

Informe Anual

2021

**Sostenibilidad y gobierno
corporativo**



MUTUA
DE ACCIDENTES
DE CANARIAS



Informe anual 2021

Sostenibilidad y gobierno corporativo





Presentación

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

Índice de contenidos

Carta del presidente	8	Actividad, servicios ofrecidos y clientes	22
Carta del director-gerente	9	Servicios principales.....	22
Criterios de elaboración	10	Servicios secundarios.....	22
Alcance y cobertura del informe	10	Ventaja competitiva y ejes fundamentales	23
La Mutua de Canarias	11	Cadena de valor	23
Misión y visión de la Mutua	12	Estructura organizativa	23
Análisis de materialidad	13	Junta Directiva.....	23
Identificación y participación de los grupos de interés	15	Comisión de Control y Seguimiento.....	23
Identificación de necesidades y expectativas.....	15	Comisión de Prestaciones Especiales	23
Priorización de los grupos de interés.....	15	Sedes y Red Asistencial	24
Evaluar importancia de requisitos	15	Estrategia	25
Estudio de materialidad.....	16	Desempeño estratégico	26
Valor compartido	17	Plan estratégico	26
Principales datos de MAC.....	18	Gestión de riesgos y contingencias	27
Hitos claves históricos y logros alcanzados	18	Principios	27
Resultados económicos y de explotación ..	19	Principales riesgos identificados a nivel macro	28
Cuentas de resultado económico patrimonial	19	Código ético y compromisos	29
Balance de situación	19	Código ético.....	29
Representación gráfica por bloques	20	Compromisos.....	30
Modelo de actividad de MAC	21	Resultado de desempeño y contribución en los ODS	31
La importancia social de MAC.....	21	Personas	32
		Gestión organizativa y compromiso	33
		Cultura organizacional	33
		Relaciones laborales	33

Situación: hombres y mujeres en MAC	33
Composición y características de la plantilla	33
Condiciones laborales.....	35
Acceso y permanencia en MAC	36
Permanencia en la organización	36
Formación continua	36
Promoción y desarrollo profesional	37
Política retributiva	37
Distribución del tiempo de trabajo	38
Salud laboral	38
Clima laboral.....	39

Enfoque al cliente	42
Mejora de la experiencia del cliente.....	43
Seguridad de los clientes.....	43
Afiliación	44
Asistencia social.....	44
CATA extraordinario derivado de la COVID-19	44
Seguridad e higiene.....	45
Dirección Médica	46
Innovación y tecnología	49

Gestión ambiental	51
Sostenibilidad medioambiental.....	52
Contaminación.....	52
Economía circular y uso sostenible de los recursos.....	52
Biodiversidad	54
Consumo energético y reducción de la huella de CO2	54
Compromiso social y desarrollo local	57
Principios	58
Comunicación.....	58
Responsabilidad social	59
Redes sociales	59
Proveedores.....	61
Diagrama de proceso de contratación.....	62
Ley 9/2017: contratos del sector público ...	63
Resultados de contratación	63
Alianzas estratégicas.....	64
Convenios	66
Otras colaboraciones	66
Anexo	67

Carta del presidente



Estimados/as mutualistas:

El 2021 fue, en general, un año convulso, tanto en el aspecto sanitario como en el económico.

La variante ómicron de la COVID-19 nos ha obligado a adaptarnos a golpe de contagios y nos ha marcado el camino para fortalecer los cimientos para la recuperación del pulso económico y social del país.

Al final, y no tengo dudas al respecto, han sido el esfuerzo, el empeño, la voluntariedad y la solidaridad de miles de personas anónimas los que han evitado que el caos se haya instalado de manera definitiva.

Es un orgullo reconocer que los órganos de gobierno, directivos/as, técnicos/as y empleados/as de la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) han estado a la altura de lo esperado en sacrificio, intensidad y eficiencia.

Con ello, se ha podido garantizar un servicio diligente, profesional, eficiente y reconocido socialmente, especialmente en lo referido a la gestión de las ayudas por cese de actividad de los/as trabajadores/as autónomos/as como consecuencia de la epidemia derivada de la COVID-19; sin olvidar la especial atención puesta en los/las trabajadores/as por cuenta propia que vieron su actividad alterada tras la erupción del volcán en la isla de La Palma.

Más allá de ser, por segundo año consecutivo, la entidad colaboradora con la Seguridad Social más rentable del país, creo que, como el resto de las mutuas, hemos estado a la altura de los cometidos que se nos han asignado, especialmente en los momentos más duros desde el punto de vista de la reducción de la actividad económica, aquellos que coincidieron con el confinamiento estricto y las restricciones más severas.

Ahora toca recuperar las buenas sensaciones previas a la pandemia y volver a crecer para ayudar a sostener el estado del bienestar y garantizar a nuestros y nuestras mutualistas un servicio excelente, a la medida de las propias necesidades de una buena salud laboral.

Acometeremos en los próximos años la profunda transformación digital que ha irrumpido, con intensidad, en el mercado laboral. La nueva sociedad se ve, en consecuencia, obligada a reordenarse de manera acelerada.

Asimismo, y una vez recuperada –esperemos– la «normalidad», retomaremos los proyectos encaminados a mejorar la calidad asistencial y nuestras instalaciones.

La Mutua de Accidentes de Canarias seguirá al lado de los y las mutualistas, comprometida con la competitividad de nuestro país y de Canarias.

Pedro Alfonso Martín

Presidente de la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC)

Carta del director-gerente



Estimados/as mutualistas:

Hace un año, coincidiendo con el ejercicio correspondiente a la presente memoria, empezábamos a convivir, en medio de una ejemplar campaña de vacunación, con una variante de la COVID-19 a la que se denominó delta. Después del verano de 2021 comenzamos a atisbar la luz al final del túnel, pero la virulenta ómicron ha obligado a una población cansada, asustada y angustiada a permanecer en vilo más tiempo del esperado. Ojalá hayamos dado ya carpetazo a esta congoja que nos acompaña desde aquel fatídico 14 de marzo de 2020.

Hecha esta introducción, que no deja de ser el contexto en el que se está desarrollando toda la actividad humana, me voy a referir a continuación al ámbito estricto de actuación de nuestra entidad, la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC). Nuestra Mutua no solo no redujo, entre los vaivenes de la COVID-19, sus ingresos por cotizaciones en 2021, sino que logró incrementarlos en un 6 % con respecto al año precedente y aumentar, en consecuencia, el fondo de reservas para contingencias profesionales. Por segundo año consecutivo hemos roto la tendencia generalizada en nuestro sector.

Asimismo, MAC aumentó el número de trabajadores, por cuenta ajena y propia, protegidos en contingencias profesionales (una subida del 5 %). Al mismo tiempo, en 2021, a pesar de la insólita situación, logramos que el número de empresas asociadas no solo no disminuyera, sino que se incrementara en un 1 %.

MAC, de igual forma, sigue avanzando hacia un modelo de transformación tecnológica y modernización de la gestión de las prestaciones, así como de mejora de la atención a sus trabajadores protegidos y la comunicación e información entre la Mutua y las empresas asociadas y colaboradores. Y el mérito reside en la implicación de todos nuestros técnicos, empleados y directivos, que reman, en consonancia con la metodología OKR, recientemente implementada en MAC, con la intención de asegurar que todos los esfuerzos de la entidad se enfoquen en los mismos puntos clave.

Debemos significar también que el paulatino incremento de la actividad económica después del aciago 2020 se tradujo en un aumento significativo de los accidentes de trabajo con baja (11,2 %). Aunque en 2021 no se produjera un confinamiento estricto, esta memoria corresponde a un contexto, el de la pandemia derivada de la COVID-19, en el que a nuestra entidad, al igual que al resto de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, le ha tocado jugar un papel notable, ya que hemos sido los encargados de gestionar los diferentes sistemas de ayuda a los trabajadores autónomos (casi 19 millones de euros a la conclusión de 2021), además de canalizar las prestaciones económicas por IT COVID-19 (en torno a 14 millones de euros). Muchas de las personas que realizan su trabajo en MAC llevan desde marzo de 2020 haciendo un esfuerzo encomiable para que todos los autónomos adheridos a MAC reciban su prestación en tiempo y forma.

Con esta memoria de sostenibilidad y gobierno corporativo de 2021, al igual que hicimos el pasado año, reafirmamos nuestro sólido compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, que alientan el respeto por los derechos humanos, la mejora del empleo y las condiciones laborales, la preservación del medio ambiente y la lucha contra las prácticas no éticas. Así, como principales objetivos para 2022 nos comprometemos a la difusión y plena integración en nuestra estrategia de acción de los objetivos de la Agenda 2030 para un Desarrollo Sostenible y a promover la aplicación de los principios del Pacto Mundial y de los objetivos de sostenibilidad globales en nuestro ámbito de actuación.

La confianza que depositan en nosotros nuestros/as asociados/as, adheridos/as, pacientes y proveedores/as es un bien preciado que debe ser conservado con dedicación, diligencia, profesionalidad y entusiasmo. Vivimos un tiempo nuevo, pero, a pesar de las incertidumbres, estamos empeñados en seguir siendo la mutua de referencia en Canarias. En MAC, más de doscientos hombres y mujeres estamos al servicio de la sociedad del Archipiélago. Así ha sido desde hace 89 años. Por muchos años más.

Javier González Ortiz
Director-gerente de MAC

Criterios de elaboración

Alcance y cobertura del informe

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

Todos los datos reflejados en el documento hacen referencia al periodo anual 2021, que abarca desde el 1 de enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021.

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

La Mutua de Canarias

Una mutua es una entidad sin ánimo de lucro que colabora con el sistema de la Seguridad Social. Esto implica que los recursos económicos que manejan son fondos públicos de la Seguridad Social, los excedentes revierten de nuevo al Fondo de Reserva de la Seguridad Social y no constituyen beneficios a repartir y, por tanto, la gestión de la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) está regulada por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (GGOSS), la cual es un órgano directivo dependiente de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social.

La Mutua de Accidentes de Canarias es una de las dieciocho mutuas colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS), y se identifica con el n.º 272. Nace de la fusión de Unión Mutua Tinerfeña y MUPATE, y es la única mutua completamente canaria. Forma parte de la Corporación Rama, la cual es una Red Asistencial de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social Asociadas, y de la Asociación de Accidentes de Trabajo (AMAT). Al ser una asociación de empresas, son estas las que constituyen la asamblea general y con su voto determinan los componentes de la Junta Directiva, máximo órgano de gestión de la Mutua, que a su vez nombra al director gerente de esta.

La actividad de MAC se enmarca en la seguridad social obligatoria, y actualmente está regulada por la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.

Son las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social las asociaciones privadas de empresarios constituidas mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social e inscripción en el Registro especial dependiente de este, que tienen por

finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela de este, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en esta ley. La colaboración en la gestión de la Seguridad Social comprende:

- La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.
- La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia.
- La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Las demás actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente.

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

Misión y visión de la Mutua

Propósito

Nuestro propósito es garantizar la protección integral en la cobertura de los riesgos profesionales (accidente de trabajo y enfermedad profesional), la prevención de los riesgos laborales y la mejora de las condiciones de trabajo y salud de las empresas.

Misión

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

Visión

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

Valores corporativos

La cultura organizativa la forman todas las personas que componen el equipo de Mutua de Accidentes de Canarias, y a lo largo de los años se han formado unos valores férreos con el compromiso social y la excelencia en el servicio.

Estos valores son la ruta para alcanzar la misión, la visión y el propósito de MAC cumpliendo con los objetivos establecidos en el ámbito de aplicación correspondiente. En el siguiente cuadro se muestra cuáles son los ámbitos de aplicación, así como el cometido de los líderes.

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

Análisis de materialidad

Nuestro objetivo es orientar la estrategia hacia la satisfacción de nuestros grupos de influencia a través del diálogo continuo con el fin de integrar sus expectativas con nuestro propósito, mediante un proceso de identificación de prioridades para evaluar asuntos económicos, éticos, ambientales y sociales relevantes para MAC.



Etapas del análisis de materialidad



1

Identificar grupos de interés

Identificar las categorías de los grupos de interés relevantes y estructurar según intereses en segundos niveles



2

Identificar necesidades y expectativas

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



3

Priorizar grupos de interés

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



4

Evaluar requisitos de grupos de interés

Evaluar los resultados de importancia en cada tema material para los grupos de interés mediante encuestas



5

Evaluar prioridad para MAC

Evaluación de los temas materiales con mayor importancia obtenidos por los grupos de interés

Identificación y participación de los grupos de interés

La Mutua de Accidentes de Canarias está enfocada en orientar su estrategia hacia la sostenibilidad, con el fin de dar un servicio a sus grupos de interés acorde con las necesidades y expectativas, que en la actualidad se encuentran en constante fluctuación debido al continuo cambio social y las crecientes necesidades de la población a causa de distintas crisis acontecidas en los últimos años.

El primer paso es el conocimiento de los grupos de interés, es decir, aquellos grupos sobre los que MAC tiene una influencia directa o indirecta, y aquellos grupos que ejercen influencia sobre MAC. Se parte de la identificación establecida en años anteriores y se realiza su reevaluación en función de los acontecimientos de 2021, y el resultado es el siguiente:

- adheridos
- colaboradores
- competencia
- empresa asociada
- Junta Directiva
- MTMSS
- pacientes
- patronal
- perceptores
- personal
- proveedores
- sindicatos
- trabajadores asociados

Se establece 2021 como el tercer año en el que se revisa el listado de partes interesadas de la Mutua mediante la metodología implantada en 2019; se detectan trece agentes relevantes agrupados en dos segmentos principales para facilitar su análisis (internos y externos).

Identificación de necesidades y expectativas

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

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

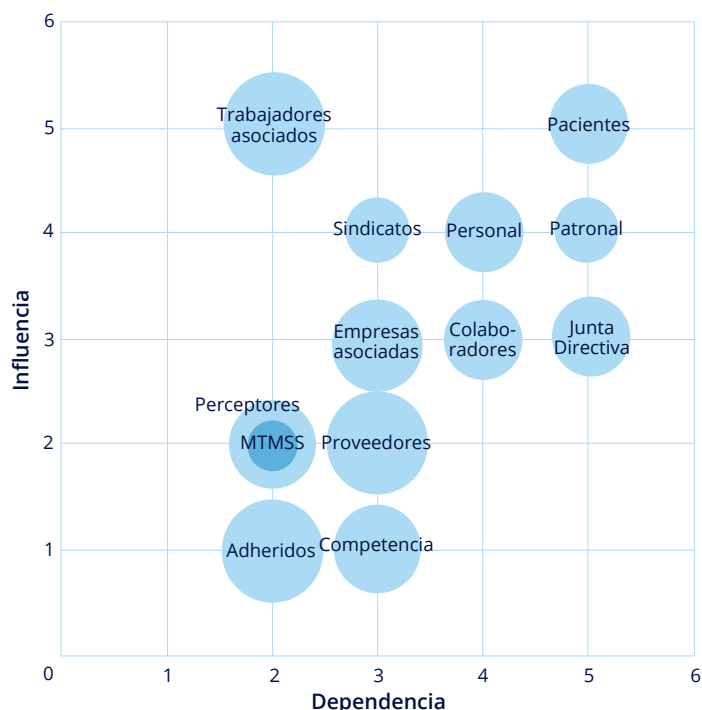
Todo ello contribuye a mejorar la gestión de los riesgos y oportunidades, identificar de manera temprana tendencias y asuntos relevantes, potenciar la credibilidad y la confianza permitiendo la creación de sinergias, favorecer los procesos de toma de decisiones y aflorar oportunidades de mejora.

Las necesidades y expectativas han sido analizadas bajo el esquema de sostenibilidad basado en medio ambiente, sociedad y economía.

Priorización de los grupos de interés

La priorización se basa en el análisis de la capacidad de influencia de los grupos de interés en la toma de decisiones (eje vertical), el nivel de dependencia en la actividad de MAC (eje horizontal) y el nivel de atención especial e inmediata que requiere el grupo de interés (representado a través del tamaño de las burbujas).

Esta metodología se aplica con el fin de aumentar el nivel de detalle, con lo que se busca identificar grupos de interés relevantes que permitan diseñar respuestas eficaces bajo el enfoque de creación de valor compartido entre MAC y los grupos de interés. Dado que el entorno se encuentra en constante cambio, esta metodología se aplica bianualmente.

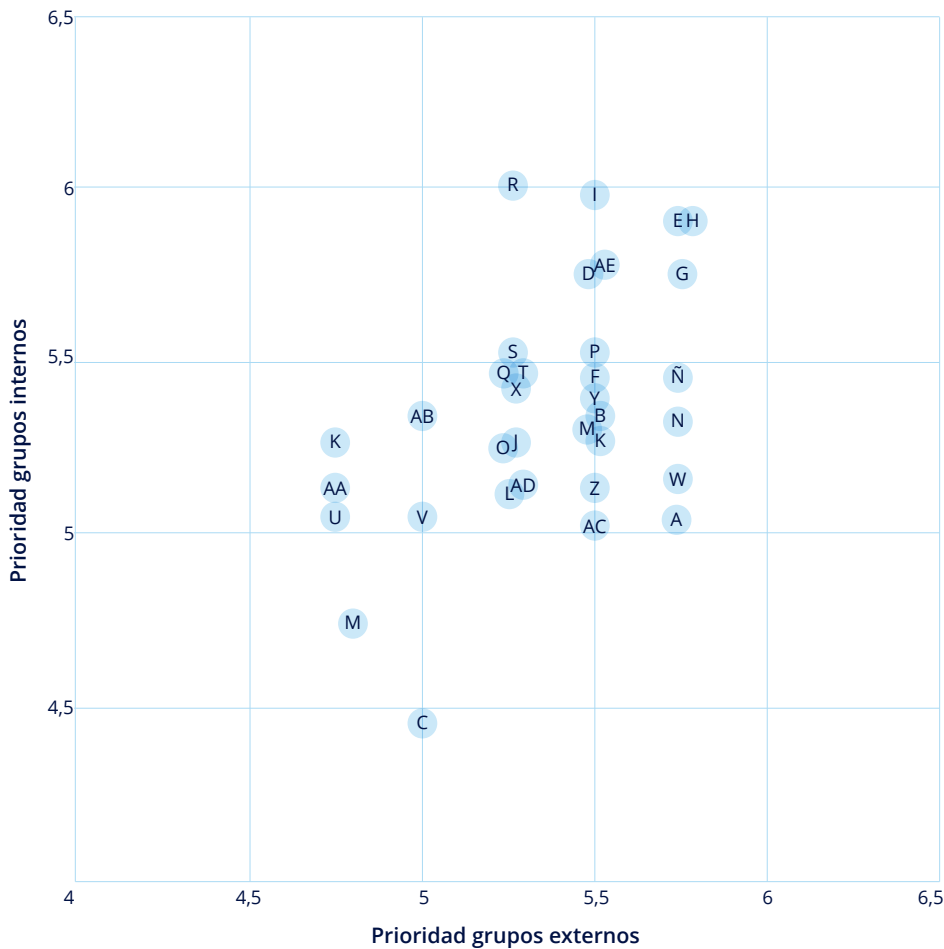


Evaluar importancia de requisitos

Para conocer el grado de relevancia que tienen las cuestiones analizadas en el punto 2 para los grupos de interés se lanza un cuestionario de valoración de cada tema sostenible que quieran implantar o potenciar en MAC, para una prestación de servicios más acorde con sus intereses.

Estudio de materialidad

El resultado del análisis de todos los canales de comunicación y, en especial, de los cuestionarios enviados da como resultado la siguiente matriz de materialidad da como resultado la siguiente matriz de materialidad, con la puntuación obtenida sobre 6.



A	Asignación de una persona como interlocutora directa con la empresa para cualquier cuestión durante la prestación de servicio	I	Elaborar una adecuada gestión de riesgos que permita dar continuidad a la prestación de servicio	S	Gestión del conocimiento
B	Cumplimiento de los acuerdos y servicios pactados con grupos de interés	J	Mejorar la comunicación interna y la formación para el desarrollo de los procesos internos eficazmente	T	Capacitación e implicación de los líderes
C	Asignar a una persona para la entrega de los informes de absentismo	K	Impulso de acciones en materia de sostenibilidad	U	Comunicación interna
D	Mantener el buen hacer de MAC en el tiempo, asegurar la continuidad del negocio y su cumplimiento legal aplicable	L	Acciones sociales para el desarrollo local e impulsar proyectos de acción social	V	Formación interna en gestión por procesos
E	Cumplimiento de requisitos legales y normativa aplicable	M	Mejora de conciliación familiar	W	Mejorar el nivel asistencial en agilidad y gestión documental
F	Continuar con el firme compromiso con los ODS a través de un proceso integrador y transparente que promueve la sostenibilidad	N	Mejorar la transparencia empresarial, la ética y la responsabilidad	X	Impulsar acciones en materia de medio ambiente
G	Empatía por parte de MAC en el proceso de prestación	Ñ	Estudios relacionados con la salud y el medio ambiente, alineando con el ejercicio físico y la dieta equilibrada	Y	Mejora de las políticas de empresa
H	Ejecutar, eficaz y ágilmente, el abono de las prestaciones y toda la gestión documental necesaria	O	Establecimiento del cliente 2.0	Z	Impulsar acciones para la igualdad y diversidad social
		P	Excelencia en gestión	AA	Aumentar la presencia en redes sociales
		Q	Gestión de riesgos	AB	Mejorar el análisis de proveedores y mejorar la relación
		R	Excelencia en la asistencia sanitaria	AC	Impulso de la política retributiva
				AD	Promoción y desarrollo profesional
				AE	Satisfacción del cliente

Valor compartido

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



Principales datos de MAC

Datos

Razón social: Mutua de Accidentes de Canarias

Sector: asegurador

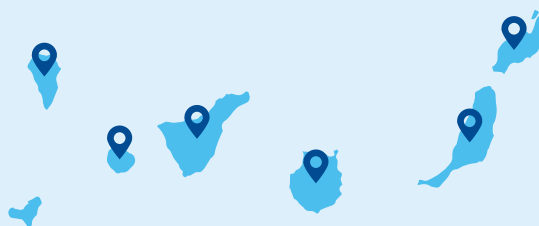
C.I.F.: G-38303525

Página web: www.mac-mutua.org

Sede principal: calle Robayna, 2, 38003 - Tenerife

Teléfono: 900 230 001

Ubicación



Hitos claves históricos y logros alcanzados

- Enero** ○ Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Febrero** ○ La plantilla de MAC recolecta paraguas, chubasqueros y ropa interior para las personas acogidas en el albergue Café y Calor.
La plantilla de MAC se involucra en la campaña de donación de sangre del ICHH.
Creación del grupo de Key Mentors.
MAC convoca sus dos concursos literarios, uno de relatos cortos sobre hábitos saludables y otro de microrrelatos en torno a la prevención de riesgos laborales.
- Marzo** ○ MAC informa que abonó casi 44 millones de euros en ayudas económicas derivadas de la COVID-19 en 2020.
Adhesión a la Fundación Seres.
Fallece a los 71 años el que fuera presidente de MAC entre 1992 y 2010, don Pedro Eustaquio Pérez García.
- Abril** ○ MAC se suma a la campaña «Cajas solidarias» para el campamento de migrantes de Las Raíces.
MAC informa que las redes sociales de la entidad crecen un 25 % en 2020.
- Mayo** ○ MAC informa que en 2020 redujo el consumo de energía eléctrica (-7,7 %), agua (19,5 %) y papel (-45,1 %).
Sofía Valladares Elías, ganadora del IV Concurso de relatos cortos sobre hábitos saludables organizado por MAC.
Melania Morales García, ganadora del III Concurso de microrrelatos sobre prevención de riesgos laborales (PRL) organizado por MAC.
- Junio** ○ MAC, TITSA y la Universidad Europea de Canarias fomentan hábitos saludables a través de carteles diseñados por estudiantes.
- Julio** ○ MAC convoca la undécima edición del Premio Alberto Guanche.
Junta General: MAC alcanza una rentabilidad global del 8,68 % en 2020.
La Junta General de MAC aprueba la memoria de sostenibilidad y gobierno corporativo de 2020.
- Septiembre** ○ El salón de actos de la sede central de MAC pasa a denominarse Salón de Actos Pedro Eustaquio Pérez García.
- Octubre** ○ MAC presenta el documento MAC Igualdad a la iniciativa JOBS 2030, organizada por Forética.
- Noviembre** ○ MAC concede a AMATE el Premio Alberto Guanche 2021.
MAC renueva su adhesión al Chárter de la Diversidad.
MAC, caso de éxito en la Semana Europea de la Calidad del Cabildo de Tenerife.
Implantación de la metodología OKR.
- Diciembre** ○ La plantilla de MAC se involucra en la recogida de juguetes que organiza Cruz Roja.

Resultados económicos y de explotación

Cuentas de resultado económico patrimonial

Ingresos	2021	2020
1, Ingresos de Gestión ordinaria	107.318.918,57	99.723.127,87
2, Otros ingresos de Gestión ordinaria	39.535.307,57	58.737.701,41
4, Ganancias e ingresos de ejercicios anteriores	3.285.499,85	2.273.937,49
Desahorro	0,00	0,00
Total ingresos	150.139.725,99	160.734.766,77

Gastos	2021	2020
1. Prestaciones sociales	77.537.745,74	94.971.042,35
2. Gastos de funcionamiento de los servicios	20.115.464,93	18.177.350,93
a) Aprovisionamientos	5.161.027,08	5.089.951,08
b) Gastos de Personal	8.529.459,65	8.255.839,80
c) Dotación Amortización Inmovilizado	246.743,22	265.529,09
d) Variación Provisión Insolvencias	3.617.591,07	1.372.169,97
e) Otros gastos de Gestión	1.872.371,88	2.147.264,44
f) Gastos Financieros	1.484,58	7.307,44
i) Variación provisión contingencias en tramitación	686.787,45	1.039.289,12
3. Transferencias y subvenciones	37.435.067,91	36.462.077,06
4. Pérdidas y gastos de ejercicios anteriores	206.642,29	1.364.752,19
AHORRO	14.844.805,12	9.759.544,24
Total gastos	150.139.725,99	160.734.766,77

Balance de situación

Activo	2021	2020
A. Activo no corriente	8.785.178,25	10.624.567,92
I. Inmovilizado intangible	112.669,02	107.297,16
II. Inmovilizado material	5.036.035,65	5.136.913,18
V. Inversiones financieras a largo plazo	3.603.728,56	5.346.915,76
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	32.745,02	33.441,82
B. Activo Corriente	68.826.352,55	62.651.152,13
II. Existencias	108.276,90	110.483,74
III: Deudores y otras cuentas a cobrar	37.198.097,45	47.696.231,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	1.895.872,32	143.046,55
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	29.624.105,88	14.701.390,84
Total activo (A+B)....	77.611.530,80	73.275.720,05

Pasivo	31/12/2021	31/12/2020
A. Patrimonio neto	51.974.502,44	36.583.048,68
1. Reservas	29.752.083,69	20.965.348,17
2. Resultados de ejercicios anteriores	10.456.471,19	6.767.341,57
3. Resultados del ejercicio	11.765.947,56	8.850.358,94
C. Pasivo corriente	25.637.028,36	36.692.671,37
I. Provisiones a corto plazo	8.352.267,46	8.814.582,45
II. Deudas a corto plazo	2.991,89	2.991,89
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	17.281.769,01	27.875.097,03
Total General (A+B+C+D)	77.611.530,80	73.275.720,05

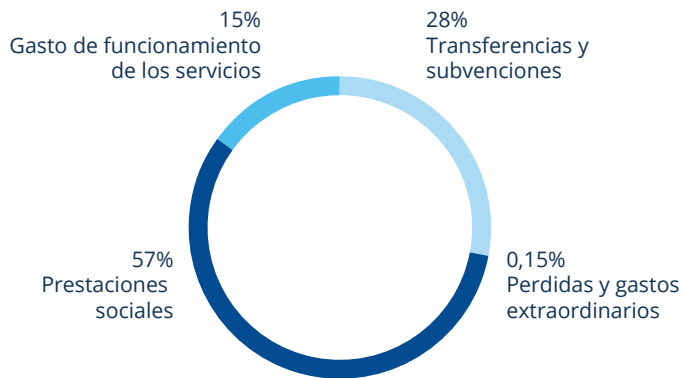
Representación gráfica por bloques

Gastos	2021	Porcentaje
1. Prestaciones sociales	77.537.745,74	57%
2. Gastos de funcionamiento de los servicios	20.115.464,93	15%
3. Transferencias y subvenciones	37.435.067,91	28%
4. Pérdidas y gastos extraordinarios	206.642,29	0,15%
Total	135.294.920,87	100%

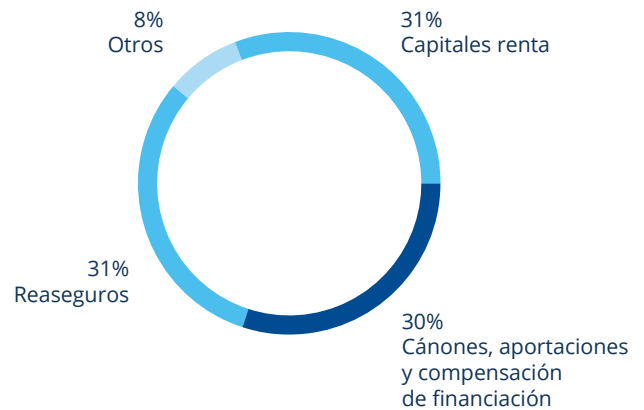
Prestaciones sociales	2021	Porcentaje
Incapacidad temporal	50.532.196,32	65%
Riesgo durante el embarazo	3.445.930,13	4%
Cuidado menores con cáncer u otras enfermedades graves	564.256,32	1%
Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones	112.984,27	0,15%
Otros	22.882.378,70	30%
Total	77.537.745,74	100%

Transferencias	2021	Porcentaje
Capitales renta	11.664.110,65	31%
Cánones, aportaciones y compensación de financiación	11.311.439,76	30%
Reaseguros	11.618.362,69	31%
Otros	2.841.154,81	8%
Total transferencias	37.435.067,91	100%

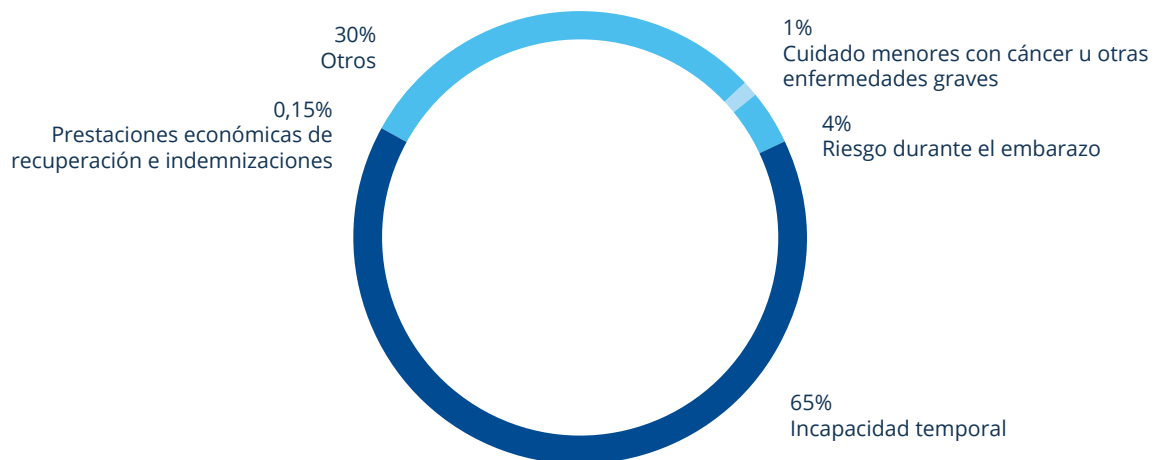
Gastos



Transferencias



Prestaciones sociales



Modelo de actividad de MAC

Los accidentes laborales y enfermedades profesionales derivan de los riesgos laborales más comunes y frecuentes en nuestro país, lo que se traduce en una necesidad de gestión diaria de la Seguridad Social para reducir el impacto en la vida de las personas trabajadoras y reducir el impacto económico en las empresas. En la Mutua de Accidentes de Canarias realizamos esta gestión con el objetivo de:

- Garantizar el máximo bienestar para los trabajadores
- Proporcionar cercanía y comprensión en la gestión humanizando la actividad
- Permitir y mejorar la atención en cualquier punto de Canarias.
- Aportar enfoque empresarial a través del personal que compone nuestro equipo
- Proporcionar cobertura internacional

La importancia social de MAC

La Mutua de Accidentes de Canarias es una entidad dedicada a la gestión de las prestaciones de la Seguridad Social a trabajadores y empresas. La importancia social de MAC deriva en la prestación de los servicios de la Seguridad Social a través de un compromiso con la seguridad y el bienestar de las personas trabajadoras que han sufrido accidentes o enfermedades laborales, proporcionando:

- Asistencia médica, quirúrgica y hospitalaria
- Prestaciones farmacéuticas
- Rehabilitación
- Asesoramiento en seguridad e higiene
- Asistencia social
- Asesoramiento administrativo, jurídico y psicológico
- Pago de indemnizaciones en concepto de secuelas, invalidez, viudedad o fallecimiento

- Pago de la incapacidad temporal (IT)
- El accidentado será atendido con eficacia para conseguir su reincorporación laboral
- Nuestro compromiso es ser ejemplares en todos los servicios

Asimismo, los factores clave de éxito que caracterizan a MAC se establecen como los aspectos que alcanzar para cumplir su misión e implantar estrategias para progresar hacia su visión. Los siguientes puntos muestran los factores claves de éxito:

FACTORES CLAVE DE ÉXITO

Establecimiento del cliente 2.0

Excelencia en gestión

Gestión de riesgos

Excelencia en la asistencia sanitaria

Gestión del conocimiento

Capacitación e implicación de los líderes

Comunicación interna

Formación interna en gestión por procesos

Servicios y actividades técnico-preventivas

Apostamos por un tratamiento integral de la salud del trabajador, ayudamos a que nuestras empresas y trabajadores mejoren su salud y seguridad en concordancia con nuestro compromiso de reducir los índices de siniestralidad. La Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social determina los servicios y actividades técnico-preventivas que deben prestar las mutuas. En consecuencia, y tomando como referencia las directrices marcadas en 2019, el servicio que MAC presta a las empresas asociadas conlleva las siguientes actuaciones:

- Programa de asesoramiento técnico a pymes y empresas de sectores preferentes
- Programa de asesoramiento a empresas o actividades concurrentes
- Programa de difusión del servicio de la Seguridad Social denominado «Prevención 10»
- Programa de asesoramiento en empresas de menos de cincuenta trabajadores
- Actuaciones para el control y reducción de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Actividades de investigación, desarrollo e innovación para la reducción de las contingencias profesionales
- COVID-19

Servicios de trabajo social

Conjunto de actividades que se centran en el estudio de los factores sociales que influyen en los trabajadores después de un accidente laboral o una enfermedad profesional, tratando las situaciones de malestar psicosocial que surgen y colaborando en el proceso de recuperación y reinserción sociolaboral del trabajador accidentado. Así, el trabajador social asume, entre otras, las siguientes funciones:

- Atención psicosocial para pacientes y familiares que hayan sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional
- Información y asesoramiento para pacientes en situación de incapacidad temporal por contingencias comunes o accidentes de trabajo
- Apoyar a los familiares de los trabajadores fallecidos
- Informar y asesorar en la tramitación de la prestación económica para cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave
- Colaborar con las empresas asociadas
- Facilitar la adecuada reintegración al puesto de trabajo o, en su caso, a la nueva situación laboral generada tras el accidente de trabajo
- Orientación y promoción de la formación profesional con el fin de lograr la reinserción al mercado laboral

Actividad, servicios ofrecidos y clientes

En MAC nos regimos por la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, la cual permite la posibilidad de cambio de mutua para las empresas, por lo que se ha diversificado el tipo de nueva contratación hacia empresas y autónomos a los que les venza el convenio de asociación con su mutua. Sin embargo, es importante recalcar que las mutuas no tienen permitido realizar acción comercial de ningún tipo.

Servicios principales

- Cobertura de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Prestaciones económicas: contingencias profesionales
- Prestaciones de incapacidad temporal por contingencia común
- Prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia natural
- Prestaciones por cuidado de menores con cáncer o enfermedad grave
- Prestaciones por cese de actividad de los trabajadores autónomos
- Prestación farmacéutica
- Servicios de ambulancias
- Prestaciones económicas especiales
- Prestaciones por incapacidad, muerte y supervivencia

Servicios secundarios

Ventaja competitiva y ejes fundamentales

Nuestro desarrollo en el ámbito regional de Canarias permite un amplio rango de actuación y de ventaja competitiva frente a otras mutuas menos presentes en las Islas Canarias, con las cuales colaboramos a través de la Corporación Rama. Además, nuestra experiencia y larga trayectoria en nuestros ejes fundamentales proporciona una sensación de seguridad y cercanía en el cliente. Estos ejes son los siguientes: la cobertura de la contingencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se extiende a los diferentes aspectos asistenciales, económicos, farmacéuticos, rehabilitadores, etc., y la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.

Cadena de valor

Las coberturas de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social se dividen en contingencias profesionales (CP), es decir, las derivadas de accidentes o enfermedades producidos en el trabajo o como consecuencia de este, en las que se realizan prestaciones sanitarias y económicas; y las contingencias comunes (CC), es decir, accidentes o enfermedades no derivados del trabajo o una enfermedad común, en las que se realizan prestaciones económicas. Las prestaciones económicas son el pago del salario de los trabajadores durante la baja, así como los abonos de las incapacidades y rentas en caso de invalidez o muerte.

La asociación o adhesión la pueden solicitar tanto empresas como trabajadores autónomos. Las pólizas de asociación incluyen la cobertura de las CP y como opcional las CC. Una vez que se firma la póliza se puede desempeñar la actividad de forma regulada por la Ley General de la Seguridad Social (Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre) y el Real Decreto del convenio de colaboración de MCSS.

En MAC llevamos a cabo nuestra cadena de valor de los procesos clave con el respaldo de los procesos estratégicos y los procesos de apoyo.

Los procesos clave se basan en la gestión de asociados y adheridos y el desarrollo de las contingencias profesionales, junto con la gestión de los centros de trabajo y los servicios jurídicos. Estos se sustentan en los procesos estratégicos de comunicación interna y externa, la política empresarial y la mejora continua. Todo esto es posible gracias a nuestros procesos de apoyo a la gestión económica financiera, medioambiental, de RRHH y SST, seguridad de la información, aprovisionamiento y mantenimiento y una gestión eficaz de la documentación.

Estructura organizativa

Junta Directiva

Pedro Alfonso Martín
Presidente

José Cristóbal García García
Vicepresidente

Miguel Ángel Escudeiro Portela
Secretario

Antonio Díaz Barroso
Vicesecretario

Vocales

Bernard Jean Jacques Lonis

María de la Salud Gil Romero

Juan Luis Reyes Cabrera

Antonio José Olivera Herrera

Manuel Ramón Plasencia Barroso

Francisco E. Linares García

Myriam Martín Sáenz

Juan Carlos Brandon Álamo

Comisión de Control y Seguimiento

Pedro Alfonso Martín

Fernando Mesa Rufino

Ana Isabel Rancel Morales

Elena Vela Sánchez

Águeda Victoria Francisco González

Antonio García Pérez

María del Carmen Marrero Falcón

José Ángel Brito Brito

Comisión de Prestaciones Especiales

Juana Martín Brito

Daniel Jacobo Viera Ramírez

Elena Vela Sánchez

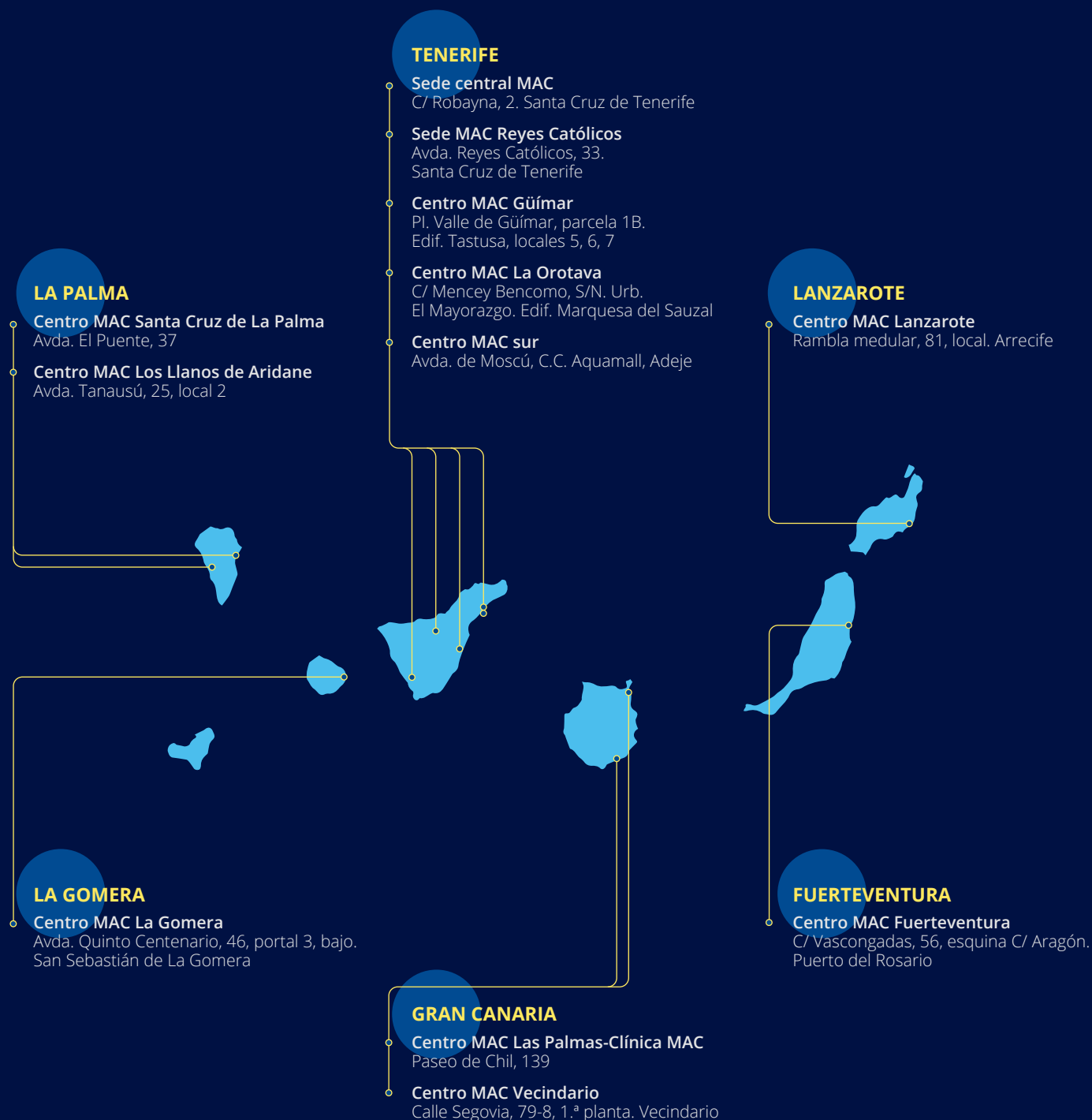
María Concepción García Hernández

José Javier González González

José Rosendo López

María de la Paz Márquez Hernández

Sedes y Red Asistencial



Estrategia

En la Mutua de Accidentes de Canarias basamos nuestra estrategia en las personas como principal valor. El equipo que compone MAC es la parte fundamental para llevar a cabo nuestra estrategia.



Desempeño estratégico

La Junta Directiva de MAC lleva a cabo un exhaustivo control del desempeño estratégico a través del cuadro de mando en el que se registran los resultados, la progresión en la consecución de la estrategia definida, el desempeño de todos los procesos y las distintas líneas estratégicas, así como los planes de acción. Todo esto está basado en el análisis de contexto situacional, a partir del cual se ha determinado el análisis de incertidumbre del entorno para fijar los bloques temáticos en los que se obtiene mayor o menor riesgo para poder actuar de forma anticipada a cualquier acontecimiento posible.

Este tipo de análisis se realiza periódicamente y en aquellas ocasiones en que sucedan acontecimientos sociales o políticos determinantes para la situación de MAC, así como la revisión del desempeño de cada proceso y su resultado en el marco de los comités correspondientes.

Plan estratégico





En MAC mantenemos actualizado el plan estratégico con objetivos anuales y seguimiento mensual integrado. La estrategia y los objetivos para el periodo 2021-2023 se detallan a continuación:

Líneas estratégicas con sus objetivos estratégicos de primer y segundo nivel.



Gestión de riesgos y contingencias

Los riesgos son inherentes a cualquier actividad, y como mutua somos plenamente conscientes de ello. Por ello, analizamos de manera constante los posibles riesgos que pueden darse en la prestación de servicio y en cualquier proceso interno que conlleve un impedimento para el correcto desarrollo de la actividad. Una vez analizados estos riesgos, se realiza un procedimiento exhaustivo de valoración, evaluación y tratamiento con el fin de evitar dicho riesgo y, en caso de no poder evitarlo, reducirlo al mínimo posible, compartirlo o incluso asumirlo de una forma consciente y cauta en la cual se analiza continuamente su impacto.

Riesgo	Opciones de manejo
 Bajo	Asumir el riesgo
 Moderado	Asumir el riesgo o reducir el riesgo
 Alto	Reducir, evitar o compartir el riesgo
 Extremo	Reducir, evitar o compartir el riesgo

En el cuadro anterior se representan las opciones de manejo de un riesgo, después de analizar su impacto y probabilidad de ocurrencia. En caso de resultar un riesgo extremo o alto se debe reducir, evitar o compartir el riesgo en el sentido de elaborar un plan de actuación para que se reduzcan las consecuencias o efectos que conlleve hasta que se considere un riesgo bajo con las medidas implantadas. En el caso de los riesgos moderados, se debe considerar reducir el riesgo principalmente; en el caso de no poder evitarse, se puede asumir el riesgo siempre que las consecuencias no supongan un impedimento para el desarrollo de la actividad normal. Y, por último, para los riesgos bajos, se pueden asumir las consecuencias sin graves daños a la actividad. Cuando se habla de actividad, se debe extrapolar a todo aquello que pueda suponer un riesgo, es decir, riesgo para los trabajadores, para los pacientes, proveedores, etc.

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

Principios

El principio rector de la Mutua de Accidentes de Canarias es dar cobertura a las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas que componen MAC, por lo que llevar a cabo una gestión eficaz y eficiente de los riesgos es una parte fundamental de la actividad. Esto se hace a través del sistema de gestión de riesgos y contingencias, basado en uno de los principales estándares de gestión de riesgos internacionalmente reconocidos: UNE-ISO 31000.

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

La gestión de riesgos de MAC repercute de forma directa en la consecución de objetivos. Por ello, es de vital importancia

comunicar su valor y explicar el propósito de este análisis para aunar esfuerzos de todos los integrantes con el fin de gestionar todos aquellos efectos de incertidumbre que inciden en cada departamento y proceso. Los principios rectores de la gestión de riesgos son:

1. La gestión de riesgos es parte integral de todas las actividades de MAC
2. Se establece un proceso estructurado y exhaustivo de gestión de riesgos favoreciendo los resultados coherentes y clarificadores para su tratamiento
3. El método y proceso de gestión de riesgos se adapta y es proporcional a los contextos internos y externos de MAC y se relaciona con sus objetivos
 - Permite la participación apropiada y oportuna de las partes interesadas de tal manera que se considere su conocimiento, puntos de vista y percepción. Esto resulta en una mayor toma de conciencia y gestión del riesgo informada
 - Los riesgos pueden aparecer, cambiar o desaparecer con los cambios de los contextos externo e interno de MAC. La gestión del riesgo anticipa, detecta, reconoce y responde a esos cambios y eventos de una manera apropiada y oportuna
 - Las entradas a la gestión del riesgo se basan en información histórica y actualizada, así como en expectativas. Se tiene en cuenta explícitamente cualquier limitación e incertidumbre asociada. La información es oportuna, clara y disponible
 - El comportamiento humano y la cultura son influenciados considerablemente en todos los aspectos de la gestión del riesgo, así como en todos sus niveles y etapas
 - La gestión del riesgo permite mejorar continuamente mediante aprendizaje y experiencia

Comprensión de MAC y su contexto

Dentro de la Mutua de Accidentes de Canarias se evalúa anualmente el contexto interno y externo de la organización, lo que da lugar a un exhaustivo análisis de los factores político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, el cual se complementa con el análisis de la condición ambiental, para poder analizar en mayor profundidad el clima, con el fin de abarcar todas las áreas que puedan influir en el desarrollo de la actividad y gestionar los riesgos de forma adecuada según su origen.

Mejora continua

La mejora continua es uno de los principales valores de MAC; comienza con el análisis exhaustivo del desarrollo de los procesos y con el análisis de riesgos, a través de la sistemática implantada de alto nivel. Con las diferentes herramientas de medición de objetivos e indicadores se puede establecer su nivel de cumplimiento e identificar oportunidades de mejora.

Las oportunidades de mejora son tratadas como metas alcanzables a través de una serie de tareas y planes asignados a diferentes responsables de procesos en función del área de mejora.

En los siguientes cuadros se presentan los riesgos más relevantes identificados durante el ejercicio 2021 a través de una Matriz PESTEL:

Principales riesgos identificados a nivel macro

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

Principales riesgos y oportunidades vinculados a las actividades de MAC

Amenazas:

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

Oportunidades:

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

Código ético y compromisos

Código ético

Los valores éticos de MAC sostienen la visión de llegar a ser una referencia en el sector de las mutuas en la comunidad autónoma de Canarias, junto con el apoyo de la alianza Corporación Rama, la cual es muy significativa para compartir las mejores prácticas y recursos que permiten mejorar la capacidad de la Mutua en cuanto a prestación de servicios y su calidad, su volumen de población, innovación, eficiencia y solvencia económica con una actuación socialmente responsable.

MAC ha formalizado su compromiso con los principios rectores de toda sociedad democrática, como son el respeto a los derechos humanos y libertades fundamentales, el cumplimiento íntegro de la legalidad vigente y procurar el desempeño de su actividad en consonancia con el medio ambiente y el desarrollo sostenible. Y ello, guiado por la ausencia de ánimo de lucro, bajo la tutela y dirección del Ministerio de Trabajo y Economía Social.

Asimismo, su objetivo es establecer los principios y pautas que deben regir el desarrollo de las actividades y las relaciones de MAC, tanto a nivel interno, en relación con los miembros de la Mutua que en el ejercicio de sus funciones puedan hacer uso del nombre o denominación de MAC, como a nivel externo, en el entorno laboral y con el resto de las mutuas.

Igualmente se busca con ello facilitar el desarrollo de las operaciones cotidianas en un ambiente ético, serio, profesional e íntegro de acuerdo con los más elementales principios de buena fe contractual y con la legalidad vigente. Se trasladan estos principios a todos los empleados, directivos, gerencia, comisiones de prestaciones especiales y control y seguimiento y a los miembros de la Junta Directiva, a través del código ético, que, unido a los procedimientos internos existentes, refuerza la misión, la visión y los valores.

El código ético es de aplicación y vincula a los siguientes grupos de personas:

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

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

Valores y principios que presiden la actuación

Las normas que contiene el código ético son cumplidas por todos aquellos que se encuentren mencionados en el apartado anterior. Gracias a los siguientes valores se proporciona un comportamiento diferenciado en toda la organización:

- Funcionamiento Interno de Órganos de Gobierno
- Relaciones con y entre empleados
- Relaciones con terceros y con el sector
- Relaciones con miembros de AAPP
- Responsabilidad y compromiso con la sociedad
- Legalidad
- Información privilegiada y confidencial
- Datos de carácter persona.
- Propiedad industrial e intelectual
- Prohibición de regalos y/o ventajas
- Medio ambiente
- Seguridad y salud en el trabajo
- Subcontratación
- Ejecución

Compromisos

Compromiso con la calidad y la excelencia

MAC se ha gestionado bajo el modelo EFQM desde el año 2009, lo que ha permitido desarrollar un conocimiento interno sobre innovación y excelencia en todos los ámbitos de actuación. Además, se rige bajo los esquemas de las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015, las cuales, basadas en procesos, permite diferenciar y agrupar cada labor en función de los objetivos de la estrategia general de MAC de forma eficaz, eficiente y sostenible, en conformidad con la satisfacción de los clientes, basándose en la mejora continua. Para ello se implica a todas las personas de la organización de manera que todos contribuyan y conformen un engranaje de consecución de objetivos.

MAC mantiene su compromiso de gestionar con base en los principios de calidad total y elaborar una estrategia de gestión basada en:

- orientación hacia los resultados
- orientación al cliente
- liderazgo y coherencia en los objetivos
- gestión por procesos
- desarrollo e implicación de las personas
- aprendizaje, innovación y mejora continua
- desarrollo de alianzas
- responsabilidad social

Compromiso con la seguridad de la información

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

Por esta razón, MAC mantiene implantado un sistema de gestión de seguridad de la información basado en la UNE-ISO/IEC 27001:2014 y Esquema Nacional de Seguridad (ENS) cuyo objetivo es garantizar la calidad de la información y la prestación continuada de los servicios, actuando preventivamente, supervisando la actividad diaria y reaccionando con destreza a los incidentes.

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

Los diferentes departamentos deben cerciorarse de que la seguridad TIC es una parte integral de cada etapa del ciclo de vida del sistema, desde su concepción hasta su retirada de servicio, pasando por las decisiones de desarrollo o adquisición y las actividades de explotación. Los requisitos de seguridad y las necesidades de financiación deben ser identificados e incluidos en la

planificación, en la solicitud de ofertas y en pliegos de licitación para proyectos de TIC.

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

Por ello, se establece la siguiente declaración de intenciones y compromiso de actuación:

- organización e implantación del proceso de seguridad
- análisis y gestión de los riesgos
- gestión de personal
- profesionalidad
- autorización y control de los accesos
- protección de las instalaciones
- adquisición de productos
- seguridad por defecto
- integridad y actualización del sistema
- protección de la información almacenada y en tránsito
- prevención ante otros sistemas de información interconectados
- registro de actividad
- incidentes de seguridad
- continuidad de la actividad
- mejora continua del proceso de seguridad

La empresa certificadora (Cámara Certifica, S.L.U.) destaca, en su validación, entre otros aspectos, «la alta implicación de la Dirección, el nivel de madurez en la gestión, la existencia de un cuadro de mando con 14 indicadores de seguridad y la formación de todo el personal en materia de seguridad de la información».

Compromiso con la igualdad y las personas

La accesibilidad universal garantiza la igualdad de las personas y de su autonomía, de forma que se proporcionan herramientas para la integración de las personas independientemente de la edad o el tipo de discapacidad, contribuyendo a su acceso a cualquier parte del entorno construido, así como uso y disfrute.

Por ello, en MAC se manifiesta un claro compromiso con la sociedad creando entornos donde cualquier persona, independientemente de sus capacidades, pueda desarrollar sus actividades laborales en condiciones de igualdad de oportunidades que el resto de sus compañeros.

Compromiso con los ODS

En este proceso integrador y transparente, MAC promueve su compromiso con la sostenibilidad, idea a través de la cual la Organización de las Naciones Unidas ha elaborado los distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible.

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

Resultado de desempeño y contribución en los ODS

Todos estos compromisos adquiridos repercuten en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A continuación, se muestra el resultado con base en la información disponible, el nivel de intervención en cada ODS y los logros alcanzados para el año 2021 respecto al año 2020.

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

- información disponible del ODS
- nivel de intervención sobre el ODS
- logro general alcanzado del ODS



Personas

La misión de la Mutua de Accidentes de Canarias dirigida a su personal mantiene como prioridad la búsqueda de la excelencia a través de un correcto desarrollo y desempeño de su plantilla.



Gestión organizativa y compromiso

MAC, desde el compromiso con sus empresas y trabajadores/as asociados/as, trabaja con la responsabilidad de que la organización permanezca atenta al ritmo vertiginoso de los nuevos tiempos. Nuestro reto es estar a la altura de las circunstancias.

Cultura organizacional

MAC se asienta sobre una misión y unos valores que constituyen su razón de ser; todo ello para prestar el mejor servicio posible. La entidad, especialmente desde 2018, cuenta con un ambicioso plan de acción en materia de responsabilidad social corporativa (RSC). Asimismo, en la constante búsqueda de la excelencia, y como ejemplo de organización modelo, realiza cada año un informe de clima laboral basado en el modelo EFQM.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales en el seno de nuestra organización ponen de relieve el compromiso con la igualdad. Así, en el convenio colectivo se señala que:

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

Situación: hombres y mujeres en MAC

Composición y características de la plantilla

Distribución de la plantilla por sexo

De acuerdo con los datos analizados, la plantilla de MAC está compuesta, en el momento de recogida de la información que sirve de base para el presente diagnóstico (a fecha de 31 de diciembre de 2021), por 210 personas, de las cuales 141 son mujeres y 69 hombres.

Respecto a 2020, se ha ampliado la plantilla de mujeres un 0,7 % mientras que la plantilla de hombres se ha visto reducida en un 4 %.

Distribución de la plantilla por edades

La distribución por edades de la plantilla se ha analizado exhaustivamente a través de la distribución de las plantillas femenina y masculina para llevar a conclusiones más certeras, como se puede observar en el siguiente cuadro:

Edad	Mujer	%	Diferencia con 2020 (%)	Hombre	%	Diferencia con 2020 (%)
20-29	5	3,55	0	1	1,45	100
30-39	34	24,11	2,68	11	15,94	-2,05
40-49	54	38,30	-3,13	24	34,78	1,45
50-59	33	23,40	0,54	18	26,09	-3,08
60-69	15	10,64	-0,07	14	20,29	-8,22
70-75	0	0,00	0	1	1,45	0
Total	141	100	0,71	69	100	-4,34

La franja de edad mayoritaria en MAC es la identificada en el intervalo comprendido entre los 40 y los 49 años, en el cual se encuentra el 37 % de la plantilla; esto es, 78 personas.

La segunda franja en la cual se encuentra más personal es aquella en la que se sitúan las personas de entre 50 y 59 años, ubicándose en esta el 24 % de la plantilla; esto es, 51 personas. De este porcentaje, el 65 % son mujeres y el 35 % son hombres.

La tercera franja con mayor número de trabajadores/as es la de 30-39 años, en la que se incluye el 21 % del personal, donde el 76 % son mujeres y el 24 % son hombres.

Distribución por estado civil

Estado	Total plantilla	%
Casado/a	88	42
Divorciado/a	14	7
Soltero/a	108	51
Total	210	100

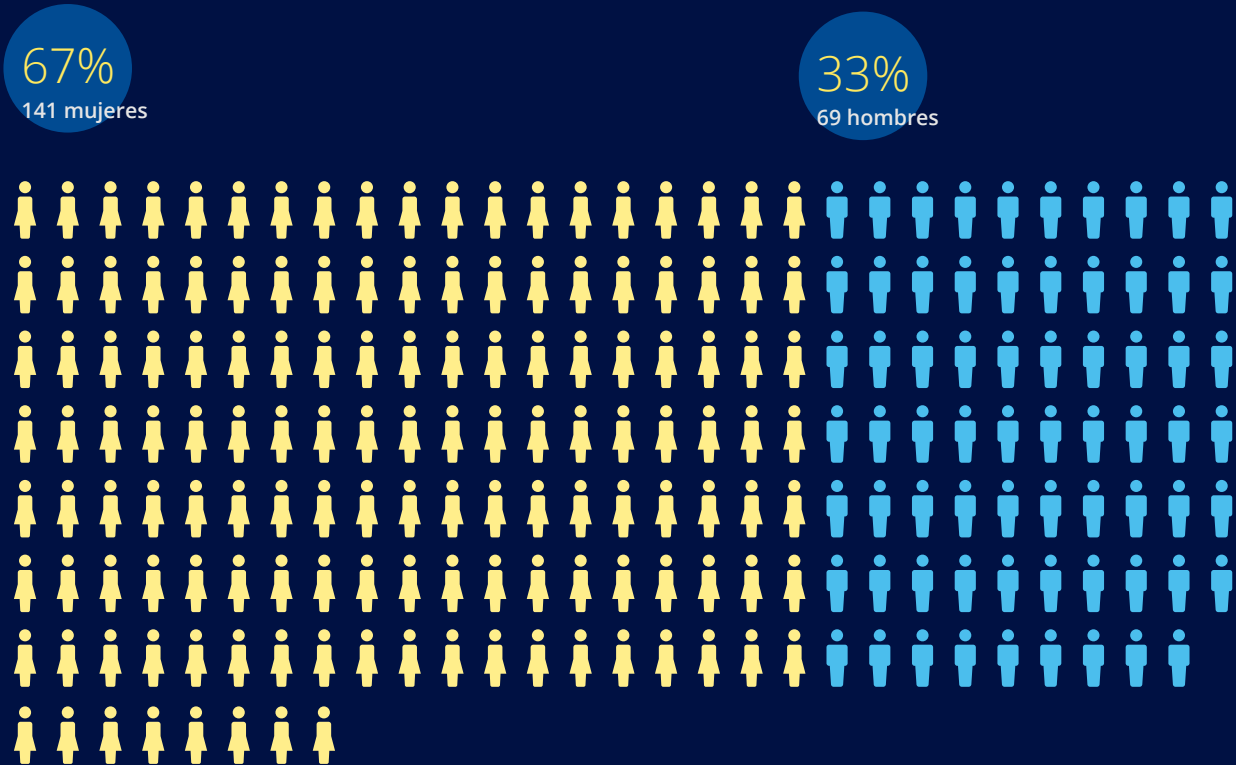
Como se puede observar, el 51 % de la plantilla son personas solteras, el 42 % casadas y el 7 % divorciadas.

Distribución por número de hijos/as

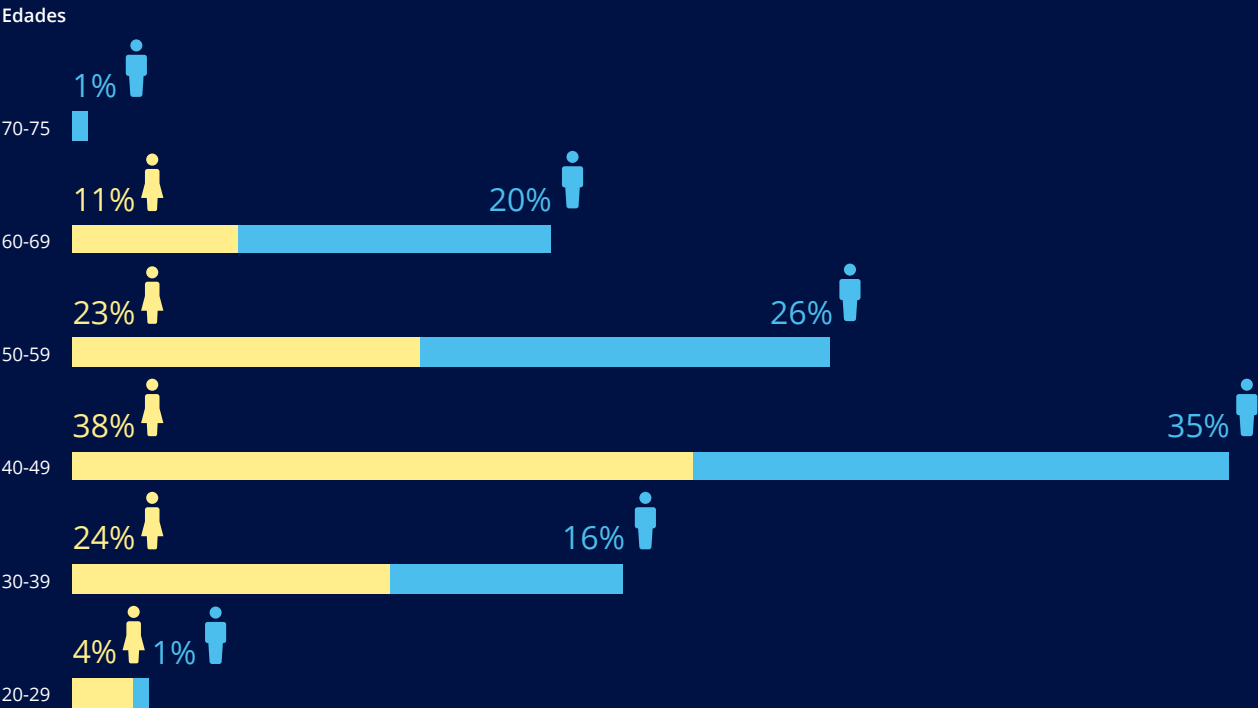
Estado	Total plantilla	%
Sin hijos/as	79	38
Con hijos/as	131	62
Total	210	100

Como se aprecia, el 62% de la plantilla tiene hijos/as, frente al 38% que no tiene.

Distribución de la plantilla por sexo



Distribución de la plantilla por edades



Condiciones laborales

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

El 90 % de la plantilla presta servicios mediante un contrato indefinido frente a un 10 % que trabaja mediante un contrato temporal. Si se analiza la información según el número total de plantilla femenina y masculina, se puede comprobar lo siguiente:

- De la plantilla femenina, el 87 % trabaja mediante un contrato indefinido, frente al 96 % de la plantilla masculina. Mientras que un 13 % de la plantilla femenina trabaja de temporal, frente a un 4 % de la plantilla masculina.
- En el año 2020, un 86 % de la plantilla femenina trabajaba mediante contrato indefinido, frente a un 94 % de la plantilla masculina. Mientras que en contrato temporal se encontraba un 14 % de la plantilla femenina y un 6 % de la masculina.

Contrato	Mujer	%	Hombre	%
Indefinido	122	87	66	96
Temporal	19	13	3	4
Total	141	100	69	100

Distribución por duración de la jornada

Duración	Mujer	%	Hombre	%
T. completo	140	99	68	99
T. parcial	1	1	1	1
Total	141	100	69	100

El 99 % de la plantilla presta servicios a jornada completa frente al 1 %, que trabaja a tiempo parcial. En cuanto a la plantilla masculina, el 99 % desempeña servicios a jornada completa frente al 1 %, que los realiza a tiempo parcial. Respecto a la plantilla femenina sucede lo mismo, el 99 % trabaja a tiempo completo, mientras que el 1 % restante lo hace a tiempo parcial. No hay diferencia en la distribución de porcentajes respecto al año 2020.

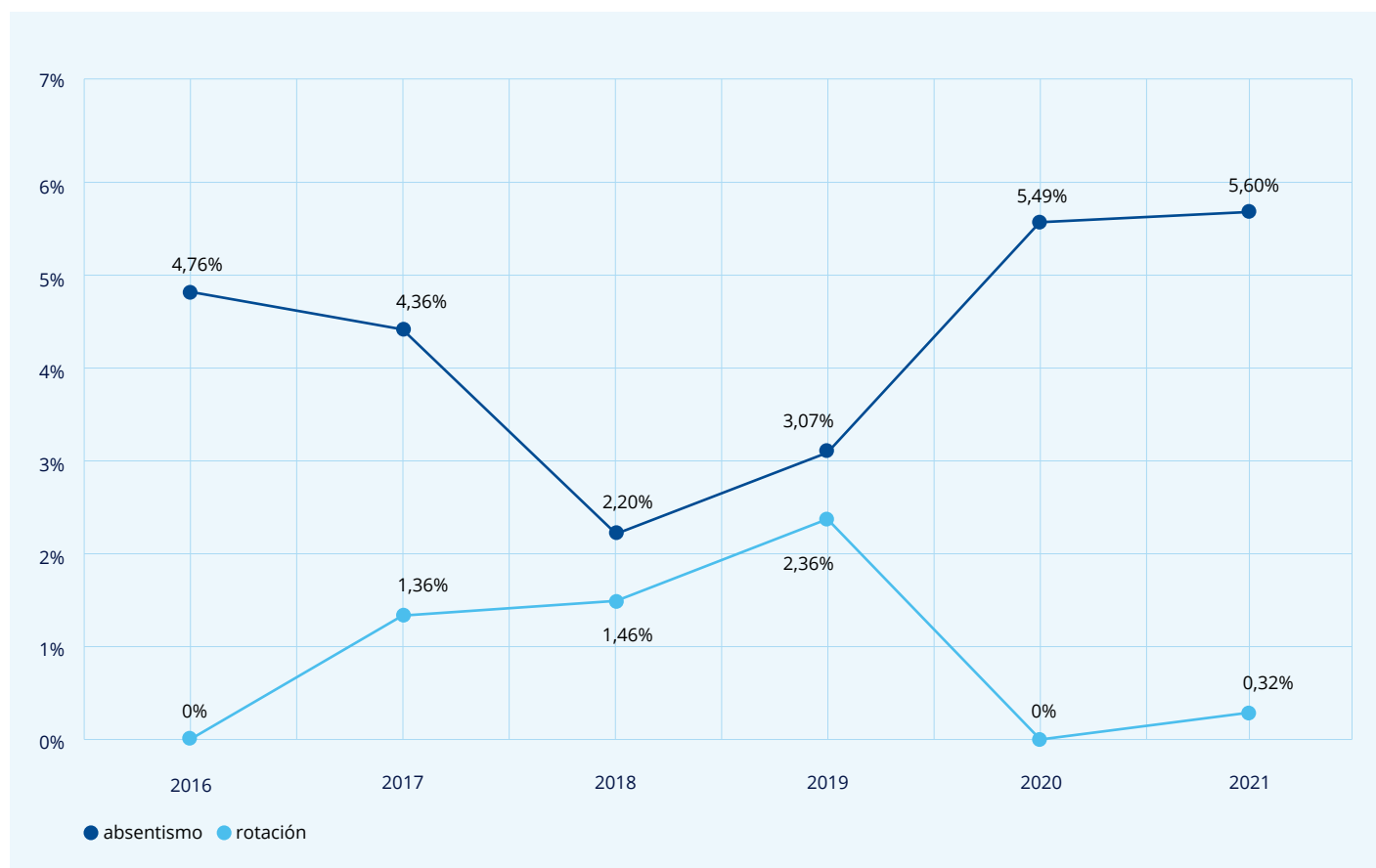
Antigüedad de la plantilla

En el periodo 2021, la edad media de la plantilla de MAC se sitúa en los 49 años, estableciéndose una antigüedad media de 15 años en su conjunto (hombres y mujeres).

Absentismo

En 2021 se alcanzó un absentismo del 5,60 % frente a un 5,49 % del año anterior. Asimismo, en el mismo periodo la ratio de rotación se situó en el 0,32 % frente a un 0,0 % en el año anterior.

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

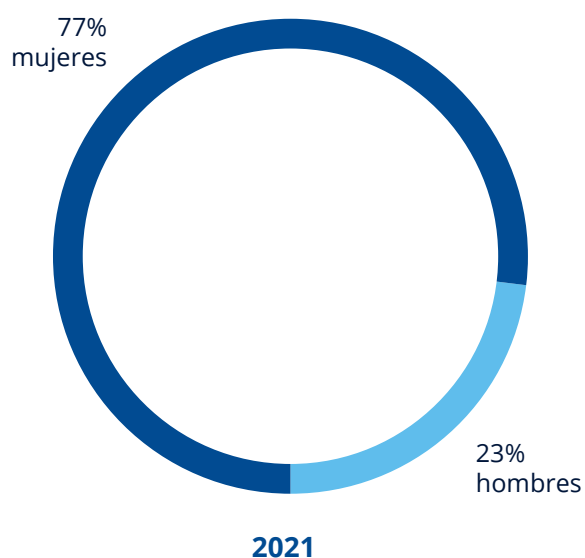


Acceso y permanencia en MAC

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

Evolución de las contrataciones

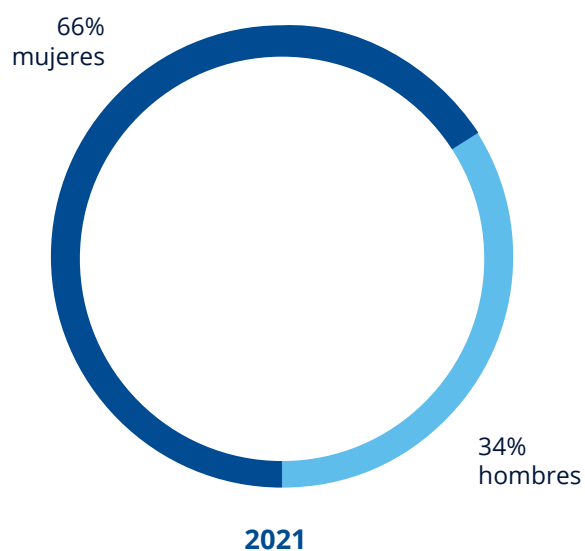
Se han analizado las contrataciones llevadas a cabo durante el año 2021 y se ha podido constatar que se ha contratado a un total de trece personas. De dichas contrataciones el 77 % fueron mujeres y el 23 % fueron hombres.



Permanencia en la organización

Evolución de las extinciones de la relación laboral

En 2021 se han producido veintinueve extinciones, de las cuales diecinueve han correspondido a mujeres (66 %) y diez a hombres (34 %). Teniendo en cuenta que la proporción de mujeres y hombres en la compañía es del 67 % y el 32 %, respectivamente, las extinciones producidas no suponen una mayor contribución al desequilibrio existente en la presencia de mujeres y hombres.



Motivos de las extinciones

Motivo	Mujer	Hombre
Despido	0	2
Fin periodo de prueba	1	0
Fin contrato temporal	5	2
Baja voluntaria	5	3
Excedencia	6	1
Pase a pensionista	2	0
Fallecimiento	0	2
Cuidado de familiar	0	0
Total	19	10

El motivo de extinción de la relación laboral más producido en 2021 es la baja voluntaria por parte del trabajador, con un 28 % de las bajas totales, y, dentro de dicho porcentaje, el 62,5 % han sido mujeres y el 37,5 % hombres.

Formación continua

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

Número de formaciones impartidas

En 2021 se impartieron 6.081 horas de acciones formativas, en las cuales se registraron 677 asistencias. A continuación, se observa la distribución mensual de las acciones formativas por número de asistentes y horas de formación impartidas:

Formación	Externa		Interna	
Mes	Asisten.	Horas	Asisten.	Horas
Enero	265	7	0	0
Febrero	689	81	14	1
Marzo	1042	114	50	33
Abril	575	39	29	19
Mayo	490	43	0	0
Junio	622	180	0	0
Julio	196	6	0	0
Agosto	187	5	0	0
Septiembre	219,5	18	0	0
Octubre	391	22	0	0
Noviembre	1097	103	0	0
Diciembre	215	6	0	0
Total	5988,5	624	93	53

Promoción y desarrollo profesional

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

Política retributiva

La política retributiva viene establecida por la estructura salarial contenida en el convenio colectivo general del sector del seguro, reaseguro y mutuas de accidentes de trabajo.

La actualización salarial está sujeta exclusivamente a lo establecido en la Ley de Presupuestos Generales del Estado. Las correspondientes y sucesivas auditorías retributivas, realizadas tras la entrada en vigor de los RDL 901/2020 y 902/2020, concluyen que no existe brecha salarial en MAC.

Promedio de retribuciones según salario base

La retribución de la plantilla se divide en conceptos recogidos en el convenio colectivo de seguros, reaseguros y mutuas de accidentes de trabajo y otros aspectos reconocibles en el convenio propio de la entidad.

La diferencia salarial entre sexos obedece a la mayor ocupación femenina en puesto de inferior valor, así como a la mayor antigüedad del personal masculino.

Salario base	
Mujer	1.219,40 €
Hombre	1.312,72 €
Variación	-7,11%

Salario base de la plantilla

Grupo Profesional	Mujer	Hombre
N 1	2.151,91 €	2.132,87 €
N 2	1.814,21 €	1.785,19 €
N 3	1.535,77 €	1.451,81 €
N 4	1.321,36 €	1.321,26 €
N 5	1.156,63 €	1.156,63 €
N 6	1004,19 €	1004,19 €
N 7	870,27 €	878,70 €
N 8	771,11 €	771,11 €

Distribución del tiempo de trabajo

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

- Se establece un permiso de cuatro semanas, que se disfrutarán a partir de la prestación por maternidad de dieciséis semanas que la Seguridad Social mantiene por el nacimiento o adopción de un hijo o hija.
- Se amplía la hora de lactancia a doce meses desde la finalización de la prestación por maternidad establecida por la Seguridad Social. Esta hora de lactancia podrá ser permutada por tiempo de permiso, que se sumará al permiso indicado en el apartado anterior, en la cantidad de jornadas de trabajo que resulten de dividir el total de horas de lactancia que hubieren de disfrutarse por el número de horas de la jornada de la trabajadora solicitante.
- El día 14 de mayo (Patrona de las Mutuas) ha sido incorporado como día de vacaciones.
- Existe la posibilidad de disponer, previa solicitud y posterior justificación al departamento de Recursos Humanos, de permisos remunerados por un tiempo no superior a veinticuatro horas al año para el acompañamiento a servicios médicos a familiares de primer grado de consanguinidad o afinidad.
- Los días 24 y 31 de diciembre no son laborales para el personal de la Mutua. El 5 de enero se establece un horario especial (solo de mañana).
- Permiso de cuatro días por el fallecimiento del cónyuge u otro pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- El permiso de licencia matrimonial podrá ser disfrutado igualmente por parte de las parejas de hecho que se certifiquen como tales en su correspondiente Registro de Parejas de Hecho.
- Todo el personal con un año de antigüedad en la empresa tendrá derecho a un permiso remunerado de una semana natural en el periodo comprendido entre Navidad y Reyes. El personal que no tenga un año de antigüedad en la empresa tendrá derecho a la parte proporcional que le corresponda.
- Todo el personal con un año de antigüedad en la empresa tendrá derecho a un permiso remunerado de un puente al año.
- Existe un documento (manual de permisos) que se refiere al procedimiento a seguir por el/la trabajador/a en caso de tener que ausentarse.

Salud laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como «un estado de bienestar físico, psíquico y social, no solo como la ausencia de enfermedad». Tomando esta definición como referencia, las políticas de salud laboral han de tener en cuenta las interacciones que se producen entre las condiciones de trabajo y las condiciones sociales que afectan a las trabajadoras y trabajadores. También con esta perspectiva, incorporar el enfoque de género a las políticas de salud laboral supone que se han de tener en cuenta tanto las posibles desigualdades sociales como las diferencias biológicas en la planificación y diseño de las medidas preventivas y protectoras de la salud en el lugar de trabajo. En consecuencia, se establece una comisión de trabajo bajo el paraguas del Comité de Seguridad y Salud para velar por el bienestar emocional de los integrantes de la plantilla.

Acoso laboral y acoso por razón de sexo

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

Objetivos específicos del Plan de Igualdad

Dentro del Plan de Igualdad (aprobada en julio de 2020 su primera edición) se establece una serie de actuaciones cuyo propósito es alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, así como evitar la discriminación por razón de sexo.

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

Estos han sido los principales hitos en materia de igualdad que se han puesto en marcha desde julio de 2020:

- Incorporación de la igualdad en la estructura y gestión organizativa mediante la Comisión de Igualdad
- Difusión del Plan de Igualdad y su calendario
- Seguimiento del Plan de Igualdad mediante la fase de diagnóstico
- Modificación del manual de bienvenida
- Comunicación y formación para fomentar la igualdad en la entidad
- Creación del manual de lenguaje no sexista y guía del lenguaje inclusivo
- Formación sobre violencia de género
- Propuesta de adhesión a Tenerife Violeta
- Renovación del Chárter de la Diversidad
- Concurrencia a Premio Fifede (Cabildo de Tenerife)
- Inclusión en el repositorio de Forética de las acciones desarrolladas por MAC en materia de Igualdad

Clima laboral

La Mutua de Accidentes de Canarias, a través del Departamento de Recursos Humanos, ha querido recoger la opinión del personal de la empresa con el objetivo de promover iniciativas para la mejora de la satisfacción laboral, así como facilitar los medios y condiciones de trabajo en los respectivos puestos de trabajo. De esta manera, se podrán tomar decisiones bien fundamentadas que nos permitan a todos mejorar.

Se utilizó el sistema de cuestionario interno desde el portal de MAC y a través de autenticación, que se difundió entre el personal de la empresa a través del envío de un correo electrónico a todas las personas. El cuestionario contaba con un total de 93 ítems y estaba basado en el modelo EFQM de Excelencia. Los indicadores cuantificables se han agrupado en diecinueve dimensiones, en cada una de las cuales se plantean una serie de afirmaciones sobre las que el personal, al que va dirigida la encuesta, debe indicar su grado de acuerdo o desacuerdo.

El cuestionario de clima laboral fue contestado por un total de 124 personas, lo que representa un 60 % de participación.

Las dimensiones evaluadas han sido:

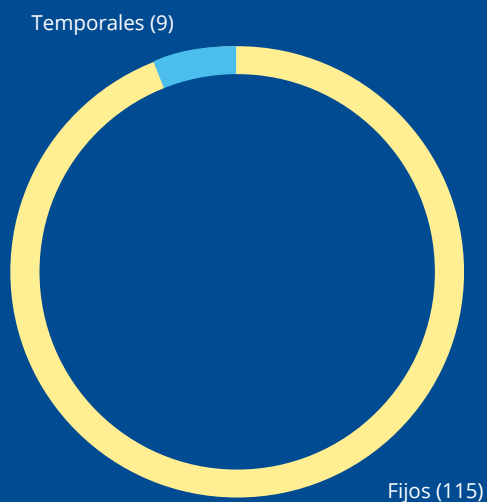
- Información: hace referencia a la claridad a la hora de establecer planes, objetivos y tareas propias de la organización, así como la fluidez entre los distintos departamentos. En definitiva, la facilidad de comunicación entre todos los miembros y estructuras de la Mutua

- Formación: se refiere a la formación proporcionada por la empresa: si se considera eficaz, suficiente, necesaria, etc.
- Condiciones físicas del trabajo: hace referencia al entorno físico del puesto de trabajo. Es decir, temperatura, ruido, luz, ergonomía, etc.
- Estilo de dirección: valora la manera de influir de los jefes en los subordinados y de guiarlos o conducirlos al cumplimiento de los objetivos de la organización
- Retribución: hace referencia a la satisfacción del salario económico y/o emocional y su vinculación con las tareas realizadas
- Promoción profesional: valora las posibilidades de desarrollo profesional dentro de la Mutua y el ajuste con el puesto actual
- Objetivos: se refiere a la percepción del significado del trabajo realizado en relación con los objetivos de la empresa
- Ambiente de trabajo: valora las relaciones interpersonales dentro de la empresa y el conocimiento de grupos de trabajo colaborativos
- Empresa: valora la identificación del trabajador con la cultura de la empresa y su satisfacción por formar parte de ella
- Seguridad en el empleo: hace referencia a la confianza y estabilidad en su puesto de trabajo
- Participación en el trabajo: valora la participación y colaboración voluntaria en el desarrollo del proyecto común de la entidad

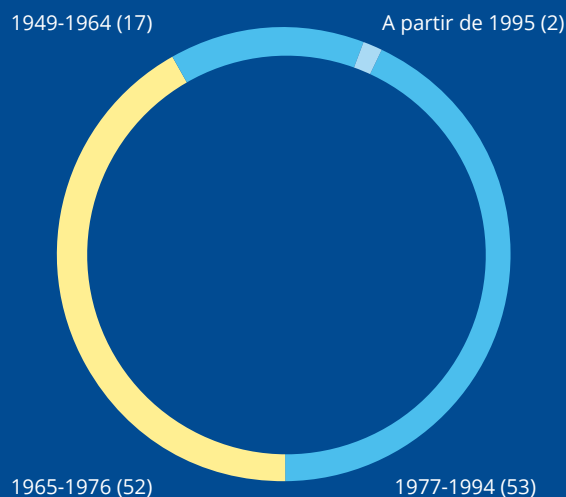


- Reconocimiento: se refiere al nivel de satisfacción por el reconocimiento recibido por las labores correctamente realizadas
- Valores/estrategias: valora la coherencia de las estrategias anunciadas con las actuaciones observadas
- Gestión del cambio: valora la capacidad de enfrentar cambios por parte de la entidad y el personal
- Política de impacto medioambiental: hace referencia a la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental que realiza la entidad. Es decir, la responsabilidad social corporativa
- Organización del trabajo/definición de funciones y responsabilidades: valora la carga de trabajo, la eficiencia percibida y la claridad de las funciones
- Calidad y servicio al asociado y paciente: valora la atención usuario/cliente
- Igualdad de oportunidades: hace referencia a la igualdad en el trato y acceso imparcial a beneficios sociales/laborales ofrecidos por la entidad
- Supervisión/relación con el mando intermedio o jefe inmediato: tiene relación con las dimensiones «información», «reconocimiento» y «estilo de dirección», pero centrándose únicamente en relación con el jefe inmediato

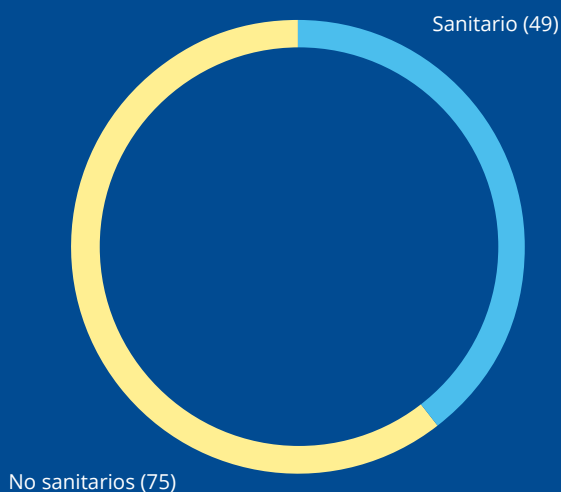
Condición laboral



Años de nacimiento



Actividad

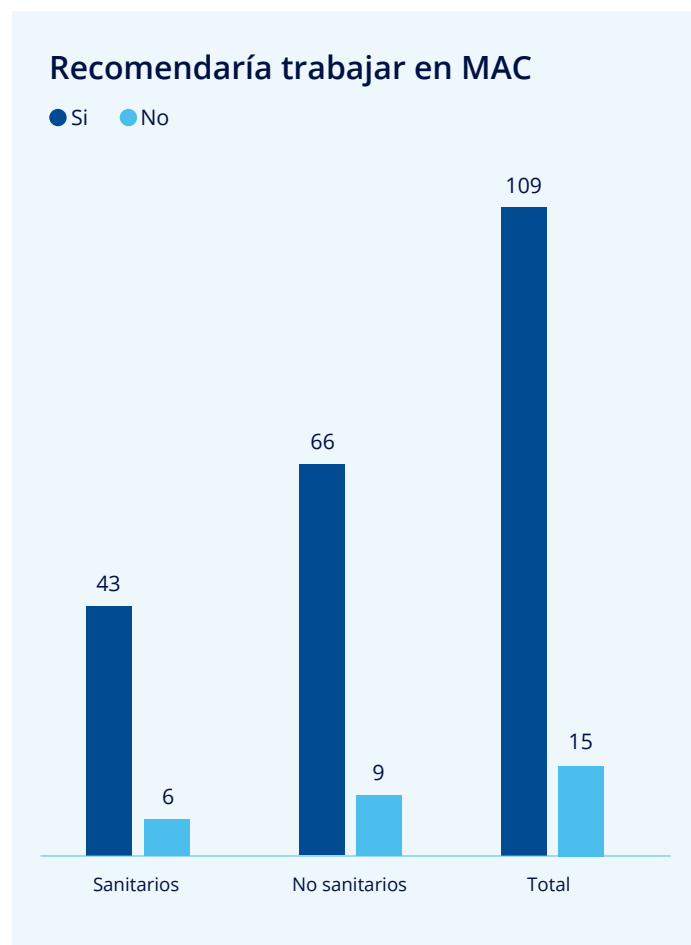


Tiempo en la empresa



Dimensión	Promedio 0-3	Promedio 0-10
Ambiente de trabajo	2,17	7,24
Calidad del servicio al asociado y al paciente	2,47	8,23
Condiciones físicas de trabajo	2,28	7,60
Empresa	2,38	7,93
Estilo de dirección	2,08	6,94
Formación	1,83	6,09
Gestión del cambio	1,89	6,29
Igualdad de oportunidades	2,01	6,69
Información	2,06	6,87
Objetivos	2,54	8,47
Organización del trabajo / Definición de funciones y responsabilidades	2,24	7,46
Participación en el trabajo	2,29	7,65
Política impacto medio ambiental	2,04	6,79
Promoción profesional	1,83	6,12
Reconocimiento	1,77	5,91
Retribución	1,36	4,53
Seguridad en el empleo	2,38	7,94
Supervisión / Relación con el mando intermedio o jefe inmediato	2,47	8,23
Valores / Estrategias	2,20	7,32
Total	2,13	7,09

Además, se propone una pregunta adicional sobre si recomendaría trabajar en MAC a un familiar o amigo, para la cual se obtiene el siguiente resultado:



Valoración global

En relación con los resultados de la encuesta de clima laboral recogidos en 2021 podemos destacar varios aspectos:

La percepción general de los trabajadores de la Mutua es notable, los empleados de MAC valoran muy positivamente, con puntuaciones iguales o superiores a 8, la calidad y servicio al asociado y paciente, la supervisión/relación con el jefe y los objetivos. En segunda posición, con puntuaciones comprendidas en el 7 se sitúan aspectos como la estabilidad en el empleo, las condiciones en el trabajo, el ambiente de trabajo.

El aspecto en el que la plantilla de MAC expresa menos satisfacción, es decir, una puntuación por debajo de 6, es el relativo a la remuneración, el reconocimiento, la información y la gestión del cambio, entre otros.

Las dimensiones que mejor puntuación han obtenido son las siguientes:

- Objetivos: los empleados perciben que el significado de su trabajo va en relación con los objetivos generales de la empresa
- Calidad y servicio al asociado/paciente: han valorado muy positivamente la atención al usuario/cliente
- Relación con el mando intermedio: se percibe la existencia de mandos intermedios preparados y capacitados para la gestión de personas
- Seguridad en el empleo: las personas que integran la Mutua reconocen la estabilidad y la gestión correcta
- Empresa: existe sentimiento de empresa, así como orgullo de pertenencia

Por el contrario, **las dimensiones peor valoradas** han sido las siguientes:

1. Retribución: los empleados no se encuentran satisfechos con el salario económico y/o personal
2. Reconocimiento: los integrantes de la Mutua no perciben que su trabajo sea reconocido
3. Formación (6,90): hace referencia a la formación que proporciona la organización: si es adecuada, necesaria, eficaz, etc.
4. Gestión del cambio
5. Igualdad de oportunidades

Enfoque al cliente

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



Mejora de la experiencia del cliente

MAC dispone de un departamento individual exclusivo para la atención al cliente, el cual se denomina «Atención al Mutualista», que se rige por procedimientos diferenciados y adaptados a la mejora continua para dar un servicio directo y una respuesta efectiva a grupos significativos de clientes, administraciones públicas y grandes empresas, mientras que las asesorías se encuentran especializadas en dar asistencia al resto de grupos de clientes (pymes, autónomos, empleados/as de hogar) y son las que realizan la principal labor de asociación y adhesión.

De este modo, gracias a la atención segmentada y especializada, se acomete la identificación de los distintos tipos de clientes, tanto reales como potenciales, gracias al contacto directo y habitual con estos. Además, la adopción del modelo EFQM ha permitido un alineamiento de este conocimiento con los procedimientos clave de la organización, proyectando las necesidades de los clientes en la actividad diaria de MAC y enfocando la estrategia hacia la experiencia del cliente.

Se llevan a cabo actualizaciones periódicas a los procesos para dar una mejor respuesta a los clientes, incorporando a cada proceso del sistema de información las nuevas necesidades. Se incluye como mejora la actualización continua de los grupos de interés para una búsqueda eficiente de las necesidades y esto permite una obtención de respuestas adaptadas.

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

Son los técnicos los que principalmente establecen una relación con las empresas y pacientes, de forma que permiten el análisis de la información y el rendimiento, algo que posibilitará la introducción de mejoras. Se disponen cuadros de mando que permiten recoger los indicadores y objetivos de resultados predefinidos para las contingencias comunes y las contingencias

profesionales. Hay que tener en cuenta en la valoración de la prestación de estos servicios que la percepción de los usuarios (pacientes) puede ser muy distinta de la de los clientes (empresarios), especialmente en lo que se refiere a las pruebas de diagnóstico y a la concesión y duración de las bajas médicas, que, además, tienen una incidencia en los resultados generales y en el propio proceso de prestaciones.

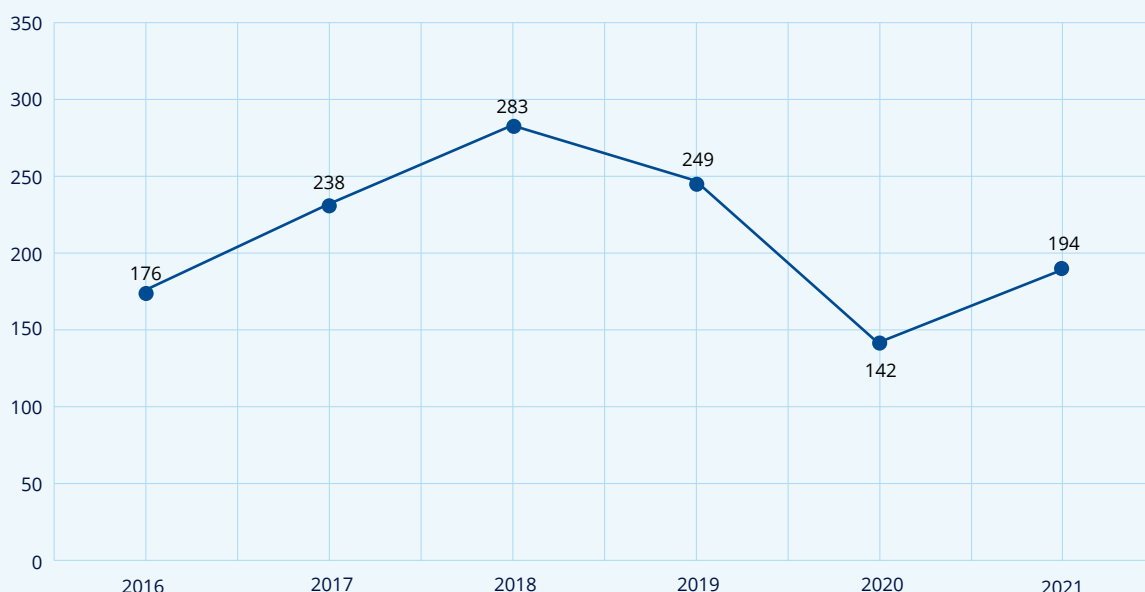
Sin embargo, existen canales de comunicación para recibir y gestionar las posibles quejas y reclamaciones de los clientes (canalizadas por los departamentos «Atención al Mutualista» y «Dirección Médica», principalmente) mediante un proceso específico en el que se atienden las necesidades de cada cliente, para lo cual se cuenta con el apoyo de las asesorías.

El procedimiento incluye plazos de respuesta fijados para la contestación a solicitudes, el traslado de quejas por parte de otras mutuas en nombre de las cuales se haya llevado a cabo alguna gestión y las quejas o sugerencias de los clientes. Gracias a estas comunicaciones se han podido incorporar mejoras como el teléfono de atención veinticuatro horas o la figura del interlocutor único para empresas asociadas. Se proporciona, asimismo, información de interés a los asociados/as (novedades normativas, noticias relevantes sobre el sector, etc.). De igual manera, se han perfeccionado los servicios de admisión, automatizado procesos y reforzado el entorno *online*.

Seguridad de los clientes

Mediante el sistema anteriormente mencionado se han recibido durante el año 2021 un número total de 194 reclamaciones por parte de los usuarios y clientes, de las cuales, se han resuelto, gestionado o dado respuesta a la totalidad. A continuación, se muestra la evolución en los años; aunque en 2021 se ha producido un repunte respecto al año 2020, se sigue manteniendo por debajo del año 2019. Esto significa una oportunidad de mejora para el año 2022 respecto al servicio de calidad que defendemos dar.

N.º de quejas y reclamaciones



Afiliación

El equipo de personas que constituye el departamento de Atención al Mutualista tiene como principal objetivo informar a las empresas asociadas, trabajadores protegidos, así como también a los profesionales que colaboran con esta área, sobre los servicios que aporta la Mutua. Las aportaciones y propuestas que nos hacen nuestros grupos de interés nos ayudan a mejorar nuestros servicios.

Afiliación contingencias profesionales		
	2021	2020
Trabajadores cuenta ajena A.T.	157.882	148.833
Trabajadores cuenta propia A.T.	15.937	15.375
Total trabajadores A.T.	173.819	164.208
Total empresas A.T.	9.885	9.792

Afiliación contingencias comunes		
	2021	2020
Trabajadores cuenta ajena C.C.	58.279	54.185
Trabajadores cuenta propia C.C.	16.055	15.522
Total trabajadores C.C.	74.334	69.707
Total empresas C.C.	7.016	6.879

Asistencia social

El equipo de trabajadores y trabajadoras sociales de MAC basa su trabajo en la intervención, tanto directa como indirecta, con el/la trabajador/a accidentado/a, garantizándole, con el apoyo del resto de profesionales de la Mutua, la mejor respuesta ante un accidente laboral.

Un percance laboral puede generar inestabilidad en ámbitos distintos al de la salud, como son el económico, el familiar, etc.

Esta área de MAC pretende lograr el mayor grado de bienestar del/la trabajador/a, poniendo énfasis en todos aquellos aspectos que favorezcan un óptimo desarrollo de su recuperación.

En el ejercicio 2021 se ha realizado intervención social con 1.784 trabajadores/as.

Actuaciones:

- Seguimiento hospitalario y/o control sanitario externo: 169.
- Visitas hospitalarias: 1 (actividad reducida como consecuencia de la pandemia).
- Ayuda y orientación en la gestión de documentación: 689.
- Gestión y coordinación de traslados de pacientes y/o familiares a nivel insular y peninsular: 892.
- Gestión de ayudas técnicas, consultas especialistas, hospitalizaciones programadas, etc.: 134.
- Concesión de ayudas económicas extraordinarias a través de la Comisión de Prestaciones Especiales, tras el estudio y valoración de situaciones de necesidad: 5.633,57 €.

CATA extraordinario derivado de la COVID-19

MAC abonó a lo largo de 2021 cerca de 33 millones de euros en prestaciones extraordinarias por cese de actividad o reducción de ingresos destinadas a los trabajadores autónomos afectados por la COVID-19, exoneraciones a empresas y autónomos e IT por enfermedad derivada del coronavirus. El total de solicitudes recibidas por la entidad durante el año 2021 fue de 33.523 y prácticamente el 80 % fueron resueltas de forma satisfactoria.

Con respecto al CATA extraordinario asociado a la erupción volcánica de La Palma (DA 6.ª RD 18-2021), se recibieron un total de 251 solicitudes (87,25 % aceptadas), que representaron un gasto de algo más de 518.000 euros.

CATA extraordinario

Tipo	Importe 2021	Aceptados	Denegados	Darse por vencido	Total	% Aceptados
Prestaciones IT por COVID-19	14.037.157,39	23.070	-	-	23.070	-
Gasto CATA Extra RD 30 2020	1.794.367,91	2.229	284	573	3.086	72,23%
Gasto CATA Extra RD 2 2021	8.732.475,04	2.841	191	493	3.525	80,60%
Gasto CATA Extra RD 11 2021	6.153.173,33	1.990	118	458	2.566	77,55%
Gasto CATA Extra RD 18 2021	2.147.533,47	976	95	205	1.276	76,49%
Gasto CATA La Palma (DA 6.ª RD 18 2021)	518.615,60	219	12	20	251	87,25%

Seguridad e higiene

Las actuaciones que la Mutua de Accidentes de Canarias ha llevado a cabo en materia de seguridad e higiene en ningún caso han sustituido las obligaciones que directamente corresponden al empresario de conformidad con la normativa vigente.

Se han realizado durante el ejercicio 2021 las actuaciones que a continuación quedan descritas:

1. Programa de asesoramiento técnico a pymes y empresas de sectores preferentes

Programa de asesoramiento técnico a pymes y empresas de sectores preferentes [artículo 2.2.a). 1.º del Real Decreto 860/2018, de 13 de julio]. Comprende la realización de visitas a las pymes asociadas en las que concurren las circunstancias que se establecen en cada uno de los párrafos que se recogen en el programa 1 para dispensarles asesoramiento técnico.

Aplicación en MAC:

- a) Empresas de menos de cincuenta trabajadores: visitas o acciones mediante medios telemáticos, análisis de causas, asesoramientos.
- b) Empresas con índice de accidentalidad creciente o con accidentes mortales o graves: visitas o acciones mediante medios telemáticos, análisis de causas, información al empresario sobre resultados del estudio realizado, asesoramientos.
- c) Empresas con enfermedades profesionales: visitas, estudio de posibles causas e información al empresario.

Número de empresas destinatarias del programa: 359.

- d) Empresas de menos de cincuenta trabajadores de sectores con importantes modificaciones en sus procedimientos de trabajo para la reincorporación de la actividad y sectores con especial exposición a la COVID-19: asesoramientos, acciones mediante medios telemáticos, difusión de códigos de buenas prácticas.

Número de empresas destinatarias del programa: 97.

2. Programa de asesoramiento a empresas o actividades concurrentes

Programa de asesoramiento a empresas o actividades concurrentes [artículo 2.2.a). 2.º del Real Decreto 860/2018, de 13 de julio]. Consiste en informar y asesorar a las empresas y a los trabajadores autónomos sobre la aplicación de los medios de coordinación existentes para la prevención de los riesgos laborales.

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

Aplicación en MAC:

Visitas o actividades telemáticas, información y asesoramientos.

Número de empresas y trabajadores autónomos destinatarios del programa: 158.

3. Programa de difusión del Servicio de Prevención10.es

Programa de difusión del servicio de la Seguridad Social denominado «Prevención10.es» [artículo 2.2.a) .3.º del Real Decreto 860/2018, de 13 de julio]. Se refiere a jornadas a empresas asociadas de hasta veinticinco trabajadores y autónomos para informar del Servicio Prevención10.es.

Aplicación en MAC:

No se ha impartido ninguna jornada; no obstante, mediante visitas o actividades telemáticas se ha informado a un total de 59 empresas y nueve autónomos sobre las funcionalidades que ofrece el servicio Prevención10 y Prevención25.

Control de indicadores:

Número de empresas y autónomos informada/os: 68

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

Programa de asesoramiento en empresas de menos de cincuenta trabajadores para la adaptación de puestos de trabajo y estructuras para la recolocación de trabajadores accidentados o con patologías de origen profesional [artículo 2.2.a). 4.º del Real Decreto 860/2018, de 13 de julio].

Aplicación en MAC:

Visitas y asesoramiento.

Control de indicadores:

Número de asesoramientos: 27

5. Actuaciones para el control, y en su caso reducción, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, prioritariamente en las empresas que desarrollen su actividad económica en las divisiones y en los sectores de actividad que se determinan en el aludido real decreto, de modo que pueda disponerse de información que permita analizar el comportamiento experimentado por los accidentes y las enfermedades en aquellas empresas en los años 2019, 2020 y 2021

Aplicación en MAC:

De las empresas que se ajustan a esta resolución elegidas en el año 2019, a 64 se les han vuelto a realizar acciones para el control y en su caso reducción de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales. El fin es poder tener información que permita analizar el comportamiento de estas empresas durante los años 2019, 2020 y 2021.

Dirección Médica

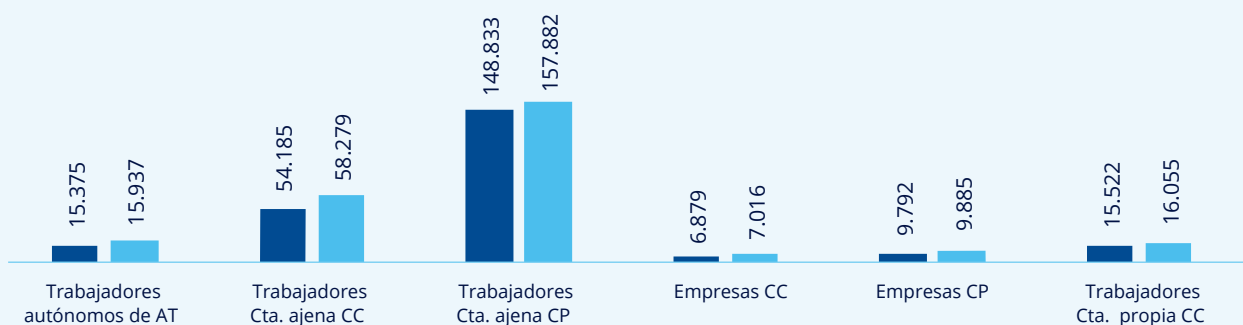
La Dirección Médica de MAC dispone de cuadros de mando que facilitan la toma de decisiones en todos los niveles, compuestos por varios indicadores que guían el camino correcto hacia los objetivos establecidos. Estos se apoyan en la gestión informática a través de programas especializados, tales como SAP, para el tratamiento y procesamiento de los datos de forma que se da un valor añadido a su fiabilidad e integridad.

La gestión de los procesos es coordinada por cada responsable, y será tarea de este el planteamiento de soluciones en caso de desviación y de la toma de decisiones. Sin embargo, todos ellos deberán comunicar los resultados obtenidos trimestralmente y para las memorias anuales y auditorías de cuentas. De esta forma se garantiza una consecución y un compromiso significativo con la obtención de resultados.

Para la identificación real de los resultados, se comparan con datos de la Corporación Rama y también con el resto de las mutuas a nivel nacional, dado que muchos de los datos son públicos. A continuación, se representan algunos de los datos de la prestación de servicios más relevantes para MAC:

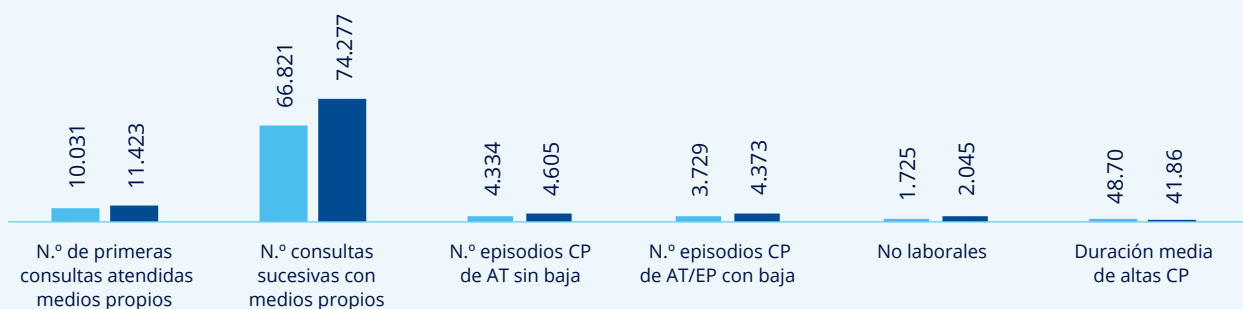
Atención al mutualista

● Cierre 2020 ● Cierre 2021



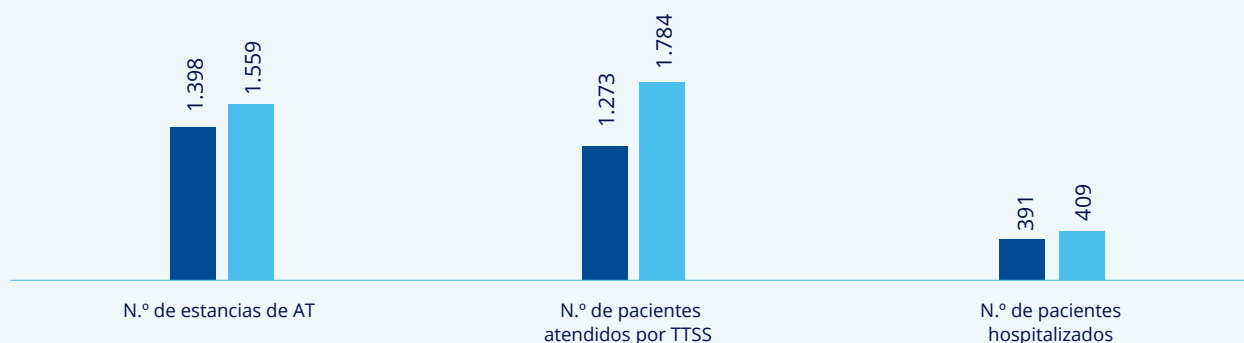
Contingencias profesionales

● 2020 ● 2021



Trámites de Seguridad Social

● 2020 ● 2021



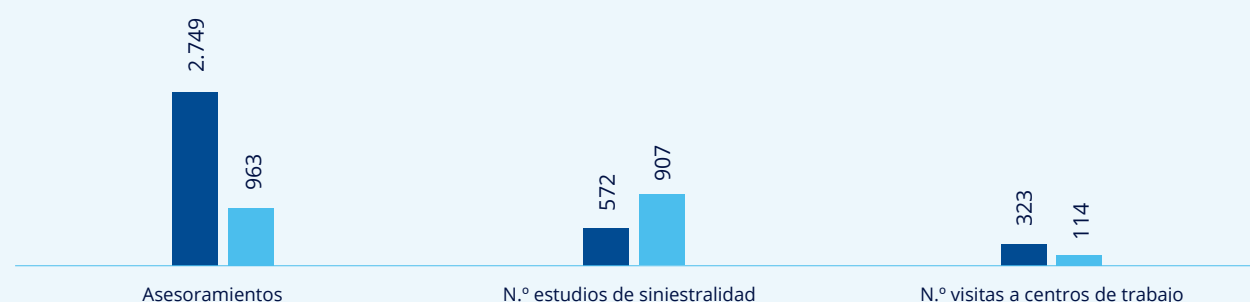
Contingencias comunes

● 2020 ● 2021



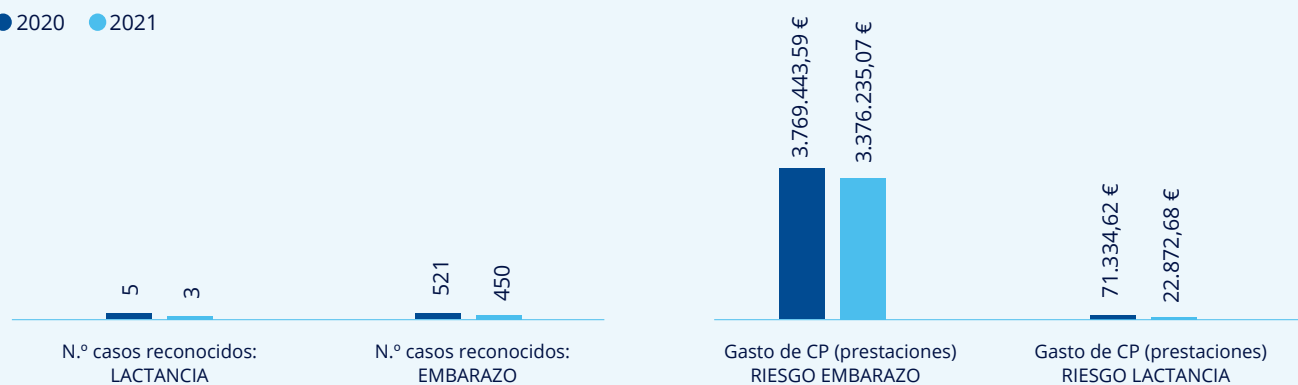
Seguridad e higiene

● 2020 ● 2021



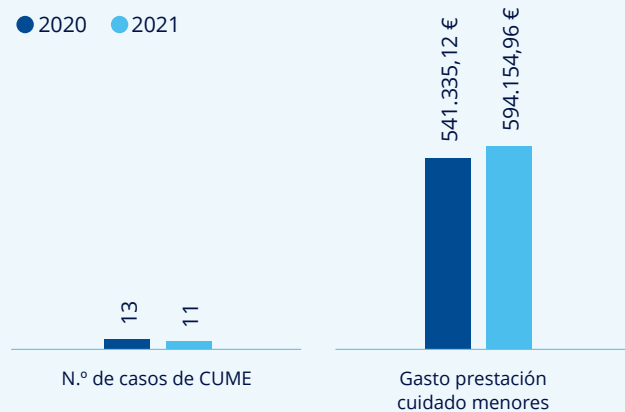
RELN

● 2020 ● 2021



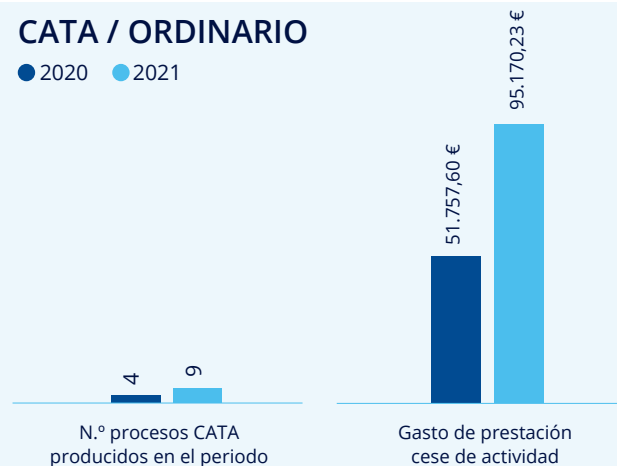
CUME

● 2020 ● 2021



CATA / ORDINARIO

● 2020 ● 2021



CPE/Ayudas concedidas

● 2020 ● 2021

CPE/ Ayudas concedidas

3.193,15 €

5.633,57 €

Servicios jurídicos

● 2020 ● 2021

N.º exp. IMS/AT grado BAREMOS tramitados a INSS

28

23

N.º exp. IMS/AT grado IPP tramitados a INSS

2

0

N.º exp. IMS/AT grado IPT tramitados a INSS

28

23

N.º exp. IMS/AT grado IPA tramitados a INSS

1

1

N.º exp. IMS/AT grado GI tramitados a INSS

1

1

N.º exp. IMS/AT grado MORTALES tramitados a INSS

2

3

Servicios jurídicos

● 2020 ● 2021

Prestaciones de IMS

11.620.022,27 €

11.751.767,49 €

Innovación y tecnología

Los departamentos de Informática y Calidad son los pilares de nuestra entidad a la hora de facilitar la plena digitalización de la Mutua. Innovamos no solo porque los vertiginosos cambios de toda índole así lo exigen, sino también por las propias demandas de nuestros/as asociados/as. Una constante es mejorar todos los procesos vinculados a la actividad que desarrollamos, algo crucial en la búsqueda de la excelencia en el servicio que prestamos. A continuación, y de forma resumida, se indican los principales proyectos y avances logrados durante 2021:

Implantación de metodologías ágiles de desarrollo en los departamentos de Informática y Calidad

Se han implantado en las áreas de Aplicaciones y Sistemas del departamento de Sistemas de Información, de manera conjunta con el departamento de Calidad y Mejora Continua, las metodologías ágiles de desarrollo mediante Scrum y Kanban. Se comenzó con una formación inicial de todos los miembros de los departamentos que posteriormente se fue perfeccionando con herramientas que han permitido cambiar el modo de trabajo de todos los equipos implicados. Gracias a la asunción de esta metodología se ha logrado mejorar el grado de cumplimiento y los plazos de entrega, la comunicación global de todos los equipos y un mayor conocimiento y planificación de los trabajos que deben realizar todos los implicados.

Uno de los puntos más interesantes de este nuevo modo de trabajo es la comunicación y las propuestas de mejora sobre el modo de trabajo que surgen en cada retrospectiva. Dejamos de funcionar como silos de información y trabajo interno, así como entregar valor de manera conjunta, para dar el salto que supone ofrecer resultados cada dos semanas, cumpliendo las expectativas de las partes interesadas.

Tras la implantación de la metodología y el uso de herramientas para su desempeño se puede extraer información de esfuerzos por objetivo estratégico y constatar que el 42 % de los esfuerzos de IT&Calidad están destinados al cumplimiento de obligaciones legales en un escenario tan cambiante como fue el año 2021.

Integración con botplus (colegios farmacéuticos de las provincias de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas)

Se ha realizado la implantación de una integración con botplus para tener actualizados todos los medicamentos y artículos de parafarmacia disponibles en las farmacias de las dos provincias canarias y así poder realizar recetas de acuerdo a las posibilidades disponibles en estos establecimientos dispensadores. Dentro de la información descargada se encuentran los nombres comerciales, principios activos y composiciones, presentaciones, cantidades por envase y precios, algo que posibilita que por cada receta emitida se pueda obtener el importe que posteriormente facturará cada farmacia. Adicionalmente, se realizaron convenios con los dos colegios profesionales para centralizar las facturaciones de las farmacias a través de estas dos entidades y poder optimizar el proceso de facturación de todas las recetas emitidas a nuestros/as afiliados/as.

Generación y envío automatizado del reconocimiento del derecho de prestaciones económicas

Automatización de la generación y el envío del reconocimiento del derecho de prestaciones económicas a los trabajadores con la posibilidad de recibir el documento desde cualquier dispositivo.

Implantación de solicitudes web del CATA y el RELN

Se han implementado procesos en la web de la Mutua de manera que cualquier autónomo/a pueda presentar las diferentes solicitudes de prestaciones del cese de actividad de trabajadores autónomos (CATA) derivadas tanto de la COVID-19 como de los ceses ocasionados por la erupción de La Palma.

Asimismo, se han puesto en marcha procesos en la web para poder tramitar las solicitudes de certificación de riesgo de embarazo y lactancia natural.

Consultoría para la digitalización de procesos y eliminación de papel

Con el fin de poder avanzar en los procesos de digitalización y eliminación de papel de una manera segura y apoyada en las leyes que rigen esos procesos, a finales de 2021 se realizó un proyecto de consultoría para establecer los principios básicos de este tipo de acciones.

De entrada, subyacía la duda sobre la validez legal de determinada información registrada en papel y su traslado a documentos. A modo de ejemplo, corroborar si una foto o escaneado simple de un documento era o no suficiente para eliminar o no almacenar el original en papel.

El proyecto se realizó con el asesoramiento de un despacho de abogados externo. Su primer cometido fue analizar los tipos de información gestionados por la Mutua, la manera en que se almacenaban, las medidas de seguridad, los procesos implicados, los periodos de conservación y, como siguiente paso, obtener un informe ejecutivo que permitiese definir claramente el modo en el que se puede gestionar el papel y cómo digitalizarlo de la manera adecuada y válida legalmente, así como procesos de firma asociados a cada documento digital. Uno de los documentos finales facilitados por la asesoría externa es un resumen concreto por tipología de información que sirve como hoja de ruta a la hora de gestionar la documentación que llega a nuestro poder.

En definitiva, este proyecto nos sienta las bases para futuros procesos de digitalización documental.

ENS e ISO 27001

Dentro de las buenas prácticas en materia de seguridad de la información que se extienden a todos los servicios prestados por la Mutua se han realizado auditorías internas de cumplimiento normativo en las normas ISO27001 y el ENS. Así, y a modo de resumen, no se identificó «no conformidad» alguna, y los equipos evaluadores destacaron «puntos fuertes» en la gestión ordinaria que la Mutua hace de la seguridad de la información.

Imágenes DICOM en visor de historias AMAT

Dando cumplimiento a una petición del INSS para que los inspectores pudieran acceder a las imágenes radiológicas de los pacientes de la Mutua, se posibilitó que desde el portal de historias ubicado en AMAT cualquier inspector médico del INSS pudiese acceder a las imágenes, además de al resto de datos de las historias de pacientes, siempre manteniendo las normas de seguridad asociadas a este proyecto, acordadas en el convenio de colaboración firmado con el INSS y AMAT.

Auditoría Hacking ético

Dentro de las medidas proactivas en materia de seguridad se realizó una auditoría de seguridad de la información para evaluar el grado de cumplimiento y efectividad de las medidas que dispone la Mutua para proteger la información y los procesos.

Dado que en anteriores ejercicios ya se había evaluado la fortificación en la capa más externa de la entidad con resultados satisfactorios, en este ejercicio se pretendía simular una situación en la que un ordenador de un usuario quedaba comprometido, de modo que se podía acceder a él con credenciales reales y parametrizadas de un usuario estándar del dominio. De esta manera se podrían evaluar las medidas internas establecidas tanto de detección como de mitigación ante una situación potencialmente real. Del informe final se resaltaron puntos fuertes observados, así como algunas recomendaciones con el fin de mejorar las medidas ya implantadas. Dichas mejoras fueron instauradas en las semanas posteriores, con lo que se reforzaron los estándares previamente establecidos. Cabe reseñar que para que el ejercicio pudiese ser ejecutado se tuvieron que bajar algunas líneas de defensa ubicadas en los equipos simulados como comprometidos.

Auditoría LOPD

Dentro de las obligaciones y acciones proactivas en materia de protección de datos, hemos realizado una auditoría interna y otra externa que garantiza e identifica deficiencias o puntos de mejora que permitan dar cumplimiento a la seguridad de nuestros/as afiliados/as y partes interesadas.

El equipo auditor puso en valor que el sistema implantado dispone de las herramientas necesarias para garantizar que se promueve la mejora continua con el fin de afinar la eficacia del sistema de protección de datos.

Mejoras de conexiones de red y telefonía

Se hizo una sustancial mejora de las comunicaciones globales de la Mutua, lo que posibilitó que empezáramos a disponer de una red gestionada por software, aumentando significativamente los caudales, tanto de conexión entre centros como de accesos a internet o a sistemas externos, como la gerencia informática de la Seguridad Social.

La nueva tecnología aplicada permite realizar monitorización en tiempo real más proactiva, ajustes de seguridad y configuraciones de una manera más rápida.

Dentro de las mejoras se incluyen también nuevas barreras de defensa y cambio de tecnología de las salidas de telefonía, lo cual permite, a su vez, una ampliación de dichas comunicaciones telefónicas.

Gestión ambiental

La gestión ambiental es una parte fundamental de del desarrollo de la actividad de MAC; durante todas sus labores se tienen en cuenta los impactos medioambientales y sus consecuencias en la sociedad. Por ello se lleva a cabo un exhaustivo control de indicadores.



Sostenibilidad medioambiental

La sostenibilidad ambiental es un punto clave en la estrategia de MAC. Plenamente consciente de sus aspectos e impactos en el entorno que la rodea, la Mutua implanta un exhaustivo análisis de las implicaciones ambientales que conlleva su actividad y la forma de prevenirlas y remediarlas. De esta forma se despliega la estrategia sostenible medioambientalmente en todo el ciclo de vida de su actividad y en todos los procesos. Se realiza la evaluación en cada una de las etapas de forma que se pretende proteger al máximo el entorno natural contra el daño y la degradación y fomentar el uso sostenible de los recursos naturales no renovables.

Con el firme propósito de servir como palanca del cambio y crear valor añadido a nuestra labor, MAC se declara y asume los siguientes principios en esta materia.

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

Contaminación

La contaminación ejercida por la actividad propia de MAC, asociada al sector público estatal de carácter administrativo, guarda estrecha relación con cualquier administración pública con la salvedad de manejar productos sanitarios. Sin embargo, los aspectos significativos son los siguientes:

- consumo de energía eléctrica
- consumo de material de oficina
- consumo de combustible

Lo cual se relaciona directamente con los siguientes impactos de la actividad:

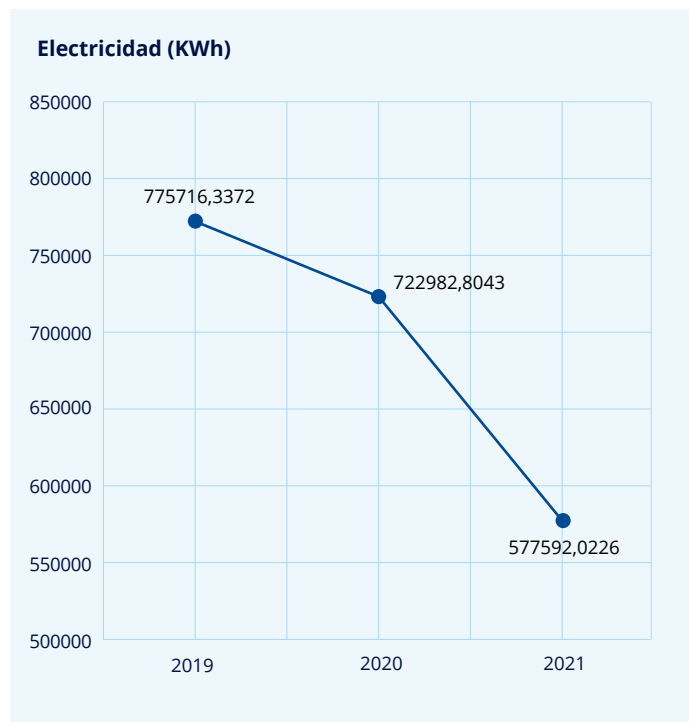
- contaminación atmosférica
- agotamiento de recursos naturales

En línea con el compromiso de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se busca una reducción del consumo de materias primas que engloban los anteriores aspectos e impactos, a través de acciones de sensibilización de consumo responsable entre los componentes de la organización, además del resto de grupos de interés, con las que se trata de concienciar en materia de preservación de recursos naturales.

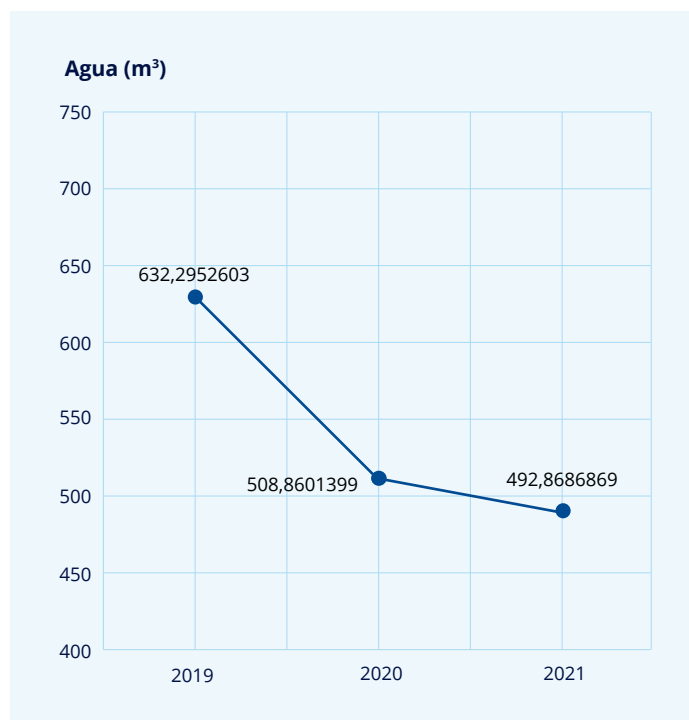
Economía circular y uso sostenible de los recursos

Como se ha comentado anteriormente, se lleva a cabo un proceso de análisis de indicadores con el fin de controlar operativamente los procesos en materia de medio ambiente. Esto conlleva una serie de resultados que permiten analizar año tras año la evaluación de los principales consumos de la organización.

Se puede apreciar una disminución del consumo de agua y de energía consecutiva en los últimos tres años:



Reducción del 6,80% de 2019 a 2020, y del 20,11% de 2020 a 2021.



Reducción del 19,5% de 2019 a 2020, y del 3,1 % de 2020 a 2021.

En relación con el resto de los indicadores medidos anualmente en MAC, no hay una reducción de estos valores del año 2020 al 2021; sin embargo, esto se debe principalmente a que en 2020 se sufrió el parón de actividad y se redujo la asistencia a oficinas y centros notablemente. Por ello, se va a realizar también una comparativa con el año 2019, en el que se desarrolló la actividad normal de la Mutua.

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

- Asegurarse de cerrar bien los grifos y en caso de pérdida o fuga, avisar a la persona responsable
- Lavar la flota de vehículos en lugares adecuados para ello, y no hacerlo con manguera
- Utilizar el agua justa en cada operación
- Revisar siempre las instalaciones para ver que no existen fugas de agua
- Instalación de grifos de agua automáticos y cisternas con opción de bajo consumo

Resultados del consumo de agua:

El consumo de agua se origina principalmente en oficinas y en los centros médicos con finalidad higiénico-sanitaria.

Concepto	Unidad	2019	2020	2021	Diferencia 2019-2021	Diferencia 2020-2021
Agua	m3	632,3	508,9	492,9	-19,5 %	-3,1 %
Agua/pers.	m3/pers.	3,1	2,5	2,4	-20,3 %	-2,2 %

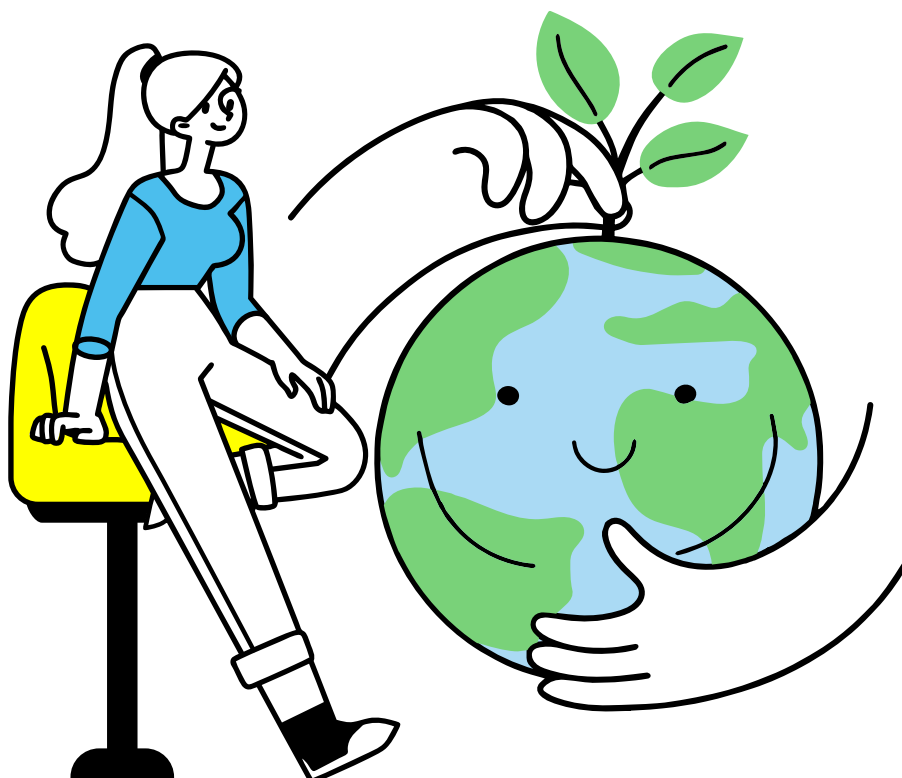
Resultados del consumo de papel:

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

Concepto	Unidad	2019	2020	2021	Diferencia 2019-2021	Diferencia 2020-2021
Papel (oficina)	Kg	4.437,5	2.462,0	4.845,0	9,2 %	96,8 %
Papel (oficina/ persona).	Kg/pers.	21,8	12,0	23,8,0	9,2 %	98,7 %

La diferencia entre 2019 y 2021 es menor; sin embargo, ha aumentado un 9,2 % el consumo de papel y el consumo de papel por persona (en 2019 y en 2021 ha habido el mismo número de personas). Con respecto a 2020 se duplica prácticamente; sin embargo, se inculcan acciones de reducción de papel para los empleados dentro de la organización para encaminar la reducción de papel en 2022. Algunas recomendaciones que se proporcionan son:

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



Biodiversidad

Con el fin de preservar la naturaleza de los entornos y no contribuir con la degradación del suelo y el subsuelo, el hábitat en el que residen infinidad de especies, se debe llevar a cabo un control de los productos peligrosos que pueden dañar estos espacios.

En MAC se entregan a gestores autorizados que tengan la capacidad y el conocimiento para dar un tratamiento óptimo. En el momento de la recepción se hace un justificante en el que se indica la cantidad entregada y el tipo de residuo según los códigos LER. De esta forma, se lleva un archivo cronológico de los residuos entregados por MAC de conformidad con la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, artículo 64.

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

Todos los consumos han sufrido un aumento con respecto a 2020. Sin embargo, es una respuesta lógica de la actividad, ya que, como se ha comentado anteriormente, durante la pandemia, el confinamiento permitió reducir en gran medida los consumos. Se puede apreciar que respecto a 2019 todos los consumos se han visto reducidos, excepto los residuos médicos e infecciosos, que se han duplicado. Esto es consecuencia del uso de epis por la pandemia de la COVID-19.

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

Concepto	Unidad	2019	2020	2021	Diferencia 2019-2021	Diferencia 2020-2021
Tóner y cartuchos	uds.	284,0	234,0	251,0	-11,6 %	7,3 %
Tóner y cartuchos / pers.	uds./pers.	1,4	1,1	1,2	-11,6 %	8,3 %
Pilas y baterías	kg	36,8	24,3	29,9	-18,9 %	22,8 %
Pilas y baterías / pers.	kg/pers.	0,2	0,1	0,1	-18,9 %	24,0 %
R. médicos e infecciosos	kg	259,1	261,0	409,1	57,9 %	56,7 %
R. médicos e infecciosos / pers.	kg/pers.	1,3	1,3	2,0	57,9 %	58,3 %
Residuos urbanos voluminosos	kg	3.000,0	2.500,0	0	-100 %	-100 %
Residuos urbanos voluminosos / pers.	kg/pers.	14,7	12,1	0	-100 %	-100 %

Consumo energético y reducción de la huella de CO2

La reducción de consumo eléctrico kWh bruto, así como su por menorización respecto a las emisiones de CO2 en toneladas derivadas del consumo de combustible, son una de las principales actuaciones del planteamiento de desarrollo sostenible inculca-

do en la Mutua. Se han ido incorporando equipos con mayor eficiencia energética y se han sustituido luminarias led en distintas zonas de trabajo de las sedes que conforman MAC.

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

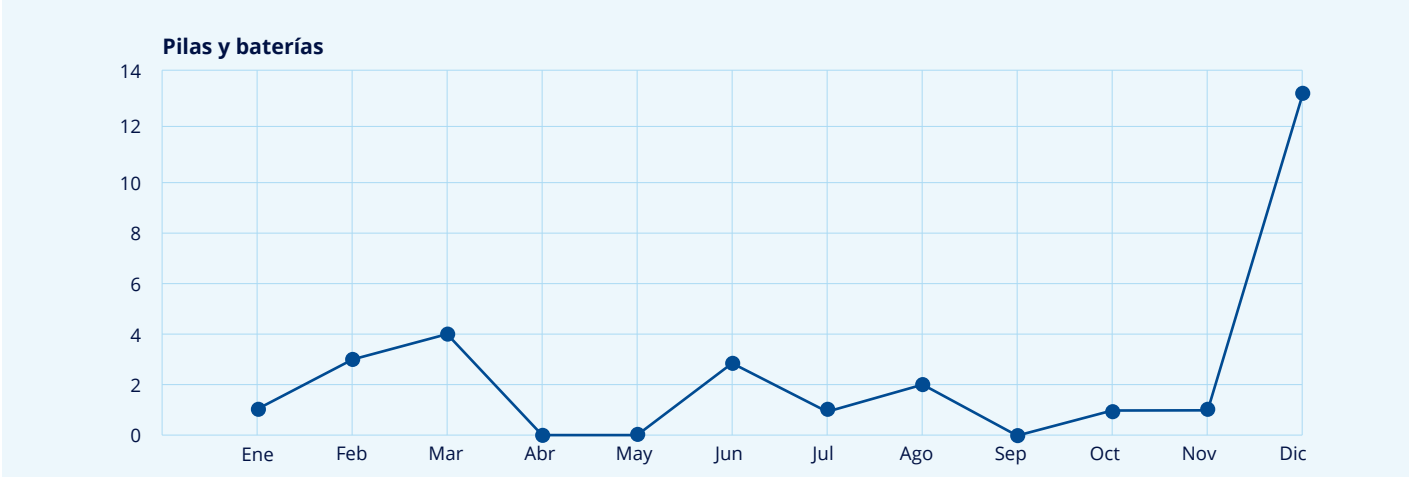
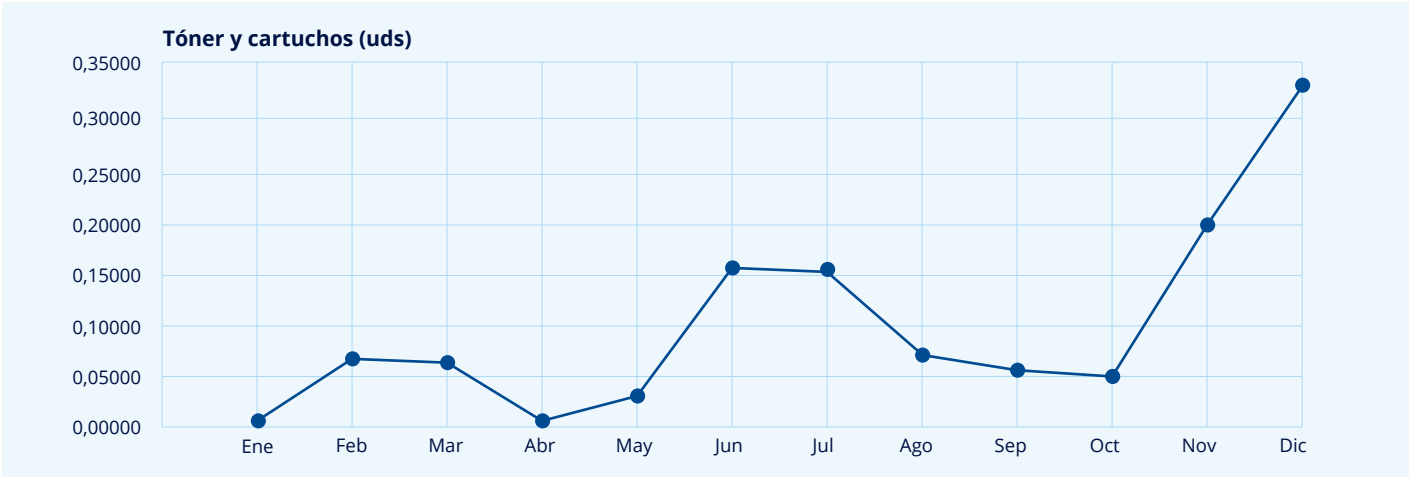
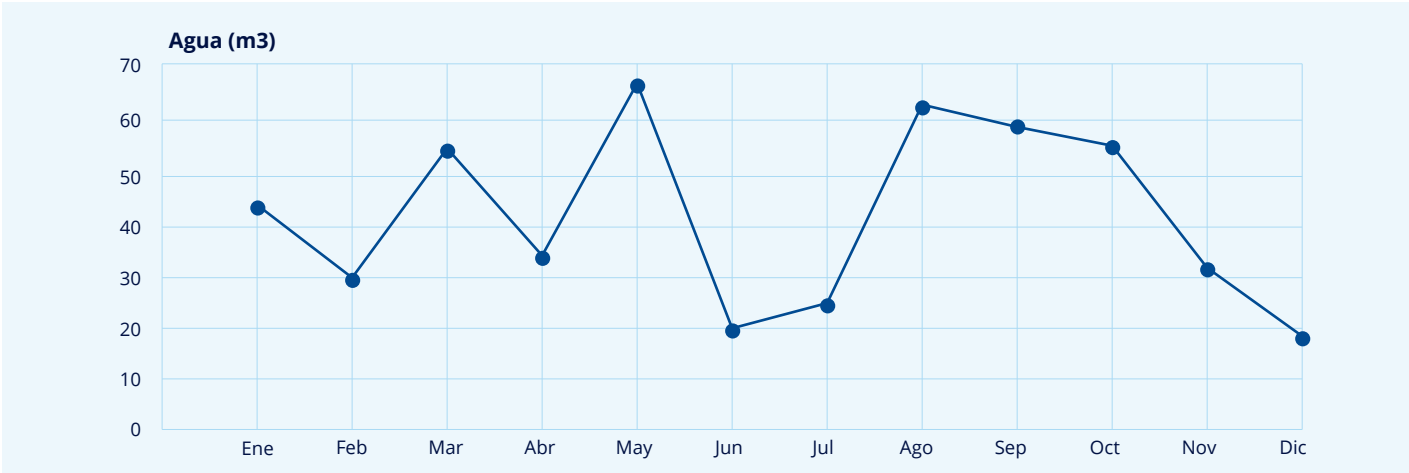
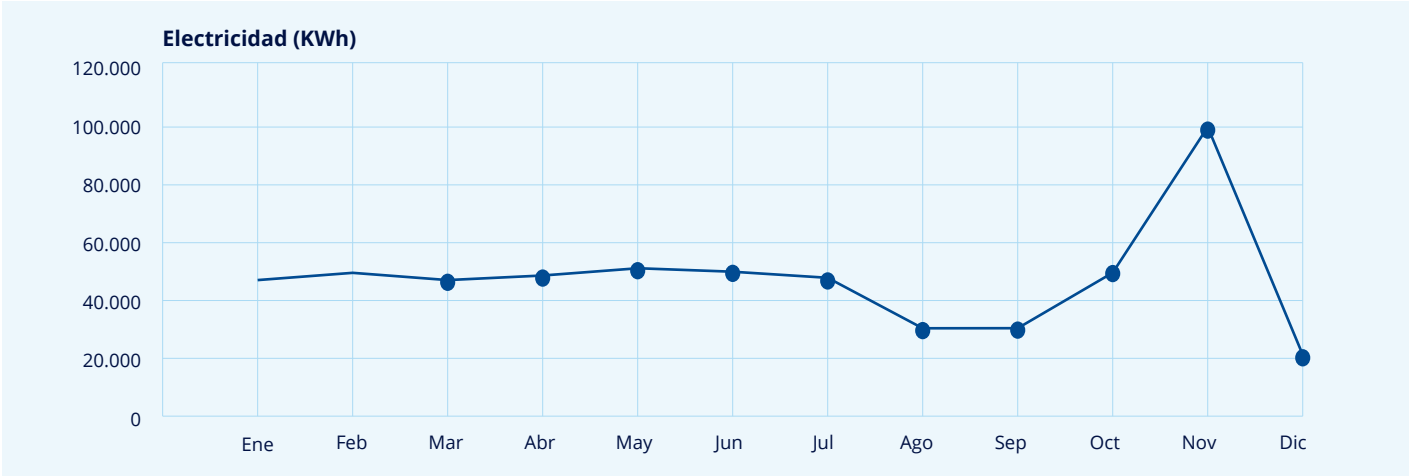
Se debe a toda la suministación eléctrica de todos los centros que componen la Mutua y al consumo de combustible derivado de los servicios de transporte de pacientes.

Concepto	Unidad	2019	2020	2021	Diferencia 2019-2021	Diferencia 2020-2021
Luz	kWh	775.716,3	722.982,8	577.592,0	-25,5 %	-20,1 %
Luz/pers.	kWh/pers.	3.802,5	3.509,6	2.831,3	-25,5 %	-19,3 %
Combustible	litros	4.644,9	3.380,6	3.682,9	-20,7 %	8,9 %
Emisión CO2 combustible	tn	10,7	7,8	8,5	-20,7 %	8,9 %
Combustible/pers.	litros/pers.	22,8	16,4	18,1	-20,7 %	10 %

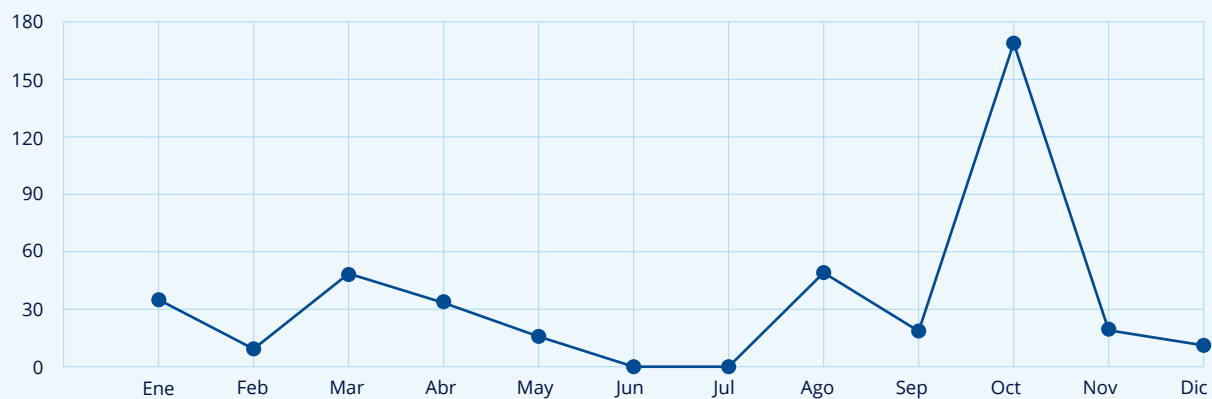
Se puede apreciar una disminución del consumo eléctrico de los tres años. Sin embargo, en 2021 el consumo de combustible se ha visto aumentado en un 8,9 % respecto a 2020. Esto puede deberse a la inactividad producida durante el confinamiento, ya que respecto a 2019 se disminuye el consumo un 20,7 %.

Por lo tanto, la huella de carbono se ha reducido en un 20,7 % respecto a 2019, un dato muy significativo y con el que se pretende continuar mejorando a lo largo de los años con objetivos de conducción eficiente.

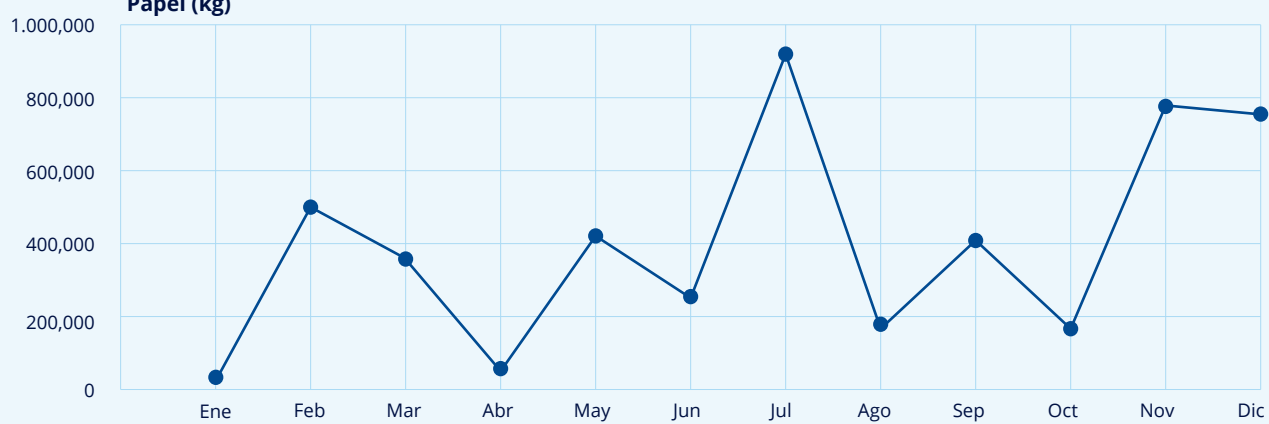
Consumos y control operacional



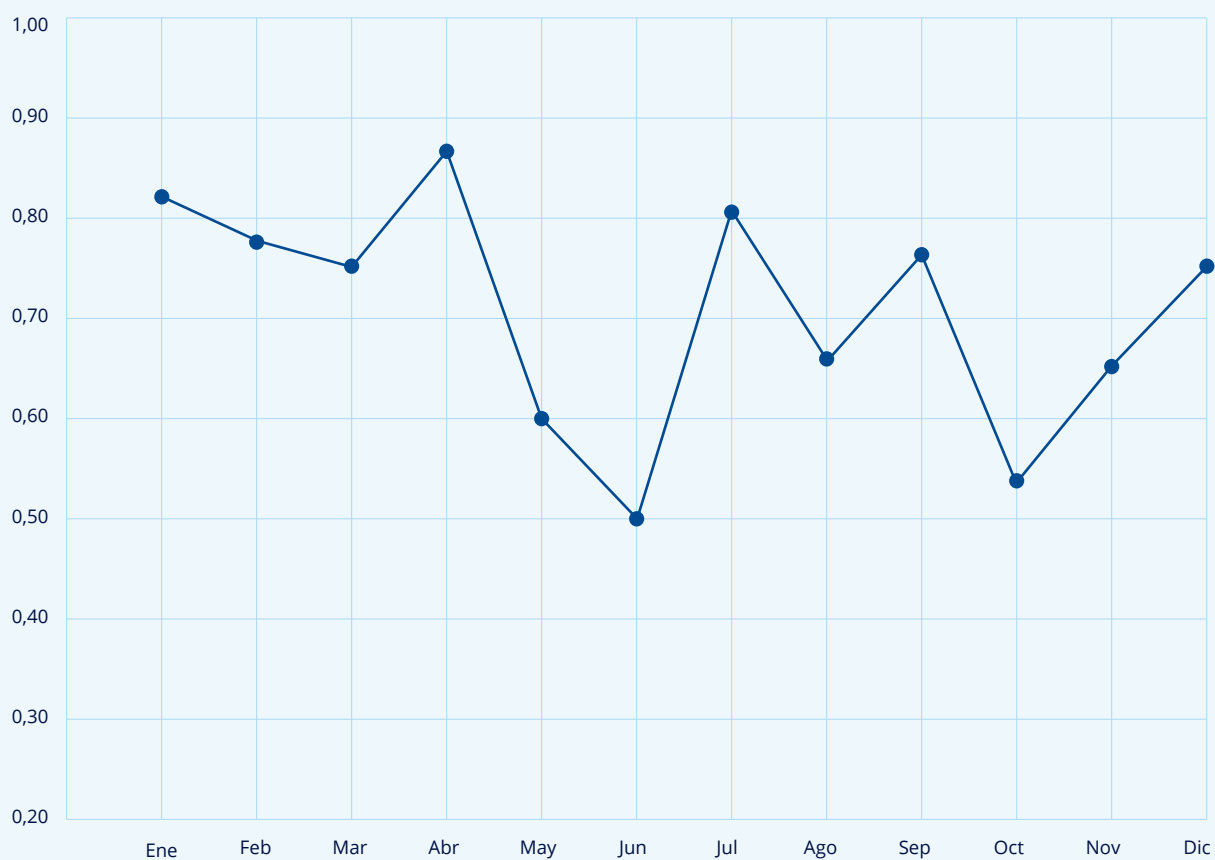
Residuos médicos e infecciosos (kg)



Papel (kg)



Emisiones CO2 (tn)



Compromiso social y desarrollo local

Se desarrolla una política de actuación en materia de responsabilidad social con objeto de orientar cada actividad de MAC con la premisa de contribuir al progreso de la sociedad, de forma que toda la estrategia tiene su base en el desarrollo sostenible.

Desde 2018 se elabora un plan de acción en responsabilidad social corporativa, que se renueva anualmente para incrementar la efectividad y evaluar los resultados de cada año de forma interdisciplinar por una comisión voluntaria.



MAC está comprometida, de acuerdo con su misión, visión y valores, a mantener y mejorar la gestión de su responsabilidad social dentro del marco legislativo imperante, que obliga, entre otras cosas, a realizar esta memoria de sostenibilidad y gobierno corporativo.

La política de responsabilidad social de MAC se vincula a los ODS que recoge la Agenda 2030; además, la Mutua renovó el 18 de enero de 2021 su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Esta adhesión nos permite realizar un estudio sobre la alineación de nuestra actividad con los diez principios universalmente aceptados que rigen el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, y adoptar medidas en apoyo de los objetivos de las Naciones Unidas plasmados, actualmente, en los mencionados Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Principios

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

Comunicación

El 2021 fue el año de la vacunación masiva para combatir la pandemia derivada de la COVID-19. Un comportamiento ejemplar de la sociedad española, envidiado por muchos países de nuestro entorno, sirvió para que antes de que se identificara la variante delta ya se hablase del final de una pesadilla que nos acompaña desde el 14 de marzo de 2020. Sin embargo, primero delta y luego la virulenta ómicron nos hicieron ver que todavía estaba lejos la finalización de las restricciones. Y como ya ocurriera el pasado año, la pandemia condicionó la actividad de MAC en el ámbito de la responsabilidad social corporativa y, por extensión, en el de las acciones comunicativas. El cierre de nuestros salones de actos (centros de Robayna y de paseo de Chil) y nuestra sala de exposiciones (que todavía permanecen clausurados al público) provocó que en 2021 no se reanudara la actividad en las mencionadas instalaciones.

En consecuencia, las acciones de carácter sociocultural, presididas siempre por nuestra vocación de servicio como mutua colaboradora con la Seguridad Social, se han visto segadas. En un contexto harto complicado, con la gestión del cese de actividad de los trabajadores autónomos como prioridad del conjunto del mutualismo, se intentó, con una gran dosis de voluntariedad, llevar a cabo todas aquellas acciones registradas en el plan de acción elaborado a finales de 2020, aunque el resultado no por esperado fue el deseado. Sin embargo, se pudo poner en marcha el quinto plan de acción de RSC y se elaboró por parte de la Comisión de RSC la consabida memoria de actividades de 2021.

En materia de comunicación externa, en 2021 nuestra **Mutua ha generado 615 impactos** (noticias externas –publicadas–, presencia en boletín AMAT, posts y noticias en web), sin que se haya registrado impacto negativo alguno.

En el ámbito de la comunicación interna, nuestro boletín mantiene una sobresaliente aceptación, ya que las distintas encuestas internas realizadas coinciden en señalar que se trata de una herramienta «útil e interesante». Nuestra presencia en el dossier diario de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT) también ha sido reseñable, ya que aparecieron publicadas veintidós informaciones a lo largo del pasado año, lo que nos convierte en la sexta mutua que más impactos generó en este soporte.

La plantilla de MAC puntúa con un 2,06/3 la comunicación en el seno de la entidad, un dato extraído de la encuesta de clima laboral que hizo la Mutua el pasado año y cuyos resultados fueron dados a conocer a comienzos de 2022.

En lo que se refiere a la percepción que tiene la sociedad sobre MAC, la última oleada (noviembre de 2021) nos permite alcanzar una **puntuación de 8,8/10**.

Responsabilidad social

La responsabilidad social hoy en día se encuentra legislada para grandes empresas y otras que cumplen determinados requisitos, dentro de los cuales la MAC no se encuentra. Por lo tanto, comunicar y hacer pública la presente memoria, para MAC, es de carácter voluntario. Sin embargo, se considera una obligación social contribuir con el entorno con el que nos relacionamos en cada actividad. Por esta razón, desde 2016 se llevan a cabo una serie de acciones que permiten mejorar el entorno social en el que nos encontramos.

Es importante recalcar que por nuestra condición de mutua colaboradora con la Seguridad Social no solo tenemos taxativamente prohibido invertir en publicidad, sino que no disponemos de una partida presupuestaria para desarrollar la responsabilidad social.

Por ello, y aunque exista un departamento denominado de Comunicación y RSC, constituido en octubre de 2018, se ha formado una comisión integrada por personas de distintos departamentos para desarrollar un plan de acción, las cuales han adquirido el compromiso de cumplimiento anual de estas acciones en materia de RSC. Esta comisión está compuesta en la actualidad por ocho personas, que forman parte de ella de manera voluntaria.

A continuación, pasamos a definir las principales actuaciones desarrolladas en 2021:

- Exposición de carteles sobre hábitos saludables realizados por alumnos de Comunicación Publicitaria de la UEC. MAC actuó como coordinador; la muestra se desarrolló en el intercambiador de Santa Cruz durante el mes de julio
- Continuación de la recogida de tapones de plástico, gafas y material desechable de escritura
- IV Concurso de relatos sobre costumbres saludables.
- III Concurso de microrrelatos sobre PRL
- Recogida de alimentos para los más desfavorecidos, de juguetes (Navidad), de ropa y calzado y colaboración con Cruz Roja e ICHH para donación de sangre
- Reciclaje de residuos sanitarios
- Actualización de cartelería sobre consumo y ahorro energético
- Recogida de material ortopédico
- Adhesión a Fundación Seres (Sociedad y Empresa Responsables)
- Recogida de enseres y alimentos para campamento de Las Raíces.
- Renovación del Chárter de la Diversidad
- Presentación del documento MAC Igualdad a la iniciativa JOBS 2030, organizada por Forética
- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Concurrencia a los siguientes galardones: «Estamos con ellas» (Fifede), Fundación Seres, «GO ODS» del Pacto Mundial de Naciones Unidas y XXV Premios Tenerife, isla solidaria
- MAC, caso de éxito en la Semana Europea de la Calidad del Cabildo de Tenerife

Redes sociales

Por la propia razón de ser de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, la presencia, actividad y seguimiento de los perfiles de las mutuas de accidentes de trabajo en redes sociales no alcanzan unos valores similares a los de otros tipos de entidades. De hecho, las mutuas muchas veces han sido consideradas unas grandes desconocidas y esto explica, en general, la escasa presencia que tienen en las redes sociales. Aun así, y en lo que respecta a la Mutua de Accidentes de Canarias, que se sumó tarde a este vehículo de comunicación (segundo trimestre de 2016), vamos alcanzando los objetivos, modestos, que nos trazamos cada comienzo de año.

Seguidamente, desglosamos la evolución de nuestros perfiles en redes sociales en el periodo analizado; esto es, comparando el cierre de 2021 con el de 2020:

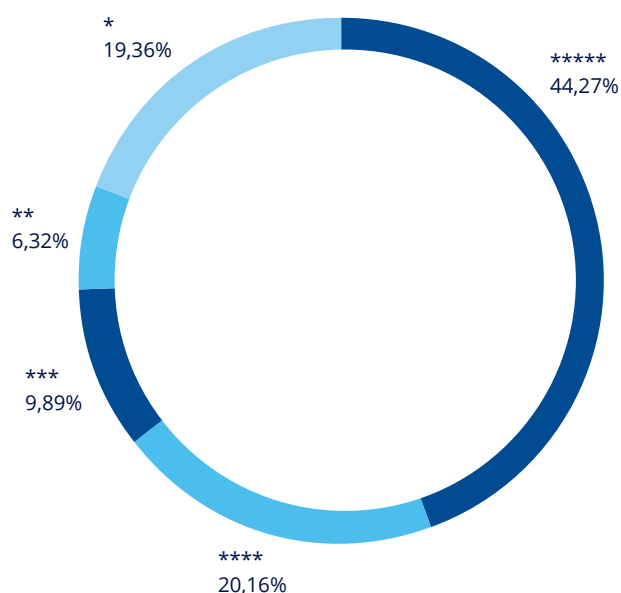
En lo que respecta a la plataforma **Facebook**, el perfil de MAC contaba con **1.445 seguidores** el 31 de diciembre de 2021. Esta cifra representa un incremento del 3,2 % con respecto al año anterior.

En **Twitter se cerró el año con 390 seguidores**, lo que implica un crecimiento del 21,5 % con respecto al ejercicio precedente.

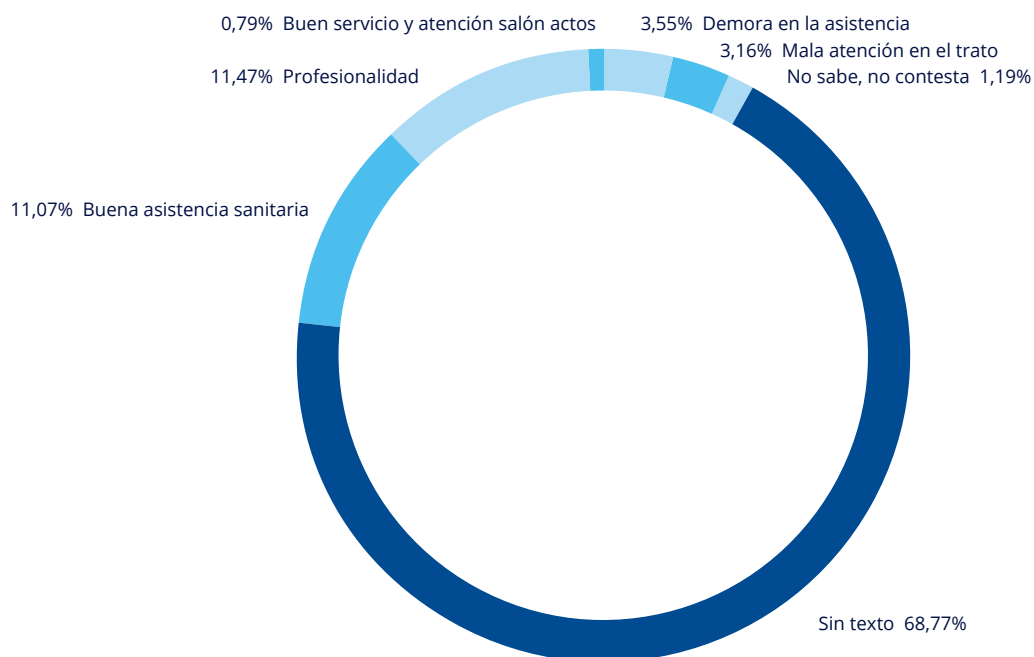
LinkedIn cerró el año con 1.267 seguidores en 2021, un aumento del 94,6 % tomando como referencia 2020.

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

Por su parte, en **Google My business**, donde nuestros doce centros están debidamente geolocalizados, se alcanzó una **puntuación de 3,8/5**. El 80 % de las reseñas fueron de 3*, 4* y 5*.



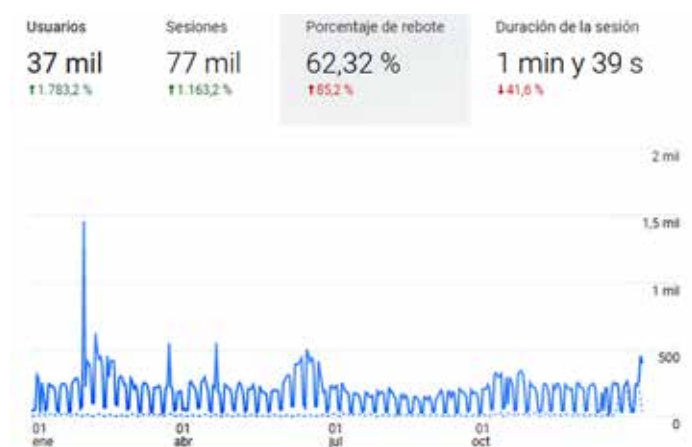
A fecha de 30/11/2021 el 74,32 % (aumenta en 1,40 puntos respecto al dato acumulado a 15/09/2021) de los pacientes y/o usuarios que efectuaron comentarios en la plataforma valoran de forma positiva el servicio, destacando la profesionalidad y el servicio de forma integral.



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

tual multiplico por 7,4 el número de visitas con respecto al año anterior.

A continuación, se presentan las analíticas que Google genera en función de los usuarios, las sesiones, el porcentaje de rebote y la duración de la sesión.



Proveedores

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



La gestión de suministros a todos los departamentos de MAC es gestionada por el departamento de contratación, en el que se tramitan todas las solicitudes de servicios o productos de cada uno de ellos. La administración de la contratación abarca desde la solicitud de presupuestos hasta la negociación de precios, así como las mesas de contratación, actas y demás documentación administrativa. De esta forma, los departamentos tienen esta parte cubierta y pueden prestar sus servicios garantizando la calidad y eficiencia máxima con una reducción de costes en la cadena de valor.

La gestión de pedidos, stocks, entregas, solicitudes y proveedores para material de oficina, material sanitario, uniformes, material de imprenta y demás suministros para todos los centros

de la Mutua, así como la gestión de toda la documentación e informes necesarios para la formalización de los conciertos de asistencia sanitaria, completan el resto de las funciones de este departamento.

Diagrama de proceso de contratación

El proceso de contratación se rige por una serie de etapas en las que se realiza un exhaustivo control de indicadores para garantizar el cumplimiento de normativa y de eficacia en la gestión.



Ley 9/2017: contratos del sector público

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

Características sociales y/o éticas del contrato:

- Fomento de la integración social de personas con discapacidad, personas desfavorecidas o miembros de grupos vulnerables entre las personas asignadas a la ejecución del contrato y, en general, la inserción sociolaboral de personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social.
- Subcontratación con centros especiales de empleo o empresas de inserción.
- Planes de igualdad de género que se apliquen en la ejecución del contrato y, en general, la igualdad entre mujeres y hombres.
- Fomento de la contratación femenina.
- Conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

- Mejora de las condiciones laborales y salariales.
- Estabilidad en el empleo.
- Contratación de un mayor número de personas para la ejecución del contrato.
- Formación y protección de la salud y la seguridad en el trabajo.
- Aplicación de criterios éticos y de responsabilidad social a la prestación contractual.
- Criterios referidos al suministro o a la utilización de productos basados en un comercio equitativo durante la ejecución del contrato.

Características medioambientales del contrato:

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

Resultados de contratación

La adjudicación de contratos de obras, suministros y servicios de MAC en el año 2021 ha ascendido a un total de 12.186.846,95 €. A continuación, se muestra el desglose de contratos:

Desglose por tipo de contrato:

Tipo de procedimiento	Importe	N.º
Abiertos armonizados	8.437.710,52 €	19
Abiertos no armonizados	2.515.088,48 €	44
Abiertos supersimplificados	75.640,00 €	7
Negociados con publicidad	0,00 €	0
Negociados sin publicidad	0,00€	0
Adjudicación directa	1.158.407,95 €	260
Total	12.186.846,95 €	330

Datos estadísticos de los contratos:

Tipo de procedimiento	Importe	Distrib. (%)
Abierto simplificado (no armonizado)	0,00 €	0,00 %
Abierto supersimplificado (no armonizado)	75.640,00 €	0,57 %
Abierto armonizado	8.437.710,52 €	78,11 %
Abierto no armonizado	2.515.088,48 €	17,27 %
Adjudicación directa	1.158.407,95 €	4,05 %
Negociado con publicidad	0,00 €	0 %
Negociado sin Publicidad	0,00 €	0 %
Normas internas	0,00 €	0 %
Total	12.186.846,95 €	100,00 %

Alianzas estratégicas

Las empresas buscan, cada vez más, que sus actuaciones sociales sean perdurables, eficientes, que multipliquen el impacto y aborden el compromiso social alineado con la estrategia. En este contexto, la colaboración se convierte en factor clave, ya que permite a las organizaciones aunar su conocimiento y sus capacidades y, en consecuencia, incrementar exponencialmente su impacto sobre los colectivos a los que van dirigidos los proyectos. En este marco se inscribe la pertenencia de MAC a Corporación Rama, una Red Asistencial de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. De igual forma, mantenemos otras alianzas estratégicas que ponen en valor nuestro compromiso social.



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

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

Corporación Rama está integrada por Mutua de Andalucía y de Ceuta (Cesma), Ibermutua, Mutua de Accidentes de Canarias, Mutualia y Unión de Mutuas.

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

El intercambio de servicios sanitarios se amplió en el seno de Corporación Rama a la asistencia y defensa jurídica en procedi-

mientos judiciales del orden social en 2018 a través de la suscripción de convenios bilaterales entre las mutuas partícipes, y a la asistencia técnica y pericial en el análisis de puestos de trabajo.

En 2021 se ha producido un intercambio a través del modelo de prestación recíproca de servicios de 96.261 asistencias sanitarias y 14.331 pruebas diagnósticas en el conjunto de mutuas integradas en Corporación Rama, con un notable incremento de este proceso de asistencia recíproca en consonancia con la reactivación de la actividad económica. En conjunto, el total de los servicios sanitarios facturados entre las mutuas que pertenecen a Corporación Rama ha alcanzado los 1.336.000 euros.

Red Integrada de Centros Propios

Centros	Cantidad
Centros asistenciales, administrativos y de control de IT.	143
Centros administrativos	47
Hospitales	6
Participación en centros intermutuales	2
Total	198

Equipo profesional de las Mutuas de Corporación Rama

Plantilla total media	Personal laboral fijo % sobre el total	% Mujeres
3.886	94,88 %	62,36 %

	Plantilla Media		Población media Cuenta Ajena CP		Población media Cuenta Propia CP		Población media global	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Unión de Mutuas	646	639	267.536	281.336	66.873	67.428	334.409	348.764
Mutualia	650	651	354.025	361.433	49.324	51.252	403.372	412.686
Cesma	203	212	84.343	89.943	38.138	40.967	122.481	130.910
Ibermutua	2.263	2.174	1.338.968	1.369.247	279.177	285.975	1.618.145	1.655.222
MAC	212	210	148.833	157.882	15.375	15.937	164.208	173.819
Total	3.974	3.886	2.193.705	2.259.841	448.887	461.559	2.642.615	2.721.401

Colectivo Protegido

Población Media Cuenta Ajena	Población Media Cuenta Propia	Población media protegida Total
2.259.841	461.559	2.721.401

Convenios

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

Cabe reseñar que en 2021 se suscribió un convenio entre el INSS, AMAT y las MCSS para la autorización del uso de bienes inmuebles propios de las mutuas para el cumplimiento de la función inspectora atribuida a los médicos inspectores del INSS.

El pasado año también se ratificó un acuerdo entre MAC y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de la provincia de Las Palmas por el que se estipula la prestación farmacéutica de los pacientes protegidos por MAC.

Se debe hacer mención, igualmente, de las alianzas que se mantienen con la Universidad de La Laguna y la Fundación General de la Universidad de La Laguna, así como el acuerdo suscrito con el CPEIPS San Juan Bosco.

Cabe incluir, de igual forma, el acuerdo firmado entre el INSS, ISM, AMAT y las MCSS para el acceso telemático a la historia clínica de los trabajadores protegidos por las MCSS en los supuestos de prestaciones de la Seguridad Social que requieran un control y seguimiento médico, así como otro convenio aprobado por los mismos actores con el fin de permitir el acceso telemático a los informes médicos de los expedientes administrativos del INSS por parte de las mutuas.

Otras colaboraciones

Las demandas más exigentes de la sociedad han propiciado la necesidad de acuerdos de cooperación destinados a la creación de valor no únicamente para los socios implicados, sino también para los diferentes actores de la comunidad.
































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

- TITSA
- Universidad Europea de Canarias (UEC)
- Visión Zero
- Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia (ICHH)
- Chárter de la Diversidad
- Red Canarias de Responsabilidad Social Empresarial
- Agenda Canaria de Desarrollo Sostenible 2030
- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Fundación Seres
- Forética
- Colaboraciones regulares con entidades como Cruz Roja, General Óptica, Proyecto Árbol, Iraitza, así como con otras ONG con las que se establecen acuerdos informales para la ejecución de acciones concretas (recogida de alimentos, ropa, etc.)

Anexo

Ley 11/2018 y GRI

Ley 11/2018	Vinculación con GRI	Paginado	ODS vinculado
Descripción del modelo de actividad	102-1; 102-2; 102-4	10	   
	102-3; 102-5; 102-45	18	
	102-6	11, 18, 22	
	102-14; 102-15	25-29	
	102-10; 102-15	21, 28-30	
Descripción de las políticas	102-15; 102-29; 102-30; 102-31; 103	26-29	 
Resultados de las políticas	103	21-23, 27-28, 43, 58	  
Principales riesgos vinculados a las actividades del grupo	102-11; 102-15	26-29	   
Enfoque de gestión	103; 102-11	27	   
	-	51-56	
Contaminación	305-5	54	   
Economía circular y prevención y gestión de residuos	306-2	54	  
Uso sostenible de recursos	303-1	52-53	   
	301-1; 301-2; 301-3	52-53	
	302-1; 302-2; 302-4	52-53	
	302-4	52-53	
Cambio climático	305-1; 305-2; 305-3	52-56	  
	305-5	52-56	
Biodiversidad	304-2	54	  
Empleo	102-8; 401-1	33, 35, 36	  
	102-8; 405-1 b)	37	
	401-2	38	
	401-3	36	
	405-2	37	
	202-1	37	
	102-35; 102-36; 102-37; 201-3	37, 39	
	405-1	37	
Organización del trabajo	403-2	33-41	   
	401-2; 401-3	38	

Salud y seguridad	403-1; 403-4	38, 39-41	 
	403-2	33-41	
	403-3	33-41	
Relaciones sociales	402-1; 403-1	33-41	 
	102-41; 407-1	33-41	
	403-1	38	
Formación	404-1	36	
Accesibilidad	-	34-41	
Igualdad	405-1; 405-2	37	   
Información sobre el respeto de los derechos humanos	412-1; 412-2; 412-3	33-41	  
	410-1; 412-1; 412-2; 412-3	33-41	
	411-1; 419-1	No aplica	
	407-1	No aplica	
	406-1	33-41	
	409-1	No aplica	
	408-1	No aplica	
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	205-1; 205-2; 205-3	63, 65, 66	
	201-1; 415-1	63	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	203-2; 204-1; 413-1	31, 52, 58-60	    
	202-2; 203-2; 204-1; 413-1	31, 52, 58-60	
	413-1; 413-2	31, 52, 58-60	
	102-13;	31, 52, 58-60	
Subcontratación y proveedores	204; 414-1; 308-1; 407-1; 409-1	62-63	   
	102-9; 414-2; 308-2	62-63	
	308-1; 308-2; 414-2	62-63	
Consumidores	416-1	43-50	 
	416-2; 417-2; 417-3; 418-1	43-50	
Información fiscal	201-1	19-21	   
	201-1	19-21	
	201-4	19-21	



MUTUA
DE ACCIDENTES
DE CANARIAS