales, ambientales y de gobierno corporativo más relevantes para sus grupos de interés a lo largo de su cadena de valor. El diálogo con sus grupos de interés es clave para la toma de decisiones y se realiza siguiendo metodologías de referencia en todos los ámbitos, ya sea mediante alianzas con instituciones académicas (universidades y escuelas de negocios) o empresariales o con implantación de las mejores prácticas (sanidad, calidad, digitalización, recursos humanos, etc.).

Los principales asuntos materiales y transversales en materia de información no financiera y diversidad de MAZ son:

### Medioambiente

- Alineación en el cumplimiento de los ODS.
- Consumo de energía.
- Consumo de agua.
- Economía circular y gestión de residuos.

### Profesionales

- Número total y distribución de personas atendiendo a criterios representativos de igualdad y diversidad (género, edad, etc.).
- Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.
- Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo y edad.
- Personas con discapacidad en la entidad.
- La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales y sexo.

### Cientes mutualistas

- Encuestas de calidad.
- Digitalización.

### Principales riesgos medioambientales que afectan a MAZ

La actividad de la mutua no está exenta de riesgos ambientales vinculados a nuestro hospital y a nuestras relaciones comerciales, productos o servicios, dado que estos pueden tener efectos negativos en esos ámbitos.

La protección del medioambiente y la aspiración a la ecoeficiencia son importantes para MAZ que, dentro del ámbito de sostenibilidad, desarrolló en 2020 una política medioambiental, con el fin de minimizar el impacto de nuestra actividad profesional. En nuestra labor hemos mantenido un comportamiento responsable, con procedimientos alineados con la preservación del medioambiente y optimizando la gestión de residuos consecuencia de nuestro desempeño como mutua. Para ello, MAZ realizó también acciones de sensibilización y de formación en buenas prácticas medioambientales entre sus principales grupos de interés.

Siguiendo estos principios, en 2020, no se detectaron impactos medioambientales de impor-

tancia, ni que pudieran suponer un riesgo significativo para el patrimonio, la situación financiera y los resultados de MAZ.

### Aspectos Potenciales de Emergencia

Identificación de los aspectos e impactos ambientales, a lo largo de todas las etapas del ciclo de vida de aplicación:

- **Adquisición de materias primas y servicios:** como en años anteriores, se incluyen criterios de valoración en diversas licitaciones asociadas al ciclo de vida de los equipos de trabajo (material fungible para su funcionamiento, consumos de unidades, reutilización de material fungible, etc.).
- **Transporte, uso y tratamiento al final de la vida útil y disposición final:** se difundió la guía ambiental en el programa de e-gestiona indicando potenciales indicaciones ambientales a proveedores, de forma que todas las empresas que acceden a centros MAZ conocen la política medioambiental e indicaciones ambientales referidas al transporte, uso sostenible de recursos y tratamiento final de los mismos.

- **Gestión de residuos peligrosos:** se realizaron inspecciones mensuales de la gestión de residuos peligrosos en el Hospital y diferentes auditorías en la red de centros asistenciales. (Una inspección al mes durante todo el año, revisando en total todos los departamentos/servicios del Hospital).

- **Vertidos:** se realizaron cinco tomas de muestras en 2020 de aguas residuales en diferentes puntos del alcantarillado del Hospital, estando los diferentes parámetros analizados (pH, sólidos en suspensión, demanda química de oxígeno DQO, conductividad eléctrica, aceites y grasas) dentro de los límites de la normativa municipal:

- Punto Vertido 1: Habitaciones 1 y 2 camas-cocina laboratorio.
- Punto Vertido 2: Habitaciones triples.
- Punto Vertido 4: Pozo negro mantenimiento y sala de máquinas.
- Punto Vertido 5: Anatomía Patológica (suelo verde -1).
- Punto Vertido 6: Pozo negro.

• **Legionela:** En los centros de la organización se han realizado:

- Mantenimiento preventivo con tomas de temperatura de agua y cloro en puntos terminales.
- Programa de desinfección y analíticas de Legionela en cada instalación.
- Auditorías de seguimiento.

### Políticas y compromisos

Las políticas que aplica MAZ respecto a la gestión ambiental, incluyendo los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, se enmarcan dentro de las políticas generales de riesgos de MAZ. En 2020 no fue necesario adoptar ningún tipo de medida.

Hasta 2014, fecha de nuestro primer Informe de Sostenibilidad, no se venían incluyendo desgloses específicos en la memoria de las cuentas anuales financieras respecto a la información de cuestiones medioambientales. A partir de 2014 se incluyó la Información No Financiera pertinente en materia medioambiental. Los aspectos medioambientales se incluyen dentro de nuestro mapa de riesgos en el apartado de riesgos normativos y riesgos



riesgos reputacionales. Se diferencian entre riesgos a largo plazo (aquellos ante un cambio de normativa legal que aumente los requisitos para llevar a cabo actuaciones medioambientales) y a corto y medio plazo (no cumplir con los requerimientos obligatorios o la mala imagen que pueda conllevar ante los grupos de interés).

### Antecedentes

En 2016, MAZ, dentro de su política de compromiso social y mejora continua, promovió la implantación de la eficiencia energética para su amplia red de centros, que abarca la gestión de los 87 centros administrativos y asistenciales y un hospital de 100 camas de capacidad situado en Zaragoza.

Para ello, se basó en la norma ISO 50001, que tiene como objeto mantener y mejorar un sistema de gestión de energía dentro de una organización. Siguiendo el proceso en el que se basa la norma, MAZ analizó el uso de su energía y estableció un plan de implantación a desarrollar en los siguientes ejercicios, por lo que obtuvo la certificación ISO 50001 en 2017. Además del control de consumos continuos, dicha norma promueve el desarrollo de proyectos que mejoren la eficiencia energética allí donde se detecta que

aparecen oportunidades rentables para ello, y apuesta porque este “interés energético” cale en la organización, no acotándose únicamente a la energía empleada en los edificios sino en todos los aspectos posibles del día a día.

Estas cuestiones, que van de la mano en la implantación del sistema ISO 50001 se trasladan en las siguientes líneas de actuación:

- a) Sistema de Gestión Energética conforme a la Norma UNE-ISO 50001:2018 implantado desde 2017.
- b) Política Energética que establece las directrices de la empresa en relación al acceso y uso de la energía.
- c) Formación a nuestros empleados en materia de eficiencia energética y estableciendo guías de pautas de ahorro en sus centros para sus empleados y sus proveedores.
- d) Inversión en energías renovables para el suministro de energía en detrimento de otros combustibles.
- e) Control del uso de la energía en todas las actividades de la entidad.
- f) Criterios de eficiencia energética y uso de energías renovables en los edificios e instalaciones de la empresa.
- g) Medidas de ahorro y eficiencia energética.

### Implantación en MAZ

El análisis que se realizó sobre el uso de la energía para la implantación de la norma ISO 50001 estableció tres grupos diferenciados en función de su superficie y consumo, llamados AUSE: alto, medio y bajo. En dicho análisis, destacó claramente el consumo que se hace en el Hospital MAZ de Zaragoza, que supone casi un 60 % del total, del resto de centros, por lo que se establecieron dos líneas claras de actuación distinguiendo este centro de los restantes.

Así, se decidió orientar el mantenimiento del centro hospitalario a la eficiencia energética y en 2018 se adjudicó el mismo mediante licitación pública a una empresa de servicios energéticos (ESE), siendo el primer hospital de la comunidad de Aragón en realizarlo. Desde abril de 2018, se han implementado una serie de cambios y mejoras en las instalaciones del hospital que, unidos a un mayor análisis y control del consumo, ha llevado a la disminución del consumo de energía del hospital en un 9.78 %.

Las medidas implantadas en el hospital MAZ fueron:

- Cambio de carpinterías exteriores del hospital de la planta segunda a la planta sexta. Se renovaron las ventanas existentes, de más de 40 años y que presentaban problemas

de filtraciones de aire y estanqueidad, por unas carpinterías de altas prestaciones térmicas.

- Recuperación de agua de condensación de enfriadora para precalentar el agua de aporte para la producción de ACS, elevando la temperatura del agua de aporte de 15°C de media al año a 30°C evitando así el consumo energético de elevar esta temperatura.
- Sustitución de bombas de primario de producción por bombas de alta eficiencia con variador, incluyendo sistema de control de velocidad variable.
- Instalación de variadores y sistema de regulación en las enfriadoras del hospital para maximizar la eficiencia de las enfriadoras y reducir el consumo eléctrico adaptando la velocidad del motor a la carga de la instalación.
- Instalación de un sistema de regulación para la producción de frío para climatización de la marca TRANE para un mejor rendimiento de las enfriadoras.
- Reforma del sistema de regulación del agua de climatización por uno de caudal variable adaptando el mismo a la carga necesaria, necesitando menos consumo energético al mover menos caudal.



- Instalación de recuperador de energía térmica para climatizadores de quirófanos pretratando el aire exterior con el aire de extracción.

En el resto de los centros, los principales proyectos surgen del análisis de consumos por comparación entre los mismos, corrección de errores que se detectan, propuestas de cambios de los compañeros y aplicación de cambios de normativas. Así, los principales proyectos realizados en los centros en estos años son:

- Seguimiento continuo del consumo de centros con emisión de informes mensuales para los integrantes del centro, buscando así su concienciación y seguimiento.
- Instalación de iluminación LED en los centros de: Motril, Granada, Almería, Santander, Andorra, Soria, Valladolid y Teruel.
- Sustitución de ventanas del centro de Santander.
- Cambio de producción de climatización de los centros: Barbastro, Murcia, Andorra, Burgos, Valladolid y Soria.

MAZ se compromete a desarrollar herramientas analíticas e indicadores específicos para valorar y evaluar los posibles impactos del cambio climático

MAZ está comprometida a reducir la huella de carbono en su actividad de una forma susceptible de ser medida con criterios homologados internacionalmente y en línea con los ODS. MAZ viene desarrollando las metodologías necesarias para valorar el impacto que puede tener en su balance la actividad desarrollada por su actividad desde un punto de vista de preservación del medioambiente y la lucha contra el cambio climático, para así asegurar nuestra alineación con el Acuerdo de París y con el acuerdo español sobre el clima. El principal objetivo de ambos acuerdos es mantener el incremento de la temperatura media mundial por debajo de 2 grados centígrados sobre los niveles preindustriales, y continuar los esfuerzos para limitar el aumento a 1,5 grados centígrados.

MAZ informará anualmente sobre su progreso individual alcanzado en el desarrollo de este compromiso.

Se propone también involucrar a sus clientes mutualistas, proveedores, sociedad y el resto de sus grupos de interés en este proceso de transición.

Como en años anteriores, se han realizado diferentes acciones asociadas a la certificación de la norma ISO14001:2015 de gestión ambiental siendo las más relevantes:

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



## Resultados de la aplicación de las políticas e indicadores

MAZ se alinea en el cumplimiento de los ODS y por lo tanto desarrollará una política medioambiental que mida los efectos actuales y previsibles de sus actividades en el medioambiente y, en su caso, la salud y la seguridad.

Los procedimientos de evaluación ambiental se detallan más abajo en los indicadores relevantes para MAZ. Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales, así como el número de personas y/o la inversión en euros no se cuantifican individualmente ya que se trata de una actividad transversal a toda MAZ. La aplicación del principio de precaución se ha adoptado mediante el diálogo con diferentes grupos de interés (expertos en sostenibilidad, medios de comunicación, ONG, universidades...).

Los aspectos ambientales de MAZ se agrupan en:

Consumo de recursos

Residuos

Vertidos al agua

Emisiones a la atmósfera

Ruido

## Información detallada

Según se detalla en la Memoria Financiera, dada la actividad de MAZ, no existen responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de MAZ. Por este motivo, no se incluyen desgloses específicos en el presente informe de las cuentas anuales respecto a provisiones ni garantías específicas medioambientales.

Debido a que el medioambiente es transversal para MAZ, no hay recursos específicos dedicados a la prevención de riesgos ambientales ya que queda englobado dentro de la política general de riesgos de MAZ. Por lo que no aplica el principio de precaución y no se dispone de un sistema de gestión ambiental sólido, en el que se identifiquen los riesgos y exista un plan de acción para prevenir este impacto concreto de la actividad de MAZ.

## Efectos actuales y previsibles de las actividades de MAZ en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad

MAZ tiene una capacidad de influencia en la sociedad. Más allá de su uso sostenible de los recursos puede fomentar las buenas prácticas de gestión ambiental eficiente. En 2020 se repasó la forma de actuar ante diferentes emergencias ambientales en 45 centros, frente a los 61 de 2019 debido a la situación de pandemia, confinamiento y trabajo a distancia.

## Contaminación

No se han detectado riesgos de emisiones que afecten gravemente el medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica. Las emisiones de CO2 se indican en el apartado de Cambio Climático.

En el marco de nuestro Sistema de Gestión Energética según ISO 50001 hemos alineado nuestras políticas con los ODS 7, 12 y 13, con indicadores como son las Tn CO2 emitidas y evitadas y los kg de gases refrigerantes utilizados en reparación de averías.

Estos ODS no son sólo aplicables a Eficiencia Energética. En posteriores informes se extenderá a otras actividades de MAZ relacionadas principalmente con el medioambiente.

### ODS 7 “Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos”

Se persigue aumentar el uso de energías renovables en detrimento de los combustibles fósiles y fomentar la eficiencia energética, creando una economía completamente sostenible con bajas emisiones de gases de efecto invernadero.

#### Medidas

- Desde 2017 un Sistema de Gestión Energética conforme a la Norma UNE-ISO 50001:2018.
- Política Energética que establece las directrices de la empresa en relación al acceso y uso de la energía.
- Formación a nuestros empleados en materia de eficiencia energética y establecimiento de guías de pautas de ahorro en sus centros para sus empleados y sus proveedores.
- Inversión en energías renovables para el suministro de energía en detrimento de otros combustibles.
- Control del uso de la energía en todas las actividades de la entidad.
- Criterios de eficiencia energética y uso de energías renovables en los edificios e instalaciones de la empresa.
- Medidas de ahorro y eficiencia energética.

#### Documentos que verifican estas medidas

- Certificado del Sistema de Gestión Energética emitido por AENOR.
- Política de Gestión Energética.
- Plan de formación 2020 referido a eficiencia energética.

- Pautas de ahorro para los empleados.
- Pautas de eficiencia energética para los proveedores.
- Informe de revisión energética de 2020.
- Factura de comercializadora de electricidad indicando % de Energía Renovable suministrada.
- Proyecto de instalación de caldera de Biomasa.
- Certificado Energético de edificio de c/San Miguel de Zaragoza.
- Informe mensual emitido a centros de consumos eléctricos.

Además de los anexos indicados, MAZ establece unos indicadores para la comprobación de los avances en su contribución al ODS 7:

- Consumo de energía en la organización.
- Porcentaje de energía de origen renovable consumida.
- Importe total invertido en energías renovables.
- Intensidad energética de sus edificios.

## ODS 12 "Garantizar modalidades de consumo y producción sostenible"

Se pretende actuar bajo criterios de sostenibilidad e impulsar el cambio de modelo.

### Medidas

- Eficiencia energética en toda la cadena de valor, potenciando el uso de energías renovables.
- Medidas para optimizar el uso de agua.
- Formación a empleados, proveedores y cadena de valor en prácticas y pautas de producción y consumo sostenible.

### Herramientas

- Certificado del Sistema de Gestión Energética emitido por AENOR.
- Política de Gestión Energética.
- Plan de formación 2020 referido a eficiencia energética.
- Pautas de ahorro para los empleados.
- Pautas de eficiencia energética para los proveedores.
- Informe de revisión energética de 2020.
- Manual de Solicitudes de Compra con pautas para compra con eficiencia energética.

- Manual de Contratación con pautas para inclusión de Condiciones Especiales de Ejecución Medioambientales.

### Indicadores

- Consumo de energía en la organización.
- Emisión de Gases de Efecto Invernadero debido a averías en equipos o instalaciones.

## ODS 13 "Acción por el clima"

El ODS 13 pretende introducir el cambio climático como cuestión primordial en las políticas, estrategias y planes de países, empresas y sociedad civil, mejorando la respuesta a los problemas que genera, e impulsando la educación y sensibilización de toda la población en relación al fenómeno.

El sector privado juega un papel protagonista en este sentido, debiendo establecer estrategias para reducir sus emisiones de CO2 a la atmósfera, impulsando energías renovables en detrimento de las fósiles en sus actividades, invirtiendo en I+D+i para desarrollar innovaciones tecnológicas más sostenibles y menos intensivas en emisiones y trabajando coordinadamente con la comunidad internacional para alcanzar los compromisos mundiales en material de cambio climático.

### Medidas

- Registro de la Huella de Carbono de la entidad alcance 1+2 en 2021.
- Inversión en energías renovables para el suministro de energía en detrimento de otros combustibles.
- Criterios de uso de energías renovables en los edificios e instalaciones de la empresa.
- Formación a empleados en la lucha contra el cambio climático para capacitarlos en sus puestos y concienciarlos entorno al fenómeno.

### Herramientas

- Plan de formación 2021 referido a Cálculo Huella Carbono.
- Informe de revisión energética de 2020.
- Documento de apoyo para la inscripción de la huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

### Indicadores

- Consumo de energía en la organización.
- Cálculo de Huella de Carbono de la Entidad, 2021.
- Cálculo de Tn CO2 emitidas debidas al consumo energético de la organización.
- Cálculo de Tn Co2 dejadas de emitir debido al ahorro energético de la organización.

## 1.2. Economía circular y prevención y gestión de residuos

### Residuos:

#### Sanitarios- Infecciosos y cortopunzantes

2018: 24.753kg

2019: 13.110 kg

2020: 19.530 kg

#### Envases contaminados

##### Vidrio

2018: 0 kg

2019: 104 kg

2020: 6Kg

##### Plástico

2018: 565 kg

2019: 656 kg

2020: 547 kg

### Residuos químicos de Laboratorio

2018: 7.879 kg

2019: 9.147 kg

2020: 8.323 kg

### Pilas

2018: 433 kg

2019: 346 kg

2020: 241 kg

### Aceite mineral

2018: 811 kg

2019: 532 kg

2020: 446 kg

### Otros aceites de motor

2018: 65 kg

2019: 67 kg

2020: 13 kg

### Equipos Eléctricos y Electrónicos

2018: 1.580 kg

2019: 2.880 kg

2020: 2.860 kg

### Fluorescentes

2018: 174 kg

2019: 181 kg

2020: 186 kg

### Otros residuos no peligrosos urbanos omunicipales

#### Papel confidencial y cartón

2018: 15.070 kg

2019: 20.476 kg

2020: 22.255 kg

#### Consumo de papel normal

2018: 145.188 kg

2019: 148.563 kg

2020: 112.750 kg



El Programa de Gestión Sostenible de Residuos Sanitarios al que se encuentra adherido el Hospital MAZ contribuyó a minimizar el impacto ambiental. El consumo de papel ha disminuido respecto a 2019 en el total de MAZ (y en concreto se ha conseguido reducir en 27 centros). Los envases de plástico contaminados, los líquidos de revelado y las placas radiográficas se han reducido notablemente debido a la progresiva digitalización de las salas de revelado. La producción de residuos sanitarios aumentó en 29 centros debido al aumento de la actividad asistencial relacionada con la COVID-19, si bien las cantidades más significativas se corresponden con el Hospital de Zaragoza.

La recogida y tratamiento de los residuos peligrosos, del papel confidencial, del aceite de cocina del hospital y de los equipos electrónicos es realizada por Consenur, Destrupack, Recikla y Reciclaje Aragonés de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAAEE), respectivamente.



### 1.3. Uso sostenible de los recursos

#### Consumo de agua y suministro de acuerdo con las limitaciones locales

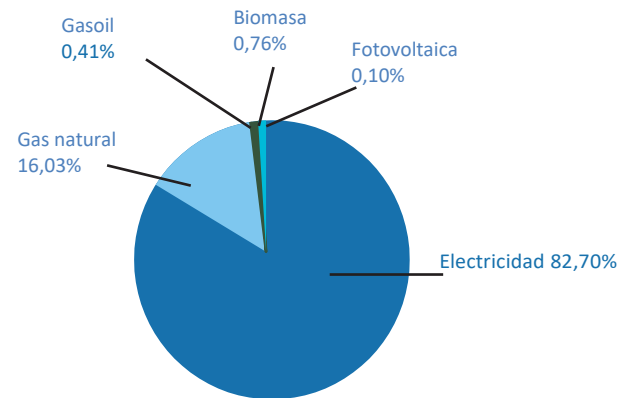
- Detección de las fuentes de consumo de agua. No se tiene en cuenta el agua para consumo de nuestros trabajadores.
- Revisión de nuestras instalaciones, actualización de su mantenimiento y propuestas de mejora.
- Sensibilización de nuestros trabajadores mediante circulares, carteles, buzón de sugerencias y formación.

#### Consumo total de agua en el Hospital

2018: 26.774 L  
2019: 23.899 L  
2020: 27.268 L

#### Consumo de energía renovable

El porcentaje de energía renovable consumida por MAZ en 2020 fue un 83,56 % (electricidad, Biomasa y Fotovoltaica). Este alto porcentaje se consigue por el Certificado de garantía de origen y energías renovables que se exige en las licitaciones de compra de energía eléctrica, de forma que se asegura que la energía consumida por la entidad proviene de fuentes de generación renovable.



#### Importe total invertido en energías renovables

Durante 2020 MAZ puso en marcha la instalación de una caldera de Biomasa en su Hospital de Zaragoza con una potencia de 300 kW. Esta actuación ha quedado englobada en el contrato que MAZ tiene suscrito con la empresa de Servicios Energéticos VEOLIA para el Servicio de Gestión Energética y Servicio de Mantenimiento y Conservación de los Edificios e Instalaciones y Equipos del Hospital y la Sede Social de MAZ, el cual incluye la Gestión Energética, el mantenimiento de las instalaciones, la reparación, sustitución y renovación, y las obras de mejoras energéticas en las instalaciones.

MAZ mide como dato de comparación entre centros los kWh eléctricos consumidos corregidos con el factor de superficie, horario de apertura del centro y zona climática a la que pertenece y emite mensualmente un informe al responsable del centro con el fin de promover la "competencia" para la eficiencia energética entre los responsables de los centros.

En las reformas de los centros efectuadas durante 2020 se obtuvo el Certificado de Eficiencia Energética de Edificio.

En el Hospital MAZ se realizó una instalación de placas fotovoltaicas para la producción de energía eléctrica que se aplica al circuito de alimentación de bombas de climatización.

### Proyectos de Eficiencia Energética definidos sin llegar a su completa implantación durante 2020:

- Análisis de Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas vinculados a SGE e iniciativas con respecto a dichos objetivos.
- Análisis de necesidad de certificado de eficiencia energética u otros requerimientos energéticos en compras.
- Estudio de parking fotovoltaico.
- Estudio de sustitución de alumbrado exterior del Hospital a tecnología LED.
- Participación en proyecto Parity de flexibilidad y optimización de consumo de nuestras instalaciones.



### Proyectos de Eficiencia Energética definidos para 2021:

- Estudio de consumos eléctricos sin controlar del embarrado de grupo del Hospital.
- Instalación de analizadores parciales del consumo eléctrico del nuevo centro de Huesca.
- La optimización de las potencias contratadas en los contratos de electricidad.
- El estudio del total del importe pagado por la energía y su desglose por distribuidoras, comercializadoras, empresas de servicios energéticos, mercado eléctrico y otros proveedores.
- Desarrollo de una plataforma propia de MAZ para unificar datos de consumos de todos los centros y de todos los tipos de energía y su posterior tratamiento para la toma de decisiones.
- Sustitución de iluminación por LED de los centros de Barcelona y Sevilla.

### Código Técnico de la Edificación (CTE) y Reglamento de instalaciones Térmicas de los edificios (RITE)

En cuanto a los proyectos de reforma que ejecuta MAZ desde hace años, los cuales renuevan la red de centros, todos ellos cumplen las exigencias del Código Técnico de la Edificación (CTE) y Reglamento de instalaciones Térmicas de los edificios (RITE), de forma que el uso eficiente de la energía está asegurado, obteniéndose óptimas certificaciones energéticas de los mismos. Para 2021 está prevista la reforma de los centros de Crevillente y Calatayud.

Además, MAZ ha incorporado la priorización de la eficiencia energética como criterio en la compra de equipamiento de alimentación eléctrica y actúa en la concienciación de sus empleados y proveedores.

### Seguimiento e indicadores

Según la norma ISO 50001, se establece una Línea Base de Desempeño Energético (LBDE) para MAZ, tanto a nivel global de organización como individual para cada centro, donde se marcan objetivos en función de las intervenciones y proyectos que se vayan a llevar a cabo. Además del seguimiento mensual de consumos, se realiza trimestralmente seguimiento de esa LBDE.

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

Consumo energético 2020 y consumo previsto para 2021 en Kw/h

	2021	2020
Electricidad	7.274.582	6.761.538
Gas Natural	1.197.587	1.310.812
Gasoil	87.116	33.376
Biomasa	250.440	62.556
Fotovoltaica	7.995	7.995
<b>Total</b>	<b>8.817.720</b>	<b>8.176.277</b>

Combustible para vehículos en litros

	GASOLINA	DIESEL
2020	457,77	2.972,11
2019	697,32	5.173,62
2018	1.213,55	5.764,23





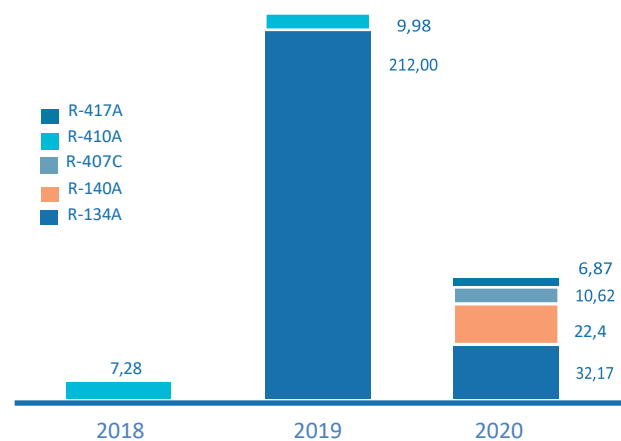
MAZ cumple con la legalidad vigente en materia de cambio climático; sin embargo, conscientes de la importancia del asunto y como parte de nuestra política de sostenibilidad, se reforzará este aspecto y en próximos informes se realizará una descripción de las políticas contra el cambio climático y se incluirán los sistemas, herramientas o controles para la identificación, evaluación, reducción de los riesgos o impactos así como las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).



### Emisión de gases de efecto invernadero debido a averías en equipos o instalaciones en el Hospital

La emisión de Gases de Efecto Invernadero debido a averías en equipos e instalaciones del hospital ha sido en estos últimos años el siguiente:

Emisión gases efecto invernadero por averías



## Tn CO2 emitidas debidas al consumo energético de la organización

La transformación de los consumos energéticos de la organización a Tn CO2 emitidas se realiza con la calculadora del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

### Emisiones derivadas del consumo de combustibles en desplazamientos

Edificio / Sede	¿Dispone de Garantía de Origen (GdO)?	Dato de consumo (kWh)	Factor emisión (kg CO2/kWh)	Emisiones parciales (kg CO2)
Hospital Zaragoza	GdO energía renovable	4.583.406,00	0,00	0,00
Sede Social Zaragoza	GdO energía renovable	274.835,00	0,00	0,00
Varios centros	GdO energía renovable	559.691,00	0,00	0,00
Varios centros	No	1.343.606,00	0,25	335.901,50
			<b>Total (kg CO2)</b>	<b>335.901,50</b>

### Emisiones derivadas del consumo de combustibles en instalaciones fijas

Edificio / Sede	Tipo de Combustible	Cantidad comb. (ud)	Factor emisión (kg CO2/ud)	Emisiones parciales (kg CO2)
Hospital Zaragoza	Gas natural (kWh)*	878.397,00	0,18	159.868,25
Hospital Zaragoza	Biomasa (kg)	20.290,00	0,00	0,00
Sede Social Zaragoza	Gas natural (kWh)*	241.045,00	0,18	43.870,19
Centro Alcañiz	Gas natural (kWh)*	30.822,00	0,18	5.609,60
Centro Andorra	Gas natural (kWh)*	16.705,00	0,18	3.040,31
Centro Barbastro	Gas propano (kg)	1.869,92	2,94	5.493,83
Centro Burgos	Gas natural (kWh)*	51.075,00	0,18	9.295,65
Centro Huesca RHB	Gas natural (kWh)*	5.850,00	0,18	1.064,70
Centro Huesca c/Fraga	Gas natural (kWh)*	8.077,00	0,18	1.470,01
Nave La Muela (Zaragoza)	Gas natural (kWh)*	3.121,00	0,18	568,02
Centro Soria	Gas natural (kWh)*	20.253,00	0,18	3.686,05
Centro Valladolid	Gas natural (kWh)*	29.605,00	0,18	5.388,11
			<b>Total (kg CO2)</b>	<b>239.354,73</b>

#### Emisiones derivadas del consumo de combustibles en desplazamientos

Vehículo o flota de vehículos	Tipo de Combustible	Factor emisión (kg CO2/ud)	Cantidad comb. (ud)	Emisiones parciales (kg CO2)
Flota de vehículos	B10 (l)	2,38	2.972,11	7.064,71
Flota de vehículos	E85 (l)	0,35	457,77	162,05
<b>Total (kg CO2)</b>				<b>7.226,76</b>



#### Emisiones derivadas de la fuga de gases fluorados

Edificio / Sede	Nombre del gas o de la mezcla	PCA	Recarga anual del equipo (kg)	Emisiones parciales (kg CO2eq)
Hospital Zaragoza	HFC-134a	1.430	22,50	32.175
Hospital Zaragoza	R-410A	2.088	10,80	22.550
Hospital Zaragoza	R-407C	1.774	6,00	10.644
Hospital Zaragoza	R-417A	2.346	2,50	5.865
Centro Murcia	R-407A	2.107	7,50	15.803
Centro Melilla	R-410A	2.088	6,50	13.572
Centro Monzón	R-407A	2.107	5,50	11.589
Centro Albacete	R-410A	2.088	4,50	9.396
Centro Córdoba	R-410A	2.088	4,00	8.352
Centro Santander	R-410A	2.088	2,50	5.220
<b>Total (kg CO2)</b>				<b>135.166</b>

## Emisiones CO2 asociadas a viajes en 2020

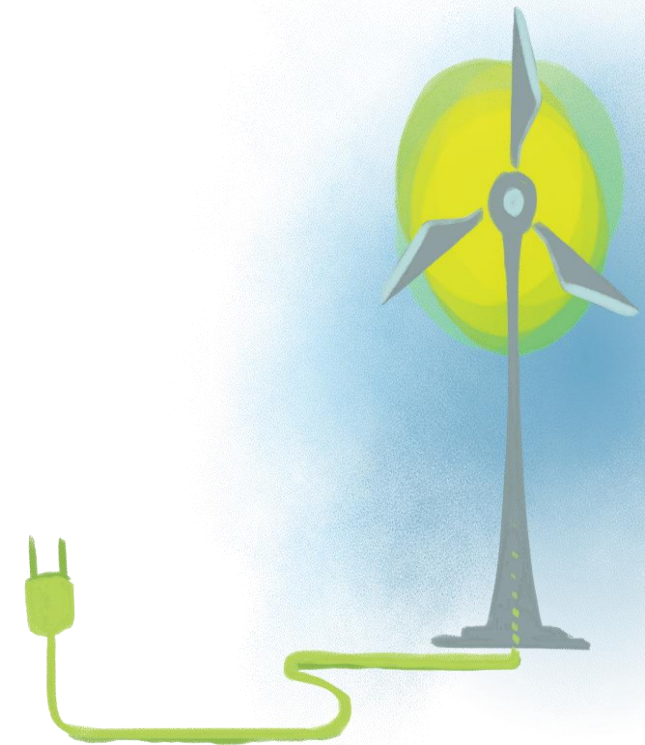
1. Agencia de viajes. Datos procedentes de los viajes que realiza personal interno de MAZ con motivo de reuniones de trabajo o viajes a congresos o formaciones, pacientes o acompañantes por motivo de su incapacidad. Los viajes que se realizan ajenos a la Agencia de Viajes adjudicataria de la licitación, y se realizan por tanto por un medio externo (medios propios de pacientes o acompañantes), no quedarán reflejados en estos km y emisiones de CO2. Se excluye también de esta información los viajes realizados por barco, autobús y helicóptero.

2. Empresas Externas. Datos procedentes de empresas externas contratadas para hacer traslados de pacientes y otro personal interno de MAZ que no puede hacerse por Agencia de Viajes (no puedan desplazarse en transporte público). Este tipo de viajes realizados por empresas externas (taxis, ambulancias, VTC...) son solicitados por MAZ para el traslado de pacientes o de personal interno y que no pueden ser solicitados a una Agencia de Viajes por tratarse de trayectos de mayor proximidad a los centros de MAZ, por la rapidez con la que deben hacerse o porque no pueda realizarse en un transporte público.

Se han contabilizado 1.786.808,28 kilómetros realizados. Estos kilómetros suponen el 36,31 % del presupuesto asignado. En próximos informes se irá avanzando en una medición más exhaustiva del mismo.

3. Flota de vehículos propia de MAZ. Kilómetros realizados para trabajos propios de MAZ con vehículos de su flota.

		Km	kgr. CO2
Agencia de viajes	Tren	127.369,78	3.755,42
	Avión	47.586,32	7.233,55
Empresas externas	Coche	1.786.808,28	305.544,17
MAZ	Coche	38.101,00	6.515,27



### Información general

#### Principales riesgos

El equipo humano de MAZ es uno de los pilares del modelo de negocio. Su competencia y buen hacer fortalecen la reputación de la mutua como referente en el sector y en la sociedad.

El departamento de Recursos Humanos pretende contribuir decisivamente al crecimiento conjunto de nuestros grupos de interés, con políticas cuya meta es hacer efectivo todo el potencial de MAZ como organización, orientada a la excelencia y sustentada en valores éticos de profesionalidad, competencia, meritocracia y sostenibilidad. Ello

requiere contar con un equipo humano de profesionales excelentes, que sea flexible y proactivo en un entorno que demanda credibilidad, agilidad y capacidad de respuesta, ofreciendo el mejor servicio a los clientes mutualistas y resto de grupos de interés para atender sus necesidades y proteger la salud de sus trabajadores.

A lo largo de todo 2020, uno de los retos para Recursos Humanos ha sido la gestión de una pandemia como la de la COVID-19. Desde el inicio de la crisis, en MAZ se establecieron dos objetivos prioritarios que marcaron la pauta de gestión: preservar la salud de los profesionales y la de todo su entorno, así como mantener la continuidad de la actividad como mutua. Se proporcionaron nuevas medidas de conciliación que pudieran dar respuesta a las nuevas necesidades.

### Políticas y compromisos

Para la mutua, las diferentes políticas y actuaciones emprendidas en el área siguen una estrategia que responde a las siguientes prioridades:

- Ofrecer un entorno de trabajo motivador, en el que los profesionales puedan mejorar y desarrollar sus capacidades, confiar en las personas con las que trabajan y sentirse orgullosos de su contribución y de su pertenencia a la organización.
- Facilitar y promover el desarrollo profesional y personal, la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida laboral y personal.
- Alinear los esfuerzos y la conducta de los empleados con los valores, la cultura y la estrategia de la mutua.



### 2.1.1. Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de diversidad (sexo, edad, etc.), modalidad de contratos y número de despidos

MAZ cerró 2020 con una plantilla de 1.210 personas, compuesta en un 69 % por mujeres y en un 31 % por hombres (839 mujeres y 371 hombres).

### 2.1.2. Número de empleados. Desglose de empleados por países y tipo de contrato

El 100 % de la plantilla trabaja en España. No existe un número relevante de contratos temporales y la actividad de la mutua no presenta estacionalidad.

En cuanto a los despidos, se incluyen todos los tipos de despidos (objetivo, procedente, disciplinario e improcedente). A pesar de la situación actual provocada por la COVID-19, no se ha aplicado ERTE en la plantilla, ni suspensión, ni de reducción de jornada.

TIPO DE CONTRATO			
DISTRIBUCIÓN POR SEXO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
INDEFINIDO	742	324	1066
INDEFINIDO PARCIAL	35	26	61
<b>TOTAL INDEFINIDOS</b>	<b>777</b>	<b>350</b>	<b>1.127</b>
EVENTUAL	45	16	61
EVENTUAL PARCIAL	17	5	22
<b>TOTAL EVENTUALES</b>	<b>62</b>	<b>21</b>	<b>83</b>
<b>TOTAL</b>	<b>839</b>	<b>371</b>	<b>1.210</b>

TIPO DE CONTRATO			
DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL	NO SANITARIO	SANITARIO	TOTAL
EVENTUAL	15	68	83
FIJO	479	648	1127
<b>TOTAL</b>	<b>494</b>	<b>716</b>	<b>1.210</b>

DESPIDOS			
DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL	NO SANITARIO	SANITARIO	TOTAL
	0	7	7
DISTRIBUCIÓN POR SEXO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
	6	1	7



### 2.1.3. Remuneración

El modelo retributivo de MAZ ofrece una remuneración competitiva que vincula rendimiento, conducta, logros y compensación. Todo ello, asegurando la equidad interna. La retribución se complementa con diversos beneficios sociales, entre los que caben destacar:

#### Importe beneficios sociales para la plantilla de MAZ cuantificables económicamente

INDICADORES	MÁS INFORMACIÓN	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Horas concedidas por Enfermedad sin baja (medido en 32 centros con fichador)	575 permisos => 3.646:59 horas	80.909,74 €	109.289,54 €
Horas concedidas para acudir a consulta médica (medido en 32 centros con fichador)	893 permisos => 1.827:10 horas	40.813,50 €	91.383,10 €
Complemento salarial para el 100% durante la IT: Paternidad, Maternidad, PREL, ITCC, ITCP, ITCovid...	601 empleados	377.756,18 €	427.051,86 €
Vacunación gratuita	537 vacunas (antigripal, hepatitis, tuberculina...)	7.653,69 €	2.120,69 €
Pruebas detección COVID-19	4259 pruebas COVID-19 (PCR, serologías)	252.097,00 €	-
Premios de Jubilación	23 empleados	251.995,38 €	224.542,11 €
Concesión de ayuda económica para estudios oficiales	8 empleados	5.592,57 €	19.986,56 €
Cursos Perfeccionamiento: ayuda económica para estudios no oficiales (abonado en nómina)	32 empleados	7.575,73 €	13.972,86 €
Coste económico Plan de Formación y gastos derivados de cursos de Perfeccionamiento	470 empleados	181.501,33 €	214.676,76 €
Horas de formación dentro del horario laboral	8.762:18 horas	186.511,80 €	407.967,71 €
Horas laborables disfrutadas para PIF (Permiso Individual de Formación)	236:28 horas	4.459,95 €	9.206,49 €
GEX y Directivos protegidos por Seguro de accidentes especial	140 empleados: Seguro de GEX y otros responsables 15 empleados: Seguro de Alta Dirección	7.063,97 €	8.306,02 €
Seguro de Vida	100% empleados	89.717,89 €	85.688,80 €
Paga de aguinaldo en diciembre	1209 empleados	151.125,00 €	153.125,00 €
2 días festivos gratificables concedidos anuales	100% empleados	249.029,00 €	242.232,00 €
Plataforma de ofertas para los empleados "Colectivos VIP" (importe total de ahorro online y en cupones)	1328 usuarios activos, de los que el 60% ha hecho uso de la plataforma. Coste para MAZ: 3.630,00 €.	13.865,29 €	3.025 € (coste)
Retribución Flexible (importe total neto que se ahorran los empleados)	472 personas acogidas a estas ayudas voluntariamente (seguro médico y ayuda guardería)	119.301,26 €	114.713,80 €
<b>TOTAL</b>		<b>2.026.969,28 €</b>	<b>2.127.288,30 €</b>

### 2.1.4. Promedio de retribución total de la plantilla para 2019 y 2020 (a 31 de diciembre), desglosado por sexo y edad (€)

2020		2019	
Edad	Promedio anual	Edad	Promedio anual
20-29	14.714	20-29	17.996
30-39	22.935	30-39	24.982
40-49	26.857	40-49	25.876
50 en adelante	27.904	50 en adelante	27.931
<b>TOTAL</b>	<b>25.763</b>	<b>TOTAL</b>	<b>26.066</b>
Sexo	Promedio anual	Sexo	Promedio anual
HOMBRE	30.979	HOMBRE	30.853
MUJER	23.882	MUJER	23.515
<b>TOTAL</b>	<b>26.066</b>	<b>TOTAL</b>	<b>25.763</b>

No se incluye la Alta Dirección

2020 ha sido un ejercicio de menor contratación de nuevos efectivos al reducirse la actividad económica general y por lo tanto también se redujo la actividad del sector mutual. Esta circunstancia ha conllevado la amortización de determinados puestos por jubilación o la realización de contratos de relevo también por jubilaciones parciales, lo que ha venido a reducir nuestra masa salarial promedio y, por lo tanto, el salario promedio de los trabajadores, pese a aplicar los incrementos

salariales indicados por la Ley de Presupuestos Generales del Estado. Pese a esta variación la diferencia entre el salario promedio de mujeres y hombres ha permanecido estable.

### 2.1.5. Empleados con discapacidad

MAZ está comprometida con la inclusión laboral de las personas con discapacidad, convencida de que el empleo es un pilar fundamental en el fomento de la igualdad de oportunidades y mantenemos nuestro triple objetivo de incrementar la empleabilidad y visibilidad de las personas con discapacidad y aumentar las compras responsables en la entidad.

Fruto de ese compromiso, mantenemos diversos convenios de colaboración con entidades sociales para fomentar la integración socio-laboral y el empleo de personas con discapacidad.

En diciembre de 2020 MAZ contaba con 27 personas con discapacidad, lo que supone una cuota de un 2,22 %; si bien, MAZ cuenta con la declaración de excepcionalidad aprobada y adopta las medidas alternativas conforme a lo establecido en el Real Decreto 364/2005 de 8 de abril. La adopción de medidas alternativas, fue siempre de contratación de bienes y servicios con centros especiales de empleo, para el desarrollo de actividades de inserción laboral y

empleo de personas con discapacidad. Durante este año se han contratado bienes y servicios con centros especiales de empleo por un importe total de 337.792 euros.

### 2.1.6. Organización del trabajo

Para MAZ el empleo eficiente del trabajo y la conciliación son aspectos fundamentales y que han cobrado especial relevancia durante la situación provocada por la COVID-19, lo que ha llevado a establecer nuevas medidas de conciliación y de trabajo a distancia, entre otras, las que se detallan a lo largo de este Informe.

### 2.1.7. Organización del tiempo trabajado

Una de las prioridades para MAZ es la correcta gestión del tiempo y el equilibrio entre la vida profesional y personal. Por ello, la cultura corporativa está basada en la corresponsabilidad, la flexibilidad y el respeto y compromiso mutuo.

Se trata de conciliar a través de horarios más flexibles, con la ayuda de las nuevas tecnologías, con la educación en estilos de liderazgo, y en definitiva con mayor responsabilidad en el objetivo común que es el crecimiento conjunto.

Las medidas de conciliación se explicarán ampliamente en un apartado específico.



Una de las líneas estratégicas de nuestro plan de transformación digital es hacer más eficiente el tiempo empleado por los profesionales, mediante la transformación de las herramientas internas. Con ello, se pretende reducir las tareas administrativas de los profesionales y que puedan emplear su tiempo en funciones que aporten valor para su actividad.

A lo largo de 2020 se han implantado diversas iniciativas en el ámbito TIC.

La pandemia ha supuesto la necesidad de adaptación en tiempo récord a un entorno de teletrabajo. Se trató de un reto que ha servido como acelerador de la digitalización en MAZ.

Además de garantizar los medios técnicos para poner en marcha un sistema de teletrabajo de más de 600 usuarios, como veíamos en el apartado dedicado al teletrabajo, fue necesario adaptar la Centralita de Telefonía IP para la gestión de todas las llamadas, especialmente tras la novedad de la prestación especial para trabajadores autónomos.

En enero de 2020 se desplegó a toda la entidad, el sistema operativo Windows 10 y el nuevo paquete de Office para que en septiembre de 2020 se lanzará el proyecto de Puesto

Digital. Desde la mutua, junto con Microsoft, se trabajó para seleccionar un grupo de herramientas, orientadas a mejorar nuestra comunicación y trabajo en equipo. Todo ello en un momento, debido a las medidas adoptadas por la pandemia de la COVID-19, en el que se hicieron más necesarias que nunca las herramientas colaborativas.

Avanzamos en el camino de la transformación digital de la entidad. Y esta transformación va más allá de las tecnologías y aplicaciones:

- Supone evolucionar nuestra forma de trabajar.
- Implica cambiar la manera de hacer las cosas.
- Requiere mejorar la colaboración y comunicación entre nosotros y nuestro entorno.
- Conlleva ser más ágiles, poder gestionar mejor nuestro tiempo, las tareas y el trabajo en equipo.
- Poder hacerlo en movilidad y, por supuesto, con la máxima seguridad.

Para ello, se preparó un conjunto de actividades de formación y acompañamiento para poder sacar el máximo provecho de aplicaciones como:

- Teams, para el trabajo en equipo, la colaboración y las reuniones virtuales.
- OneDrive, para la gestión y colaboración alrededor de nuestros documentos.
- ToDo, para la gestión de nuestras tareas.
- Outlook, para la gestión de nuestro correo, calendario y agenda.
- OneNote, para la toma de notas digitales.
- Planner, para la gestión de las tareas de equipo.
- SharePoint, para la gestión de los documentos y archivos departamentales.

### 2.1.8. Absentismo

Se considera como absentismo la ausencia del trabajador de su puesto de trabajo cuando estaba prevista su presencia. Para este cálculo se han tenido en cuenta las bajas médicas tanto por Contingencia Común como Contingencia Profesional y no se han tenido en cuenta las vacaciones ni las prestaciones por nacimiento y cuidado de menor.

En 2020 el número total de horas de absentismo fue de 11.760 (8.112 en mujeres y 3.648 en hombres) y de ellas 4.296 horas (el 25 % de las horas totales de absentismo) se debieron a la COVID-19.

### 2.1.9. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores

MAZ implantó un plan de medidas de conciliación, aplicables a toda la mutua y que busca promover una manera diferente de trabajar, con mayor calidad de vida y horarios más flexibles, apoyándonos en las nuevas tecnologías, la educación en estilos de liderazgo y en valores. Algunas de las medidas son:

- Flexibilidad en la jornada laboral. Un 40 % de la plantilla (478 personas) por las características de su puesto de trabajo pudieron disfrutar de flexibilidad en la entrada y salida de su jornada.
- Vacaciones sin límites de periodo: El 100 % de la plantilla disfruta de sus vacaciones en esta modalidad.

### 2.1.10. Medidas de conciliación (no cuantificables económicamente)

- Tiempo de pausa-desayuno, que en MAZ es una mejora de convenio ya que cuenta como tiempo de trabajo efectivo. Ha supuesto 103.106 horas y lo disfruta el 100 % de la plantilla cuya jornada es superior a 6 horas al día.
- Personal al que se ofrece flexibilidad horaria (en centros con fichador) 478, frente a los 460 de 2019.
- Personal al que se concede reducción de jornada por guarda legal. Se le ha concedido a todas las personas que lo han solicitado, 89 en total.

- Movilidad geográfica por necesidades personales. Se ha concedido a 2 personas que son el 100 % de las solicitudes.
- Excedencia por cuidado de menor de 3 años. Han sido 9 empleados los que lo han solicitado y disfrutado.
- Excedencia por cuidado de familiar. Lo ha solicitado y disfrutado 1 persona.
- Resto de excedencias según Convenio Colectivo. Se han concedido el 100 % de las solicitudes a un total de 14 personas.
- 9 madres se acogieron a la prestación por cuidado y nacimiento del menor y 2 padres se acogieron al mismo. En todos los casos de MAZ se reincorporaron al mismo puesto de trabajo.
- También hubo una solicitud de excedencia por cuidado de familiares y 9 excedencias por cuidado de hijos, siendo 8 mujeres y 1 hombre.

### 2.1.11. Conciliación y COVID-19

Ante la excepcional situación generada por la COVID-19, con el objetivo de facilitar la atención y cuidado de hijos y familiares, así como cualquier otra circunstancia personal que pudiera derivarse, se pusieron en marcha medidas excepcionales, que podían ser solicitadas por cualquier profesional, y para su concesión se tuvo en cuenta la fecha de solicitud y la posibilidad de garantizar la continuidad de la actividad esencial:

#### Medidas básicas

- Facilitar toda la información relativa al COVID-19 a la plantilla.
- Incidir en aspectos preventivos con recomendaciones de distancia, seguridad, higiene...
- En puestos de atención al público, se instalaron mamparas, cordones de seguridad, carteles distancia mínima, etc.
- Se evitó la presencia de personal ajeno a la mutua mediante la reducción de entrega de documentación.
- Se redujeron en la medida de lo posible reuniones, viajes y comidas.
- Se suspendieron todas las jornadas formativas propias o externas para todo el personal.

#### Medidas específicas

- 10 personas se acogieron a la reducción de jornada parcial o total por cuidado por COVID 19 de acuerdo al "Plan me cuida".
- 2 personas solicitaron licencia no retribuida por circunstancias no sobrevenidas previas al "Plan me cuida".
- 609 personas pudieron teletrabajar, lo que supone un 50 % de la plantilla.
- Se dio prioridad a inmunodeprimidos y a embarazadas.
- Se facilitaron medios tecnológicos.
- Se facilitaron las vacaciones y permisos sin sueldo para ayudar en el cuidado de hijos
- Se plantearon nuevos modelos organizativos con el personal mínimo imprescindible (rueda presencial, rotación...).
- Se facilitó también la adaptación y reducción de jornada hasta 100 % por cuidado de hijos.
- Se cerraron los centros de trabajo y servicios que no podían continuar su actividad habitual.
- Se facilitó la jornada continua, eliminando el riesgo de comidas y la jornada de tardes y se limitó el horario de los centros de 8 a 15 horas.

### 2.1.12. Implantación de políticas de desconexión laboral

MAZ reconoce el derecho a la desconexión digital de los trabajadores como elemento fundamental para lograr una mejor ordenación del tiempo de trabajo en aras a respetar la vida privada y familiar, así como contribuir en el bienestar de la salud laboral del conjunto de los trabajadores.

### 2.1.13. Modelo de "Registro diario de jornada"

Teniendo en cuenta las características propias del sector de las mutuas, nuestros sistemas de fichajes son en la actualidad físicos, si bien en 2021 está previsto que sean tanto físicos como telemáticos y, en todos los casos, contemplan los elementos de seguridad necesarios para garantizar la objetividad, fiabilidad, trazabilidad y accesibilidad del registro, y garantizar la imposibilidad de manipulación.

El registro diario establecido respeta los derechos de los trabajadores a la intimidad y a la propia imagen.

La implantación del sistema de registro de jornada se acompañó de una guía de uso facilitada a los trabajadores, así como del establecimiento de medidas que garanticen el derecho a la desconexión digital. Además, durante 2020:

- Se incorporaron al sistema de control de presencia, 67 centros, llegando al 100 % de los centros y al total de la plantilla.
- El 31 de diciembre se puso en marcha el sistema para fichar on line a partir del uno de enero de 2021.
- Se formó a 32 gestores en toda España para el control de los fichajes.



### 2.2.1. Condiciones de salud y seguridad

MAZ considera la promoción y mejora de las condiciones de salud y seguridad de sus empleados, como uno de sus objetivos fundamentales. Para ello, asume las obligaciones que indica la ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo y las considera como el nivel mínimo de actuación a este respecto. Este compromiso con la prevención y las responsabilidades que se derivan atañe a todos los niveles que integran la empresa.

El Servicio de Prevención Propio de MAZ es el encargado de poner en práctica la política preventiva definida por la empresa, que afecta al 100 % de la plantilla y que se materializa en:

- Evaluar los factores de riesgo que afectan a la seguridad y la salud de la plantilla.
- Diseñar, aplicar y coordinar los planes y programas de actuación preventiva.
- Determinar las prioridades en la adopción de las medidas preventivas adecuadas y la vigilancia de la eficacia de éstas.

- Informar y formar en materia de prevención y protección.
- Definir e implantar las instrucciones de emergencia, adecuadas a cada centro de trabajo.
- Proponer acciones preventivas encaminadas a controlar riesgos ergonómicos, así como medidas de mejora de las condiciones de trabajo en los puestos de trabajo que lo precisan.
- Vigilar la salud de los empleados en relación con los riesgos derivados de su trabajo.

### 2.2.2. Planificación Preventiva

Es el conjunto de actividades ordenadas y temporalizadas, que deberán permitir mejorar las condiciones de trabajo y eliminar o minimizar las situaciones de riesgo detectadas en las evaluaciones de riesgos, o bien como consecuencia de los objetivos definidos en materia preventiva.

En todos los centros de trabajo de MAZ existe un procedimiento para definir las actuaciones que se deben realizar para garantizar que:

- Cuando el resultado de la identificación y evaluación inicial o revisiones posteriores de

las mismas pongan de manifiesto situaciones de riesgo, se planifiquen las actividades preventivas que procedan con objeto de eliminar o controlar y reducir dichos riesgos.

- La elaboración de unos objetivos anuales en Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y las acciones a realizar encaminadas a mejorar las condiciones de seguridad y salud.

### 2.2.3. Empresa saludable

En MAZ las personas son el centro de la estrategia empresarial, buscando siempre proteger y preservar la salud. Conscientes de la importancia de la salud en el trabajo, buscamos crear el entorno favorable que facilite el poder trabajar de una forma saludable, además de conciliar la vida laboral y personal.

Para ello implementamos programas de salud con el fin de mejorar el bienestar laboral. Además, de incluir las medidas de prevención de riesgos y enfermedades laborales reguladas por ley, abarcan también acciones que fomentan la actividad física, la alimentación saludable y el equilibrio psicosocial de nuestros profesionales.

Durante 2020 MAZ ha consolidado el sistema de gestión de empresa saludable certificado por AENOR, como empresa comprometida y que quiere promover y proteger de manera continuada la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo obteniendo la renovación de las certificaciones de:

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

Este modelo nos permite identificar y controlar los diferentes factores de riesgo partiendo del análisis del mapa de salud de MAZ (número de incidentes, análisis de la Contingencia Común, estudios de siniestralidad, estudios epidemiológicos y hábitos de vida saludable).

## ASPECTOS FÍSICOS

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

- Con el objetivo de reducir los accidentes de tráfico a través de la formación en seguridad hemos realizado 2.013 jornadas formativas de seguridad y salud en 2020 (frente a las 1.208 en 2018 o las 1.036 en 2019).
- Como proyecto de innovación y dado que la mayoría de los AT sin baja se corresponden con

los riesgos biológicos, se diseñó un curso para gafas de 360º, PC y tablet sobre los riesgos y medidas preventivas frente a riesgos biológicos y radiaciones que debido a la pandemia no se ha podido impartir. Este curso está previsto se empiece a impartir en 2021.

- En 2019 se comenzó la formación en extinción de incendios y evacuación a través de un entorno de realidad virtual con gafas en 3D en los centros de Aragón. Si bien, esa formación ha tenido que ser pospuesta por la pandemia y en 2021 se valorará su continuidad o su adaptación a otro formato.
- Desde el Servicio de Prevención se han realizado Inspecciones de Seguridad periódicas en todos los centros para revisar las condiciones de seguridad de los EPI y su utilización.
- Se han realizado simulacros de evacuación en 48 centros de la organización donde se ha repasado la forma de actuar ante una emergencia.
- En 45 centros se ha repasado la forma de actuar ante diferentes emergencias ambientales.
- Para 2021-2022 se programarán cursos de primeros auxilios para toda la organización.

- Se continúa implantado las sillas de evacuación en Hospitalización y con la impartición de cursos sobre su utilización a los cedadores.
- Coordinación de actividades empresariales (CAE): Durante este año se han gestionado la documentación de 183 empresas y 1.168 trabajadores han sido autorizados en el control de accesos a la entidad.
- Análisis de Riesgos emergencia COVID-19: Se ha realizado la evaluación de los riesgos laborales existentes, debido a la exposición al nuevo Coronavirus SARS-COV-2 tanto a nivel de lugares de trabajo, como de todos los puestos de trabajo de MAZ, teniendo en cuenta los trabajadores especialmente vulnerables, así como la delimitación de lo que se consideran Zonas COVID-19.

Con ello se dio respuesta al artículo 6 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, realizando una revisión de la evaluación de riesgos.

Con todo el análisis de riesgos realizado se indican las medidas preventivas que son necesarias para eliminar, reducir y controlar el riesgo del COVID-19.

Las medidas preventivas se enmarcan en el Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos. Y se establecen según el cumplimiento del procedimiento de actuación para los Servicios de Riesgos Laborales frente a la exposición al nuevo Coronavirus publicado el 24 de marzo de 2020.

MAZ ha realizado la revisión de EPI necesaria por cada puesto de trabajo en función de los riesgos derivados por el COVID-19. Con ello se da respuesta al artículo 6 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, realizando una revisión de la evaluación de riesgos. Y se dispone un sistema de gestión de EPI de forma que se garantiza un nivel mínimo de stock para 3 meses.

## ASPECTOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES

Se tienen en cuenta aspectos ergonómicos y psicosociales (estrés, violencia, burn out, acoso...) y psicológicos (autoestima, optimismo, liderazgo, comunicación eficaz...).

- Durante este año a causa de la COVID-19 no se han realizado evaluaciones psicosociales, retomándose los estudios en 2021.

- Se ha puesto a disposición de la plantilla un curso de gestión de estrés de matriculación abierta.

## ASPECTOS DE SALUD. Reconocimientos médicos a los trabajadores de la entidad

Durante 2019 se hicieron un total de 878 reconocimientos de los que 128 fueron iniciales, 721 periódicos, 26 tras una ausencia prolongada y 3, tras cambio de puesto de trabajo. En 2020, fueron 784; de los que 94 fueron iniciales, 663 periódicos, 27 tras una ausencia prolongada y no habido ninguno, tras cambio de puesto de trabajo. Si bien, se han hecho 322 evaluaciones para detectar vulnerables por COVID-19.

Programa de Prevención de lesiones músculo esqueléticas. El plan incluye diferentes acciones:

- Programa de automasaje miofascial. Como innovación este año se ha realizado este curso que ha tenido una gran acogida realizándose por 121 trabajadores en 18 centros.
- Programa hábitos cardio saludables. Dentro del mismo se engloba:
  - Durante 2019 se diseñó un curso de sensibilización a través de unas gafas de 360º sobre hábitos cardiosaludables dentro de la importancia que tiene para la entidad la salud de nuestros trabajadores que no ha podido implementarse durante 2020 y se comenzará a implantar en 2021.

- Programa deshabituación tabáquica.
- Programa alimentación saludable.
- En 2020 quedó suspendido el servicio de cafetería en el hospital donde existía la posibilidad de tomar desayunos saludables.
- Durante 2020 se continuó informando sobre consejos de alimentación saludable.
- Programa de adhesión a la dieta mediterránea: En los reconocimientos médicos se sigue realizando la encuesta de adhesión a la dieta mediterránea para fomentar y promocionar una dieta saludable y se entrega carta personalizada con consejos sobre alimentación.
- También se aconseja, tras el reconocimiento médico, dietas según las patologías de los pacientes.
- Programa ejercicio físico: Desde Vigilancia de la Salud se ha aconsejado valoración cardiológica por práctica de deporte intenso y realización de ejercicio físico a trabajadores según su condición médica.

### 2.2.4. Accidentes de trabajo (AT), en particular frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales, desagregadas por sexo

En MAZ, en 2020 hubo 17 accidentes de trabajo con baja médica; si bien, 13 se corresponden a la asimilación de las bajas por COVID-19. De los 4 accidentes con baja, 2 han sido causados por sobreesfuerzo y caída, y los otros 2 han sido in itinere.

Respecto a los AT sin baja se mantienen estables respecto al 2019. Hay que destacar la reducción de los debidos a sobreesfuerzos y a riesgos biológicos (3 menos).

Este 2021 se van a centrar los esfuerzos en continuar reduciendo el porcentaje de los accidentes debidos a sobreesfuerzos, accidentes in itinere y los debidos a riesgos biológicos. Para ello se van a realizar acciones de salud sobre problemas de cervicales, dorsales y lumbares.

Con respecto a los accidentes in itinere en el momento que lo permita la pandemia se programarán cursos de seguridad vial utilizando los simuladores de conducción y vuelco, gafas de 360° y se continuarán las jornadas prácticas de técnicas de conducción segura. Respecto a

los AT biológicos se insistirá en la formación en procedimientos de seguridad y en el uso de EPI, así como se empezará un curso de sensibilización a través de entorno 360° sobre riesgo biológicos y radiaciones.

EVOLUCION SINIESTRALIDAD	2020	2019	2018
Nº AT con Baja	17,00	5,00	11,00
Nº AT sin Baja	76,00	79,00	96,00
Índice Incidencia AT	1.319,64	411,86	925,29
Índice Gravedad AT	0,20	0,11	0,15
Índice Frecuencia AT	7,90	2,47	5,54
Duración media AT	24,94	44,4	27,36
Accidentes In Itinere	2,00	4,00	5,00

El número de enfermedades profesionales sigue constante, existiendo sólo un caso desde 2018 que sigue en observación por el Servicio de Valoración de la entidad.



#### \*\*\*CONCEPTOS UTILIZADOS

##### Índice de Frecuencia

Representa el número de accidentes en relación a las horas trabajadas, y se determina mediante la expresión:

$$IF = \frac{n^{\circ} \text{ accidentes con baja}}{n^{\circ} \text{ horas trabajadas}} \times 10^6$$

##### Índice de Gravedad

Representa el número de jornadas perdidas en relación a las horas trabajadas, y se determina mediante la expresión:

$$IG = \frac{n^{\circ} \text{ jornadas perdidas}}{n^{\circ} \text{ horas trabajadas}} \times 10^3$$

##### Índice de Incidencia

Representa el número de accidentes con relación a los trabajadores expuestos y se determina mediante la expresión:

$$II = \frac{n^{\circ} \text{ accidentes con baja}}{n^{\circ} \text{ de trabajadores expuestos}} \times 10^5$$

##### Índice de Duración Media

Representa el número de jornadas perdidas por cada accidente, y se determina mediante la expresión:

$$IDM = \frac{n^{\circ} \text{ jornadas perdidas}}{n^{\circ} \text{ accidentes con baja}}$$



### 2.3.1. Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos

MAZ promueve una cultura de valores y de alto rendimiento, apostando por la cercanía de los directivos, la transparencia en la comunicación, la confianza y el trato cercano.

Se trata de favorecer una comunicación ágil y transparente que permita a la organización funcionar con eficacia y conseguir que las personas se sientan comprometidas con un proyecto que conocen y del que forman parte para alcanzar los objetivos de excelencia de MAZ. La comunicación interna se concibe como una herramienta de cambio y transformación, que permite la participación activa de los profesionales en la consecución de los objetivos de la mutua, al tiempo que se refuerza la cohesión interna de ésta.

Para transmitir los mensajes y fomentar una cultura de transparencia, contamos con una serie de canales de comunicación interna. Entre ellos, destacamos:

- Foro
- Email
- WhatsApp
- Teams
- Canal de denuncia confidencial
- Buzón de sugerencias



### 2.3.2. Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo

El 100 % de los empleados de la mutua están cubiertos por el Convenio Colectivo del sector.

### 2.3.3. Relaciones Laborales

Los representantes de los trabajadores son elegidos cada cuatro años por sufragio personal y secreto. Se mantienen reuniones periódicas con todas las secciones sindicales y los comités que tienen representación en la mutua y se les informa de los cambios relevantes en los términos previstos en la legislación vigente en cada momento. En la actualidad hay un total de 4 Comités de Empresa, con un total de 32 miembros y 21 delegados de personal.

### 2.3.4. Comunicación Interna 2020

#### Acciones COVID-19

Para transmitir los mensajes y fomentar una cultura de transparencia, contamos con una serie de canales de comunicación interna.

Se inició el año con un Plan que se tuvo que modificar drásticamente por la pandemia.

A partir del 11 de marzo y durante los dos meses de confinamiento, MAZ intensificó su comunicación para estar más cerca de los empleados, y adaptó temas y píldoras de ayuda para mitigar la situación de incertidumbre. Se llevaron a cabo diferentes acciones que informasen, tranquilizasen y acompañasen a la plantilla, tales como:

- Comunicados de Dirección y, especialmente, del Director Gerente actualizando la información sobre la situación en los diferentes centros y actividad desde MAZ en el Comité de Seguimiento de Coronavirus (en adelante CSC) de MAZ, creado el día 11 de marzo.
- Píldoras con recomendaciones sobre salud emocional y física.
- Campañas adaptando los modos de trabajar, comunicarse y relacionarse entre los miembros de los equipos.
- Acciones de impulso del liderazgo por mantener a los equipos motivados ante el gran esfuerzo solicitado.

Por la situación sanitaria, este año no se realizaron acciones consolidadas de Team Building (paint ball, carreras y vídeos para la felicitación Navideña) y de acciones de beneficio social conjunta (donación sangre, recogida juguetes, voluntariados...).

#### Comunicados de CSC

Al inicio del estado de alarma se comenzó con la comunicación del CSC liderado por el Director Gerente. Fueron 13 comunicados los que se emitieron durante estas semanas con información detallada de la situación, las medidas aplicadas y los datos de la mutua. La comunicación partía del máximo responsable de la entidad en un tono cercano y transparente. Se fomentó el reconocimiento al esfuerzo y compromiso de los trabajadores y la capacidad de adaptación a la situación.

Se hicieron menciones en artículos de prensa destacando el compromiso de la plantilla, lo que indirectamente reconocía ante la sociedad el esfuerzo realizado y el compromiso de los trabajadores, fomentando el orgullo de pertenencia a MAZ.

# CONSEJOS PARA GESTIONAR EL ESTRÉS EN CUARENTENA

- Consejos generales contra el Estrés**
1. Mantén la calma.
  2. Sigue las recomendaciones de salud.
  3. Establece un plan diario de actividades.
  4. No dejes actividades o hobbies.
  5. Realiza actividades al aire libre cuando puedas y líbrate de las preocupaciones.
  6. Mantén contacto con familiares y amigos.
  7. Evita estar mucho tiempo en redes sociales, video y redes de televisión.
  8. Conecta con otros. Mantén el contacto con familiares, amigos, vecinos y compañeros.
  9. Disfruta la naturaleza, como ir al parque o al campo.
  10. Realiza alguna actividad que te ayude a sentirte bien como leer, practicar Tai Chi, Yoga, etc.



## Gestión del Estrés en la organización de tareas

1. Realiza un plan de trabajo. Haz una lista de cosas que debes hacer y repartirlas en el tiempo que tienes a tu disposición.
2. Planifica. Ordena las tareas según prioridades y el tiempo que te toma hacerlas.
3. Haz algo de ocio. Cuando estés cansado de trabajar, haz algo de ocio que te guste.
4. Conoce tus limitaciones. Todos tenemos límites de energía y tiempo. No te metas en actividades que no puedas hacer. Mantente comprometido por lo que haces. No te metas en tareas que no puedas hacer.



# CÓMO LIMPIAR EN CASA AHORA QUE SALIMOS MAS?

**CONSEJOS GENERALES**  
Ventilador las habitaciones 5 minutos al día como mínimo.  
Lavado de manos con agua y jabón al salir y al entrar a casa.  
Si hay un caso confirmado o sospechado de COVID-19 seguir las recomendaciones de limpieza de aislamiento domiciliario.

## ¿QUÉ SUPERFICIES DEBEMOS LIMPIAR?

- Todas aquellas que se tocan con frecuencia
- Pomojos y manijas de puertas, ventanas, cables y armarios de cocina y pasadizos.
- Interruptores, botones, pulsadores.
- Teléfonos fijos, móviles, mandos a distancia, telefonos sin cables que se tocan de electrodomesticos, mesas, platos y otros muebles.
- Cofres y utensilios de cocina.

## ¿CÓMO HAY QUE LIMPIAR?

1. Usar agua jabonosa o un limpiador común.
2. Para el baño y superficies que se tocan mucho, también, desinfectar.
3. Si usamos agua jabonosa 20 ml de lejía por litro de agua. Jato antes de usar. Dejar actuar 5 minutos y aclarar. También puedes utilizar desinfectante si usas a tu elección.

### Sobre todo, no olvides

1. Limpia frecuentemente.
2. Usa guantes y ropa de limpieza.
3. ¡Cuidado con las superficies! Seguir las indicaciones de las etiquetas y no mezclar productos.
4. Utilizar siempre mascarilla y guantes de limpieza.
5. Lavar y secar bien los materiales de limpieza.
6. Lavarse siempre las manos al terminar.

# BIENESTAR EN LA CUARENTENA

Es importante tener en cuenta que el bienestar en casa no es solo un concepto, sino una práctica que requiere de un cambio de hábitos y de una actitud positiva.

## Trabaja con otros

Trabaja con otros. Si tienes un hijo o hija, o si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer. Si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer.

## Mejora tu espacio de trabajo en casa

Mejora tu espacio de trabajo en casa. Si tienes un hijo o hija, o si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

# CONSEJOS PARA ADAPTARNOS A LA SITUACIÓN

## Devuélvete tus rutinas

Devuélvete tus rutinas. Si tienes un hijo o hija, o si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer.

## Mantente conectado con los tuyos

Mantente conectado con los tuyos. Si tienes un hijo o hija, o si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## Libera el estrés

Libera el estrés. Si tienes un hijo o hija, o si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## Extrae lo más positivo de esta situación

Extrae lo más positivo de esta situación. Si tienes un hijo o hija, o si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

# BIENESTAR EN LA DEDESCALADA

El bienestar en la desescalada es un concepto que requiere de un cambio de hábitos y de una actitud positiva.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

# TRABAJAR CON NIÑOS DESDE CASA

## Comienza temprano

Comienza temprano. Si tienes un hijo o hija, o si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer.

## Marca rutinas y horarios

Marca rutinas y horarios. Si tienes un hijo o hija, o si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer.

## Haz de equipo

Haz de equipo. Si tienes un hijo o hija, o si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer.

## Actividades sin control parental

Actividades sin control parental. Si tienes un hijo o hija, o si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer.



## TELETRABAJO EN MAZ

Teletrabajo en MAZ. Si tienes un hijo o hija, o si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

# BIENESTAR EN LA DEDESCALADA

El bienestar en la desescalada es un concepto que requiere de un cambio de hábitos y de una actitud positiva.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.



# MEJORA TU ESPACIO DE TRABAJO

Mejora tu espacio de trabajo. Si tienes un hijo o hija, o si tienes un hijo o hija que te ayude a hacer las cosas que tienes que hacer.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

## CLIC AQUÍ

Esperamos que te sea útil.

### Acompañamiento de las personas

Bajo el paraguas de la nueva identidad "Siente MAZ", se trabajaron varias comunicaciones para acompañar a la plantilla durante el confinamiento.

Se creó el concepto "Bienestar en Cuarentena" y "Bienestar en la desescalada" para poder proporcionar información relacionada con cómo manejar el estrés en casa, consejos de alimentación, recomendaciones para dormir mejor, para teletrabajar de manera óptima, y otros temas relacionados con el bienestar físico y emocional.

#### DATOS ACCIONES

##### CAMPAÑAS

- 2 campañas realizadas, Ciberseguridad y Sextante, antes de marzo
- Campaña Bienestar en la cuarentena, 12 envíos
- Campaña Puesto Digital, 2 comunicados

##### 98 COMUNICADOS

- 14 del Comité de Seguimiento de la COVID-19
- 8 de estrategia
- 24 de salud
- 41 corporativos
- 11 de Empresa Saludable

##### 55 NOTICIAS PROMETEO

## JUNTOS EN CADA PASO

Durante todo este tiempo, nuestra finalidad ha sido mantener la cercanía pese a la distancia y así, quisimos que la plantilla sintiera el apoyo de MAZ también en la etapa de desescalada. Se realizó a través de una campaña de acogida que tuvo como objetivo principal garantizar la seguridad y mitigar la incertidumbre. Los objetivos de esta campaña fueron:

- Reforzar el apoyo de MAZ a las personas durante la desescalada.
- Transmitir el agradecimiento y reconocimiento de la organización al esfuerzo realizado.
- Complementar la información de medidas de seguridad, reforzando la percepción de un entorno seguro.
- Afrontar una nueva etapa en la crisis de la COVID-19, donde era más importante que nunca no bajar la guardia.
- Continuar la conexión de la Dirección con la plantilla.

### 2.4.1. Políticas implementadas en el campo de la formación

Somos una mutua fuertemente comprometida con la formación de las personas. Si bien, las medidas restrictivas impuestas por la COVID-19 han condicionado, sin duda, el desarrollo del plan de formación de este año.

Concepto	2020	2019	2018
Horas de formación	27.697,00	38.067,00	35.725,00
Horas de formación presencial	7.431,00	24.139,00	17.424,00
Horas de formación otras modalidades	20.266,00	13.928,00	18.301,00
Horas de formación por trabajador	22,89	31,14	30,27
Número de alumnos formados	990,00	2.062,00	1.284,00
Valoración media de las encuestas de satisfacción	8,80	9,10	9,15
Valoración media de las encuestas de nivel 3 (grupos)	8,49	8,09	-
Valoración media de las encuestas de nivel 3 (individual)	8,73	8,29	-

### 2.4.2. Número de horas de formación

La primera consecuencia fue la suspensión de las acciones formativas en modalidad presencial, que solo comenzaron con cierta recuperación a partir de septiembre, pero de manera muy moderada. La respuesta inmediata fue transformar, siempre que fuera factible, la modalidad. Evidentemente la teleformación con sus variables (webinar, aula virtual...) era la solución más viable.

Pese a esta situación en 2020 se han realizado 27.697 horas de formación lo que ha supuesto una media de 22,89 horas por trabajador. De ellas, un 73,17 % fueron mediante teleformación.

Se incluyeron acciones formativas de todas las modalidades, lo que permitió proponer durante todo el ejercicio cursos on line de varias áreas. Participaron 370 alumnos con un total de 5.845 horas de formación.

Las acciones formativas con mayor respuesta fueron:

CURSO	HORAS	ALUMNOS
Excel I	10	46
Excel II	10	70
Excel III	10	34
Word I	10	38
Word II	10	32
Cálculo de Prestaciones	30	66
Internet de las cosas	25	39

Como complemento se ofertaron por primera vez "píldoras" formativas de corta duración (entre una y tres horas) con contenidos muy variados de formación general. Las áreas propuestas para estas píldoras han sido las siguientes:

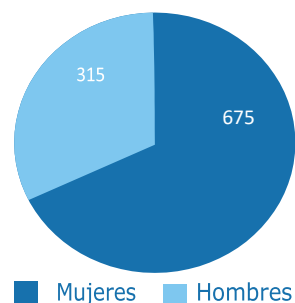
- Idiomas
- Habilidades personales
- Ofimática
- Otras herramientas informáticas
- Organización del trabajo
- Comunicación
- Área financiera básica

La buena respuesta de la plantilla a estos cursos ha permitido alcanzar un importante número de horas de formación pese a la pandemia. La respuesta se ha medido por el número de participantes. Puede apreciarse que en esa lista de áreas formativas no hay ninguna referencia a formación para sanitarios. Estas acciones formativas especializadas se han desarrollado mediante cursos individuales a los que ha accedido, de manera preferente, el personal sanitario.

Se han formado 990 alumnos. En esta cifra se incluyen los trabajadores de MAZ que han recibido formación interna de reciclaje o acceso a su nuevo puesto de trabajo. Conviene aclarar que, en este caso, "alumno" no significa trabajador. Un empleado que realiza dos cursos cuenta como dos alumnos.

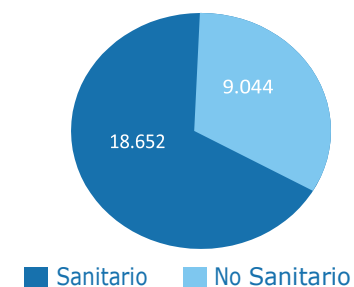
De los 990 alumnos, 675 han sido mujeres. Supone un 68 %, que prácticamente calca el porcentaje de mujeres en la plantilla.

Distribución de alumnos por sexo



Si atendemos a la dualidad sanitario/no sanitario, los datos son: 472 / 518. El porcentaje de sanitarios/ no sanitarios, es de un 59 % / 41 %. A la hora de realizar formación en 2020 ese porcentaje se ha igualado: un 48 % / 52 %. La limitación de la formación presencial, muy frecuente en sanitarios, explica esa oscilación. Sin embargo, hay otro dato muy significativo y es que los sanitarios han realizado el doble de horas de formación que los no sanitarios; y la explicación radica en que, como realizan formación más especializada, sus cursos tienen generalmente mayor duración.

Horas de formación 2020



Los trabajadores de MAZ se distribuyen en 2 grupos profesionales cada uno de los cuales tiene 3 niveles. Un 25 % de la plantilla está en el Grupo Profesional 1 (niveles 1, 2 y 3) y un 75 % en el Grupo 2 (niveles 4, 5 y 6). Pues bien, al igual que sucede con el dato de hombres / mujeres en el que los porcentajes son similares, en este caso sucede lo mismo: 249 alumnos son del Grupo 1 y 741 del Grupo 2.

### 2.4.3. Permiso Individual de Formación (PIF)

Es la autorización que una empresa otorga a un trabajador para realizar una acción formativa que esté reconocida mediante una titulación o acreditación oficial.

MAZ tiene una bolsa anual de 1.000 horas de PIF solo para acciones formativas presenciales, compatibles además con ayuda económica, a diferencia de lo recogido en la normativa legal. Estas horas son ampliables en el caso de años con alta demanda.

Los datos señalan que aproximadamente se consumen el 50 % de las horas concedidas.

Son obligatorios tanto el visto bueno de los responsables y de RR.HH. para la concesión del permiso como la justificación de la asistencia a las clases.

Horas PIF	2020	2019	2018
Horas solicitadas	1.270,50	2.707,00	1.600,00
Horas concedidas	723,00	1.570,00	950,00
Horas disfrutadas	236,38	599,33	439,33

### 2.4.4. V Curso de artroscopia de miembro superior

Los días 7 y 8 de febrero de 2020 se celebró el V Curso Básico Teórico-Práctico de Artroscopia de Hombro para Enfermería y Traumatología, organizado por MAZ y dirigido por la Unidad de Miembro Superior del Servicio de Traumatología del Hospital MAZ. Con sesiones teóricas comunes, el bloque de enfermería en su parte práctica se centró en talleres de manejo de instrumental; por su parte, los traumatólogos realizaron prácticas en pieza anatómica. Ambos grupos estuvieron supervisados por más de 40 instructores.

ALUMNOS TRAUMATOLOGÍA	58
ALUMNOS ENFERMERÍA	49
PONENTES E INSTRUCTORES TRAUMATOLOGÍA	23
PONENTES E INSTRUCTORES ENFERMERÍA	24

### 2.4.5. Conclusiones

Hay dos muy evidentes: la universalidad y adecuación de la formación en MAZ a la estructura de la plantilla si atendemos al sexo, a sanitarios/no sanitarios y al grupo profesional. Esta cualidad del Plan de Formación permite que

cualquier persona encuentre la formación que precisa o que le pueda resultar de interés, bien a través de propuestas formativas directas, bien mediante una solicitud individual. Estos son los puntos más destacables:

- Pese a la pandemia, la media de horas de formación por empleado ha superado la requerida por el Convenio: 22,89. El Convenio recoge una media de 20 horas por trabajador y el objetivo es superar un 5 % dicha obligación del Convenio.
- La distribución de la formación ha coincidido con la distribución por sexos y categoría profesional de la plantilla de MAZ.
- La formación de los profesionales sanitarios ha doblado en horas a la formación de los trabajadores no sanitarios, aunque estos últimos han realizado más acciones formativas.

El Plan de Formación 2020 de MAZ ha logrado los objetivos propuestos tanto los cuantitativos (número de horas por empleado) como los cualitativos (8,80 sobre 10 en las encuestas de satisfacción).

El dato de alumnos formados es inferior al de otros años y es donde más se han notado las limitaciones por la COVID-19.

### 2.5.1. Accesibilidad

MAZ garantiza el cumplimiento de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Se trabaja para mejorar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Luchamos contra las barreras sociales, de comunicación o físicas.

MAZ se compromete con la accesibilidad universal y la supresión de barreras que impidan o dificultan la plena normalización social de las personas con discapacidad.

Evitamos en nuestras instalaciones los elementos que obstaculizan o impiden la movilidad, comunicación e integración de personas, ya sea en el ámbito público exterior como en los interiores de edificios.

Las reformas que estamos acometiendo en nuestras oficinas siguen la normativa vigente, entre ellas la Modificación del Código Técnico de Edificación Real Decreto -CTE- 173/2010, 19 de febrero, Sección SUA 9 Accesibilidad, por lo que todas las nuevas oficinas remodeladas son completamente accesibles por todos los públicos.

### 2.5.2. Igualdad

#### Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres

La Dirección de la entidad declara su compromiso en el establecimiento, desarrollo e implantación de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso, fomento e implantación de medidas concretas para conseguir la igualdad real en el seno de la organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos.

Asimismo, no se tolera ninguna práctica desigual en la organización y se manifiesta un rotundo rechazo ante cualquier comportamiento discriminatorio, comprometiéndose a prevenir, detectar, corregir y sancionar este tipo de actuaciones.

#### Plan de Igualdad y Medidas de Conciliación

El plan de igualdad se está desarrollando en base a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, y para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y el deber de adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres. Por ello, se acordó la constitución de una Comisión de Igualdad de Oportunidades que, con carácter general, se ocupará de promocionar la igualdad de oportunidades en la empresa estableciendo las bases de la nueva cultura de la institución que favorezca la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y que, además, posibilite la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.



La composición de esta Comisión es paritaria entre la empresa y la representación de los trabajadores y trabajadoras (dos personas por parte la empresa y otras dos por parte de los trabajadores y trabajadoras) y sus funciones serán:

- Participar en la realización del diagnóstico de situación inicial a través de la obtención de datos desagregados por sexos en relación con las condiciones de trabajo.
- Aprobar el segundo Plan de Igualdad de la entidad.
- Informar y sensibilizar a la plantilla sobre la importancia de incorporar la Igualdad de Oportunidades en la política de la empresa.
- Realizar el seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad constatando el grado de participación de la plantilla en las acciones previstas y comprobando si las acciones propuestas se están realizando adecuadamente.
- Comunicar a la plantilla las diferentes medidas implementadas y su correspondiente proceso.

Además, MAZ apuesta por la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados y ofrece medidas de flexibilidad y permisos que aportan valor a los empleados con situaciones especiales.

### 2.5.3. Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad

MAZ dispone de un Protocolo para la prevención del acoso, que vela por la prevención, el tratamiento y la eliminación de cualquier tipo de acoso dentro del ámbito profesional de la entidad. Se establece un procedimiento interno que habrán de seguir los empleados, sean hombres o mujeres, que estimen que son víctimas de una situación personal de acoso sexual y/o moral con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al respecto ante cualesquiera instancias administrativas o judiciales, para exigir las responsabilidades administrativas, sociales, civiles o penales que, en su caso, correspondan.



La crisis sanitaria por la COVID-19 aceleró el proceso de digitalización en MAZ. En 2020 vieron la luz diferentes proyectos.

### 3.1. Sextante

Con el objetivo estratégico de eficacia en la gestión y optimización de los procesos, nuestro sistema de mutua ha desarrollado a medida un sistema de planificación de recursos empresariales, ERP (por sus siglas en inglés), abriéndose en 2020 nuevos módulos.

- Prestaciones Económicas: además de la gestión de la prestación por Contingencia Profesional, incluye funcionalidades que aplican también en Contingencia Común.
- Asistencial, Control y Valoración de la Incapacidad Temporal por Contingencia Profesional: la operativa se traslada completamente de la aplicación 'MAZLink' al programa 'Sextante'.
- Hospital: la operativa de Urgencias se traslada completamente de la aplicación 'WebHospital' a 'Sextante'.

### 3.2. Plataforma, recepción, notificaciones electrónicas

Implantación de una herramienta que permitió unificar la recepción y la gestión de todas las notificaciones emitidas desde Administraciones Públicas hacia MAZ.

- Plataforma 060, Punto de Acceso General, Ayuntamientos, Sede electrónica Seguridad Social, etc.
- Beneficios: seguridad en la recepción y gestión, además de trazabilidad completa de todas las notificaciones procedentes de las AAPP.

### 3.3. Web pública

En diciembre se estrenó la nueva portada de la web de MAZ.

### 3.4. Conservación de medicamentos en neveras

Uso de la tecnología IoT para la mejora del proceso de conservación de medicamentos termolábiles. Se incorpora esta tecnología a los termómetros de máximas y mínimas que miden la temperatura de las neveras donde se conserva medicación termolábil.

Beneficios:

- Optimizar la conservación de los fármacos a la temperatura adecuada.
- Cumplir la legislación con una correcta conservación.
- Mitigar el riesgo que conlleva la revisión manual o el error humano.
- Estrechar la vigilancia y la trazabilidad de la temperatura garantizando la calidad de los medicamentos termolábiles custodiados, consiguiendo con ello la seguridad y fiabilidad de la conservación.

- Rápida gestión por parte de los responsables de la custodia de los medicamentos ante cualquier anomalía, gracias a la generación de alarmas.
- Gestión centralizada, desde el departamento de Calidad, de todos los termómetros y elaboración automática de informes.

### 3.5. Fichaje online

Se desplegó en diciembre la herramienta para que todas las personas de la organización pudieran fichar online a partir de enero de 2021.

### 3.6. Nuevas prestaciones

Las nuevas prestaciones extraordinarias por el CATA obligaron también en tiempo récord a realizar desarrollos no previstos para soportar el pago de las mismas.

### 3.7. Otros proyectos

- Proyecto europeo H2020 Back-up: Desarrollo aplicación web de Inteligencia Artificial.

Hemos formado parte del proyecto europeo H2020. Este proyecto ha recibido financiación del programa de investigación e innovación Horizonte 2020 de la Unión Europea en virtud del acuerdo de subvención N° 777090. En este proyecto hemos colaborado en el desarrollo de una aplicación web, junto con otros investigadores <https://back-upv1.multi-x.org/>. El contenido de la app ha sido desarrollado por clínicos implicados en el manejo y tratamiento inicial del dolor lumbar y cervical.

La Back-Up web app fue fundada por la EU Comisión <http://backup-project.eu/> y ha sido diseñada para trabajar en 12 lenguas europeas (inglés, italiano, danés, sueco, alemán, español, holandés, polaco, francés, portugués, croata y noruego).



La aplicación web del Back-UP ofrece al clínico y a sus pacientes:

- Recursos útiles para el paciente, en cuanto al manejo del dolor lumbar y cervical, en su lenguaje.
- Planes de cuidado personalizados para los pacientes, para usar tras las orientaciones dadas en la consulta médica.
- Escala de gravedad del dolor, con sus respectivas opciones de tratamiento.
- Predicción individual de la evolución clínica de cada paciente, así como de la funcionalidad y retorno al trabajo.

• **Biomecánica:** proyecto telemático de valoración funcional de la marcha, dinamometría, columna lumbar y cervical, posturografía.

A través de unos dispositivos portátiles que transmiten la información a tiempo real, el Laboratorio de Biomecánica de MAZ Zaragoza ha comenzado a realizar durante el año 2020 pruebas desde cualquier centro de MAZ de España sin tener que trasladar al paciente y con las mismas prestaciones que in situ. MAZ ha puesto en marcha esta iniciativa para poder realizar pruebas de valoraciones funcionales a los pacientes desde distintos puntos de la

red territorial y que estén siempre supervisadas por el personal del Laboratorio de Biomecánica de MAZ Zaragoza. En esta iniciativa ha participado TIC, el Laboratorio de Biomecánica del Servicio de Valoración e investigadores del grupo Idergo de la Universidad de Zaragoza. Con este proyecto cada vez que sea necesario, se va a poder trasladar un equipo hasta un ambulatorio para realizar la prueba funcional necesaria siempre supervisado desde el Laboratorio de Biomecánica de MAZ Zaragoza y, de esta manera, poder controlar mejor las bajas laborales, realizar un mejor tratamiento de los pacientes y lograr una mejor y más temprana reincorporación laboral en condiciones seguras.

• **Unidades Móviles Biomecánica:** Se implantó un sistema portátil en MAZ para la valoración funcional del sistema musculoesquelético.

Este sistema ofrece los siguientes beneficios:

- Obtención de resultados a pruebas que no se podían realizar fuera del Laboratorio de Biomecánica del Hospital, permitiendo un mejor seguimiento evolutivo del tratamiento de los pacientes en cualquier centro ambulatorio de MAZ.

• Obtención de datos que permitan, dentro del ámbito pericial, una mejor evaluación del estado de baja de un paciente en cualquier centro ambulatorio de MAZ.

• Desarrollar con una inversión mínima, gracias al convenio con la Universidad, un proyecto innovador para el sector de mutuas y que además nos sirva para ser referencia en el sector.

• **Control telefónico de los pacientes:** Durante este 2020 de pandemia, el Servicio de Valoración no ha parado en ningún momento su actividad. En los momentos más delicados de la pandemia se han realizado consultas telefónicas, citando a consulta médica presencial los casos estrictamente necesarios. Esta forma de trabajar ha venido para quedarse ya que, no con tanta frecuencia, pero seguimos manteniendo esta forma de contacto con el paciente en ocasiones puntuales.

## Información general

### Principales riesgos

Nuestra primera preocupación ante la crisis sanitaria creada por la COVID-19 fue tomar las medidas necesarias para preservar la salud de los profesionales y clientes mutualistas, manteniendo y asegurando nuestra actividad sanitaria.

MAZ afrontó con determinación y compromiso los desafíos de la crisis sanitaria de la COVID-19. Desde el primer momento fuimos muy conscientes de lo necesario que es estar cerca y en contacto con nuestros clientes mutualistas y en ello centramos nuestros esfuerzos, cumpliendo el objetivo de proteger el patrimonio privativo de los mutualistas y fomentar la colaboración entre mutuas.

Por otra parte, MAZ se encuentra comprometida con el desarrollo sostenible. El principal riesgo al que se enfrenta es no generar impacto positivo en la sociedad, medido como:

- Generación y mantenimiento de puestos de trabajo.
- Gestión de la salud laboral.
- Fomento del voluntariado corporativo.

También señalamos la Ciberseguridad y Protección de Datos, como uno de los riesgos crecientes. En MAZ para adecuarnos a la realidad tecnológica actual y en un sector en el que la categoría de datos con los que se trabaja son especialmente sensibles, se han desarrollado desde el punto de vista técnico una revisión y adecuación de las medidas diseñadas dentro de la arquitectura de seguridad de la Entidad para, de forma proactiva, efectuar una política de gestión de riesgos tecnológicos adecuada. Así mismo, se ha procedido a la actualización de su Declaración de Aplicabilidad con los controles implementados destinados a la minoración de los riesgos y se han revisado los estudios efectuados en la entidad para verificar el cumplimiento de las prescripciones del RGPD y LOPD. Por otra parte, destacan especialmente, para el conocimiento de empleados a nivel usuario, la revisión de las políticas internas de protección de datos adaptando las mismas a la realidad del teletrabajo y la aprobación de un procedimiento para establecer un canal para la gestión de incidentes de seguridad.

Además de lo expuesto, se ha promovido una campaña de sensibilización a la plantilla liderada por el Departamento de Sistemas y Telecomunicaciones para la concienciación en Ciberseguridad entre nuestros empleados. De esta forma se han ejecutado programas y acciones para empleados (charlas, contenidos

mensuales, cursos) y para clientes mutualistas (emailing, vídeos generalistas de seguridad...).

### Políticas y compromisos

MAZ considera clave la correcta integración de criterios éticos, sociales y ambientales en el desarrollo de su actividad. Uno de sus objetivos prioritarios es impulsar una actuación excelente y sostenible, respetuosa con las personas y el entorno.

Asimismo, promueve el voluntariado corporativo entre los profesionales, fomentando la participación en acciones solidarias y la aportación de sus propias ideas de acción social relacionadas con el apoyo a los más desfavorecidos, la integración de las personas con capacidades diferentes, el cuidado del medio ambiente o la educación financiera.

### Voluntariado Corporativo

Este 2020, por las especiales circunstancias, se tuvieron que cancelar dos actos de voluntariado presencial, de los tres previstos y realizados anualmente. Y solo se pudo colaborar con la Gran Recogida de alimentos que organiza el Banco de Alimentos de Aragón, que este año se hizo de forma virtual y alcanzó la cifra récord de 900.000 euros con los que se podrán comprar cerca de 600 toneladas de producto.

## 4.1. Compromiso con el desarrollo sostenible

MAZ considera clave la correcta integración de criterios éticos, sociales y ambientales en el desarrollo de su actividad en el ámbito de la salud laboral. Para ello, cumple con las mejores prácticas internacionales sobre sostenibilidad.

### Impacto de la actividad en el empleo y el desarrollo local

MAZ contribuye a la generación de empleo y desarrollo local mediante la adquisición de bienes y servicios a proveedores locales. De esta manera se contribuye a generar puestos de trabajo en la comunidad.

### Impacto de la actividad en las poblaciones locales y el territorio

Ponemos las capacidades de MAZ al servicio del bien común contribuyendo al impacto social de la mutua mediante diferentes iniciativas en beneficio directo de nuestro entorno.

Las actividades de voluntariado corporativo provocan en todos aquellos que participan un sentimiento de compañerismo, satisfacción y superación, que repercuten en una mayor autoestima y en el orgullo de pertenencia. El diálogo con las comunidades locales forma parte de nuestra forma de ser para lograr un impacto social profundo y sostenible.

- Recogida de tapones. Se ha continuado con la recogida de tapones para la Fundación Noelia, niños contra la Distrofia Muscular Congénita por déficit de colágeno, no solo como forma de recaudar fondos, sino, además, como ayuda a difundir la existencia de esta enfermedad. En este último año se han recogido 1.000 kg de tapones.
- Reciclaje de ropa. Seguimos colaborando con el proyecto Arropa2 y promoviendo el modelo de consumo de las 3Rs (Reducir, Reutilizar y Reciclar). Durante 2020 hemos recuperado 2.112 kg de textil, lo que supone, por un lado, evitar la emisión de más de 14.213 kg de CO2 y por otro lado, contribuir de forma indirecta a la creación de puestos de trabajo para personas en riesgo de exclusión social ya que se genera un nuevo puesto de trabajo cada 50.000 kg de ropa recuperada.

- La hora del planeta. Este año la situación era muy diferente pero el fin era el mismo, por eso el mensaje se cambió por una invitación a apagar las luces de casa y mantener la esperanza y defensa de la casa común de todos: la Tierra.
- El resto de las acciones, que tradicionalmente se venían haciendo, como colaboraciones con la noche más mágica, la carrera de la mujer, las donaciones de sangre... se han tenido que suspender como consecuencia de la pandemia.



## 4.2. Diálogo con la sociedad

MAZ promueve una escucha activa a través de un sistema de gestión del diálogo con sus principales grupos de interés en toda su cadena de valor. Este sistema permite a la organización identificar cuáles son los aspectos económicos, ambientales y sociales más significativos en la relación con su entorno.



Grupos de Interés	Canales de Diálogo
Clientes mutualistas y trabajadores protegidos	Encuestas de Calidad Eventos Informes sectoriales Servicio de Atención al Cliente mutualista
Organismos Reguladores	Circulares
Personas	Intranet Encuestas Evaluación Canal de Denuncia Confidencial Buzón de sugerencias Reuniones y Eventos internos Reuniones con representantes de los trabajadores
Proveedores	Portal de Compras Reuniones de Seguimiento Cuestionarios
Universidades y Escuelas de Negocio	Foros Jornadas
Tercer Sector	Reuniones Foros
Medios de Comunicación	Ruedas de Prensa Notas de Prensa Redes Sociales Sala de Prensa
Sociedad	Redes Sociales Web Corporativa Encuesta de reputación y riesgos

#### 4.2.1. Encuestas de satisfacción y quejas y reclamaciones

Conocer la voz del cliente es fundamental e imprescindible para tomar decisiones estratégicas. Por ello, cada año analizamos el grado de satisfacción de nuestros clientes a través de:

- Encuestas de satisfacción.
- Quejas y reclamaciones interpuestas.

Esto nos permite conocer la opinión de nuestros usuarios y, así, actuar sobre posibles áreas de mejora y potenciar nuestros puntos fuertes, incrementando el valor añadido de nuestros servicios y, por lo tanto, de la calidad del servicio de MAZ a sus mutualistas.

#### Encuestas de satisfacción del cliente

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

En 2020, los niveles de satisfacción se han incrementado con respecto a los obtenidos en 2019 tanto en la Red Asistencial como en el Hospital MAZ, alcanzando los 8,77 y 8,35 puntos sobre 10,00 respectivamente, lo que pone de relieve nuestra buena labor, ya que esta encuesta engloba tanto la labor administrativa como la asistencial y rehabilitadora de todos nuestros centros.

- Satisfacción del usuario de centros ambulatorios. Se sitúa por encima de los 8,10 en todas las Territoriales, agrupando la actividad asistencial, administrativa o rehabilitadora de los centros. La media nacional se sitúa en 8,77 puntos.
- Satisfacción general por Territorial y actividad. Destaca la valoración del servicio de rehabilitación, con una media nacional de 9,22 puntos sobre 10 puntos. Respecto a los servicios administrativos y asistenciales, la puntuación se ha situado en 8,25 y 8,62 puntos respectivamente.

- Territorial Aragón: 8,75
- Cataluña y Baleares: 8,93
- Centro Oeste: 9,09
- Levante: 8,74
- Norte: 9,14
- Sur: 8,17

- Satisfacción del usuario con la calidad global del servicio prestado en el Hospital MAZ. Aumenta con respecto a los niveles alcanzados en 2019, situándose en 8,35 puntos sobre 10,00.

- Recomendación de los usuarios, de la Red Asistencial y del Hospital, situándose en 69,20 % y 52,34 % respectivamente.





## Volumen de encuestas

Durante 2020, con motivo de la pandemia mundial, el volumen de encuestas ha bajado. Durante 2021 se va a implementar un nuevo método para recoger la satisfacción de nuestros usuarios, incrementando el número de respuestas y por lo tanto la calidad de la información recibida. Para ello se va a configurar la centralita telefónica para que realice encuestas de manera automática.

## Quejas y reclamaciones

Una gestión excelente de las solicitudes de nuestros clientes incluye la gestión de las quejas y reclamaciones. Teniendo como máxima ofrecer un servicio al cliente accesible, rápido, profesional, satisfactorio y eficaz, esta fuente de información nos permite identificar y desarrollar de manera sistemática oportunidades para la mejora de nuestros servicios y de nuestra imagen y reputación en la sociedad. El número de quejas recibidas durante 2020 asciende a 558, con un

resultado de 82,76 % resoluciones favorables para MAZ.

El tiempo medio de contestación de las quejas en 2020 se ha situado en 11 días, manteniéndose en los niveles de 2019. Consideramos este tiempo positivo ya que se ha mantenido el mismo tiempo a pesar de las dificultades provocadas por la pandemia y de que se haya continuado con el mismo volumen de quejas.



### Por tipo de queja

Acto de Gestión	Responsabilidad Patrimonial	Servicio Prestado	Varios
42,09%	0,54%	22,48%	34,89%

### Por resolución de la queja

Ambos	Desfavorable al trabajador	Favorable al trabajador	No procede	Sin datos
4,04%	78,72%	9,91%	6,61%	0,73%

#### 4.2.2. Proyecto Humanización de los cuidados intensivos

Durante 2020 hemos tenido que cambiar nuestras políticas habituales en cuanto a la Humanización de los cuidados, debido a la pandemia por el coronavirus. Eso nos ha hecho reinventarnos y adaptarnos a las necesidades de pacientes y familiares en un entorno y situación nuevos para todos.

Uno de los principales cambios ha sido la restricción de visitas a los pacientes, no solo en cuanto a los familiares de pacientes COVID-19, sino de todos los pacientes, siempre que hubiera ingresado un paciente COVID-19 en la Unidad. Eso ha hecho, entre otras cosas, disminuir drásticamente el número de encuestas de satisfacción rellenas, contabilizando un total de 40 encuestas.

Nuestra motivación siempre ha sido trabajar por la Humanización y en beneficio de los pacientes. Por eso, en estos meses, hemos llevado a cabo las siguientes medidas:

- Información telefónica diaria a los familiares, al menos dos veces al día. Aparte de la información reglada, mañana y tarde sin excepción, hemos puesto nuestro teléfono disponible para las familias (24 horas al día) para contactar con nosotros en cualquier momento de necesidad.

- Videollamadas. Siempre que el paciente estuviera en condiciones de hacerlo, se ha incentivado la realización de videollamadas con sus familiares, con una Tablet utilizada específicamente para ello, de forma que el contacto y la sensación de cercanía entre familiares y pacientes fuera mayor.

- Aporte de material escrito, fotos, dibujos. Hemos animado a las familias a mandarnos escritos, fotos, dibujos... a nuestros correos, para poder imprimirlos y pegarlos en el interior del box. Esta medida no sólo anima a los pacientes, contribuyendo a la sensación de cercanía con sus familiares, sino que a las familias les aporta un sentimiento de "utilidad", de estar haciendo algo muy positivo en favor de la recuperación del paciente.

- En casos muy concretos, se ha permitido el acceso de familiares a la UCI, siempre con las más estrictas medidas de seguridad. Estos casos han sido en situaciones terminales o en casos de prolongación de la estancia en la unidad.

Pero no solo los familiares han contribuido con sus dibujos o fotos al bienestar de los pacientes. En varios colegios de la Comunidad se realizaron cartas y dibujos que nos hicieron llegar, y que colocamos en el interior de los boxes o leímos a los

pacientes. Como agradecimiento todo el equipo redactamos cartas personalizadas a todos los niños que habían colaborado, agradeciéndoles su generosidad y cariño.

Incluso, ante las noticias de falta de EPI, no fueron pocas las personas que nos enviaron máscaras de buceo, empresas con tecnología de impresión 3D que nos enviaron adaptadores para colocar filtros en esas máscaras o empresas textiles que nos enviaron equipos completos de protección. A todos ellos les respondimos de forma individualizada agradeciéndoles su ayuda.

La situación excepcional vivida durante 2020 nos ha ayudado a entender mejor los efectos nocivos de la falta de sol y aire fresco en cualquier persona y mucho más en un paciente crítico. Por eso, hemos querido implementar la medida conocida como "paseos que curan". Ya desde hace años estamos estudiando la posibilidad de sacar a los pacientes fuera de la UCI, siempre que la situación tanto del propio paciente como del Servicio así lo permitiera.

Tras este año, por fin hemos dado un paso más para poder llevarlo a cabo. El grupo de trabajo de la Humanización de los cuidados intensivos ha realizado un protocolo específico y nos hemos coordinado con el resto de los servicios del Hospital (Dirección, celadores, mantenimiento,

limpieza, etc.) para que los paseos fuera de la UCI sean una realidad en 2021.

Otro de los proyectos que vamos a llevar a cabo en 2021 va a ser el tratamiento del ruido en la Unidad. En ocasiones, el ruido ambiente presente en una Unidad de Cuidados Intensivos puede suponer un malestar para los pacientes, dificultando su descanso e impidiendo el confort. Para ello, vamos a instalar un medidor continuo de decibelios en la Unidad con una pantalla donde se pueda ver de forma clara el nivel en el que nos encontramos en cada momento, para no sobrepasar el umbral aconsejado.

#### 4.2.3. Fisioterapia domiciliaria

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

- 2018: 27 pacientes, 1.149 sesiones
- 2019: 23 pacientes, 938 sesiones
- 2020: 19 pacientes, 460 sesiones

Hay que reseñar que entre el 16 de marzo y el 7 de septiembre, se suspendió este servicio, consecuencia de las restricciones debidas a la COVID-19.

#### 4.2.4. Diálogo con clientes mutualistas

En línea con nuestra política de cercanía a los mutualistas, tras proclamarse el estado de alarma quisimos apoyar y acompañar a nuestros mutualistas, aglutinar información de interés de fuentes oficiales para mitigar la incertidumbre, aportándoles recursos que les sirviesen para seguir o acelerar la gestión de la solicitud de ayudas.

##### Acciones destacadas

- Creación de un boletín InfoCovid con información específica de las novedades legislativas, herramientas para ayudar a adaptarse a la situación y documentación de prevención específica. Estos boletines obtuvieron una tasa de apertura de 52 %, (vs. 29 % 2019).
- Espacio de actualización legislativa con resúmenes legislativos incluyendo la normativa COVID-19 en la web de MAZ.
- Nuevo espacio en la web (ver apartado Espacio COVID 19 información y recursos).

- Una nueva disposición de la información en la web donde el usuario encuentra el contenido más rápidamente, por la segmentación de interés del mismo.

#### COMUNICACIÓN MUTUALISTAS

##### - Mailing, 94 envíos:

- 19 boletines MAZ informa, 6 de ellos Especial COVID-19.
- 7 campañas informativas para empresas, autónomos y colaboradores.
- 9 invitaciones a eventos o jornadas (dejar de fumar, SafeBack2Work, webinar).
- 3 sobre el Aula Permanente de Seguridad Social.
- 3 informando de cambios en Red de Centros (Lugo, Huesca y Lepe).
- 53 sobre COVID 19 (Reales Decretos, Prestaciones, Boletines Especiales, formularios, ayudas y subvenciones, horarios especiales, nuevas medidas...).

### Atención al mutualista

- EXTRANET. El soporte telefónico se desbordó a partir de marzo, normalizándose en julio de 2020.
- TELÉFONO 900. Para dar respuesta a las nuevas necesidades derivadas de la COVID-19 de autónomos y colaboradores, las consultas sobre la prestación de autónomos se desviaron hacia toda la red. Un grupo de gestores se constituyeron como formadores para el resto de colectivo y para trasladar desde MAZ un mismo criterio y conocimiento en cada situación sobrevenida relativa a la salud laboral y a las empresas o autónomos.

### 4.2.5. Perfiles de MAZ en RRSS

Aumento importante en la interacción en todos los canales, debido al interés del contenido, fruto de la necesidad de información provocada por la pandemia.

Desde MAZ se ha generado un 48% más de contenido respecto a 2019, con información y herramientas de ayuda a empresas, de prevención y de actualidad en salud laboral. Destacan los datos de YouTube donde los videos de ayuda en la cuarentena y de estiramientos en el trabajo han conseguido cifras elevadísimas. Por ejemplo, el video de respiración ha tenido más de 500.000 visitas, en diciembre 2020 y sigue en alza.

- Twitter.
  - Tuits 451 (219 en 2019).
  - Visualizaciones 383.000 (126.000 en 2019).
  - Visitas 9.405 (6.542 en 2019).
  - Interacciones 7.869 (2.699 en 2019).
- LinkedIn.
  - Tasa de interacción 21,7 % (17,53 % en 2019).
  - Alcance 134.000 usuarios (84.000 en 2019).
  - Nuevos seguidores 1.078 (549 en 2019).

- YouTube.
  - 21 vídeos en 2020.
  - Visualizaciones 561.000 (18.000 en 2019).
  - Nuevos suscriptores 2.822 (27 en 2019).
  - YouTube ha mostrado nuestros videos como sugeridos 4,3 M (97 en 2019).
- Facebook.
  - Contenidos publicados 202 (127 en 2019).
  - Me gusta 679 (467 en 2019).
  - Seguidores nuevos 229 (169 en 2019).
  - Seguidores que alcanzan los 182.000 (157.000 en 2019).
- Instagram. Perfil iniciado en noviembre 2020.
  - Publicaciones 11.
  - Seguidores 360.
  - Tasa de interacción de 20,47 %.

#### 4.2.6. Medios de comunicación y eventos

- Notas de Prensa: 32 (38 en 2019).
- Impactos: 509 (476 en 2019).

En el Hospital MAZ ha habido innumerables impactos generados por los datos de ingresos por Coronavirus.

#### Eventos

Gala Empresa Saludable y Presentación SafeBack2Work.

#### 4.2.7. Espacio COVID-19 información y recursos

Se creó un espacio especial en la web para empresas y trabajadores en el que se pueden encontrar: recursos preventivos, documentación para la empresa, información básica y enlaces de interés sobre el Coronavirus COVID-19, tanto para la etapa de confinamiento como para esta nueva fase de progresiva vuelta a la actividad laboral y a la normalidad. Se incluyó una herramienta dinámica, que comentaremos posteriormente.

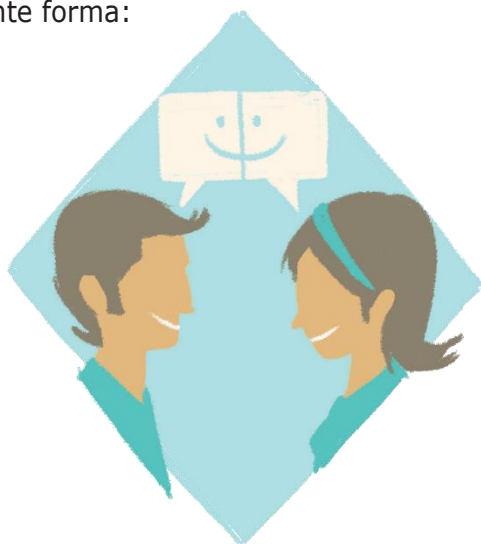
Además, se implementó un nuevo espacio de bienestar psicológico "Guía para el bienestar psicológico en tiempos de incertidumbre" donde se han agrupado distintas herramientas que, a través de sencillos pasos, ayudan a manejar el estrés, mitigar la incertidumbre y ser resiliente en momentos difíciles.

Esta sección está en constante actualización de acuerdo con la nueva información publicada por los Organismos Oficiales y la actividad del Área de Actividades Preventivas y el Servicio de Prevención Propio y Medio Ambiente de Mutua MAZ.



#### 4.2.8. Prestaciones Especiales

MAZ, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, completa su actividad y compromiso con los trabajadores de nuestras empresas mutualistas y trabajadores por cuenta propia, poniendo a su disposición y a la de sus familiares, una serie de Prestaciones Sociales, que pueden ayudarles a superar las posibles situaciones de necesidad que se hayan podido generar tras un accidente de trabajo o enfermedad profesional. Su concesión se realiza a través de la Comisión de Prestaciones Especiales (CPE) y tiene carácter potestativo estando sujeta a varios condicionantes normativos. Durante 2020, se han concedido ayudas a 140 trabajadores, valoradas en un total de 353.404 euros, distribuidos de la siguiente forma:



Concepto	NUMERO DE AYUDAS	IMPORTE TOTAL
CPE ADAPTACIÓN VEHÍCULO	6	20.329,30 €
CPE ADAPTACIÓN VIVIENDA	4	9.137,18 €
CPE ADQUISICIÓN VEHÍCULO ADAPTADO	2	18.000,00 €
CPE ALOJAMIENTO ACOMPAÑANTE	7	816,37 €
CPE ALQUILER VIVIENDA	1	450,00 €
CPE AYUDA CENTROS ESPECIALIZADOS	8	7.578,00 €
CPE AYUDA ESTUDIOS HIJOS	1	110,00 €
CPE AYUDA POR FALLECIMIENTO	5	17.859,03 €
CPE AYUDA PSICOLÓGICA	3	2.830,00 €
CPE AYUDA SOCIO SANITARIA 3ª PERSONA	20	17.379,05 €
CPE AYUDAS PARA TERAPIAS Y TRATAMIENTOS	40	18.190,08 €
CPE AYUDAS TÉCNICAS	8	22.895,12 €
CPE CAMAS ARTICULADAS/COLCHONES ANTIESCARAS	2	2.350,80 €
CPE COMPLEMENTO IT	1	3.053,90 €
CPE DESPLAZAMIENTO ACOMPAÑANTE	133	8.017,23 €
CPE DESPLAZAMIENTO SITUACIÓN EXTRAORDINARIA	5	1.586,13 €
CPE DIETAS	556	8.490,40 €
CPE GAFAS	5	1.374,45 €
CPE PRÓTESIS ESPECIAL	7	173.967,12 €
CPE SILLAS	1	18.990,00 €
<b>Total</b>	<b>815</b>	<b>353.404,16 €</b>

#### 4.2.9. Campaña Bonus 2020

El bonus es un sistema de incentivos de la Seguridad Social. Se bonifica la cotización a aquellas empresas que han disminuido considerablemente la siniestralidad laboral y cumplen los principios de prevención establecidos en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y que además reúnen una serie de requisitos. Las empresas han podido solicitarlo ininterrumpidamente desde 2010 hasta 2019.

Desde 2020, este sistema de reducción de las cotizaciones por Contingencias Profesionales por disminución de la siniestralidad laboral fue suspendido para las cotizaciones de 2019 a través de la Disposición adicional tercera del Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre.

De la misma manera, para el ejercicio 2021, el Consejo de Ministros del 27 de diciembre de 2019 aprobó el Real Decreto-Ley 18/2019 que recoge medidas en materia tributaria, catastral y de Seguridad Social, donde en su Disposición Octava del Capítulo III, Artículo 7, suspendió la aplicación del sistema de reducción de las cotizaciones por Contingencias Profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral "BONUS", previsto en el Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, para las cotizaciones que se generen durante 2020.

Asimismo, la Disposición adicional centésima vigésimo séptima de la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2021 suspende el sistema de reducción de las cotizaciones por Contingencias Profesionales por disminución de la siniestralidad laboral para las cotizaciones que se generen durante 2021.



#### 4.2.10. Actividades Preventivas

Durante 2020, MAZ ha continuado colaborando y asesorando a las empresas mutualistas sin coste alguno, siguiendo la pertinente Orden Ministerial que autoriza el coste de estas actividades con cargo a cuotas de la Seguridad Social con la finalidad de reforzar su gestión dentro del ámbito preventivo.

Ante la situación pandémica se creó una herramienta dinámica y un apartado con material de ayuda y videos corporativos que ofreció, tanto a empresas como a trabajadores, recomendaciones y pautas preventivas para afrontar la vuelta a la actividad, el teletrabajo o la convivencia con enfermos.

Dicha herramienta se habilitó en el espacio web especial para empresas y trabajadores en el que poder encontrar recursos preventivos, documentación para la empresa, información básica y enlaces de interés sobre el COVID-19 de gran utilidad para la fase de progresiva vuelta a la actividad laboral y a normalidad. Así, de forma interactiva, se resuelven las dudas más comunes en esta situación: ¿cómo convivir con el virus y estar protegido?, ¿qué medidas de protección debo tomar en el trabajo?, ¿cuál es el protocolo en caso de contagio? o ¿cómo usar los EPI?

ACTUACIONES ACTIVIDADES PREVENTIVAS	Variación % 2019 / 2020	2020	2019	2018
Actuaciones de asesoramiento en materia preventiva realizadas	-28,56%	8.344	11.681	10.672
Visitas a centros de trabajo realizadas	-40,26%	2.782	4.657	4.166
Asesoramiento en P.R.L. en Actividades Concurrentes - CAE	942,51%	3.065	294	48*
Número de estudios de siniestralidad realizados en empresas	98,18%	8.970	4.526	3.751
Investigación de enfermedades profesionales	-64,86%	26	74	109
Número de encuestas en materia preventiva realizadas	25,00%	25	20	3
Jornadas de sensibilización en materia preventiva	-76,32%	174	735	887
Número de asistentes a Jornadas sensibilización	-83,66%	1.211	7.412	9.288
Número de campañas de divulgación en materia preventiva realizadas	-60,91%	614	1.571	1.792
Número de publicaciones en materia preventiva	-77,04%	27.368	119.208	60.715
Número de análisis de puesto realizados	-45,10%	202	368	434
Número de informes Prestación de Embarazo - Lactancia	-87,30%	16	126	324
Jornadas Sensibilización Seguridad Vial (Asistentes)	-98,29%	36	2.109	2.538
Asesoramiento a empresas de menos de 50 trabajadores en las medidas preventivas establecidas por el ministerio de Sanidad por la COVID-19	100,00%	5.799	---	---
Proyectos I+D+i Video Interactivo Me protejo – Te Protejo COVID-19, accesos a la herramienta realizados	100,00%	5.250	---	---
Proyectos I+D+i Safeback2Work para la gestión y análisis de las redes de contacto en la empresa, accesos a la herramienta realizados	100,00%	1.628	---	---

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



Y es que son muchos los que han comenzado en 2020, poco a poco, a retomar su actividad laboral; de ahí la importancia de que las empresas puedan consultar y compartir con su plantilla información rigurosa y útil sobre qué hacer antes de acudir al trabajo o cómo proteger al trabajador en el desplazamiento hacia el mismo.

Además, MAZ colabora con BeyondTech y el equipo de innovación de Fundación CIRCE, creadores y desarrolladores del proyecto SafeBack2Work; herramienta que permite analizar las relaciones y movimientos de las personas dentro de los centros de trabajo para detectar aquellas zonas y momentos en los que puede haber mayor contacto y, por tanto, mayor riesgo de contagio por COVID-19.

#### 4.2.11. Las acciones de asociación o patrocinio. Convenios

##### Convenios con universidades

La colaboración entre MAZ y distintas entidades de formación (universidades, institutos, colegios...) para la estancia de alumnos en prácticas en los distintos centros de MAZ se ha reducido inevitablemente durante 2020.

En 2019 acogimos a 129 alumnos de las distintas ramas sanitarias y en 2020, 72.

Asimismo, esta disminución del número de alumnos tiene su paralelismo en el número de centros colaboradores: 25 en 2019 y 6 en 2020.

No obstante, pese a las limitaciones impuestas por la COVID-19, el número de alumnos en prácticas ha sido bastante alto y MAZ ha atendido a las solicitudes de los centros de formación sanitaria siguiendo escrupulosamente los protocolos de seguridad.

En la rama no sanitaria, el teletrabajo ha condicionado totalmente las prácticas, ya que no ha sido posible tutorizar a los alumnos. Las prácticas se han limitado a 3 alumnos, en los últimos meses del año y en centros que permitieran mantener la distancia entre puestos.

Pese a las limitaciones producidas por la pandemia (limitación de espacios y personas, protocolos de seguridad, riesgo de contagio...), la respuesta de MAZ a las necesidades de las distintas instituciones (UNIZAR, USJ, CEU...) ha sido inmediata y necesaria para reducir al mínimo el impacto de la COVID-19 en la formación de nuestro futuro personal sanitario, lo que se ha traducido en un apreciable número de alumnos en prácticas, como puede verse en la tabla.

#### PRÁCTICAS TOTAL 2020: 75 alumnos

Administrativo	2
Auxiliar sanitario	2
Celador	1
Enfermería	23
Farmacia	2
Fisioterapia	30
Marketing	1
Medicina	10
Terapia Ocupacional	4

#### Convenios con otras instituciones y asociaciones

SUMA. Las mutuas de la Alianza SUMA dispusieron en 2020 de una Red de 220 Centros Propios (5 Hospitales) para garantizar la mejor asistencia sanitaria y administrativa a los 2.388.667 trabajadores protegidos de sus mutualistas. Durante el ejercicio 2020, SUMA ha mantenido esta dinámica, generando nuevas sinergias y ahorros y alcanzando con ello mayor amplitud en su imagen de marca y en el sentimiento de pertenencia de los profesionales de las seis mutuas. El resultado de la colaboración entre las seis mutuas ha supuesto un ahorro económico de 7.486.000 euros, y en el caso concreto de MAZ, ha supuesto un ahorro de 2.026.000 euros.

#### 4.2.12. Pacto Mundial

En 2020 MAZ renovó, como cada año desde 2013, su apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Reafirmamos nuestro compromiso de apoyar e implementar estos Principios en el marco de nuestra esfera de influencia. Además, nos comprometimos a informar puntualmente de este compromiso a nuestros grupos de interés y al público en general, también en relación con los ODS, comentados en apartados anteriores.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío cada dos años de una Comunicación de Involucramiento (COE) que describa los esfuerzos de nuestra organización para apoyar la implementación de los diez principios y para involucrarse con el Pacto Mundial. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto reportamos el progreso mediante nuestro Informe Anual de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo cada dos años, tal como lo indica la política de COE del Pacto Mundial.

Con este compromiso, MAZ demuestra la determinación de la mutua de seguir avanzando en su modelo de sostenibilidad y reafirmamos nuestra condición de empresa respetuosa con los cuatro pilares del pacto: los derechos humanos, el medio ambiente, las normas laborales y contraria a cualquier forma de corrupción.

Pacto Mundial de Naciones Unidas es la mayor iniciativa de responsabilidad social empresarial del mundo, con más 13.500 entidades adheridas en 165 países y cuenta con 68 redes locales, y su objetivo es incorporar a las actividades empresariales de todo el mundo diez principios que han sido universalmente aceptados para promo-

ver su desarrollo sostenible y que están relacionados con las áreas económica, social y medioambiental, y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos).

Desde la aprobación de la Agenda 2030 en 2015, además de su apuesta por impulsar los Diez Principios, MAZ trabaja en alinear su gestión corporativa con los ODS, donde encuentra nuevas oportunidades de negocio, mejora la relación con sus grupos de interés y promueve la innovación.



### 4.3. Proveedores

MAZ utiliza la contratación pública como instrumento para implementar las políticas tanto europeas como nacionales en materia social, medioambiental, de innovación y desarrollo, persiguiéndose en todo momento la eficiencia en el gasto público y el respeto a los principios de igualdad de trato, no discriminación, transparencia, proporcionalidad e integridad, incorporando de manera transversal y preceptiva criterios sociales y medioambientales siempre que guarde relación con el objeto del contrato.

Por ello, incluye en sus contratos este tipo de consideraciones al diseñar los criterios de adjudicación, los criterios cualitativos para evaluar la mejor relación calidad-precio, y las condiciones especiales de ejecución.

Así, a la hora de preparar sus licitaciones MAZ toma las medidas pertinentes para garantizar todo lo anterior:

- Vela para que el diseño de los criterios de adjudicación permita obtener obras, suministros y servicios de gran calidad, concretamente mediante la inclusión de aspectos cualitativos, medioambientales, sociales e innovadores vinculados al objeto del contrato.

- Las prescripciones técnicas se formulan en términos de rendimiento o de exigencias funcionales, incluidas las características medioambientales, siempre que los parámetros sean lo suficientemente precisos para permitir a los licitadores determinar el objeto del contrato y al órgano de contratación adjudicar el mismo.
- Rechaza ofertas si comprueba que son anormalmente bajas porque no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral o vulneran la normativa sobre subcontratación.
- Vigila el respeto a las obligaciones que resulten aplicables en materia medioambiental, social o laboral, y de subcontratación, no siendo justificables precios por debajo de mercado o que incumplan lo establecido en el artículo 201 de la LCSP, con el ánimo de favorecer el respeto hacia los derechos humanos, y en especial hacia los derechos laborales básicos de las personas trabajadoras el cumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes.
- En algunos contratos en particular, exige certificados de gestión medioambiental a las empresas licitadoras, como condición de solvencia técnica, esto es, para acreditar la

experiencia o el «buen hacer» de esa empresa en el ámbito de la protección del medio ambiente.

- Reserva contratos a empresas de inserción social o a centros especiales de empleo exigiéndoles que tengan en plantilla el porcentaje de trabajadores discapacitados que se establezca en su respectiva regulación.
- Establece, tal y como indica la LCSP, como causa de prohibición de contratar, el hacerlo a contratistas que incumplan el requisito de que al menos el 2 por ciento de los empleados de las empresas de 50 o más trabajadores, sean trabajadores con discapacidad.

#### Política de fomento de la inclusión en la política de compras mediante cuestiones sociales y ambientales

MAZ incluye en sus licitaciones cláusulas especiales de ejecución asesorados por el Departamento de RSC (Plan de Igualdad, % Discapacitados, etc.) en los pliegos de licitaciones y se involucra al Departamento de Infraestructuras para la adquisición de equipos con un consumo energético significativo.

## Políticas y compromisos con Subcontratistas y Proveedores

Nuestra política de contratación cumple con las siguientes características:

- Publicidad y transparencia en los procedimientos de contratación.
- No discriminación e igualdad de trato a todos los licitadores.
- Libertad de acceso a las licitaciones.
- Principio de integridad.

## Resultados de la aplicación de las políticas – indicadores

Por facturación, en 2020 se han adquirido 26.677.922 euros (IVA no incluido) en suministros, servicios y obras diferentes de Servicios de Asistencia Sanitaria.

El número de proveedores al que se le ha adquirido dicha cuantía es de 2.203 siendo el 99,91 % de dicha cuantía adquirida a proveedores nacionales.

En 2020 se ha realizado “compra responsable” un total de 337.792 euros a las empresas siguientes:

- 273.134 euros IVA incluido a BOTIQUINES SANS, S.L.U. (con CIF B64550247) en botiquines de primeros auxilios.
- 16.448 euros IVA incluido a GARDENIERS S.L. (con CIF B99325599) en servicio de mantenimiento de jardines.
- 5.485 euros IVA incluido a GARDENIERS S.L. (con CIF B99325599) en suministro de alimentos para cocina.
- 16.194 euros IVA incluido a OSGA S.L. (con CIF B26266395) en servicio de limpieza.
- 13.431 euros IVA incluido a MANIPULADOS MONTEVEDADO S.L. (con CIF B50460351) en servicios de maquetación.
- 12.634 euros IVA incluido a ARAGOSGA S.L. (con CIF B99493918) en servicio de limpieza.
- 466 euros IVA incluido a NATURALMENTE SOCIAL RECICKLA, S.L. (con CIF B99171803) en limpieza de filtros.

Es objetivo de MAZ realizar compras a centros especiales de empleo y entidades sociales sin ánimo de lucro para fomentar el empleo de personas con especial dificultad fomentando su empleabilidad.

Además, MAZ promueve el acceso de PYMES a sus procesos de contratación mediante la división en lotes de sus licitaciones siempre que resulta posible.

## Contratación administrativa. Procedimientos y formas de adjudicación

Desde la entrada en vigor de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y de la Instrucción 1/2019, de 28 de febrero de 2019, de la Oficina Independiente de Regulación y Supervisión de la Contratación, los procedimientos utilizados por MAZ son los siguientes:

- Contrato Menor: vía solicitud de al menos tres ofertas.
- Procedimiento Abierto, Abierto Simplificado y Abierto Simplificado Abreviado: vía publicación electrónica, a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Concepto	TIPO CONTRATO	IMPORTE ADJUDICACIÓN (IVA incluido)
Contrato Menor	obras	151.300,02
	servicios	2.057.043,15
	suministros	853.557,40
	Importe total	3.061.900,57
Procedimiento Abierto Simplificado Abreviado	obras	-
	servicios	89.572,82
	suministros	31.708,60
	Importe total	121.281,42
Procedimiento Abierto Simplificado	obras	0,00
	servicios	1.325.919,31
	suministros	619.181,74
	Importe total	1.945.101,05
Procedimiento Abierto (No sujeto a Regulación Armonizada)	obras	388.773,56
	servicios	1.864.499,75
	suministros	554.593,08
	Importe total	2.807.866,39
Procedimiento Abierto (Sujeto a regulación armonizada)	obras	-
	servicios	2.080.150,33
	suministros	1.944.473,76
	Importe total	4.024.624,09
<b>Importe total formalizado 2020 (IVA incluido)</b>		<b>11.960.773,52</b>

Las licitaciones adjudicadas por precio unitario o tarifa se incluyen multiplicando el precio unitario o tarifa adjudicada por las cantidades estimadas, indicadas en los pliegos del concurso.



Con fecha 16 de marzo de 2020, de conformidad con lo establecido en la Disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, quedan suspendidos los procedimientos de contratación y se interrumpen los plazos para su tramitación, por lo que se recurre al procedimiento de "Emergencia" para poder cubrir las necesidades que van surgiendo y continuar con la gestión de MAZ:

TIPO PROCEDIMIENTO	TIPO CONTRATO	IMPORTE ADJUDICACIÓN (IVA incluido)
Contrato Menor EMERGENCIA	obras	-
	servicios	10.808,32
	suministros	145.829,20
	Importe total	156.637,52
Negociado sin publicidad EMERGENCIA (No Sujeto a Regulación Armonizada)	obras	-
	servicios	295.147,43
	suministros	1.505.083,25
	Importe total	1.800.230,68
<b>IMPORTE TOTAL FORMALIZADO 2020 (IVA incluido)</b>		<b>1.956.868,20</b>

### Filtros ambientales y sociales de nuestros proveedores a la hora de seleccionarlos

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

### Identificación de proveedores con impactos negativos significativos

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

### Evaluación de los proveedores

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



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

Asimismo, MAZ ha procedido a elaborar los estados financieros de acuerdo a la Orden TMS/1080/2020, de 20 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre contable del ejercicio 2020 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social. Los mismos son auditados por la Intervención General, conforme a lo dispuesto en la Resolución 29 de diciembre de 2006, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social.

**DESDE 1986**  
VISIONES. IMPLANTACIÓN ESTATAL  
Proyectos de futuro

MAZ se transforma en una Entidad de ámbito estatal con implantación en todas las Comunidades Autónomas.

La digitalización de radio-imagen es una de las últimas tecnologías implantadas en MAZ.

La actividad médica y preventiva de MAZ ha sido premiada con numerosos galardones, entre ellos el I Premio CEPREM al mejor Proyecto de Prevención de Riesgos en la Unión Europea (1992), el Premio Nacional de Seguridad en Construcción (2000) y el Premio Generalitat de Cataluña a la excelencia empresarial (2002).

Se ha puesto especial interés en las tareas de formación y puesta al día de conocimientos y técnicas médicas, realizando gran número de congresos, simposiums, cursos teóricos y prácticos o colaboraciones con instituciones académicas y sanitarias.

En 1986 se inicia el proceso de absorciones y fusiones con otras entidades, entre ellas la Mutua Patronal Panadera de Cataluña y la Mutua Ilicitana.

Se han sumado a los servicios hospitalarios unidades como la del Sueño o el Servicio de Neurocirugía, que incluye la unidad de tratamiento de miembros congelados y que realiza el control médico de las expediciones del programa de TVE *Al Filo de lo Imposible*.

1986: 15.522 empresas asociadas y 86.921 trabajadores protegidos  
2004: 120.992 empresas asociadas y 493.815 trabajadores protegidos

La prueba de que MAZ sigue transformándose y asumiendo retos, es su participación desde marzo de 2008 en la creación de suma intermutual, nueva alianza estratégica en el sector de las Mutuas de Accidentes de Trabajo de la que forman parte también Mutua Montañesa, Univalde y Mutua Navarra. Posteriormente, avanzado ese año 2008, se unió la mutua Egarast.

Mutua Montañesa, Univalde, Mutua Navarra, Egarast, suma intermutual

MAZ finaliza el ejercicio 2020 con un resultado a distribuir de -9,81 millones de euros. El reparto del resultado a distribuir por contingencia es el siguiente:

- Por Contingencia Profesional: 67,13 millones de euros.
- Por Contingencia Común: -70,66 millones de euros.
- Por protección por Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos: -6,28 millones de euros.

Resultado a distribuir por contingencia 2018-20 (M€)	2020	2019	2018
Resultado a distribuir CP	67,13	57,54	36,33
Resultado a distribuir CC	-70,66	-53,69	-23,87
Resultado a distribuir CATA	-6,28	3,19	3,59





### CUENTA DE RESULTADOS

El análisis por partidas se detalla a continuación:

#### INGRESOS

Los ingresos totales de la entidad en 2020 han sido de 870,85 millones de euros. Los ingresos de gestión ordinaria se han incrementado con respecto a los del ejercicio anterior (+68,04 %), dicho incremento es consecuencia, principalmente, de las transferencias por compensación COVID-19 de Cese y de IT así como por la compensación de exoneraciones de cuotas CP y CC, que han supuesto casi 332 millones de euros. La recaudación por cuotas continúa la tendencia alcista de los últimos ejercicios superando los 487 millones de euros (+3,34 % vs. 2019). El colectivo protegido a fecha fin de 2020 ha disminuido hasta los 652.158 trabajadores (-1,59 % vs. 2019). Sin embargo, la morosidad corriente por cotizaciones sociales se ha incrementado ligeramente con respecto a 2019 (1,48 % en 2020 frente a 1,19 % en 2019).

### GASTOS EN PRESTACIONES SOCIALES

El pago en prestaciones ha ascendido a 592,15 millones de euros, casi 307 millones de euros corresponden a incapacidad temporal (+37,91 % vs. 2019), de los cuales 57,73 millones de euros corresponden a prestación COVID-19. Si eliminamos el efecto de la prestación relacionada con los procesos COVID-19, el incremento en el gasto de incapacidad temporal con respecto al ejercicio anterior sería del (+10,70 %). Adicionalmente, el volumen de prestaciones aceptadas de riesgo por embarazo se ha reducido con respecto al ejercicio anterior (73,04 % en 2020 vs. 78,17 % en 2019). El ratio Incapacidad Temporal CP sobre Total Cuotas CP se ha incrementado hasta el 13,23 % (vs. 12,74 % en 2019). Igualmente, el ratio Incapacidad Temporal CC sobre Total Cuotas CC se ha incrementado (143,68 % en 2020 vs. 119,64 % en 2019).

### GESTIÓN DEL ABSENTISMO

La duración media de los procesos sin COVID-19 de Contingencia Profesional se ha incrementado con respecto al ejercicio anterior (47,61 días en 2020 frente a 40,02 días en 2019). En relación con la Contingencia Común, en el régimen de cuenta ajena y sin tener en cuenta los procesos COVID-19, tanto la prevalencia, como la incidencia han disminuido, mientras que la duración media de los procesos ha aumentado con respecto a 2019 (49,27 en 2020 vs. 36,30 en 2019). Así mismo, en el régimen de cuenta propia, la duración media de sus procesos ha aumentado (110,60 días en 2020 frente a 85,52 días en 2019).

La duración media de los procesos, incluyendo los procesos COVID-19, de Contingencia Profesional asciende a 45,45. En relación con la Contingencia Común, en el régimen de cuenta ajena, y teniendo en cuenta los procesos COVID-19, la duración media sería de 33,87 y en el régimen de cuenta propia 72,57.

## Cuenta de Resultados 2019-20 (M€)



Concepto	2020		2019	
	M€	% S/ Ingresos	M€	% S/ Ingresos
1. Cotizaciones sociales	487,98	56,44%	472,21	91,77%
2. Transferencias y subvenciones recibidas	331,72	38,36%	0,07	0,01%
3. Prestaciones de servicios	6	0,69%	7,44	1,45%
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	38,95	4,50%	34,83	6,77%
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+5)</b>	<b>864,65</b>	<b>100,00%</b>	<b>514,55</b>	<b>100,00%</b>
7. Prestaciones sociales	-592,15	-68,48%	-251,28	-48,83%
8. Gastos de personal	-45,99	-5,32%	-45,4	-8,82%
9. Traslados y subvenciones concedidas	-142,08	-16,43%	-130,78	-25,42%
10. Aprovisionamientos	-26,43	-3,06%	-28,37	-5,51%
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-75,11	-8,69%	-72,55	-14,10%
12. Amortización del inmovilizado	-2,87	-0,33%	-2,51	-0,49%
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-884,63</b>	<b>-102,31%</b>	<b>-530,89</b>	<b>-103,18%</b>
<b>I. RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A)+ (B)</b>	<b>-19,98</b>	<b>-2,31%</b>	<b>-16,34</b>	<b>-3,18%</b>
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-0,06	-0,01%	-0,25	-0,05%
14. Otras partidas no ordinarias	0,48	0,06%	0,31	0,06%
<b>II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>	<b>-19,56</b>	<b>-2,26%</b>	<b>-16,28</b>	<b>-3,16%</b>
<b>II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS</b>	<b>5,72</b>	<b>0,66%</b>	<b>6,24</b>	<b>1,21%</b>
<b>IV. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>	<b>-13,85</b>	<b>-1,60%</b>	<b>-10,04</b>	<b>-1,95%</b>
+/- Resultado de ejercicios anteriores (120+122)	4,04	0,47%	17,09	3,32%
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR</b>	<b>-9,81</b>	<b>-1,13%</b>	<b>7,05</b>	<b>1,37%</b>

#### Composición del Resultado a distribuir 2018-20 (M€)

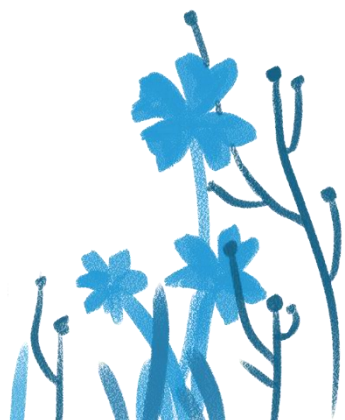
Concepto	2020	2019	2018
Resultado de las operaciones no financieras	-19,56	-16,28	-8,03
Resultado de las operaciones financieras	5,72	6,24	4,57
+/- Resultado de ejercicios anteriores (120+122)	4,04	17,09	19,52

#### Distribución de Ingresos de Gestión Ordinaria 2018-20 (%)

Concepto	2020	2019	2018
Cotizaciones sociales	56,44%	91,77%	91,07%
Resto ingresos	4,50%	6,77%	6,93%
Prestación de servicios	0,69%	1,45%	1,64%
Transferencias y subvenciones recibidas	38,36%	0,01%	0,02%

#### Distribución de Gastos de Gestión Ordinaria 2018-20 (%)

Concepto	2020	2019	2018
Gastos personal	5,20%	8,55%	8,97%
Prestaciones Sociales	66,94%	47,33%	45,53%
Resto gastos gestión ordinaria	8,81%	14,14%	15,15%
Aprovisionamientos	2,99%	5,34%	5,19%
Transferencias	16,06%	24,63%	25,15%



## APLICACIÓN DEL RESULTADO. TRANSFERENCIA A SEGURIDAD SOCIAL Y RESERVAS

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

A. En relación a la distribución del resultado en CP, en 2020 no ha habido transferencia a la Seguridad Social en concepto de Fondo de Contingencia Profesional.

B. En cuanto a la distribución del resultado en CC, en 2020 ha sido negativo (-70,66 millones de euros), por lo que no procede realizar la transferencia a la Seguridad Social en concepto de Fondo de Reserva de Contingencia Común, tal y como ha acontecido en los últimos ejercicios.

C. Y en lo relativo a la distribución del resultado del CATA, la transferencia a la Seguridad Social en concepto de Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad no procede por resultado negativo.

### Dotación del ejercicio 2018-20 (M€)

Concepto	2020	2019	2018
Distribución resultado CP	0,00	0,00	10,38
Fondo de Contingencia Profesional	0,00	0,00	8,31
Reserva de Asistencia Social	0,00	0,00	1,04
Reservas Complementarias	0,00	0,00	1,04
Distribución resultado CC	-70,66	-53,69	-23,87
Fondo de reserva de Contingencia Común	0,00	0,00	0,00
Distribución CATA	0,00	1,38	3,65
Reserva complementaria de estabilización por cese de actividad	0,00	1,38	3,65

### Transferencia a la Seguridad Social 2018-20 (M€)

Concepto	2020	2019	2018
Fondo de Contingencia Profesional	0,00	0,00	8,31
Fondo de reserva de Seguridad Social	0,00	0,00	0,00
Reserva complementaria de estabilización por cese de actividad	0,00	1,38	3,65
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>1,38</b>	<b>11,96</b>

### Reservas de estabilización 2018-20 (M€)

Concepto	2020	2019	2018
Reserva de estabilización por cese de actividad	0,45	1,38	1,05
Reserva de estabilización Contingencias Comunes	7,61	7,41	7,76
Reserva de estabilización Contingencias Profesionales	116,72	120,44	115,20

## BALANCE DE SITUACIÓN

Balance 2019-20 (€)	2020	2019		2020	2019
Activo no corriente	93.718.188,18	110.060.175,02	Patrimonio neto	178.092.029,70	195.016.505,01
Activo corriente	286.036.746,50	185.640.232,57	Pasivo no corriente	2.211.635,19	2.495.860,93
			Pasivo corriente	199.451.269,79	98.188.041,65
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>379.754.934,68</b>	<b>295.700.407,59</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>379.754.934,68</b>	<b>295.700.407,59</b>

## RATIOS FINANCIEROS

RATIO	DEFINICIÓN	2020	2019
Liquidez inmediata	Fondos líquidos / Pasivo corriente	0,22	0,12
Liquidez general	Activo corriente / Pasivo corriente	1,43	1,74
CASH-FLOW / Flujos netos de gestión	(Pasivo corriente + Pasivo no corriente)	50,89	405,49

## INDICADORES PRESUPUESTARIOS

En términos globales, la ejecución del presupuesto de gastos ha disminuido con respecto al ejercicio anterior (95,54% en 2020 vs. 95,86% en 2019). A nivel de capítulo, es destacable el decremento del porcentaje de ejecución en Gastos Corrientes de bienes y servicios, en Inversiones Reales y en Transferencias de Capital, con respecto a 2019.

Ratios presupuestarios 2018-20 (%)	2020	2019	2018
Gastos funcionamiento sobre derechos reconocidos netos	13,83%	13,26%	13,75%
Gasto sanitario medios propios y ajenos sobre afiliado	46,56%	47,11%	46,89%
Gastos de administración CP sobre derechos reconocidos netos CP	5,93%	5,25%	5,63%
Gastos de administración CC sobre derechos reconocidos netos CC	3,01%	2,76%	2,58%
Gastos de capital rentas sobre derechos reconocidos netos CP	12,77%	14,54%	16,69%

### Ejecución del Presupuesto de Gastos 2019-20 (%)

CONCEPTOS (ND) COMO VALORES	2020			2019
	PRESUPUESTO TOTAL	OBLIGACIONES	OBLIG. / PTO. TOTAL	OBLIG. / PTO. TOTAL
Gastos de personal	47.873.320,00	47.080.624,31	98,34%	95,24%
Gastos corrientes en bienes y servicios	46.016.690,00	41.747.817,75	90,72%	99,97%
Gastos financieros	107.750,00	52.127,32	48,38%	86,76%
Transferencias corrientes	626.695.307,18	624.041.892,14	99,58%	98,84%
Inversiones reales	3.819.600,00	2.960.394,75	77,51%	95,60%
Transferencias de capital	20.006.800,00	1.380.029,00	6,90%	59,79%
Activos financieros	6.426.240,00	202.971,74	3,16%	8,12%
Pasivos financieros	-	-	-	-
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>750.945.707,18</b>	<b>717.465.857,01</b>	<b>95,54%</b>	<b>95,86%</b>

## 5.1.2. Evolución del colectivo protegido y recaudación

El ejercicio 2020 se cerró con un total de 652.158 trabajadores protegidos, lo cual supuso un decremento del 1,59 % con respecto a 2019. La recaudación por cuotas total se ha incrementado con respecto al ejercicio anterior en un (+3,34 %), influenciado dicho incremento en recaudación por el suplemento de ayuda financiera por Contingencias Comunes. La distribución de la afiliación por contingencia y régimen a 31 de diciembre del año 2020 era la siguiente:



### Afiliación Cuenta Ajena - 2020

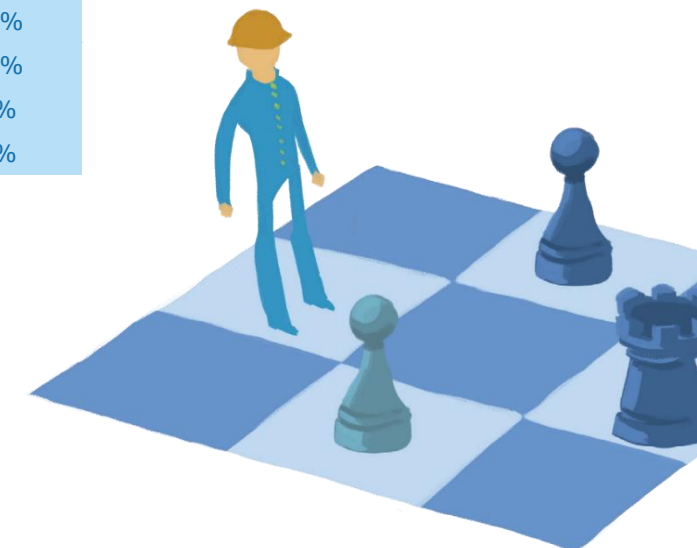
Grupos de regímenes	CC		CP	
	Empresa	Trab.c. ajena	Empresa	Trab.c. ajena
0111 – General	61.826	384.712	82.445	526.072
0800 - Especial del mar	66	157	163	387
0911 - Especial minería del carbón	3	6	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>61.895</b>	<b>384.875</b>	<b>82.611</b>	<b>526.465</b>

### Afiliación Cuenta Propia – 2020

Grupos de regímenes	CC	CP	CATA
0521 - Trabajadores por cuenta propia	123.935	125.635	112.480
RETA	113.480	113.881	107.452
SETA	10.455	11.754	5.028
0825 - REMAR-Trabajadores por cuenta propia	11	58	58
<b>TOTAL</b>	<b>123.946</b>	<b>125.693</b>	<b>112.538</b>

La distribución por sectores de actividad es la siguiente:

Distribución del colectivo protegido por sectores de actividad (%) - 2020	Porcentaje
Sector Servicios	68,52%
Sector Industrial	17,15%
Sector Agrícola	7,57%
Sector Construcción	6,76%



Tal y como se apunta anteriormente, la recaudación por cuotas continúa la tendencia alcista de los últimos ejercicios:

- La recaudación por Contingencias Profesionales se ha incrementado en 2020 con respecto al ejercicio anterior en 1,24 %.
- La recaudación por Contingencias Comunes también se ha incrementado en 2020 con respecto al ejercicio anterior en 6,86 %.
- Y la recaudación por CATA se ha incrementado un 16,33 % con respecto a 2019.

Recaudación por cuotas 2018-20 (M€)

Concepto	2020	2019	2018
Cuotas CC	158,59	148,41	157,08
Cuotas CP	317,15	313,27	275,06
Cuotas Cese	12,24	10,53	4,25
<b>Total Cuotas</b>	<b>487,98</b>	<b>472,21</b>	<b>436,39</b>



**Derechos reconocidos netos acumuladas a fin de ejercicio 2019-20 (€)**

Concepto	Derechos reconocidos netos acumuladas a diciembre de 2020			Derechos reconocidos netos acumuladas a diciembre de 2019		
	Der. reconocidos netos	Der. pendientes de cobro	Ratios de morosidad	Der. reconocidos netos	Der. pendientes de cobro	Ratios de morosidad
121 Cotizaciones del Régimen General	124.979.212,00	1.117.347,12	0,89%	122.732.363,33	1.045.311,72	0,85%
122 Cotiz.Rég.Esp. Trabajo Autónomos	22.237.535,23	720.096,62	3,24%	26.156.927,12	734.996,97	2,81%
124 Cotiz.Reg.Esp. de Trabajo del Mar	61.294,65	1.505,49	2,46%	57.491,32	48,84	0,08%
125 Cotizac.Reg.Esp.Minería Carbón	5.118,54	0,00	0,00%	5.034,96	0,00	0,00%
127 Cotizac. de Accid. de Trabajo y E.P.	299.797.767,53	2.654.367,44	0,89%	310.648.541,38	3.534.649,24	1,14%
129 Cotiz. Cese Activ. Trabajo Autónomos	9.189.406,20	298.885,72	3,25%	11.676.954,26	277.434,69	2,38%
12 Cotizaciones Sociales	456.270.334,15	4.792.202,39	1,05%	471.277.312,37	4.722.517,83	1,00%



### 5.1.3. Contingencias Profesionales

El resultado a distribuir aumenta con respecto al ejercicio 2019 (+16,67 % vs. 2019) debido principalmente al incremento del resultado de las operaciones no financieras (+33,96 % vs. 2019). La evolución de la composición del resultado a distribuir ha sido la siguiente:

Composición del resultado a distribuir 2018-20 (M€)

Concepto	2020	2019	2018
Resultado de las operaciones no financieras	57,19	42,69	21,10
Resultado de las operaciones financieras	5,28	5,81	4,27
+/- Resultado de ejercicios anteriores (120+122)	4,66	9,04	10,96
<b>Resultado a distribuir</b>	<b>67,13</b>	<b>57,54</b>	<b>36,33</b>



### COLECTIVO PROTEGIDO

MAZ cuenta con un colectivo protegido por Contingencia Profesional a diciembre del año 2020 de 652.158 personas, lo que supone una disminución con respecto al ejercicio anterior del 1,59 % menos de trabajadores protegidos. Este decremento es debido principalmente al impacto de la COVID-19 sobre la base de trabajadores en activo en el mercado laboral, como consecuencia de la difícil coyuntura económica derivada de la pandemia.



### INDICADORES DE GESTIÓN CONTINGENCIAS PROFESIONALES

Durante el ejercicio 2020 la tendencia del absentismo se ha contenido con respecto a 2019, disminuyendo el indicador de jornadas perdidas y reduciéndose algunos de los índices de gestión asociados (Incidencia Media y Prevalencia), pero aumentando la duración media de los procesos.

**A.** Absentismo y procesos iniciados: la evolución del absentismo, considerando los procesos COVID-19, medido en jornadas perdidas ha sido la siguiente:

Absentismo CP 2018-20 (%) TOTAL

Concepto	2020	2019	2018
Jornadas Perdidas CP vs. Jornadas Totales CP	0,39%	0,42%	0,42%

La evolución de procesos, sin incluir COVID-19 de I.T. por Contingencia Profesional iniciados en el ejercicio 2020 experimentó una disminución con respecto al ejercicio anterior del -18,65 %, lo que ha supuesto un cambio de tendencia con respecto al incremento que se produjo entre 2019 vs. 2018 (+ 6,52 %).

Considerando los procesos COVID-19, la disminución de dichos procesos supondría -10,85 %.

**B. Incidencia Media, Duración Media y Prevalencia:** los indicadores de Incidencia Media y Prevalencia, se han reducido con respecto a 2019, mientras que la Duración Media ha aumentado. Esta disminución en dicha incidencia media y prevalencia se produce tanto si se consideran los procesos COVID-19 como si no considerásemos estos procesos. Sin embargo, la duración media se incrementa incluyendo los procesos COVID-19 y sin incluirlos.

Número de procesos CP con Baja Iniciados 2018-20 TOTAL

Concepto	2020	2019	2018
Nº de procesos CP con Baja Iniciados	22.222	24.927	23.401



Prevalencia CP, Incidencia Media CP y Duración Media CP TOTAL

Concepto	2020	2019	2018
Prevalencia CP	3,60	3,69	3,84
Incidencia Media CP	2,85	3,17	3,53
Duración Media CP	45,45	40,02	40,36

C. Actividades de control en Contingencias Profesionales: las actividades de control en Contingencias Profesionales se han reducido, de forma significativa, con respecto a 2019 (-22,53 %). Dicha disminución viene motivada por la declaración del estado de alarma para hacer frente a la situación de emergencia sanitaria causada por la COVID-19.

Actividades de control en CP 2018-20

Concepto	2020	2019	2018
Primera consulta valoración AT y EP	2.767	4.233	4.349
Consulta sucesiva valoración AT y EP	5.930	6.994	6.298

D. Porcentaje Incapacidad Temporal sobre cuotas recaudadas en Contingencia Profesional: Se ha incrementado hasta situarse en 13,23 % debido, principalmente, al incremento en la prestación (+0,26 %) y a la disminución en mayor proporción de los derechos reconocidos netos (-3,49 %).

ITCP 2018-20 (% sobre cuotas)

Concepto	2020	2019	2018
Valor	13,23%	12,74%	13,44%



## INCAPACIDAD, MUERTE Y SUPERVIVENCIA

En 2020, los expedientes aceptados por Incapacidad Permanente Absoluta y por Muerte han aumentado con respecto a los expedientes aceptados en 2019.

En cambio, los expedientes aceptados por Lesiones Permanentes no Invalidantes, por Incapacidad Permanente Parcial, por Incapacidad Permanente Total y por Gran Invalidez se han reducido con respecto a 2019.

## PRESTACIÓN POR CUIDADO DE MENORES ENFERMOS

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

El número de prestaciones que se han resuelto favorablemente con respecto al número de prestaciones solicitadas representa el 97,30 % en 2020, porcentaje significativamente más elevado que el alcanzado en el ejercicio anterior (vs. 93,80 % en 2019).

### Indicadores de IMS 2018-20

Concepto	2020	2019	2018
Expedientes aceptados por lesiones permanentes no invalidantes	395	510	419
Expedientes aceptados por incapacidad permanente parcial	24	31	38
Expedientes aceptados por incapacidad permanente total	172	213	205
Expedientes aceptados por incapacidad permanente absoluta	17	14	20
Expedientes aceptados por gran invalidez	5	6	2
Expedientes aceptados por muerte	42	29	54

### Indicadores de CUME 2018-20

Datos acumulados a diciembre	2020	2019	2018
Expedientes iniciados en el periodo	108,00	121,00	91,00
Procesos finalizados en el periodo	99,00	66,00	63,00
Nº de procesos en vigor al final del periodo	190,00	180,00	127,00
Nº de días de procesos finalizados	31.833,00	24.372,00	29.186,00
Nº de días indemnizados	69.902,00	55.508,00	42.345,00
Gasto generado en el periodo	3.222.616,45	2.325.074,02	1.799.164,42
Gasto por día indemnizado	46	42	43
Prestaciones favorables con respecto a prestaciones solicitadas	97,30%	93,80%	88,24%

El volumen de expedientes iniciados en el periodo se ha reducido (-10,74 % vs. 2019) así como la duración media (321,55 días en 2020 vs. 369,27 en 2019).

### RIESGO DE EMBARAZO Y LACTANCIA

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

El volumen de prestaciones tramitadas se ha reducido con respecto a 2019 (-16,97% vs. 2019), así como la duración media de dicha prestación (80,06 días en 2020 vs. 84,97 días en 2019).

#### Duración media CUME 2018-20 (días)

Concepto	2020	2019	2018
Valor	321,55	369,27	463,26

#### Indicadores de PREL 2018-20

Concepto	2020	2019	2018
Nº solicitudes tramitadas	3.145	3.788	4.296
Prestaciones aceptadas en el periodo sobre las prestaciones tramitadas en el periodo	2.297	2.961	3.643

#### Duración media PREL 2018-20 (días)

Concepto	2020	2019	2018
Valor	80,06	84,97	81,89

### 5.1.4. Actividad Asistencial

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

La disminución de los indicadores de actividad asistencial, tanto en el nivel asistencial ambulatorio como en el hospitalario viene motivada, principalmente, por la declaración del estado de alarma para hacer frente a la situación de emergencia sanitaria causada por la COVID-19, así como por la disminución en la afiliación, consecuencia también de dicha situación sanitaria.

#### INDICADORES DE ACTIVIDAD AMBULATORIA

En el año 2020 el volumen de primeras consultas y urgencias se ha reducido significativamente en comparación con 2019 (-13,58 % vs. 2019), al igual que las consultas sucesivas (-13,31 % vs. 2019).

Los tratamientos de fisioterapia se han reducido en relación al ejercicio anterior (-26,47 % vs. 2019) mientras que las pruebas de radiología se han incrementado ligeramente con respecto a 2019 (+2,94 % vs. 2019).



Indicadores de actividad asistencial ambulatoria 2018-20 TOTAL

Prestación sanitaria	2020	2019	2018
Primeras consultas	8.655	41.435	39.865
Consultas sucesivas	76.533	88.288	88.581
Sesiones fisioterapia	117.501	159.794	147.342
RX	30.834	29.952	28.896
Urgencias	27.153	36.860	35.325



## INDICADORES DE ACTIVIDAD HOSPITALARIA

El análisis de la actividad llevada a cabo por los diferentes Servicios del Hospital MAZ Zaragoza durante el ejercicio 2020 permite observar un decremento del volumen de estancias en -25,57%, en relación con la hospitalización convencional. En cambio, dicho indicador se ha incrementado un +18,31 % si nos referimos a la hospitalización en UCI.

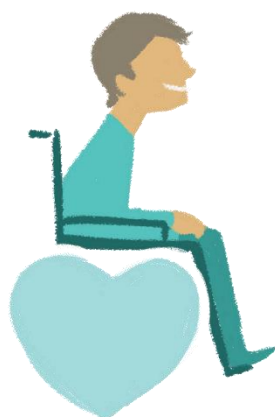
En cuanto a la actividad de consultas, a nivel global, se ha producido una reducción de actividad con respecto a 2019 (-21,30 % vs. 2019); las pruebas de diagnóstico por imagen también han disminuido (-23,67 % vs. 2019); y, finalmente, la actividad de urgencias también ha disminuido en relación al ejercicio anterior (-18,73 % vs. 2019).

Respecto a la actividad quirúrgica, el número de intervenciones se ha reducido respecto a 2019 (-25,83%), así como el volumen de sesiones de fisioterapia (-34,59 %).

## Indicadores de actividad asistencial hospitalaria 2019-20 TOTAL

HOSPITALIZACIÓN		2020	2019	Variación
Camas Funcionantes		68	104	-34,62%
INGRESOS		2.471	3.386	-27,02%
ALTAS		2.475	3.385	-26,88%
ESTANCIAS		9.264	12.447	-25,57%
Estancia media		3,75	3,68	1,99%
UCI		2020	2019	Variación
Camas Funcionantes		7	7	0,00%
INGRESOS		119	144	-17,36%
ALTAS		120	142	-15,49%
ESTANCIAS		672	568	18,31%
Estancia media		5,65	3,94	43,16%
CONSULTAS EXTERNAS		2020	2019	Variación
CONSULTAS		70.152	89.137	-21,30%
Promedio diario consultas		284,02	360,88	-21,30%
CONSULTAS – ANESTESIA		2.335	2.653	-11,99%
Promedio diario consultas		9,45	10,74	-11,99%
Promedio mensual consultas por médico		19,52	21,34	-8,54%
CONSULTAS - CIRUGÍA PLÁSTICA		1.111	1.740	-36,15%
Promedio diario consultas		4,50	7,04	-36,15%
Promedio mensual consultas por médico		46,52	68,08	-31,66%
CONSULTAS - MEDICINA INTERNA		2.393,00	3.440,00	-30,44%
Promedio diario consultas		9,69	13,93	-30,44%
Promedio mensual consultas por médico		44,51	65,45	-31,99%

## Indicadores de actividad asistencial hospitalaria 2019-20 TOTAL (continuación)



CONSULTAS EXTERNAS	2020	2019	Variación
CONSULTAS - NEUROCIRUGÍA	4.296	4.266	0,70%
Promedio diario consultas	17,39	17,27	0,70%
Promedio mensual consultas por médico	72,91	71,10	2,55%
CONSULTAS - OFTALMOLOGÍA	1.064	1.472	-27,72%
Promedio diario consultas	4,31	5,96	-27,72%
Promedio mensual consultas por médico	67,68	57,86	16,98%
CONSULTAS - REHABILITACIÓN	11.879	16.518	-28,08%
Promedio diario consultas	48,09	66,87	-28,08%
Promedio mensual consultas por médico	229,68	291,01	-21,08%
CONSULTAS - TRAUMATOLOGÍA	21.126	24.268	-12,95%
Promedio diario consultas	85,53	98,25	-12,95%
Promedio mensual consultas por médico	99,97	106,72	-6,32%
CONSULTAS - UNIDAD DE MEDICINA ASISTENCIAL	4.845	6.034	-19,71%
Promedio diario consultas	19,62	24,43	-19,71%
Promedio mensual consultas por médico	201,88	251,42	-19,71%
ACTIVIDAD QUIRÚRGICA	2020	2019	Variación
INTERVENCIONES	2.366	3.190	-25,83%
Promedio diario intervenciones	9,58	12,97	-26,13%
URGENCIAS	2020	2019	Variación
URGENCIAS	22.416	27.582	-18,73%
Urgencias ingresadas	922	1.218	-24,30%
Tiempo medio en urgencias	85,53	66,54	28,54%
Tiempo medio inicio asistencia	8,97	11,04	-18,75%
Tiempo medio asistencia	76,56	55,50	37,95%


**Indicadores de actividad asistencial hospitalaria 2019-20 TOTAL (continuación)**

<b>FISIOTERAPIA</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Variación</b>
Sesiones de fisioterapia	48.996	74.904	-34,59%
Promedio diario de sesiones	199,17	304,49	-34,59%
Promedio mensual sesiones por fisioterapeuta	211,44	318,47	-33,61%
<b>LABORATORIO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Variación</b>
Determinaciones	363.003	437.374	-17,00%
Peticiones	16.430	15.461	6,27%
Ratio determinaciones por petición	22,09	28,29	-21,90%
<b>DIAGNÓSTICO POR IMAGEN</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Variación</b>
<b>PRUEBAS</b>	<b>63.765</b>	<b>83.544</b>	<b>-23,67%</b>
Ecografías	2.949	3.792	-22,23%
Procedimientos especiales	78	116	-32,76%
Radiología simple	52.046	68.887	-24,45%
Resonancia magnética	6.236	7.901	-21,07%
TAC	2.456	2.848	-13,76%

La recaudación por Contingencias Comunes se incrementa (+6,86 % vs. 2019), aunque si no consideramos el efecto del suplemento financiero por Contingencias Comunes, dicho incremento sería del (+1,6 %). Adicionalmente, el aumento de las prestaciones sociales en esta contingencia (+15,48 %) ha provocado que el resultado a distribuir haya sido igual a -70,66 millones de euros, mientras que en 2019 fue de -53,69 millones de euros.

Composición del Resultado a distribuir 2018-20 (M€)

Concepto	2020	2019	2018
Resultado de las operaciones no financieras	-72,17	-61,83	-32,32
Resultado de las operaciones financieras	0,32	0,38	0,26
+/- Resultado de ejercicios anteriores (120+122)	1,19	7,76	8,19



## COLECTIVO PROTEGIDO

MAZ cuenta con un colectivo protegido por Contingencias Comunes a 31 de diciembre de 2020 de 508.821 personas frente a 528.869 en 2019 (-3,79 %).

## INDICADORES DE GESTIÓN DE CONTINGENCIAS COMUNES

A pesar de las limitadas competencias que la mutua tiene en la gestión de esta contingencia, se intentan agotar todas las posibilidades legales con el fin de maximizar la eficacia de las actuaciones sobre los procesos. Para ello, MAZ cuenta con una gestión profesional y eficiente de la prestación y un seguimiento médico y atención especializada, de los trabajadores afectados por Incapacidad Temporal, con una labor de colaboración y diálogo continuo con todos los agentes e instituciones públicas implicadas.

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

Si tenemos en cuenta los procesos COVID-19, el absentismo en 2020 sería del 3,63% y sin procesos COVID-19 es de 2,96 %.

El número de procesos iniciados, incluyendo los procesos COVID-19, ha alcanzado los 205.722 procesos a cierre de 2020.

Sin considerar los procesos COVID, el número de procesos iniciados disminuye con respecto al ejercicio anterior (-25,03 % vs. 2019).



### Absentismo CC 18-20 (%) TOTAL

Concepto	2020	2019	2018
Jornadas Perdidas CC vs. Jornadas Totales CC	3,63%	2,83%	2,72%

### Número de procesos CC con baja iniciados (procesos acumulados) 2018-20 TOTAL

Concepto	2020	2019	2018
Autónomos	21.428	13.934	12.966
Empresa	184.294	134.814	125.230
<b>Total</b>	<b>205.722</b>	<b>148.748</b>	<b>138.196</b>

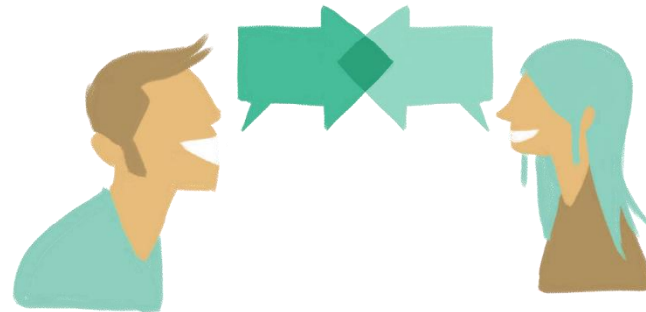
**B. Incidencia Media, Duración Media y Prevalencia:**

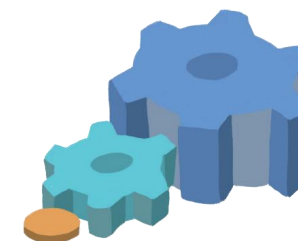
Los ratios de Incidencia Media, Duración Media y Prevalencia se presentan de forma diferenciada por régimen dadas las distintas características de sus procesos. En el caso del régimen por cuenta ajena, el indicador de Duración Media, considerando los procesos COVID-19, disminuye con respecto al ejercicio anterior, mientras que los indicadores de gestión (Incidencia Media y Prevalencia) se incrementan. Igualmente ocurre en el régimen de cuenta propia.

Si no incluimos los procesos COVID-19, en el caso del régimen por cuenta ajena, el indicador de Duración Media continúa la tendencia negativa de los últimos ejercicios, mientras que los indicadores de gestión (Incidencia Media y Prevalencia) han mejorado. En el régimen por cuenta propia, los indicadores de gestión (Duración Media y Prevalencia) han empeorado, mientras que la Incidencia Media ha mejorado.

Prevalencia CC, Incidencia CC y Duración media CC TOTAL

Concepto	2020	2019	2018
Incidencia Autónomos	14,54	9,98	10,10
Incidencia Cuenta Ajena	39,50	27,70	26,73
Duración Media Autónomos	72,57	85,52	88,11
Duración Media Cuenta Ajena	33,87	36,30	36,27
Prevalencia Autónomos	37,55	30,74	29,72
Prevalencia Cuenta Ajena	38,85	32,02	30,57





### C. Propuestas de alta:

Entre las competencias que las mutuas pueden ejercer en el control de esta contingencia se encuentra la posibilidad de realizar propuestas de alta de procesos en Contingencias Comunes. En MAZ la evolución del indicador de propuestas de alta de más de 15 días de duración ha sido al alza, alcanzando el 17,59 % en 2020 si no se consideran los procesos COVID, siendo del 12 % si se incluyen. A su vez, el ratio de propuestas aceptadas entre el total de propuestas de alta realizadas ha aumentado en 1,42 puntos porcentuales y 1,23 respectivamente a la inclusión o no del COVID.

Las actividades de control en esta contingencia, sin embargo, se han reducido con respecto al ejercicio anterior, en concreto, las primeras consultas de control, un 33,17 % y las consultas sucesivas, el 38,41 %.

### D. Porcentaje Incapacidad Temporal Cuotas recaudadas en Contingencia Común:

Ha empeorado hasta situarse en 143,68 %, ello es debido al incremento en la prestación con respecto al ejercicio anterior de un (+18,74 %) y a la disminución de los derechos reconocidos netos (-1,12 %).

#### Propuestas de alta 2018-20 (%) TOTAL

Concepto	2020	2019	2018
Propuestas de alta cuenta ajena procesos > 15 días	12,00%	17,37%	16,34%
Propuestas denegadas vs. realizadas (%)	40,45%	35,35%	35,16%
Propuestas aceptadas vs. realizadas (%)	38,75%	37,52%	39,47%

#### Actividades de control en Contingencias Comunes 2018-20 (%) TOTAL

Concepto	2020	2019	2018
Primeras consultas I.T.C.C	22.755	34.048	32.514
Consultas sucesivas I.T.C.C	42.826	69.532	68.726

#### ITCC (% sobre cuotas) 2018-20

Concepto	2020	2019	2018
Valor	143,68%	119,64%	103,09%

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

En el ejercicio 2020 el resultado ha sido de -6,28 millones de euros frente a 3,19 millones de euros en 2019. El volumen de solicitudes presentadas se ha incrementado significativamente con respecto al ejercicio anterior (+334,82 % vs. 2019) y las resoluciones denegadas también se han incrementado casi en la misma proporción (+282,35 %). Además, el volumen de reclamaciones también se ha incrementado con respecto a las del ejercicio anterior (+775 % vs. 2019).

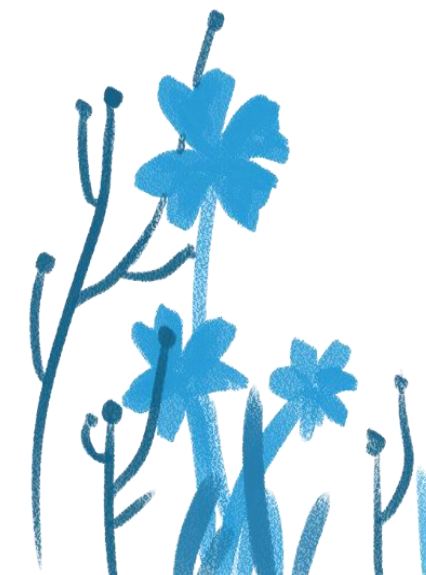
#### Indicadores de CATA 2018-20

Tipos de solicitudes	2020	2019	2018
SOLICITUDES ACEPTADAS	128	32	48
SOLICITUDES DENEGADAS	260	68	45
SOLICITUDES PENDIENTES DE RESOLUCIÓN	91	8	6
SOLICITUDES DESISTIDAS	8	4	6
<b>TOTAL SOLICITUDES PRESENTADAS</b>	<b>487</b>	<b>112</b>	<b>105</b>
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>70</b>	<b>8</b>	<b>18</b>

Asimismo, la duración media de la prestación abonada ha disminuido hasta los 164 días frente a los 339 días de 2019.

#### Duración media CATA 2018-20 (días)

Concepto	2020	2019	2018
Valor	164	339	297





## Cuenta de Resultados 2019-20 (€)

Concepto	2020	2019	Var (%)
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	408.947,40	345.549,87	18,35%
Exceso de provisiones			
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (5)</b>	<b>408.947,40</b>	<b>345.549,87</b>	<b>18,35%</b>
Transferencias y subvenciones recibidas			
Aprovisionamientos			
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-181.601,68	-186.100,64	-2,42%
12. Amortización del inmovilizado	-73.857,83	-58.598,09	26,04%
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (11+12)</b>	<b>-255.459,51</b>	<b>-244.698,73</b>	<b>4,40%</b>
<b>I. RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A)+ (B)</b>	<b>153.487,89</b>	<b>100.851,14</b>	<b>52,19%</b>
Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta			
14. Otras partidas no ordinarias	-13.927,36	-34.821,81	-60,00%
<b>II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+14)</b>	<b>139.560,53</b>	<b>66.029,33</b>	<b>111,36%</b>
15. Ingresos financieros	107.760,67	111.197,92	-3,09%
Gastos financieros			
18. Variación del valor razonable en activos financieros		63.764,89	
Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros			
<b>III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+18)</b>	<b>107.760,67</b>	<b>174.962,81</b>	<b>-38,41%</b>
<b>IV. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>	<b>247.321,20</b>	<b>240.992,14</b>	<b>2,63%</b>
21. Impuesto sobre beneficios	-29.543,34	-44.731,78	-33,95%
<b>V. RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS (IV+21)</b>	<b>217.777,86</b>	<b>196.260,36</b>	<b>10,96%</b>

El resultado de la gestión ordinaria del Patrimonio Privativo (0,15 millones de euros) supone un incremento del 52,19 % con respecto a 2019 y el resultado neto del ejercicio después de impuestos (0,22 millones de euros) se ha incrementado en 10,96 %.



MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº11

# INDICADORES GLOBAL REPORTING INICIATIVE (GRI) 2020

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>GRI 101: Fundamentos</b>		
101 Fundamentos	26-27	
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>		
<b>1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
102-1 Nombre de la organización	2	Introducción
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	8	
102-3 Ubicación de la sede	2	Sancho y Gil, 2-4; Zaragoza, España
102-4 Ubicación de las operaciones	12	España
102-5 Propiedad y forma jurídica	8	Mutua MAZ Colaboradora con la Seguridad Social
102-6 Mercados servidos	12	Informe de gestión 2020
102-7 Tamaño de la organización	9	Cifras relevantes y Personas
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	45-56	Personas
102-9 Cadena de suministro	83-86	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No ha habido
102-11 Principio o enfoque de precaución		
102-12 Iniciativas externas	10, 82	Pacto Mundial de Naciones Unidas
102-13 Afiliación a asociaciones		DFA, Plena Inclusión Aragón, SUMA, ARAHEALTH, Cluster IDIA: Investigación, Universidades, Desarrollo e Innovación en Aragón Asociación Española para la calidad (AEC)
<b>2. ESTRATEGIA</b>		
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-7	Carta del Presidente y Carta del Director Gerente
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales		Modelo de Control Interno y Sistema de Control y Gestión de Riesgos. Informe de Buen Gobierno
<b>3. ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		Código Ético, Manual de Bienvenida, Manual de funciones y competencias, Empresa Saludable, Pacto Mundial de Naciones Unidas
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		Portal de Transparencia, Código de Conducta, Modelo de Control Interno

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>4. GOBERNANZA</b>		
102-18 Estructura de gobernanza		Informe de Gobierno Corporativo 2020
102-19 Delegación de autoridad		
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		Los cargos ejecutivos sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales son los directores de las diferentes áreas en las que se organiza MAZ y rinden cuentas directamente al Director Gerente
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		Informe de Gobierno Corporativo 2020
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno		El Presidente ejerce el gobierno directo e inmediato de la mutua
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	6-8 IGC	Junta General. En Informe de Gobierno Corporativo 2020
102-25 Conflictos de intereses	11, 17-19, 20, 22, 26 IGC	Código Ético y la firma anual de certificado de incompatibilidad declarando que conocen el contenido de la responsabilidad descrita en el artículo 91,4 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social y que no se encuentran incursos en ninguna de las incompatibilidades y prohibiciones literalmente reguladas en el RD 8/2015 y en el RD 1993/1995
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	6-8 IGC	Ley de Mutuas
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		La Junta Directiva evalúa periódicamente los asuntos relevantes económicos, sociales y medioambientales. Las medidas adoptadas, consecuencia de esta rendición de cuentas, son la solicitud de información adicional referente a un hecho concreto
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	27	El órgano superior de gobierno analiza cada dos meses los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales		
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		El Director Gerente, el Director del Área Sanitaria y Control de Gestión y el Director del Área Jurídica y Prestaciones
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	6, 10, 11, 16 IGC	Presidente y Director Gerente trasladan las preocupaciones a la Junta Directiva. En Informe de Gobierno Corporativo 2020 (IGC)

\*Código Ético y la firma anual de certificado de incompatibilidad declarando que conocen el contenido de la responsabilidad descrita en el artículo 91,4 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social y que no se encuentran incursos en ninguna de las incompatibilidades y prohibiciones literalmente reguladas en el RD 8/2015 y en el RD 1993/1995

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		MAZ a través de su Plan Estratégico P.O.8.1.1: "Implantar en MAZ un sistema de gestión integrada de riesgos" estructura sus categorías de riesgos en la organización, en riesgos: Estratégicos, Operativos, Cumplimiento y Tecnológico; que se desglosan en once grupos de riesgo. El seguimiento se realiza con carácter semanal mediante la información directa del estado de riesgos por parte del Departamento de Cumplimiento Normativo a Dirección Gerencia, y cuando es convocado o hay necesidad de informar, el Departamento de cumplimiento da parte al Comité de Auditoría y Cumplimiento, ante quien se rinde cuentas anualmente mediante informe de actuaciones
102-35 Políticas de remuneración		Portal de Transparencia
102-36 Proceso para determinar la remuneración		Portal de Transparencia. No se recurre a consultores para determinar la remuneración
102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		Remuneración según normativa vigente
102-38 Ratio de compensación total anual		La persona mejor pagada de la organización cobra 127,8% veces más que la media de la plantilla (sin incluir en esta media la persona mejor pagada)
102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		En 2020 el incremento salarial sobre la masa salarial bruta fue del 4,64% para toda la plantilla
<b>5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
102-40 Lista de grupos de interés		Clientes mutualistas y trabajadores protegidos, Personas, Alianzas, Sociedad y Proveedores
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	58	Todos los empleados
102-42 Identificación y selección de grupos de interés		Usuarios y pacientes: encuestas de satisfacción. Personas: encuestas de clima laboral. En próximas Memorias se tiene previsto extender el plan de consultas y diálogo al conjunto de grupos de interés
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés		El diálogo con nuestros grupos de interés (incluyendo las específicas como parte del proceso de preparación del informe) se realiza tanto de manera formal como informal. La frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés la determina la importancia de los asuntos a tratar
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	14-18	Estamos centrados en la salud de las personas de nuestro entorno

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>		
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		No consolida información financiera con ninguna entidad (Balance de situación...)
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		En próximos Informes se tiene previsto realizar el plan de cobertura externa con la inclusión de los riesgos relevantes en los diferentes apartados creados para cada grupo de interés
102-47 Lista de temas materiales		En esta Memoria de 2020 se comprende que el desarrollo sostenible es consustancial a la actividad de MAZ, cómo se integra en su estrategia organizativa y los resultados de la evaluación del desempeño en este contexto para cada uno de nuestros grupos de interés (especialmente para el Grupo "Personas"). La información es completa en lo referente al funcionamiento y objetivos de MAZ en 2019 en todos sus centros, no habiéndose omitido información relevante de interés para nuestros grupos de interés
102-48 Reexpresión de la información		Ninguno
102-49 Cambios en la elaboración de informes		Ninguno
102-50 Periodo objeto del informe		2020
102-51 Fecha del último informe		2019
102-52 Ciclo de elaboración de informes		Anual
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe		<a href="mailto:RSCMAZ@maz.es">RSCMAZ@maz.es</a>
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		Como en las anteriores memorias, la opción elegida es la 'Esencial'
102-55 Índice de contenidos GRI		
102-56 Verificación externa		Según el Código de Conducta de MAZ, la veracidad de la información es un principio básico en todas sus actuaciones: los empleados deben transmitir de forma veraz toda la información que tengan que comunicar, interna y externa, y en ningún caso proporcionarán, a sabiendas, información incorrecta o inexacta que pueda inducir a error al que la recibe. Siguiendo las recomendaciones de GRI, MAZ ha recurrido también a verificación externa. El verificador de la Memoria ha elaborado el gap existente entre la información requerida y la presentada a lo largo de todo el proceso. El Director Gerente ha sido partícipe de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>		
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	87-113	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido		
201-2 Implicaciones financiera y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	28	Compromiso con el medioambiente
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	58	Convenio colectivo y otros beneficios sociales
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		Únicamente se contemplan las bonificaciones por la contratación bonificadas de trabajadores 97.799,01 euros.
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		Cobertura nacional
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		Convenio colectivo. Superior al SMI
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		100 % españoles
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		Ver "Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social" AMAT <a href="http://www.amat.es/">http://www.amat.es/</a>
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		No material
203-2 Impactos económicos indirectos significativos		No material
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		No aplica

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		La entidad cuenta con un Manual de Riesgos Penales, donde se explican los supuestos en los que pueden darse actuaciones de corrupción: corrupción entre particulares, tráfico de influencias, malversación y cohecho
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		La entidad a través de un sistema de gestión de Cumplimiento normativo
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Los riesgos son evaluados por la entidad para el diseño de sus medidas de seguridad para mitigar los mismos
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		Se ha analizado todos los procesos y evaluado los riesgos de corrupción en los mismos
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		Establecimiento de planes de formación para sensibilización de la plantilla
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		No se han detectado
<b>COMPETENCIA DESLEAL</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		No aplica
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		No aplica
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		No aplica
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>		
<b>MATERIALES</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	36-37	
301-2 Insumos reciclados		No se producen
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		No se producen



INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>ENERGÍA</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	38-40	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
302-1 Consumo energético dentro de la organización	40	
302-2 Consumo energético fuera de la organización		No se dispone
302-3 Intensidad energética		
302-4 Reducción del consumo energético	41	
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		
<b>AGUA</b>	38	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
303-1: Extracción de agua por fuente		Fuente pública
303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		No se ha dado el caso
303-3: Agua reciclada y reutilizada		Uso de agua exclusivamente sanitario. Se vierte al alcantarillado público.
<b>BIODIVERSIDAD</b>		No material
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		Todas las instalaciones de la Entidad se ubican en terrenos urbanos por lo que no afectan a espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad
304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		No hay actividad en áreas protegidas o de alta biodiversidad
304-3 Hábitats protegidos o restaurados		No se ha afectado ningún hábitat
304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		No aplica

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>EMISIONES</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	41-44	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	42	
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	35	En los próximos informes se realizará su cálculo.
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		
305-5 Reducción de las emisiones de GEI		
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono		
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		Se cumple con la legislación vigente de calderas
<b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino		No se producen
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		Normativa de medioambiente vigente y conforme a las directrices del servicio de prevención propio de MAZ
306-3 Derrames significativos		No se han producido
306-4 Transporte de residuos peligrosos		No aplica
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		No aplica
<b>CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>	<b>28-33</b>	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		No ha habido multas

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>EVALUACION AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>	<b>83,86</b>	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		La elección del 100% de los proveedores de MAZ siguen los criterios definidos en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		MAZ no ha tenido impacto negativo como consecuencia de algún proveedor al actuar internamente de forma inmediata y tomar las medidas oportunas para solventar el problema
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>		
<b>EMPLEO</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	47	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	48	Contratación 2020. Portal de Transparencia
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		Todos los empleados acceden a los mismos beneficios
401-3 Permiso parental		Durante este año ha habido 2 paternidades y en todos los casos han accedido al permiso parental
<b>RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Según Convenio Colectivo de aplicación

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	53-55	Empresa saludable
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	1	
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	56	
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		No existen profesiones con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad
403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos		Alineados con las demandas de los sindicatos
<b>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	61-63	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	48,64	Informe de Gobierno Corporativo
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		Los salarios base de los empleados para cada una de las categorías profesionales están regulados por el Convenio Colectivo, siendo idénticos para hombres y mujeres. Proceso unificado de selección

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		No se han detectado
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		No aplica
<b>TRABAJO INFANTIL</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		No aplica
<b>TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		No aplica
<b>PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		No hay
<b>EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		MAZ asume en sus prácticas laborales la Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus protocolos. No existe riesgo en esta materia por lo que MAZ no imparte formación específica a sus empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con los derechos humanos. No obstante, el 100 % de los empleados de MAZ han sido formados en este aspecto a través de la remisión del Código de Conducta, el Manual de Bienvenida, junto al recordatorio de estos documentos en los diferentes comunicados remitidos a través de la Intranet
412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		La elección del 100 % de las inversiones de MAZ siguen los criterios definidos en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	71	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	72	
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales		No hay

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>	<b>83-86</b>	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		La elección del 100 % de los proveedores de MAZ siguen los criterios definidos en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		MAZ no ha tenido impacto negativo como consecuencia de algún proveedor al actuar internamente de forma inmediata y tomar las medidas oportunas para solventar el problema
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos		No hay
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		Certificado AENOR Empresa Saludable
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		No ha habido
<b>MARKETING Y ETIQUETADO</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		Portal de Transparencia
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		No hay
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		No hay

INDICADORES GRI	PÁGS	DESCRIPCIÓN
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		Normas internas de Protección de Datos, Registro de actividades de Tratamiento (publicado en portal de transparencia) y política de privacidad (web)
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		El Delegado de Protección de Datos y el Responsable de Seguridad diseñan un sistema de gestión de riesgos en materia de protección de datos. Periódicamente los hechos relevantes se reportan a Dirección Gerencia
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Tras identificar los riesgos de protección de datos en los procesos, se evalúan y se diseñan las medidas de seguridad tendentes a la minoración de los mismos
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		No constan
<b>CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		No ha habido



## Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad de MAZ 2020

Se ha revisado la información no financiera contenida en el Informe de Sostenibilidad del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020. El Informe ha sido realizado de conformidad con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción esencial. Mutua MAZ es responsable del cumplimiento de los requisitos de materialidad y de la elaboración de toda la información reflejada con el objetivo de que el Informe sea cada vez más pertinente, creíble y fácil de usar.

El Informe refleja el interés de Mutua MAZ en materia ASG (ambiental, social y de buen gobierno) e incluye la estrategia que se desarrollará en los siguientes años en cuanto a las herramientas de control de riesgos no financieros. Mutua MAZ tiene definidos sus grupos de interés y los asuntos materiales.

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

Se han llevado a cabo entrevistas por medios virtuales (Teams) y mediante correo electrónico con responsables y personal de los diferentes departamentos de Mutua MAZ. Se han comprobado los procesos que dispone Mutua MAZ para determinar cuáles son los aspectos materiales y la participación de los grupos de interés en los mismos.

### Conclusiones

No existen indicios para pensar que este Informe de Sostenibilidad no proporcione una imagen razonable y equilibrada del desempeño de los indicadores no financieros de Mutua MAZ, tanto por la veracidad de los datos del Informe como por la selección general de su contenido.

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

### Recomendaciones

Mutua MAZ debe seguir desarrollando sus políticas de control de riesgos y de medición de impactos positivos y negativos en temas medioambientales y sociales. Se recomienda también elaborar una matriz de materialidad que englobe la participación de sus grupos de interés. De manera interna se explicitará a los responsables de las diferentes áreas de Mutua MAZ las recomendaciones pertinentes, así como todos los hechos relevantes que afecten a las recomendaciones especificadas.



Juan Miguel Royo Abenia  
En Zaragoza, a 2 de julio de 2021

**MAZ**

MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº11

# ANEXO I: RED DE CENTROS

## RED DE CENTROS PROPIOS

Centros gestionados por personal de Mutua MAZ. Para una consulta completa y actualizada de nuestra Red de Centros:

[www.maz.es/Nuestros-centros](http://www.maz.es/Nuestros-centros)

### ANDALUCÍA

#### CENTRO MAZ ALMERÍA

Carretera Níjar - Los Molinos. Edif. Mago 119  
Local 1, 04009 Almería (Almería)  
Tel: 950270029  
Actividades: Control IT, Administración General

#### CENTRO MAZ CÁDIZ

Avenida Consejo De Europa. Recinto Interior  
Zona Franca. Edificio Atlas Módulos B14-B17  
11011 Cádiz (Cádiz)  
Tel: 956265775  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

#### CENTRO MAZ CÓRDOBA

Avenida Escriba Lubna 8 Bajo 14005 Córdoba  
(Córdoba)  
Tel: 957404044  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

#### CENTRO MAZ EL EJIDO

Paseo Alcalde García Ación 34-36 Bajo 04700  
El Ejido (Almería)  
Tel: 950487914  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

#### CENTRO MAZ GRANADA

Avenida Andalucía 112 18198 Huetor Vega  
(Granada)  
Tel: 958125941  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

#### CENTRO MAZ HUELVA

Avenida Alemania 120 L 1-2 21002 Huelva  
(Huelva)  
Tel: 959254511  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

#### CENTRO MAZ LEPE

Avenida Andalucía 67 3 21440 Lepe (Huelva)  
Tel: 959384370  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

#### CENTRO MAZ LINARES

Avenida Primero De Mayo. Parque  
Empresarial Santana s/n 23700 Linares  
(Jaén)  
Tel: 953652092  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

#### CENTRO MAZ MÁLAGA

Calle Hilera 15 29007 Málaga (Málaga)  
Tel: 952611643  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,

Administración General

#### CENTRO MAZ MARBELLA

Calle San Juan Bosco 6-8 29601 Marbella  
(Málaga)  
Tel: 952898402  
Actividades: Administración General, Control IT

#### CENTRO MAZ MORÓN DE LA FRONTERA

Avenida De Pruna 49 41530 Morón De La  
Frontera (Sevilla)  
Tel: 955854890  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

#### CENTRO MAZ MOTRIL

Calle Cuevas 14 Bajo 18600 Motril (Granada)  
Tel: 958824066  
Actividades: Control IT, Administración  
General

#### CENTRO MAZ SEVILLA

Calle José M<sup>a</sup> Moreno Galván 18 Bajo 41018  
Sevilla (Sevilla)  
Tel: 954467161  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General, Parking

### ARAGÓN

#### CENTRO MAZ ALAGÓN

Avenida Zaragoza 6 Local 50630 Alagón  
(Zaragoza)  
Tel: 976612539  
Actividades: Ambulatorio

### **CENTRO MAZ ALCAÑIZ**

Calle Andrés Vives 2 44600 Alcañiz (Teruel)  
Tel: 978833277  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

### **CENTRO MAZ ANDORRA**

Calle Casimiro Escrig 11 44500 Andorra  
(Teruel)  
Tel: 978843544  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

### **CENTRO MAZ BARBASTRO**

Polígono Valle Del Cinca C/D-F 22300  
Barbastro (Huesca)  
Tel: 974310610  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

### **CENTRO MAZ BENASQUE**

Avenida Luchón s/n 2º B 22440 Benasque  
(Huesca)  
Tel: 974551739  
Actividades: Ambulatorio, Control IT

### **CENTRO MAZ BORJA**

Calle Polvorín s/n 50540 Borja (Zaragoza)  
Tel: 976868485  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

### **CENTRO MAZ CALAMOCHA**

Calle Corona De Aragón 5 44200 Calamocha  
(Teruel)  
Tel: 978730186  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

### **CENTRO MAZ CALATAYUD**

Calle Ramón y Cajal 18 Bajos 50300  
Calatayud (Zaragoza)  
Tel: 976885450  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

### **CENTRO MAZ EJEA DE LOS CABALLEROS**

Paseo Del Muro 85 Bajo 50600 Ejea De Los  
Caballeros (Zaragoza)  
Tel: 976663637  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

### **CENTRO MAZ EL BURGO DE EBRO**

Polígono El Espartal - Cañada Real de las  
Peñas s/n 50730 EL Burgo de Ebro  
(Zaragoza)  
Tel: 976104970  
Actividades: Ambulatorio

### **CENTRO MAZ FRAGA**

Calle Teruel 27 22520 Fraga (Huesca)  
Tel: 974471422  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

### **CENTRO MAZ HUESCA**

Calle Fraga 13 22004 Huesca (Huesca)  
Tel: 974223787  
Actividades: Ambulatorio, Administración  
General, Control IT

### **CENTRO MAZ HUESCA RAMON Y CAJAL**

Avenida Ramón y Cajal 31 22001 Huesca  
(Huesca)  
Tel: 974223787  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

### **CENTRO MAZ MONZÓN**

Camino Aciprés (Polígono Paules) s/n 22400  
Monzón (Huesca)  
Tel: 974404907  
Actividades: Ambulatorio, Control IT

### **CENTRO MAZ TARAZONA**

Calle Carrera De Zaragoza 2 50500 Tarazona  
(Zaragoza)  
Tel: 976642514  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

### **CENTRO MAZ TAUSTE**

Calle Zaragoza 42 50660 Tauste (Zaragoza)  
Tel: 976854775  
Actividades: Ambulatorio, Administración  
General

### **CENTRO MAZ TERUEL**

Avenida Sagunto 44 44002 Teruel (Teruel)  
Tel: 978606567  
Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

### **HOSPITAL MAZ ZARAGOZA**

**Avenida Academia General Militar 74  
50015 Zaragoza (Zaragoza)  
Tel: 976748000  
Actividades: Hospital 24 Horas, Control  
IT, Administración General, Parking,  
Almacén**

### **CENTRO MAZ ZARAGOZA PLAZA**

Avenida Diagonal 15 - Nave 1 50197  
Zaragoza (Plataforma Logística Plaza)  
(Zaragoza)  
Tel: 876768299  
Actividades: Ambulatorio

### **CENTRO MAZ ZARAGOZA SANCHO Y GIL**

Calle Sancho y Gil 2-4 50001 Zaragoza  
(Zaragoza)

Tel: 976301360

Actividades: Sede Social, Administración General

### **CENTRO MAZ ZARAGOZA SAN MIGUEL**

Calle San Miguel 32-34 50001 Zaragoza  
(Zaragoza)

Tel: 976301360

Actividades: Administración General

## **ASTURIAS**

### **CENTRO OVIEDO SUMA - UMIVALE**

Avenida Alcalde García Conde 5-7 33001  
Oviedo (Asturias)

Tel: 985119083

Actividades: Control IT, Administración General

## **CANARIAS**

### **CENTRO MAZ GRAN CANARIA**

Calle León y Castillo 411 35007 Las Palmas  
(Gran Canaria) (Las Palmas)

Tel: 928371411

Actividades: Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ TENERIFE**

Calle Ramón y Cajal 4 Local 11 38003 Sta.  
Cruz De Tenerife (Tenerife)

Tel: 922531980

Actividades: Control IT, Administración General

## **CANTABRIA**

### **CENTRO MAZ SANTANDER**

Avenida Los Castros 116 39012 Santander  
(Cantabria)

Tel: 942318763

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

## **CASTILLA LA MANCHA**

### **CENTRO MAZ ALBACETE**

Paseo De La Cuba 12 02001 Albacete  
(Albacete)

Tel: 967246238

Actividades: Administración General

### **CENTRO MAZ ALBACETE CENTRO ASISTENCIAL**

Polígono Campollano, C/ G 29 (Ctro. Cívico)  
02001 Albacete (Albacete)

Tel: 967218247

Actividades: Ambulatorio, Control IT

### **CENTRO MAZ CIUDAD REAL**

Calle Ciruela 29 13001 Ciudad Real (Ciudad  
Real)

Tel: 926232408

Actividades: Administración General

## **CASTILLA Y LEÓN**

### **CENTRO MAZ BURGOS**

Avenida Del Cid 112-114 09006 Burgos  
(Burgos)

Tel: 947242475

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General, Parking

### **CENTRO MAZ SALAMANCA**

Calle Salesas 12-14 bajos 37005 Salamanca  
(Salamanca)

Tel: 923283930

Actividades: Administración General, Parking

### **CENTRO MAZ SORIA**

Avenida Valladolid 47 - Local 1 42004 Soria  
(Soria)

Tel: 975211908

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ VALLADOLID**

Avenida Miguel Ángel Blanco 37 47014  
Valladolid (Valladolid)

Tel: 983140141

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

## **CATALUÑA**

### **CENTRO MAZ AMPOSTA**

Calle Gran Capitán 17 Bajos 43870 Amposta  
(Tarragona)

Tel: 977701273

Actividades: Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ BARCELONA**

Calle Tarragona 110 08015 Barcelona  
(Barcelona)

Tel: 932261616

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ GERONA**

Calle Riera Bugantó 14 Bajos 17003 Girona (Girona)

Tel: 972485138

Actividades: Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ GRANOLLERS**

Calle Esteban Terradas 12 Locales B2-B3 08402 Granollers (Barcelona)

Tel: 938613652

Actividades: Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ LÉRIDA**

Avenida Madrid 23 25002 Lleida (Lleida)

Tel: 973264666

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ MATARÓ**

Avenida Maresme 51 Local A Bis A 08302 Mataró (Barcelona)

Tel: 937588755

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ TARRAGONA**

Avenida Cataluña 37 Bajo 43002 Tarragona (Tarragona)

Tel: 977211414

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ VILASECA PORTAVENTURA**

Avenida Alcalde Pere Molas - Autovía Salou/Vilaseca Km 2 43480 Vilaseca (Tarragona)

Tel: 977779043

Actividades: Ambulatorio, Control IT

## **CEUTA**

### **CENTRO MAZ CEUTA**

Paseo De La Marina Española 24 Acceso 2 (Local Pb) 51001 Ceuta (Ceuta)

Tel: 956510555

Actividades: Control IT, Administración General

## **COMUNIDAD DE MADRID**

### **CENTRO MAZ MADRID**

Calle Julián Camarillo 25 28037 Madrid (Madrid)

Tel: 915901710

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

## **COMUNIDAD VALENCIANA**

### **CENTRO ALICANTE SUMA - UMIVALE**

Calle Padre Recaredo De Los Ríos 57 03005 Alicante (Alicante)

Tel: 965105977

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ ASPE**

Avenida Constitución 39 Bajo 03680 Aspe (Alicante)

Tel: 965490590

Actividades: Ambulatorio, Rehabilitación, Control IT

### **CENTRO MAZ CASTELLÓN**

Avenida Alcora (Esq. C/La Sabina) - Edif. Maestrazgo I 12006 Castellón (Castellón)

Tel: 964247816

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ CREVILLENTE**

Avenida San Vicente Ferrer 15 B 03330 Crevillent (Alicante)

Tel: 965402183

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ ELCHE**

Plaza Congreso Eucarístico 1 03202 Elche (Alicante)

Tel: 965454541

Actividades: Ambulatorio, Administración General

### **CENTRO MAZ ELCHE CENTRO ASISTENCIAL**

Avenida Alicante 100 03203 Elche (Alicante)

Tel: 965426001

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

### **CENTRO MAZ MONÓVAR**

Travesía Lluís Martí 6 Bajo 03640 Monóvar (Alicante)

Tel: 965472651

Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

**CENTRO ORIHUELA SUMA-UMIVALE**

Avenida Príncipe De Asturias 5-7 A Baja  
03300 Orihuela (Alicante)  
Tel: 865888011  
Actividades: Administración General, Control IT

**CENTRO MAZ VALENCIA**

Calle Timoneda 4 46008 Valencia (Valencia)  
Tel: 963826269  
Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

**CENTRO MAZ VILLENA**

Calle La Virgen 34 03400 Villena (Alicante)  
Tel: 965801737  
Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

**EXTREMADURA****CENTRO MAZ ALMENDRALEJO**

Avenida Presidente Juan Carlos Rodríguez Ibarra 58 - Esquina Con C/Mérida 06200 Almendralejo (Badajoz)  
Tel: 924672300  
Actividades: Control IT, Administración General

**GALICIA****CENTRO CORUÑA SUMA - UMIVALE PRIMAVERA**

Calle Primavera 12 15006 A Coruña (La Coruña)  
Tel: 981569312  
Actividades: Control IT, Administración General

**CENTRO MAZ LUGO**

Calle Dinán 15 Bajo 27002 Lugo (Lugo)  
Tel: 982250721  
Actividades: Administración General

**CENTRO MAZ ORENSE**

Calle Bedoya 10 32004 Orense (Ourense)  
Tel: 988255436  
Actividades: Control IT, Administración General

**CENTRO MAZ SANTIAGO DE COMPOSTELA**

Vía Faraday 1 2º Izda. 2º 15890 Polígono Industrial Del Tambre (Santiago) (La Coruña)  
Tel: 981569312  
Actividades: Control IT, Administración General

**CENTRO MAZ VIGO**

Avenida De Las Camelias 101 Bajo y Entreplanta 36211 Vigo (Pontevedra)  
Tel: 986213970  
Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

**ISLAS BALEARES****CENTRO MAZ PALMA DE MALLORCA**

Calle General Riera 39 (Local E) Bajos 07010 Palma De Mallorca (Islas Baleares)  
Tel: 971775500  
Actividades: Control IT, Administración General

**LA RIOJA****CENTRO MAZ ARNEDO**

Calle Eliseo Lerena 22 Bajo Izda. 26580 Arnedo (La Rioja)  
Tel: 941382707  
Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

**CENTRO MAZ LOGROÑO**

Avenida Lobete 1-3 26003 Logroño (La Rioja)  
Tel: 941242488  
Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

**MELILLA****CENTRO MAZ MELILLA**

Paseo Alcalde Rafael Ginel 12 - Local 2A 52004 Melilla (Melilla)  
Tel: 952677013  
Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

**MURCIA****CENTRO MAZ MURCIA**

Paseo Ing. Sebastián Feringán s/n 30007 Murcia (Murcia)  
Tel: 968200778  
Actividades: Ambulatorio, Control IT, Administración General

**CENTRO YECLA SUMA - UMIVALE**

Calle Camino Real 17 30510 Yecla (Murcia)  
Tel: 968718617  
Actividades: Administración General

## NAVARRA

### **CENTRO MAZ PAMPLONA**

Carretera Zaragoza 21 A 31191 Cordovilla  
(Navarra)

Tel: 948150015

Actividades: Ambulatorio, Control IT,  
Administración General

## PAÍS VASCO

### **CENTRO MAZ BILBAO**

Calle Heros 3 48009 Bilbao (Vizcaya)

Tel: 944415406

Actividades: Control IT, Administración  
General