

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

**MUTUA MAZ**

CIF:G50005321

C/Sancho y Gil nº 2-4  
50001 - ZARAGOZA  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

MAZ MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 11

#### 02 - Dirección - CP - Población

CALLE SANCHO Y GIL 2-4 50.001 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

MUTUAS

#### 04 - Año comienzo actividad.

1905

#### 05 - Número de personas empleadas

1228

#### 06 - Persona contacto

SILVIA LOBARTE GARCÍA

#### 07 - E-mail persona contacto

[slobarte@maz.es](mailto:slobarte@maz.es)

#### 08.- Página web

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

### GENERAL

#### Tendencias Globales

- 1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:  
Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
  - Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
  - Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
  - Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
  - Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,

## **educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

### **1.1. Información adicional**

En 2023 revisamos y actualizamos nuestra Misión, Visión y Valores y establecimos nuestro Propósito en coherencia con nuestra estrategia, con el fin de crear valor sostenible para nuestros grupos de interés clave y orientados a la generación de resultados sobresalientes.

?

Misión y propósito

Cuidar de la salud laboral y el bienestar de nuestro colectivo protegido mediante una prevención eficaz, prestando una asistencia sanitaria y rehabilitación de calidad, gestionando eficazmente las prestaciones encomendadas y colaborando en la reducción del absentismo.

?

Visión

Ser una mutua referente en salud laboral de ámbito nacional, prestando un servicio excelente, sostenible y digital, adaptado a las necesidades de nuestro colectivo protegido.

?

Valores

Asistencia sanitaria excelente: priorizando la calidad del servicio, impulsada por los procesos y por los medios tecnológicos y humanos.

Orientación al cliente para garantizar su satisfacción y el cumplimiento de sus expectativas: accesibilidad, cercanía, inclusividad, eficacia, eficiencia, profesionalidad y garantía en la seguridad de la información.

Identificación y retención del talento, desarrollo profesional de las personas y gestión del conocimiento.

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

Reconocimiento de las alianzas como instrumento para mejorar la calidad de los servicios.

Orientación a resultados, gestión activa de los riesgos, actitud de transformación constante.

Cumplimiento normativo: honestidad, transparencia y rigor en la optimización de los recursos públicos.

Sostenibilidad: Trabajamos con responsabilidad y compromiso, para la sociedad de hoy y para la de mañana.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

### **2.1. Información adicional**

En Mutua MAZ entendemos que cuidar el medioambiente es tarea de todos, tanto a nivel particular como a nivel empresarial.

En Mutua MAZ se ha tenido especial interés en implementar actuaciones en beneficio de

nuestro medio natural.

Prueba de ello es la Unidad de Medioambiente de MAZ, creada con el objetivo de prevenir y minimizar los impactos que nuestra actividad genera en el medioambiente.

Como ejemplo, el proyecto global de "Historia Clínica Digital" reduce la contaminación derivada del uso del papel.

También se abordan acciones de mejora energética y de residuos, así como de apoyo al medioambiente. [https://www.maz.es/MutuaMAZ/Paginas/Conoce\\_nuestra\\_Mutua/Responsabilidad\\_Social/area-medioambiente.aspx](https://www.maz.es/MutuaMAZ/Paginas/Conoce_nuestra_Mutua/Responsabilidad_Social/area-medioambiente.aspx)

En materia social los premios empresa saludable son un ejemplo de divulgación de buenas prácticas

Otro ejemplo es la colaboración periódica con el Banco de Sangre y Tejidos de Aragón organizando colectas de sangre en nuestros dos centros de Zaragoza: Hospital MAZ y Sede Social.

La última propuesta se planteó a raíz de la llamada del Banco por la necesidad urgente de sangre surgida antes del periodo vacacional de Semana Santa, cuando se incrementan los desplazamientos por carretera y, con ello, los accidentes de tráfico donde pueden necesitarse tratamientos de vital importancia como las transfusiones de sangre.

### **3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?**

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

#### **3.1. Información adicional.**

En MAZ estamos firmemente comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por las Naciones Unidas y a través de uno de nuestros Valores Responsabilidad social en las áreas económica, social y medioambiental, integramos transversalmente el factor ambiental en la sostenibilidad de nuestra Entidad.

Disponemos de un Sistema de gestión medioambiental conforme a la norma internacional ISO 14001:2015, y de un Sistema de gestión energética conforme a la norma internacional ISO 50001:2018, ambos certificados por Entidad acreditada independiente.

El sector ha realizado actuaciones sanitarias, tanto en centros ambulatorios u hospitalarios propios de las mutuas y el resto, en centros concertados privados o de los servicios públicos de salud de las CCAA.

El sector necesita de una gestión eficiente del talento y se debe de encontrar una solución razonable, sin tener que esperar a las decisiones judiciales.

Con respecto de la necesidad de mejora de la gestión de la contingencia común, desde AMAT no hemos dejado de hacer numerosas propuestas de medidas que ayuden a mejorar el problema estructural de nuestro sistema, para el que una mayor colaboración y coordinación entre las mutuas y los sistemas públicos de salud, sin duda ayudaría operativa y económico, de forma significativa.

Seguimos proponiendo que nuestros especialistas en traumatología puedan actuar en contingencia común de la misma forma: emitiendo bajas, proporcionando asistencia sanitaria y emitiendo altas,

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

### **4.1. Información adicional**

Tenemos identificados los siguientes grupos de interés y la información que ofrecemos a cada uno de ellos se personaliza en función de sus demandas

Clientes mutualistas y trabajadores protegidos

Personas

Alianzas

Sociedad

Proveedores

Mantenemos reuniones periódicas con todos ellos.

En el caso de las personas que integran MAZ las reuniones son tanto a nivel individual, en grupo o mediante los representantes de los trabajadores (sindicatos).

En el caso de la sociedad, las reuniones son tanto con ONG, como con Federaciones de ONG, Universidades, etc.

En el caso de los proveedores: tanto con proveedores individuales como con agrupaciones sectoriales.

Somos muy activos en la participación de foros tanto en el sector de la salud, como económicos en general y de RSC en particular

## **5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### **5.1. Información adicional**

Canales:

Encuestas, entrevistas en profundidad, focus group, buzón de sugerencias y consultas, servicio de atención al cliente, reuniones informales, jornadas, congresos, etc.

Los foros a los que asistimos nos ayudan a contactar en muchos casos con compañeros de MAZ, tanto en Zaragoza como en otras ciudades. Además de explicitar nuestras buenas prácticas nos sirve para exponer públicamente nuestros compromisos y obligarnos a buscar la excelencia con más ahínco

Desde MAZ estamos comprometidos con el diálogo con nuestros grupos de interés:

En 2021 construimos nuestra matriz de materialidad y en 2023 la actualizaremos avanzando en el concepto de doble materialidad.

Hemos llevado a cabo un proceso de presentación de nuestra entidad ante organizaciones sociales, mutualistas, personas que trabajan en MAZ y administraciones públicas.

En 2023 extenderemos el diálogo a proveedores.

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

mejora en nuestra relación con ellos.

La RSC es transversal a todas las áreas de MAZ:

Por ello, mediante este diálogo se ofrece respuesta a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

MAZ se encuentra en un proceso de reserva de contratos a centros especiales de empleo sin ánimo de lucro y entidades sociales.

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

## Gobierno de la organización

### 6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

#### 6.1.. Información adicional.

Mutua MAZ promueve la transparencia de toda su actividad y vela por el cumplimiento de sus obligaciones en la gestión de fondos públicos con la mayor diligencia y rigurosidad, cumpliendo con la normativa, salvaguardando el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y garantizando la observancia de las disposiciones de buen gobierno.

El Buen Gobierno y la Transparencia en Mutua MAZ se rige por lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, así como por las disposiciones que la desarrollan y por su Estatuto, aprobado por Real Decreto 919/2014 de 31 de octubre.

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

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

Existe un código de conducta obligatorio ser conocido por todas las personas de la empresa y que se revisa periódicamente.

La última actualización y publicación es de octubre de 2016.

Además mediante comunicados internos actualizamos cuantas cuestiones sean de interés para todas las personas que formamos MAZ y recabamos información de sus necesidades.

### 7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

### **7.1. Información adicional**

Sí, existen un canal de denuncia, cuyo tratamiento de datos es confidencial y de aplicación a todos los empleados con la comunicación adecuada para el conocimiento de todos los trabajadores.

El canal de denuncia es una vía extraordinaria a disposición de todo profesional de MAZ para denunciar de forma confidencial y anónima incumplimientos normativos, así como conductas presuntamente delictivas. Existe un procedimiento establecido y seguido por el Departamento de Cumplimiento Normativo que adoptara todas las medidas necesarias para dar garantías al denunciante.

Existen otros canales de denuncia alternativos a través del departamento de RRHH y Prevención.

Estamos orientados a la evaluación y mejora en la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

### **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1 Información adicional**

Existe información pública, accesible y disponible en la intranet, se hacen campañas informativas para reforzar el conocimiento y consecución de nuestros valores (campaña de fotografías, carreras populares, canal de ideas...)

### **9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?**

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

### **9.1. Información adicional**

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia a través de un departamento específico creado a tal efecto y que reporta directamente al Comité de Cumplimiento Normativo.

Disponemos de un sistema de control interno, estructurado con base en el Modelo de Tres Líneas de Defensa, cuyo objetivo principal es garantizar que las operaciones de la Mutua se realizan de conformidad con la normativa aplicable y con las políticas y procedimientos internos establecidos.

El Mapa de Riesgos de la Entidad está configurado por 47 riesgos agrupados en cinco grandes áreas:

Riesgos Estratégicos

Riesgos Cumplimiento

Riesgos Financieros

Riesgos Información  
Riesgos Operacionales

## Plan de Responsabilidad Social

### 10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

#### 10.1. Información adicional.

El plan de actuaciones en materia de RSC se encuentra incluido en nuestro Plan Estratégico consolidado y que se revisa periódicamente implicando de forma transversal a todos los departamentos de MAZ así como a nuestros grupos de interés.

El plan estratégico de MAZ se fundamenta de una forma decidida, por la búsqueda de la excelencia.

Para mejorar en productividad y competitividad es necesario identificar aquellos factores de riesgo que pueden influir para así poder controlarlos, reducirlos y eliminarlos.

El plan estratégico se centra en cinco líneas básicas de actuación: responsabilidad en gestión económica de los recursos públicos, servicio al cliente, transformación digital, rigor en el cumplimiento normativo y talento.

### 11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ....

#### 11.1. Información adicional.

Existe un Cuadro de Mando Integral que agrupa los objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales... Además la Memoria Anual plantea objetivos a cumplir a un año vista.

La complejidad del Cuadro de Mando es tal que se está trabajando en realizar un ejercicio de síntesis.

Desde la Memoria de 2016 comenzamos a publicar los primeros indicadores medioambientales de forma más accesible y que sirvan como referencia para la mejora en su gestión. En la Memoria adaptamos los kpi por la Ley de Economía Sostenible de manera que homogeneicemos nuestra información con la reportada por nuestros mutualistas en sus respectivos Informes de sostenibilidad de cara a lograr una mayor comprensión de los ODS.

Además se publica en línea con un formato atractivo y un diseño fácil.

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

#### 12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de

los clientes

### **12.1. Información adicional**

Sí, existe una metodología (encuestas tanto para pacientes como familiares, canal de quejas y reclamaciones...) que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de nuestros mutualistas y pacientes, que son nuestros clientes.

La opinión de todos nuestros stakeholders es esencial para poder acometer nuestro Plan Estratégico y generar el mayor impacto en la sociedad y lograr, de esta manera, la Excelencia.

Las encuestas y entrevistas se adaptan a las circunstancias (respuestas, tecnología, etc.) para una mayor fiabilidad de las mismas.

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

Los niveles de satisfacción se han incrementado con respecto a los obtenido en años anteriores, tanto en la Red Asistencial, como en el Hospital MAZ, lo que pone de relieve nuestra buena labor asistencial, ya que esta encuesta engloba tanto la labor administrativa, como la asistencial y rehabilitadora de todos nuestros centros.

#### **Satisfacción del cliente**

Conocer la voz del cliente es fundamental e imprescindible para tomar decisiones estratégicas.

Por ello, cada año analizamos el grado de satisfacción de nuestros clientes a través de las encuestas de satisfacción y del análisis de quejas y reclamaciones interpuestas.

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

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

Los datos de las encuestas recibidas, tanto a través de los dispositivos electrónicos, como de los trípticos en papel, se incorporan totalmente a la herramienta de análisis Crono, permitiendo conocer con más inmediatez y detalle la información relativa a la satisfacción de los pacientes.

Con el objetivo de reforzar el proceso de control y seguimiento de los proveedores de MAZ, se han personalizado los cuestionarios de evaluación de los proveedores de Servicios Médicos, Seguridad, Telecomunicaciones y Productos Farmacéuticos.

Igualmente, se han revisado los cuestionarios para proveedores de Servicios Generales y para proveedores de Suministros.

Tras esta revisión, los nuevos cuestionarios recogen con más detalle el objeto de las diferentes contrataciones al mismo tiempo que simplifican el proceso de homologación.

## SATISFACCIÓN PACIENTES, EMPRESAS Y ASESORÍAS

Pacientes: Satisfacción: 8,79 sobre 10; NPS: 57,34 %.

Empresas: Satisfacción: 8,32 sobre 10; NPS: 48,95 %.

Asesorías: Satisfacción: 8,54 sobre 10; NPS: 51,72 %.

### **13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

#### **13.1. Información adicional**

Encuestas tanto para pacientes como familiares, canal de quejas y reclamaciones, medios de comunicación, redes sociales, clusters, web corporativa, atención telefónica y personal en los diferentes centros...

Además el departamento de Innovación (en coordinación con el resto de áreas y departamentos de MAZ) desarrolla tratamientos, metodologías o servicios que mejoren la salud tanto física como mental de las personas (trabajadores, mutualistas, proveedores, etc.).

En otros casos las mejoras se producen de forma proactiva.

Por ejemplo por lo que respecta a la salud de los trabajadores, en 2016 se revisaron las Guías de nutrición y dietética de la clínica actualizando las dietas y menús incorporándose en una aplicación informática para facilitar su uso a nivel hospitalario.

El proyecto de Empresa y Nutrición permite que los mutualistas realicen sus consultas o dudas sobre nutrición y alimentación de los trabajadores de sus empresas.

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

El número de encuestas recibidas va aumentando cada año.

Lo que no cambia es la consideración del ?Trato y amabilidad por parte del personal? y la ?Organización de las visitas? como uno de los aspectos que aportan mayor satisfacción a los pacientes.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **14.1. Información adicional.**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo (participación en Congresos y publicaciones científicas del más alto nivel) en función de las demandas de nuestros GI y de nuestras propuestas de mejora continua en búsqueda de la excelencia.

El Hospital MAZ afronta los retos del futuro consolidándose como un centro estratégico clave de referencia y con vocación de servicio al mutualista, a los accidentados y pacientes de contingencia común de toda España.

Para ello, dispone de las inversiones necesarias para mejorar sus instalaciones y la tecnología, a la que se une un equipo humano y profesional de primer orden.

De la misma manera sucede con las instalaciones de la calle San Miguel de Zaragoza.

La aplicación de la innovación así como la última tecnología permite agilizar el diagnóstico y el tratamiento y recuperación de nuestros accidentados, todo ello situando al paciente en el centro y como protagonista del proceso asistencial.

## **Calidad de los productos y servicios**

### **15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **15.1. Información adicional.**

MAZ mide el impacto ASG en cumplimiento de diferentes normativas (LGD, LCSP, Ley de Economía Sostenible, etc.) y comunica sus buenas prácticas en diálogo constante con sus grupos de interés ya sea a través de redes sociales, jornadas profesionales o encuentros.

### **16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

#### **16.1. Información adicional.**

Nuestros mutualistas tienen relación directa con MAZ a través de un interlocutor directo quien soluciona cualquier contingencia o sugerencia que le pueda hacer.

Año tras año MAZ colabora y asesora a las empresas mutualistas, sin coste alguno realizando una serie de Actividades Preventivas (según la Orden Ministerial que autoriza el coste de estas actividades con cargo a cuotas de la Seguridad Social) con la finalidad de reforzar su gestión dentro del ámbito preventivo.

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

Con relación a la gestión de quejas y reclamaciones, el número de quejas recibidas destacan que en su mayoría son resueltas de modo favorable para MAZ, habiéndose reducido los tiempos de contestación en 5 días.

De manera similar sucede con el porcentaje de quejas por actos médicos.

## Transparencia informativa sobre el producto o servicio

### 17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### 17.1. Información adicional.

La información es pública y transparente del servicio que se les va a proporcionar cumpliendo con la Normativa establecida.

Buscamos la excelencia, en la prestación de un servicio asistencial de calidad y en la gestión eficaz de las prestaciones y el absentismo. Conocemos el negocio de nuestros mutualistas y trabajamos día a día para reducir la siniestralidad mediante una planificación a la medida de su empresa.

Valoramos la accesibilidad y cercanía, tanto física como emocional en la prestación del servicio, que llevamos a cabo con absoluta transparencia, rigor y buenas prácticas.

#### Ley de Mutuas

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

Esta Ley moderniza el funcionamiento y gestión de las Mutuas, reforzando los niveles de transparencia.

#### Portal de Transparencia

Con acceso directo desde nuestra web, el portal de transparencia (OpenMAZ) muestra toda aquella información de la Entidad que pueda tener interés público: organización, información sobre la plantilla, datos económicos, presupuestarios y estadísticos, entre otros.

De forma que garantizamos y reconocemos el derecho de todos los ciudadanos a la información y además reforzamos nuestra responsabilidad como gestores de recursos públicos.

El diseño del portal destaca por la sencillez de uso y porque es audible, lo que permite la escucha de todos sus contenidos no sólo a personas con discapacidad visual sino también a trabajadores extranjeros, facilitando así la diversidad de trabajadores en nuestras empresas mutualistas.

Adicionalmente, existen otros mecanismos que garantizan la transparencia y el cumplimiento del principio de no corrupción que propugna el principio décimo de Pacto Mundial de la ONU

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

#### 18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalua la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

#### 18.1. Información adicional

En MAZ trabajamos para mejorar en la gestión y desarrollo de todas las personas que formamos la Entidad, otorgándole a la gestión de las personas una dimensión estratégica. Nuestra Entidad planifica, organiza, desarrolla y coordina todos los instrumentos necesarios para promover el desempeño eficiente de la plantilla, a la vez que representa el medio que permite a las personas colaborar para alcanzar en la Entidad la máxima satisfacción y desarrollo personal y profesional.

De acuerdo con nuestro Código ético nuestros profesionales actúan como un equipo orientado a alcanzar la Visión de la Entidad, impulsando con su buen hacer y sus aportaciones, la mejora continua de nuestros procesos.

La gestión de personas un aspecto primordial en nuestra Organización

? Dignidad de las personas: Promovemos la protección y salvaguarda de la dignidad de las personas, y actuamos en base a los principios de confianza y respeto mutuos.

? No discriminación: Garantizamos la igualdad de oportunidades en todo el ámbito de nuestra actividad, contratación, formación, etc., y ninguno de nuestras personas debe olerar acciones discriminatorias sea por motivos de raza, color, cultura, orientación religiosa o sexual, por razón de género, edad, discapacidad, etc.

? Comunicación: En este ambiente de respeto, fomentamos la comunicación interna y el diálogo entre nuestras personas. Consideramos que la aportación de nuestros profesionales es muy importante y que todos suman.

Se evalúa la satisfacción con metodología externa y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

Se trata de una práctica habitual en el sector de RRHH.

#### Clima laboral

La satisfacción de las personas que trabajan en MAZ es uno de los pilares de nuestro plan estratégico que se fundamenta de una forma decidida, por la búsqueda de la excelencia.

Prueba de la importancia que concedemos al clima laboral es el Certificado de Empresa Saludable ES-2017/0004 otorgado por AENOR que reconoce que nuestro sistema de gestión protege la salud, el bienestar y la seguridad de todas las personas que conforman MAZ, fomentando, además, la sostenibilidad del ambiente de trabajo.

La encuesta de clima laboral es una herramienta esencial para lograrlo.

Se garantizó el completo anonimato en las respuestas ya que fueron íntegramente gestionadas de forma confidencial por una empresa independiente, que analizó la media de satisfacción proporcionando a la Mutua resultados segmentados en grandes bloques con formato estadístico (%). De este modo, MAZ ha podido analizar:

- ? lo que opina el personalsanitario y no sanitario filtrado únicamente a nivel nacional;
- ? la valoración del Grupo I y la del Grupo II de Convenio;
- ? la opinión global de cada Territorial, sin aplicar más filtros.

Hemos alcanzado un 78,3 % de participación en la Encuesta de Clima Laboral, habiendo superado los índices de participación logrados en las anteriores Encuestas de Clima Laboral.

El resultado obtenido es un 82,12 % de satisfacción global.

La media ponderada asciende a una valoración de 8,03, que es el promedio de todas las valoraciones, teniendo en cuenta las cuatro caras propuestas (de menor a mayor satisfacción) así como la importancia que en la Encuesta se otorgó a cada uno de los Atributos (expresando el resultado en escala de 1 a 10). Los atributos a los que la plantilla otorgó más importancia han sido ?Clima y ambiente de trabajo? y ?Condiciones de trabajo?, que precisamente son los dos atributos con mejor valoración. Además, comparativamente con estas Encuestas iniciadas en 2014, la satisfacción global ha ido mejorado notablemente.

Los resultados de las encuestas de clima laboral nos ayudan a determinar próximos pasos y nuevas metas para hacer de MAZ una Mutua mejor

### Igualdad de oportunidades y no discriminación

**19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### 19.1. Información adicional

Existen planes que garantizan la igualdad de oportunidades, se evalúan los resultados y se incluyen las mejoras necesarias (Plan de Igualdad, Plan contra el acoso laboral...).

Estamos adheridos al Proyecto Iguales Aragón que ofrece un servicio de asesoramiento personalizado a empresas en materia de igualdad, para seguir avanzando en esta materia, logrando que un mayor número de empresas aragonesas se implicaran de forma efectiva mediante el desarrollo de actuaciones concretas.

Este proyecto se inició con una experiencia piloto en 10 empresas, entre las que nos encontrábamos, y a las que realizaron un diagnóstico individualizado por participante en materia de igualdad de oportunidades.

Tras este proyecto, se elaboró un diagnóstico de la situación actual con el objeto de plantear las acciones a abordar conducentes a la mejora en la materia que nos ocupa y proponer compromisos realizables, definidos y concretos para esta Organización.

También somos firmantes del Charter de la Diversidad.

Plantilla: 864 mujeres y 352 hombres (1.216 en total).

Brecha salarial: Los salarios base de los empleados para cada una de las categorías profesionales están regulados por el Convenio Colectivo, siendo idénticos para hombres y mujeres.

Se cuenta además con un proceso unificado de selección.

Condiciones laborales de nuestras personas (ODS 8)

Trabajamos para mejorar en la gestión y desarrollo de todas las personas que formamos la Entidad, otorgándole a la gestión de las personas una dimensión estratégica.

En MAZ estamos fuertemente comprometidos con las personas para alcanzar un mundo laboral más diverso y enriquecedor a través del apoyo a la diversidad y a la no discriminación en el entorno laboral.

Este compromiso queda plasmado en el Plan de Igualdad de MAZ.

Garantizamos la igualdad de oportunidades en todo el ámbito de nuestra actividad, contratación, formación, etc..

Nuestra Entidad planifica, organiza, desarrolla y coordina todos los instrumentos necesarios para promover el desempeño eficiente de la plantilla, a la vez que representa el medio que permite a las personas colaborar para alcanzar en la Entidad la máxima satisfacción y desarrollo personal y profesional.

Fomentamos la comunicación interna y el diálogo entre nuestros empleados: consideramos que la aportación de nuestros profesionales es muy importante y que todos suman.

En 2022 se han enviado comunicados internos sobre temas tales como estrategia, comunicados corporativos y Empresa Saludable.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

### **20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.**

Existen actuaciones planificadas y exitosas para facilitar medidas de conciliación para todas las personas que trabajan en la empresa como la flexibilidad horaria (margen de 30 minutos de entrada y salida), días graciabilles (por encima de lo que establece el convenio colectivo), libertad a la hora de elección de vacaciones (frente al convenio que establece 15 días de elección por parte de la empresa).

#### **MEDIDAS DE CONCILIACIÓN (no cuantificables económicamente):**

Tiempo de pausa-desayuno, que en MAZ es una mejora de convenio ya que cuenta como tiempo de trabajo efectivo

Personal al que se ofrece Flexibilidad Horaria (en centros con fichador)

Personal al que se concede reducción de jornada

Movilidad geográfica por necesidades personales

Licencias no retribuidas Art. 55 Convenio Colectivo

Excedencia por cuidado de menor de 3 años

Excedencia por cuidado de familiar

Resto de Excedencias según Convenio Colectivo

Vacaciones sin límite de períodos

Día del Seguro de libre disposición

## Formación y desarrollo profesional

### 21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### 21.1. Información adicional.

Existe un canal formal por el que anualmente se recogen las necesidades de formación de los empleados y se analizan las propuestas. El Plan de Formación se desarrolla teniendo en cuenta las líneas estratégicas marcadas por MAZ así como las necesidades de los responsables de las determinadas áreas y de los propios trabajadores.

### 22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

#### 22.1. Información adicional

En MAZ estamos fuertemente comprometidos con la formación y el desarrollo de nuestra plantilla.

Anualmente, elaboramos y difundimos un Plan de formación anual para que las personas interesadas formalicen sus solicitudes de formación.

En cualquier momento, los responsables de Departamento o Servicio pueden proponer una acción formativa adicional a las ya incluidas en el Plan anual, y en caso de resultar aceptada, es incorporada al Plan anual vigente.

Así mismo, a lo largo del año también se implementa en MAZ formación individualizada a partir de la petición de los interesados, cuyas solicitudes son analizadas y en caso de conformidad, aprobadas.

A la finalización de las acciones formativas se realiza una evaluación de las mismas por los propios usuarios, con el fin de determinar su eficacia y adecuación a los objetivos inicialmente planteados, con una valoración en niveles (nivel 1: satisfacción; nivel 2: comprensión; nivel 3: aplicación al puesto de trabajo). Anualmente, el Departamento de Formación y Desarrollo Profesional analiza los resultados de las acciones formativas desarrolladas en el año e implementa las mejoras oportuna.

Desde enero, el Departamento de Formación ha puesto a disposición de toda la plantilla una nueva plataforma de formación online con un contenido muy interesante y en constante evolución para que puedan autoformarse todas las personas de nuestra plantilla en diferentes materias, a ritmo personal y desde cualquier ubicación.

Esta plataforma se enmarca en nuestra identidad como mutua digital. El objetivo final es que todos los cursos estén unificados en la nueva plataforma Campus MAZ y que sea una herramienta de uso general para cualquier departamento que necesite crear contenidos o cursos propiamente dichos. Están accesibles más de 100 píldoras formativas de distintas áreas de conocimiento.

Permiso Individual de Formación (PIF) Se trata de un permiso remunerado vinculado a la obtención de acreditaciones y titulaciones oficiales incluidos los certificados de profesionalidad.

El permiso PIF-MAZ se basa en la normativa legal que regula la formación en la empresa pero presenta ciertas mejoras consensuadas con la Representación Legal de los Trabajadores.

Su filosofía es facilitar la asistencia a las clases presenciales de los estudios en los que el personal de MAZ está matriculado.

## **Seguridad y Salud**

### **23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **23.1. Información adicional.**

Efectivamente, a los ya comentados premios de empresa saludable, sumamos actividades de voluntariado corporativo como la Carrera de Empresas ESIC. En este evento, en el que participan 4.000 personas, se pretende poner de manifiesto la importancia del equipo en la consecución de los retos, ya que los corredores deben de llegar a la meta juntos. Es una gran ocasión de favorecer el team building y fomentar las buenas relaciones entre compañeros.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

#### **24.1. Información adicional**

En MAZ somos conscientes del impacto que puede generar en el entorno. Por eso hemos creado un manual de Compra Responsable como guía ante cualquier contratación de bienes, servicios y obras: una novedosa acción que refleja el compromiso con la gestión de su actividad de una manera sostenible.

En el manual destaca el concepto de ?Compra Verde y Socialmente Responsable", que integra los componentes medioambiental, social y ético en la toma de decisiones que afecten a la compra de bienes, contratación de servicios o la ejecución de obras.

Para nosotros, una compra responsable debe ser verde, ética y social, por lo que no solo hay que tener en cuenta la relación calidad-precio, sino que también se debe valorar y fomentar la política de precios justos, la protección del medio?ambiente, la defensa de los

derechos humanos y la mejora de las condiciones laborales.

Así, este manual se convierte en una herramienta muy útil a la hora de lograr los objetivos de las políticas ambientales. Además, se une al resto de acciones que la Mutua acomete en materia de RSC y que se alinean con los ODS.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Los criterios de clasificación y evaluación de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

#### **25.1. Información adicional**

EN MAZ cumplimos con la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, de gran trascendencia sobre las personas con discapacidad intelectual y sus familias y las entidades que las representan.

El 100 % de nuestros contratos por concurso incorporan cláusulas sociales y/o medioambientales y además reservamos ciertos contratos para determinados servicios sociales, culturales y de salud a organizaciones del ámbito de la economía social.

Somos conscientes que nuestra política de compras tiene un gran impacto en los Centros Especiales de Empleo (CEE) de iniciativa social por lo que además cumplimos con la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social, para restringir a éstos la participación en los contratos reservados.

Por ese motivo exigimos a nuestros proveedores este tipo de cláusulas.

### **Homologación de proveedores**

#### **26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?**

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa periódicamente y se mejoran los requisitos establecidos

#### **26.1. Información adicional**

Existe un proceso de homologación de proveedores que incluye cláusulas y requisitos ambientales en los nuevos contratos con los proveedores y también se ha procedido a la evaluación de los proveedores externos a través de la aplicación interna SYGA proveedores.

### **Interacción con los proveedores**

#### **27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?**

Se realizan de forma sistemática encuestas para conocer su opinión y se incorporan acciones de mejora

#### **27.1. Información adicional**

Se mantienen conversaciones con los proveedores para conocer sus opiniones y nivel de satisfacción y se integran en nuestra política de RSC.

Nuestra relación con los proveedores se basa en la transparencia, la ética, su duración y la mutua satisfacción.

Evitamos cualquier posición de dominio con ellos y nos comprometemos a cumplir con los compromisos pactados agilizando la tramitación de las gestiones para llevarlos a cabo.

Nos comprometemos a interactuar con nuestros proveedores y generar un diálogo que permita influir y ser influidos en materia de RSC.

Nuestra plataforma de coordinación ?e-gestiona? implantada en todos los centros de MAZ, establece un sistema de control de accesos y un procedimiento de comunicación de contratas único para toda la Entidad, con lo que se agiliza y extrema el control de la actividad de nuestros proveedores en nuestra organización.

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

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

Identificación de proveedores con impactos negativos significativos.

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

#### Evaluación de los proveedores

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

## SOCIAL

### Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

#### 28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

#### 28.1. Información adicional.

Fomento de la salud y el bienestar (ODS 3)

Trabajamos por la salud y bienestar de nuestros Mutualistas y Colectivo protegido.

Nuestro objeto social es desarrollar las actividades encomendadas por la Seguridad Social dirigidas a nuestros Mutualistas (empresarios asociados, así como los trabajadores por cuenta propia adheridos) Colectivo protegido.

En concreto, desarrollamos:

? 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;
- ? así como las demás actividades de la Seguridad Social que nos sean atribuidas legalmente.

Prestamos a nuestro colectivo protegido una asistencia sanitaria y rehabilitación de calidad basándonos en principios de calidad, mejora continua y eficiencia, teniendo como objetivo la reincorporación de los accidentados a sus puestos de trabajo en condiciones óptimas.

Las asistencias sanitarias se realizan en nuestro Hospital MAZ de Zaragoza y en el Hospital Intermutual de Levante, así como en los centros ambulatorios propios y concertados de nuestra Red de centros distribuida por todo el país.

Así mismo, en los centros de carácter administrativo realizamos el control de la incapacidad temporal derivada de contingencias comunes del colectivo protegido.

Nuestra Comisión de Prestaciones Especiales de MAZ gestiona el Fondo de Asistencia Social de la Mutua para la concesión de ayudas especiales a trabajadores.

Adicionalmente desde MAZ contribuimos a fomentar los hábitos saludables entre nuestras personas, nuestros mutualistas y colectivo protegido, y también impulsamos la salud y el bienestar de la Sociedad en su conjunto a través de actuaciones muy diversas.

Fomento de la salud y el bienestar entre nuestras personas:

La seguridad y salud de nuestras personas es prioritaria para la consecución de un ambiente de trabajo seguro, saludable y comprometido con el entorno. Así mismo, hemos realizado múltiples actividades de sensibilización y divulgación de información en materia de seguridad y salud entre nuestro personal sobre diferentes temas acerca de aspectos como Organización Saludable.

Fomento de la salud y el bienestar entre nuestros mutualistas y colectivo protegido: colaboramos en la promoción e integración de la Salud Laboral; desde el Área Actividades Preventivas diseñamos, elaboramos y promovemos actividades realizadas por expertos en las diferentes disciplinas preventivas.

En 2022 hemos celebrado la VIII edición de los Premios Empresa Saludable.

Fomento de la salud y el bienestar en la Sociedad: estas son las principales actividades de promoción de la salud y el bienestar de la Comunidad promovidas en 2022: campaña de vacunación contra la gripe, participación en la VIII Edición de la Carrera de Empresas ESIC, participación en la jornada sobre alimentación de la Fundación APE, establecimientos sanitarios cardioprotegidos y personal formado, emisión de comunicaciones relativas a la prevención de los síntomas de alergias y dormir bien y

favorecer el descanso nocturno.

Otras:

Carrera de la Mujer  
Recogida de tapones  
Donaciones  
Donación de sangre  
Hora del Planeta  
Jornada de Pádel MAZ  
Participación en la noche más mágica  
Reciclaje de ropa  
Aldeas Infantiles

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### **29.1. Información adicional.**

MAZ se encuentra implicada en la comunidad, de manera continua y a largo plazo mediante convenios de colaboración, cátedras, acuerdos, alianzas, etc.

MAZ alinea la estrategia y nuestros objetivos con las necesidades sociales (inclusión personas con diversidad funcional) y económicas (mejorar la empleabilidad, lucha contra el absentismo...) de la comunidad en la que operamos con el doble objetivo de, contribuir al desarrollo socioeconómico local, por un lado, y por otro, mejorar su propia competitividad y sostenibilidad.

Todos estos proyectos cuentan planes de acción específicos y revisión de los resultados obtenidos y son documentados en la Memoria Anual.

Por ejemplo, venimos participado en la cátedra ?Empresa sana, trabajadores sanos? con BSH y la Universidad San Jorge desde 2013.

El resultado más relevante ha sido la creación de una aplicación informática para los trabajadores que ayuda, con unos sencillos ejercicios, a prepararse para los esfuerzos de su jornada laboral y contribuir a reducir los trastornos musculo-esqueléticos.

Además se han celebrado Jornadas médicas como vía de canalización de nuestro aprendizaje, elaboramos carteles promoviendo el conocimiento del hospital, enlazándolos a los vídeos de las diferentes áreas, etc.

#### **Convenios con Universidades y Centros de Formación**

Queremos participar en nuestra comunidad de la forma que mejor sabemos hacerlo, prestando asistencia sanitaria y económica y fomentando la formación práctica de estudiantes en nuestros centros de trabajo.

Gracias a las alianzas firmadas con Universidades y Centros de Formación, hemos conseguido que el número de alumnos formados en nuestras instalaciones este año se haya casi duplicado, pasando de 93 alumnos el año pasado a 164 alumnos este año

Nuestra colaboración dentro del sector de mutuas ha continuado de manera especialmente eficiente entre el grupo de seis mutuas que forma Suma, con un ahorro estimado por asistencia sanitaria entre las mismas de 7,5M de euros para la Seguridad Social y se han ampliado con la firma de conciertos adicionales de asistencia sanitaria mutua con Mutua Intercomarcal, Solimat, Mutualia y Unión de Mutuas, que se añaden a los acuerdos anteriores con otras mutuas.

### Transparencia con el entorno social de la organización

#### 30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

##### 30.1. Información adicional

Participamos en foros de buenas prácticas, libros, manuales académicos, congresos, reuniones, charlas divulgativas.

Aparición en medios de comunicación, tribunas de opinión, cursos formativos para personal sanitario externo y personas en general.

Toda esta información se recoge en el Portal de Transparencia en nuestra web así como en nuestras Memorias de RSC.

Mutua MAZ promueve la transparencia de toda su actividad y vela por el cumplimiento de sus obligaciones en la gestión de fondos públicos con la mayor diligencia y rigurosidad, cumpliendo con la normativa, salvaguardando el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y garantizar la observancia de las disposiciones de buen gobierno.

El Buen Gobierno y la Transparencia en Mutua MAZ se rige por lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, así como por las disposiciones que la desarrollan y por su Estatuto, aprobado por Real Decreto 919/2014 de 31 de octubre.

El Buen Gobierno en Mutua MAZ se basa en cuatro pilares fundamentales: transparencia, participación de nuestros grupos de Interés, rendición de cuentas y colaboración.

##### Código Ético

Aprobado en 2016, determina los parámetros sobre los que se desarrolla la actividad, dentro del ámbito del cumplimiento normativo.

##### Canal de denuncia

##### Departamento de Cumplimiento Normativo

El departamento ha continuado su intensa labor contribuyendo a velar por el cumplimiento de la legalidad en la organización y asesorando cuando es consultado

### Comunicación y fomento de buenas prácticas

### **31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **31.1. Información adicional**

Continuamos apostando por potenciar la colaboración a través de la difusión de nuestros proyectos y líneas de trabajo.

Los mensajes que se emiten tienen la finalidad de sensibilizar, aportar ideas y canalizar posibles acciones futuras que generen sinergia con nuestro entorno. De este modo cumplimos con las líneas estratégicas de orientación al cliente y mejora de la imagen de MAZ.

Los canales corporativos cumplen con la misión de potenciar la información y herramientas para dar servicio.

Se difunde información relativa a nuestro sector y se alojan herramientas que contribuyen a cubrir necesidades para nuestras empresas mutualistas.

De los canales propios de comunicación corporativa, la página Web de MAZ se identifica como la más potente, donde se aglutina la mayor parte del contenido.

Los datos de uso reflejan un constante crecimiento en el número de usuarios.

Se observa que el número de páginas vistas también se incrementa. Uno de los motivos es el aumento del tráfico proveniente de RRSS de MAZ.

Por otro lado, la Web de MAZ se adaptó a los nuevos hábitos de búsqueda y en estética y los nuevos patrones de comportamiento.

Entre las novedades recientes destaca el blog.

Queremos que la experiencia de nuestros usuarios sea encontrar y no buscar.

El número de rebote nos indica que debemos ofrecer contenido de interés tras atraerlos a nuestra página.

En nuestros perfiles sociales, destacamos que, en Twitter y Linkedin. Cada vez más de usuarios se muestran interesados en nuestros mensajes.

Seguimos creciendo en Youtube, Facebook e Instagram.

#### **Medios de comunicación**

Hemos conseguido apariciones en medios, consecuencia de notas de prensa, comunicaciones informales y eventos.

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

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

### **32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

### 32.1. Información adicional

Como todos los años se han realizado diferentes acciones asociadas a la certificación de la norma ISO 14001:2015 de gestión ambiental siendo las más relevantes:

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

Los aspectos ambientales de MAZ se agrupan en:

- ? Residuos.
- ? Vertidos al agua.
- ? Emisiones a la atmósfera.
- ? Consumo de recursos.
- ? Ruido.
- ? Aspectos Potenciales de Emergencia.

Por otro lado se ha llevado a cabo la identificación de los aspectos e Impactos Ambientales, a lo largo de todas las etapas del ciclo de vida de aplicación:

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

Gestión de residuos peligrosos: se han realizado inspecciones mensuales de la gestión de residuos peligrosos en el Hospital y diferentes auditorías en la red de centros asistenciales.

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

Legionela: En los centros de la organización se ha realizado:

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

? Auditorías de seguimiento.

Aspectos potenciales de emergencia: se han repasado la forma de actuar ante diferentes emergencias ambientales.

### **Compromiso frente al cambio climático**

#### **33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

### **Economía circular**

#### **34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, con objetivos y un plan de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de los resultados obtenidos.

##### **34.1. Información adicional**

Con la adhesión a la Declaración por la Economía Circular en Aragón MAZ se compromete con un sistema productivo y de consumo eficiente y sostenible

MAZ reitera su compromiso con el cuidado del medioambiente y se suma a la apuesta por la interconexión sostenible de las economías entre países en un contexto europeo.

La Declaración por la Economía Circular en Aragón es impulsada por las consejerías de Economía, Planificación y Empleo, y Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente.

La economía circular es un modelo socioeconómico que busca la implantación de un sistema productivo y de consumo eficiente económicamente sostenible desde el punto de vista medioambiental.

Con este proyecto se pretende poner de manifiesto el esfuerzo de las empresas y entidades que, como MAZ, apuestan por la transición hacia un modelo de economía circular. Esto se traduce en la contribución a la concienciación de entidades y ciudadanos. Se fomenta que, en Aragón se produzcan cambios hacia la excelencia, la innovación y la sostenibilidad a través de la economía circular.

Mediante la implementación de la economía circular se persiguen varios objetivos principales.

-Optimizar los recursos y los materiales y su valor

-Extender la vida útil de los productos

-Minimizar el desperdicio de materias primas, agua y fuentes de energía

-Impulsar la competitividad y la innovación en la a través de un diseño de procesos productivos respetuoso con el medioambiente.

Con estas premisas, el Gobierno de Aragón ha consolidado este compromiso con la puesta

en marcha de la Estrategia Aragón Circular en enero de 2020, alineada con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030.

## Comunicación ambiental

### 35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### 35.1. Información adicional.

En 2023 hemos solicitado en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), con el fin de obtener el sello de cálculo de huella de carbono (Alcance 1 + 2) para el año 2022 en reconocimiento por la reducción de emisiones conseguida.

En 2022 hemos conseguido la reducción por consumo energético de 60,57 toneladas en la emisión de CO2, lo que representa una reducción del 7,25 % respecto a 2021.

En total, en 2022 hemos emitido 918,46 toneladas de CO2 equivalentes a la atmósfera, de las cuales 880,92 toneladas corresponden a Alcance 1 (emisiones directas) y 37,54 toneladas a Alcance 2 (emisiones indirectas por energía comprada)

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

#### 36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

- 1 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Capacitar a las personas de la empresa
- 5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Disponer de presupuesto

### Valoración Global

#### 37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

## **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

### **38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Desarrollo sostenible y equilibrado en cuanto a mantenimiento del empleo estable y visibilidad e impacto en la sociedad. Estrategia basada en la Excelencia y liderada por el equipo directivo que apuesta por la RSC como herramienta de gestión.

Mejora en la calidad y contenido de la Memoria de RSC con los nuevos estándares recientemente implantados y su divulgación.

### **39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Avanzar en mejorar en la elaboración de una matriz de doble materialidad.

Continuar comunicación de las buenas prácticas e impulso de iniciativas clave como la Empresa Saludable.

## **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

### **¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

### **En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Sí

### **Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.