

Memoria Sostenibilidad 2020



**MUTUA
INTERCOMARCAL**

Mutua Colaboradora con la
Seguridad Social núm. 39

Índice

01.

**Bienestar, salud
y calidad de vida**

02.

**Herramientas de
gestión e información
adaptadas a las nuevas
tecnologías**

03.

Transformación digital

04.

Comunicación digital

05.

**Formación y
capacitación del
talento interno**

06.

**Servicio de
Prevención 2020**

07.

**Calidad del servicio de
Asistencia Sanitaria**

MUTUA INTERCOMARCAL tiene como objetivo ayudar a impulsar y desarrollar empresas saludables, seguras y sostenibles, en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) Agenda 2030, probados por Naciones Unidas en el año 2015.

La filosofía de sostenibilidad permite comprender que es necesaria la integración de todos los sistemas empresariales, productividad, calidad, prevención y medioambiente para llegar a ser una empresa segura, saludable y sostenible.

Cuidar de la naturaleza es cuidar de las personas que de ella se proveen. Es una relación circular, todo lo que hacemos a la naturaleza nos es devuelto.

Para lograr esta integración es necesario situar a las personas con su talento y sus competencias, su colaboración y su capacidad de innovación, en el corazón de su sistema y actividad empresarial.

Bienestar, salud y calidad de vida

01

La misión fundamental de Mutua Intercomarcal, como mutua de accidentes de trabajo, es salvaguardar la salud de los mutualistas y de las personas que trabajan en las empresas afiliadas.

En este sentido, nos caracterizamos por dar un servicio asistencial en el que se prioriza el bienestar del paciente y el mejor resultado terapéutico posible, facilitando de este modo, su reinserción laboral de manera óptima en tiempo y en resultados clínicos.

Actualización y modernización continua de nuestros Servicios Asistenciales

Para conseguir estos objetivos, Mutua Intercomarcal dispone de un programa de mejora continuada poniendo al servicio del mutualista los últimos avances médicos y tecnológicos, prestados por un equipo de profesionales de la sanidad y la medicina de probado prestigio y máxima especialización.

Contingencias profesionales	
Número de accidentes laborales atendidos	24.299
Número de personas atendidas	33.315
Urgencias	8.994
Primeras visitas	8.544
Visitas sucesivas	57.750
Contingencias comunes	
Número de procesos de baja controlados	141.907

Pandemia COVID-19

Durante la pandemia Covid-19 nuestra entidad ha mantenido los centros asistenciales abiertos para garantizar una correcta atención a sus mutualistas, muchos de los cuales trabajaban en sectores esenciales, precisando por ello el mantener una atención asistencial que garantizara la prestación sanitaria en todos estos casos.

Esta atención asistencial se ha llevado a cabo teniendo en cuenta todos los protocolos sanitarios y de prevención y profilaxis del contagio por Covid-19.





Ampliación de nuestra red sanitaria

Nuestro compromiso continuo con la calidad asistencial nos ha llevado a la apertura de un nuevo centro asistencial en Ibiza.

Este centro da cobertura a un colectivo de 6.637 mutualistas y 16.263 trabajadores integrados en régimen general y RETA, en unas instalaciones modernas equipadas con los últimos avances tecnológicos.



**Herramientas de
gestión e información
adaptadas a las
nuevas tecnologías**

02

La aportación de las T.I. a la sostenibilidad en Mutua Intercomarcal

Desde el Área de Tecnologías de la Información y SIG de la Mutua Intercomarcal se trabaja de forma intensa para colaborar en todos aquellos aspectos que puedan contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible que permitan transformar el mundo en que vivimos.

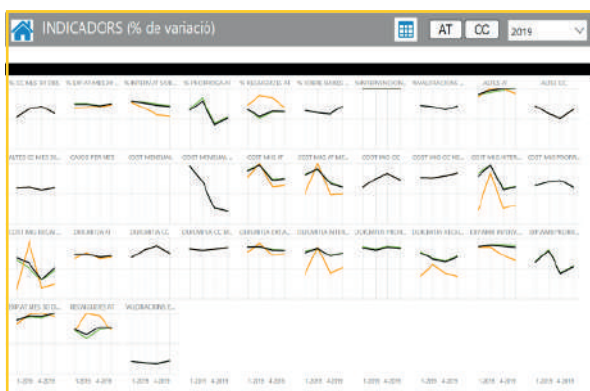
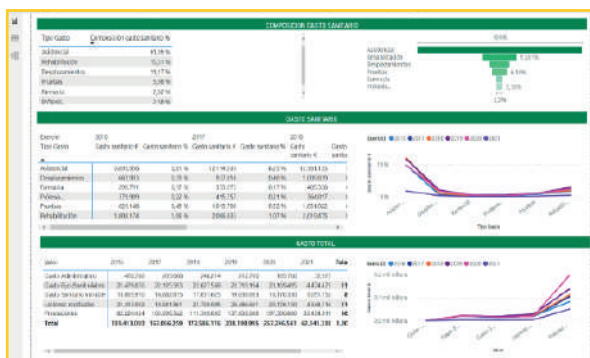
Informática interna - Gestión

Mutua Intercomarcal ha desarrollado un entorno propio de operación, adaptado a cada perfil de usuario (en un entorno de navegador) que facilita cualquier operación y su explotación desde cualquier entorno (presencial o teletrabajo) manteniendo la rapidez, fiabilidad y ergonomía, así como todo tipo de facilidades de operación e interacción en beneficio de la experiencia de usuario.



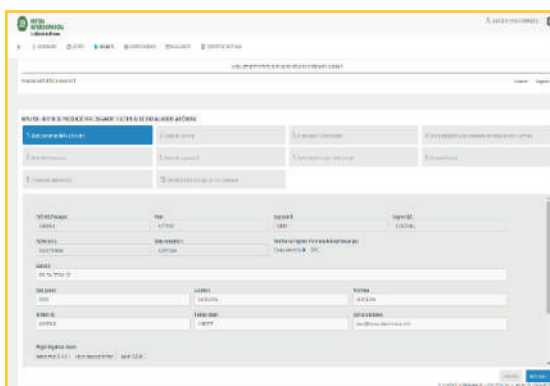
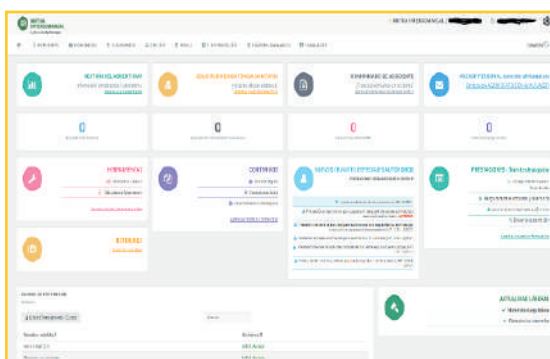
Informática - Datos

Mutua Intercomarcal ha desarrollado un entorno de explotación de la información en función de las necesidades de cada puesto de trabajo que facilita la información necesaria para la correcta toma de decisiones en tiempo real, así como la multidimensionalidad de los datos para su explotación, aportando valor a todos los directores de área y dirección general.



Informática interna - Mutualistas

Mutua Intercomarcal ha desarrollado un entorno de portal de gestión para mutualistas, autónomos, trabajadores protegidos y colaboradores para que puedan gestionar cualquier trámite con nuestra organización, convirtiendo este portal en canal preferente de relación entre los mencionados colectivos y Mutua Intercomarcal.



Informática interna - Seguridad de la Información

Mutua Intercomarcal ha desarrollado e implantado un extenso plan de seguridad que abarca la totalidad de la organización. El alcance del mismo incorpora la certificación ISO 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad, así como un extenso catálogo de protocolos y herramientas de securización preventivas contra ciberataques y vulnerabilidades de los sistemas, con el fin de preservar la integridad, confidencialidad, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad de los datos propios y de nuestros mutualistas y trabajadores protegidos.



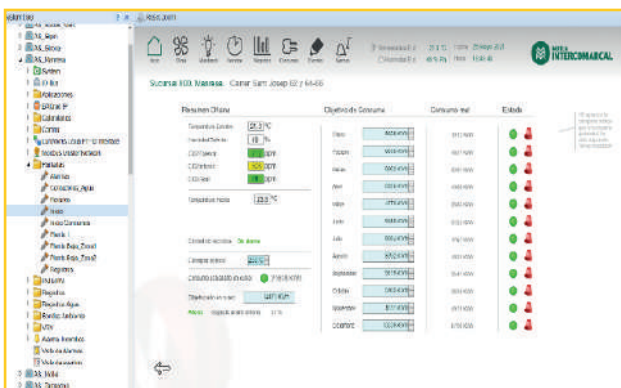
The screenshot displays a network management interface showing a table of network devices and their configurations. The table has the following columns: 'Descripción', 'Aplicación', 'Habilitado/Desactivado', 'Estado', and 'Acciones'. The table lists various services and their configurations, including protocols like HTTP, FTP, and SSH, and devices like routers and switches.

Descripción	Aplicación	Habilitado/Desactivado	Estado	Acciones
10.1.1.1	HTTP	Activo	Activo	Ver detalles
10.1.1.2	FTP	Activo	Activo	Ver detalles
10.1.1.3	SSH	Activo	Activo	Ver detalles
10.1.1.4	SMTP	Activo	Activo	Ver detalles
10.1.1.5	POP3	Activo	Activo	Ver detalles
10.1.1.6	IMAP	Activo	Activo	Ver detalles
10.1.1.7	LDAP	Activo	Activo	Ver detalles
10.1.1.8	SNMP	Activo	Activo	Ver detalles
10.1.1.9	NetFlow	Activo	Activo	Ver detalles
10.1.1.10	NetFlow	Activo	Activo	Ver detalles

Informática interna - Gestión energética y domótica

Mutua Intercomarcal ha implantado el control y gestión optimizada de los sistemas de climatización, consumo de agua y consumo eléctrico, aplicando políticas corporativas y teniendo en cuenta las particularidades climático geográficas de cada sucursal.

También controla la temperatura de neveras médicas, así como niveles de CO2 y humedad externa e interna.



Transformació digital

03

Alineamiento al Plan Estratégico

Control de gastos

Disminución del coste de operación (canal digital preferente), mejor ratio esfuerzo/captación (herramientas), mejores herramientas de fidelización (nuevo producto), mejor nivel de interlocución, mejor control de proveedores y servicios externos.

Información eficaz

La información de calidad y necesaria siempre disponible, herramientas y QC que permitan tomar decisiones ágilmente. Necesidad de que sea predictiva. Facilidades de acceso a los mutualistas, trabajadores y gestores. Transparencia.

Mejora continua

Integración ALS sistemas de gestión, evaluación periódica de resultados y establecimiento de nuevos objetivos de mejora.

Confiabilidad

Seguridad en todos los procesos de tratamiento de datos, control de los proveedores externos con interfaces y canales seguros. Utilización proporcionada (ni restrictiva ni excesiva) de la información. Utilización merecida de los datos.

Cultura del cambio

Personas con capacidad de aportar ideas, compartiendo la información necesaria y con alto grado de autonomía para desarrollar su trabajo. Jefes comprometidos y que fomenten esta cultura. Impacto, agilidad, apertura, autonomía.

Líneas estratégicas

LE-1

Mejora de procesos de gestión interna.

LE-2

Mejora y/o transformación del puesto de trabajo digital

LE-3

Mejora y/o transformación de los interfaces de cliente y de la experiencia de usuario.

LE-4

Ayudas y/o mejoras a los canales digitales de fidelización, transformación de producto, imagen corporativa y atención.

LE-5

Mejoras en la gestión inteligente de los datos, accesibilidad, relevancia y utilización provechosa.

LE-6

Mejoras y/o transformación en los mecanismos de evaluación y eficacia de servicios externos y compartidos.

LE-7

Mejora y/o transformación de los mecanismos que garanticen la disponibilidad, confidencialidad, integridad, trazabilidad y autenticidad de la información.

LE-8

Cultura digital: capacitación y adquisición del conocimiento y alineamiento de los equipos y personas.

Planificación ejecutada

Fase 1

Concienciación y capacitación en competencias digitales: 2 meses.

Fase 2

Definición de la estrategia digital por área: 3 meses.

Fase 3

Adaptación de procedimientos y dotación de recursos: 4 meses.

Fase 4

Implementación de los proyectos clave: 9 meses.

Fase 5

Evaluación, análisis y optimización: 4 meses.

Fase 6

Mejora continua: activa.

Comunicación digital

04

Canales digitales

La comunicación digital y sus herramientas de gestión nos han permitido generar una relación estrecha con nuestros mutualistas, siempre al día y respondiendo a las necesidades reales de nuestros afiliados.

Página web

Nuestra web, constantemente actualizada, ofrece información general sobre nuestros servicios, red de centros o material divulgativo y sirve de canal de consulta directo de nuestros mutualistas.

Blog

Actualizado periódicamente con temas de actualidad aporta información de calidad especialmente dirigida a empresas y trabajadores.

Redes Sociales

Con la intención de estar más cerca de nuestros mutualistas, las redes sociales favorecen la comunicación y sirven de soporte de difusión de contenidos relacionados con la salud y la prevención.

Intercomarcal TV

Es la herramienta pensada para ofrecer contenido informativo en nuestras salas de espera con el objetivo de aportar calidad a las visitas de nuestros mutualistas.

Newsletter

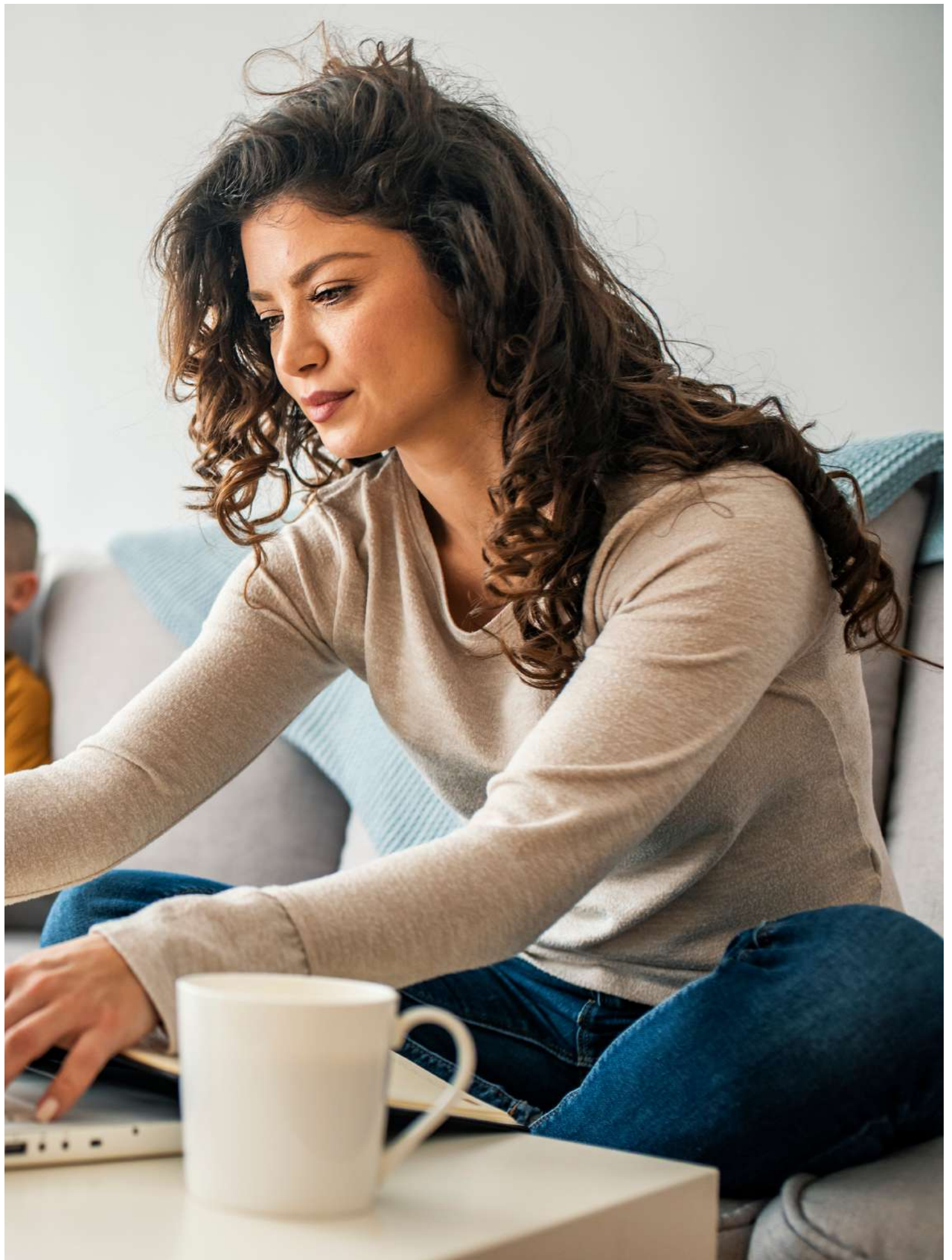
Hemos transformado el correo electrónico en un canal más de comunicación, dinámico y activo, pensado para mantener informados a nuestros mutualistas sobre las últimas novedades jurídicas, jornadas sobre prevención genérica, novedades sobre el Covid-19, etc.

Mutua Online

Surgida a raíz del concepto de oficina virtual, Mutua Online nace con la intención de facilitar a nuestros mutualistas todas las gestiones necesarias del día a día. Gracias a la pandemia y al cambio de paradigma virtual, se ha impulsado enormemente su uso y se ha convertido en una herramienta de gestión indispensable.

En constante desarrollo, se actualiza asiduamente para facilitar el acceso y acortar los tiempos de respuesta, dando solución a las necesidades de nuestros afiliados.





Formación y capacitación del talento interno

05

Desarrollo cursos y formaciones

Nuestra naturaleza como entidad colaboradora con la Seguridad Social y nuestra vocación de servicio a la sociedad, nos exigen el estricto cumplimiento de la legislación, la normativa vigente y de las regulaciones laborales. Asimismo, suscribimos las declaraciones internacionales que abogan por el respeto y la igualdad entre las personas, como uno de los pilares fundamentales sobre los que se asientan las actividades de nuestra entidad.

Las personas que forman parte de Mutua Intercomarcal son su principal activo, por lo que su bienestar es clave en la implicación y compromiso necesarios para el desarrollo de su actividad profesional, sin el cual no sería posible alcanzar los objetivos que la organización establece para cada ejercicio. Por ello, en Mutua Intercomarcal ofrecemos un entorno laboral estable y trabajamos en el desarrollo de planes de carrera y recorridos formativos que permitan a las personas del equipo seguir creciendo y explorar sus potencialidades.

Sin duda, los cargos directivos son una parte muy importante del desarrollo y crecimiento de la organización, por lo que potenciamos sus capacidades y les dotamos de herramientas que les habiliten en la optimización de la gestión de los recursos que tienen asignados. Los rasgos fundamentales que definen las actividades en Mutua Intercomarcal son el trabajo en equipo, la gestión del conocimiento y la colaboración entre departamentos, considerados como elementos clave para el éxito de la entidad.

Este proceso de mejora continua del equipo se evalúa de forma regular, de modo que las actividades se ajusten lo máximo posible a las necesidades detectadas, puesto que creemos firmemente que de ello depende potenciar la innovación, un elemento clave del estilo propio que nos caracteriza.

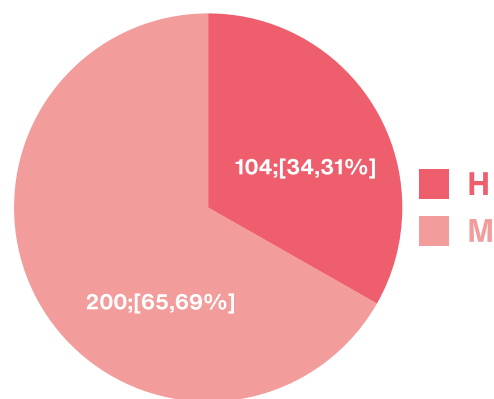
Para el bienestar del equipo humano es necesario que se establezca un entorno de seguridad en el trabajo, por lo que desarrollamos un plan de actividades preventivas orientado a la divulgación, educación y sensibilización en materia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se actualiza en función de lo dispuesto en el plan general de actividades preventivas elaborado anualmente por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Por otra parte, ponemos nuestro empeño en la implantación y mejora continua de tecnologías de la información y la comunicación, dotando de nuevas herramientas a los miembros del equipo, como una parte integral de la estrategia organizativa. La máxima usabilidad y sencillez de estas, sin renunciar a sus funcionalidades, es la premisa que orienta su desarrollo.

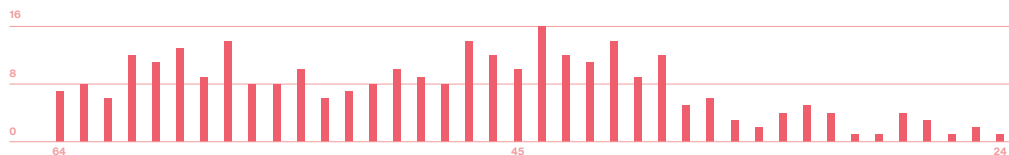
Prácticas laborales y ética del trabajo

Las tablas siguientes muestran el desglose del colectivo de personas que desarrollan su actividad profesional en Mutua Intercomarcal. De los datos, cabe destacar que el tipo de contrato se mantiene estable, alcanzando la totalidad de los contratos indefinidos.

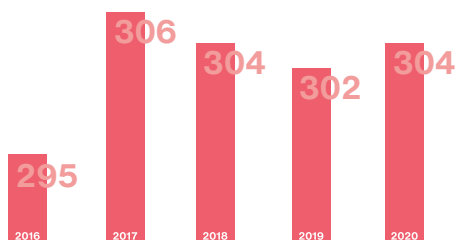
GÉNERO



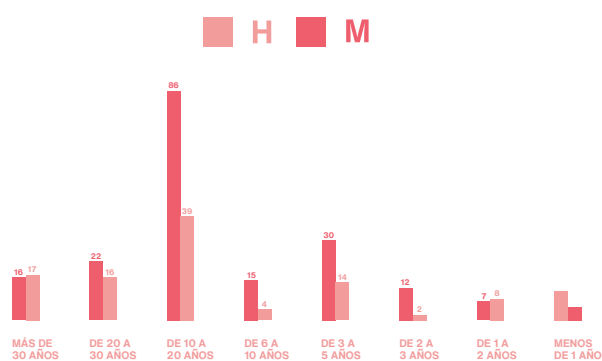
EDADES



EVOLUCIÓN DE PLANTILLA

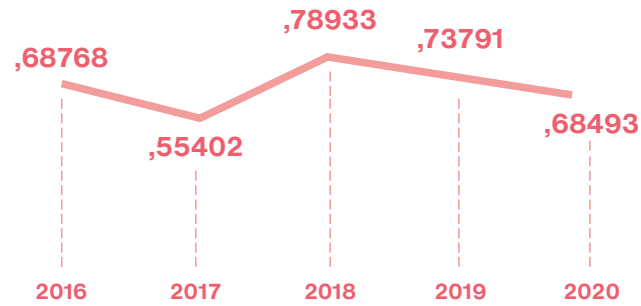


ANTIGÜEDAD



	Tipo de contrato
Duración determinada tiempo completo. Interinidad	2
Duración determinada tiempo parcial. Interinidad	1
Duración determinada tiempo parcial. Jubilación Parcial	10
Excedencia	2
Indefinido tiempo completo. Ordinario	240
Indefinido tiempo parcial. Ordinario	34
Transformación a indefinido a t/c no incentivada	13
Transformación a indefinido a t/p no incentivada	2
Total general	304

ÍNDICE DE ROTACIÓN



TOTAL



Centro	Núm. trabajadores
A Coruña	5
Banyoles	4
Barcelona	24
Berga	3
Córdoba	4
Ibiza	7
Figueres	9
Gijón	4
Girona	16
Granada	3
Granollers	2
Igualada	3
León	3
L'Hospitalet de Llobregat	10
Lleida	8
Lugo	4
Madrid	8
Málaga	8
Manresa	37
Mataró	2
Mollet del Vallés	10
Murcia	5
Palau-Solita i Plegamans	5
Palma de Mallorca	6
Sede Corporativa	75
Sevilla	8
Tarragona	3
Tàrrega	3
Terrassa	5
Valencia	4
Valladolid	4
Vic	9
Vigo	3
Total general	304

Relaciones entre empresa y trabajadores

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

La cobertura del convenio colectivo estatal de seguros y mutuas incluye a la totalidad de las personas que forman parte de Mutua Intercomarcal, a excepción de las dos personas con contrato de Alta Dirección.

Periodo mínimo de preaviso, relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en el convenio colectivo

El convenio colectivo del sector que ampara a Mutua Intercomarcal únicamente establece el común preaviso de 30 días para las movilidades geográficas, en caso de que se produjeran cambios estructurales de alcance significativo, estos son consensuados por un amplio equipo directivo. La comunicación con el conjunto de la plantilla se establece mediante la comunicación continua con el Comité de Empresa, representación legal de los trabajadores y el portal del empleado.

Salud y seguridad en el trabajo

Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud, conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo

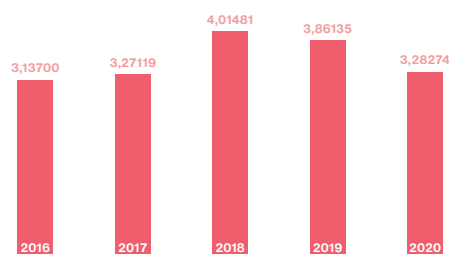
La totalidad de los empleados de Mutua Intercomarcal están representados por el Comité de Seguridad y Salud (CSS), el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. Este Comité se halla constituido por 3 representantes por parte de los trabajadores (Delegados de Prevención), y 3 representantes por parte de la empresa.

En el ejercicio 2020 se ha creado el Departamento de Prevención con todas las especialidades a excepción de la vigilancia de la salud que ha sido contratado externamente (hasta el año 2020, la Prevención de Riesgos era externa en su totalidad).

Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

A continuación, presentamos los datos del 2016 a 2020 y la comparación de la tasa de absentismo entre estos años.

% ABSENTISMO



La distribución el ejercicio 2020 es:

Accidente de trabajo y enfermedad profesional: 0,89% con una duración media (IT) de 22,58 días.

Accidentes Mortales: 0

Enfermedad común y accidente no laboral: 2,95% con una duración media de 32,61 días.

Se consideran días perdidos, los días no trabajados como consecuencia de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

La tasa de días perdidos se calcula teniendo en cuenta el número de días no trabajados por accidentes y enfermedades profesionales y comparándolos con el total de horas previstas de trabajo de toda la plantilla.

Se considera como absentismo los días de ausencia del trabajo por cualquier tipo de incapacidad, ya sea enfermedad común, accidente y/o enfermedad profesional y los permisos varios.

La tasa de absentismo se refiere al número real de días perdidos por absentismo, expresado como porcentaje respecto al número de días totales previstos de trabajo de toda la plantilla. La fórmula para su cálculo es la

Tasa de absentismo = Total de días perdidos x 100 / días totales trabajados

Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves

En todos los centros de trabajo de Mutua Intercomarcal se ha llevado a cabo la evaluación de riesgos laborales, así como el plan de emergencia.

Todos los centros de trabajo de Mutua disponen del correspondiente informe de evaluación de riesgos y de planificación de la actividad preventiva, que son revisados y actualizados de forma periódica.

Las actuaciones en materia de prevención realizadas durante el 2020 han sido las que se detallan a continuación:

Formación e información del plan de emergencia en la Sede Corporativa.

Formación teórica de extinción de incendios.

Realización de un simulacro de evacuación en la Sede Social.

Formación referente al uso de los desfibriladores por personal sanitario.

Implantación de la coordinación de actividades empresariales en las sucursales.

Para las empresas contratadas por Mutua Intercomarcal que efectúan trabajos en nuestras instalaciones se gestiona mediante la coordinación de actividades empresariales y dando información referente a los riesgos.

Asuntos de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con sindicatos

Toda la información de gestión sobre seguridad y salud es compartida con el Comité de Seguridad y Salud Laboral, quien además participa activamente en la creación y desarrollo de programas de promoción de la salud y de prevención de riesgos laborales. Los acuerdos alcanzados quedan plasmados en los respectivos pactos de empresa.

Formación y educación

Nos encontramos analizando el desarrollo de la formación de un año totalmente anómalo y dichosamente, sin precedentes. Los resultados y comparativos con años anteriores no se pueden tomar como “reales” debido a una pandemia que nos exigió parar muchos proyectos y no poder poner en marcha los que estaban previstos en el plan de formación.

La ventaja es que empezamos a poner en marcha acciones formativas durante el primer trimestre del año.

Por otro lado, pensamos que a pesar de la dificultad hemos sabido adaptarnos y hacer los cambios que estaban en nuestras manos para su continuidad.

Vamos empezando a trabajar formación en formato virtual, y a pesar de algunos problemas técnicos ha funcionado bastante bien y nos ha dejado seguir programando y ejecutando. Es importante tener en cuenta que las licitaciones quedaron también paradas y durante muchos meses solo pudimos salir adelante con proyectos con un objetivo puntual, no planificado y no recurrente.

Teniendo en cuenta las dificultades y de las pocas herramientas que disponíamos, pudimos poner en marcha el Curso de Finanzas para no financieros en formato online, para el nuevo director general adjunto.

También, viendo la necesidad de los efectos psicológicos negativos de la situación y el impacto emocional en la plantilla de Mutua, organizamos el proyecto “Vitaminas Mentales” con el psicólogo y colaborador Sr. Joan Plans, con la intención de poner al alcance de todo el mundo unos videos que explican el acontecimiento y proporcionan unas pautas para evitar el máximo sufrimiento posible, con un resultado muy positivo en cuanto a número de visualizaciones.

Para facilitar la reincorporación a los puestos de trabajo organizamos dos charlas, una para personal sanitario y la otra para el resto de personal. Estas medidas tienen la finalidad de concienciar sobre el Covid-19 en el puesto de trabajo, contando con la participación del Departamento de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud.

También hemos llevado a cabo el desarrollo y la ejecución del Curso de Seguridad Social y Derecho laboral.

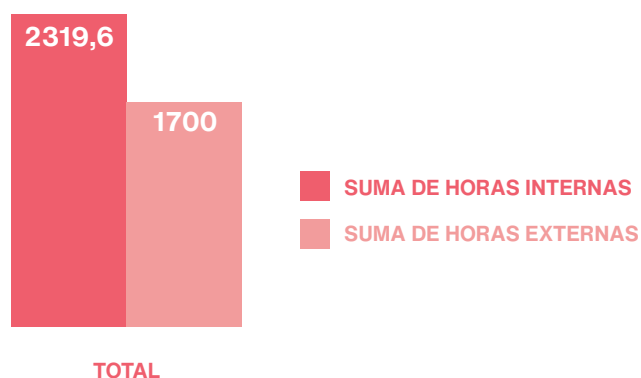
Hemos retomado el proyecto de la página intranet para las nuevas incorporaciones a Mutua Intercomarcal que actualmente está en fase de desarrollo.

Destacamos formaciones como la de **promover el bienestar del paciente** con trastorno mental, iniciada este año y con un resultado óptimo.

Segunda edición de **gestión avanzada de indicadores y transformando la cultura de orientación al cliente**, que implementa la mejora de los resultados del programa **Mi Cliente** que va a toda la plantilla de la Sede Social.

En resumen durante el año 2020 se han llevado a cabo 31 acciones formativas, más parte del Curso de Seguridad Social y Derecho laboral, que debido al aumento de trabajo por la tramitación de cese de autónomo, este se aplazó hasta el mes de junio.

Suma de horas internas	2.319,6
Suma de horas externas	1.700



Género	Horas por género
Mujeres	1.723
Hombres	2.296,6
Total general	4.019,6

Áreas	Horas
Área de dirección	51
Área de gestión y desarrollo de personas	154
Área jurídica	176
Área organizativa económica y operaciones	235
Área sanitaria	905,6
Área de gestión de prestaciones económicas	240
Área de atención al mutualista	2.258
Total general	4.019,6

Comparativa con los años anteriores:

Años	Total horas anuales formación	Núm. acciones formativas
2018	6.452,30	46
2019	15.994,90	67
2020	4,019,60	31

Desatacamos una bajada tan en número de acciones formativas como con las horas correspondientes de ejecución. Por otro lado, si lo comparamos con el 2018, vemos que el resultado comparativo no es tan estrepitoso. Pensamos que al inicio del año se organizaron acciones formativas y al último trimestre se organizaron toda la formación programada que se pudo llevar a cabo en formato en línea.

Indicadores

1. Número de trabajadores que han recibido formación:

Número de trabajadores que han recibido formación / por el número de trabajadores de Mutua.

233 personas han realizado el menos una acción formativa / 304 trabajadores= 79%.

Comparativo: en 2019 estuvimos en un 78%. Teníamos una propuesta de aumento hasta un 5%, pero no ha estado posible debido a la situación.

2. Número de asistentes a la formación:

Este año hemos tenido un total de 480 asistentes a las acciones formativas realizadas.

Teníamos el objetivo de incrementar el número de ofertas formativas a todas las áreas.

Propuesta: diseñar un plan de formación que contemple todas las áreas. Posponemos esta propuesta en 2022

3. Número de horas de formación:

Número de horas de formación: 4.019,6.

Fórmula de indicador: nº de horas / trabajador

$$4.019,60/304= 13,22$$

Seguimos trabajando en la misma dirección con objetivos propuestos en el ejercicio anterior, dado que no lo hemos podido llevar a cabo.

Objetivo: aumentar la media de horas por trabajador/a y llegar al máximo de trabajadores.

Propuesta: elaborar un plan de formación que contemple los diferentes colectivos para que el máximo de trabajadores de la Mutua aumente la media de horas.

4. Número de horas de formación interna:

Número de horas de formación interna: 842 horas de formación interna.

Hemos aumentado el número de horas en este tipo de formación en 263 horas.

Propuesta: Aumentar en número de horas al 2022

Observación: tenemos propuestas de formación en calidad y en el área jurídica. También hay previstos formación interna para Relaciones externas por la creación de la Sucursal virtual (La nueva Mutua); y adaptar puestos de trabajo a las nuevas necesidades.

Formación externa

Ecografía músculo-esquelética en el deporte.

Foro de siniestralidad laboral.

Gráficos vectoriales SVG: ilustrar y animar.

Grado de Psicología UOC.

Grado de Relaciones Laborales y Ocupación.

Congreso de Igualdad de Oportunidades.

La ley del teletrabajo ¿cómo afecta a mí empresa?

Máster de Prevención de Riesgos Laborales.

Plan de Igualdad y Brecha salarial.

Profesional Scrum with UX.

Todos los cursos están vinculados a competencias técnicas: seguimos invirtiendo en grados universitarios mediante la UOC, para aumentar el capital humano de la Mutua. Especialmente en Psicología y Relaciones Laborales. Los dos grados están vinculados a las actividades que desarrolla la empresa.

Se han dedicado otros recursos de formación muy específica, como: ecografía músculoesquelética para asistencia sanitaria. Formación en igualdad para los integrantes de la Comisión de Igualdad. Formación en teletrabajo para adaptarnos a la nueva situación y formación en diseño para Oficina de Proyectos.

Formación In Company

- Actuación frente a la situación de violencia verbal.
- Curso de Iniciación a la Radiología.
- Excel aplicado al puesto de trabajo.
- Finanzas para no financieros.
- Medidas actuación frente al Covid-19.
- Primeros auxilios.
- Promover lo bienestar del paciente como trastorno mental.
- PRL - Personal Sanitario.
- Taller gestión avanzada de indicadoras.
- Transformando la cultura de orientación al cliente.

Actuación frente a situación de violencia verbal

Curso formativo online dirigido al personal de administración de todas sucursales para hacer frente a las situaciones de violencia. Dirigido por el psicólogo Sr. Joan Plans.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional

Desde una perspectiva de la gestión por competencias, se realiza anualmente una evaluación del desempeño que tiene como objetivo el desarrollo del potencial tanto a nivel personal como profesional, vinculado a los objetivos estratégicos de la organización. Desde una perspectiva más específica se presta atención a aquellas áreas que necesitan mejorar, dirigiendo el esfuerzo a la planificación y priorización de las acciones.

Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional

Tomando como referencia el salario base y excluyendo la posible remuneración adicional por conceptos como antigüedad y otros complementos, la relación entre salario base de hombres y mujeres se idéntica, ratio 1, para cada categoría profesional.

Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados como aquellos aspectos de los Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluyendo lo porcentaje de empleados formados

La Comisión Mixta de Igualdad fue creada en 2008 con el objetivo de velar por el cumplimiento de los aspectos relacionados con la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de las relaciones laborales. Este organismo está formado por un total de 6 personas, 4 mujeres y 2 hombres: 2 personas elegidas por el Comité de Empresa, 2 por parte de la entidad y 2 independientes.

Dentro del Plan de Igualdad que desarrollamos se contempla la formación específica a toda la organización en esta materia.

La Comisión ha trabajado en el desarrollo del Plan de Igualdad, el protocolo para la Prevención del Acoso Sexual, el manual de Medidas de Conciliación, y el manual de lectura de conceptos básicos y el protocolo para la Prevención del Mobbing.

Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas

Pese a que no se han producido incidentes relacionados con la discriminación, en 2020 se firmó un protocolo específico para la prevención y el tratamiento del acoso sexual en el trabajo. La dirección ha encargado a la Comisión de Igualdad la responsabilidad de prevenir los casos de acoso sexual fomentando y garantizando el respeto, la consideración y el trato justo entre toda la plantilla de Mutua Intercomarcal con el cumplimiento de los fines del mencionado protocolo.

Servicio de Prevención 2020



Relaciones entre empresa y trabajadores

La aparición de la pandemia en los primeros meses del año así como el impacto que ha supuesto a nivel global, ha provocado que se haya tenido que priorizar las medidas de prevención frente al Covid-19 en detrimento de ciertas acciones planificadas de forma previa en materia de prevención de riesgos laborales.

A continuación se detallan las medidas preventivas adoptadas en la organización con el objetivo de proteger sobre los efectos de la pandemia y que han incluido acciones complementarias y de mayor protección a las recomendaciones generales:

Elaboración de la evaluación de riesgos y planificación preventiva específica Covid19, y sus correspondientes actualizaciones. Redacción de demás informes Covid-19: plan de contingencias, medidas preventivas a adoptar en MI, señalización en los centros de trabajo, etc.

Implantación de la modalidad de teletrabajo en aquellos puestos de trabajo que por sus características no se consideran imprescindibles para garantizar la prestación del servicio.

Creación del Comité de Gestión Covid-19 y su posterior reemplazo por el CSS en la gestión de la evolución de la pandemia, implantación de medidas, incidencias registradas, etc.

Designación de los directores de sucursal como vigilantes Covid-19 para integrar la PRL relativa al Covid-19, garantizando así la implementación de las medidas propuestas en todos los centros de trabajo.

Creación de un cuestionario diario de síntomas Covid-19 (aplicativo) con asesoramiento técnico/sanitario a todos los usuarios.

Asesoramiento técnico a los miembros de la organización sobre dudas y consultas referentes a sintomatología Covid-19 así como a consideraciones sobre contactos estrechos.

Realización periódica de test rápidos y test de antígenos entre los miembros de la organización, especialmente en el regreso del personal a la modalidad presencial y durante la reincorporación después de las diferentes etapas vacacionales.

Realización de pruebas PCR a contactos estrechos de la organización.

Cartas de asesoramiento para el personal sensible Covid-19 emitidos por el servicio de prevención ajeno en la especialidad de vigilancia de la salud.

Puesta a disposición de las vacunas de la gripe a todo el personal de la organización que así lo solicitara.

Videos formativos y participativos de "Vitaminas mentales, entender para conocer" sobre la situación originada por la pandemia.

Encuesta PULSE-COVID para conocer el impacto de la pandemia en el estado anímico del personal y conocer como han percibido las medidas adoptadas por la organización.

Autoevaluación de los puestos de trabajo en modalidad de teletrabajo a lo largo de la pandemia con asesoramiento técnico.

Suministro constante de los EPI's y de los productos de limpieza y desinfección (gel hidroalcohólico, desinfectante de superficies, etc.).

Comunicaciones preventivas periódicas a todo el personal con información adicional y de interés Covid-19 a todo el personal en modalidad presencial y en modalidad de teletrabajo: vídeos de relajación/estiramientos para el personal en modalidad de teletrabajo elaborado por personal especializado de la organización, hábitos saludables durante la pandemia, recordatorios sobre la importancia de adoptar las medidas preventivas propuestas tales como el uso de la mascarilla, ventilación, etc.

Adaptación de los puestos de trabajo para evitar contagios en todos los centros de trabajo llevando a cabo medidas de prevención cómo por ejemplo:

Garantizar el cumplimiento respecto a la distancia de seguridad en todos los puestos de trabajo.

Colocación de mamparas de protección en aquellos puestos de trabajo con atención directa al usuario y de separación entre puestos de trabajo.

Sustitución de los filtros de los sistemas de climatización/renovación del aire.

Adecuación de la señalización Covid en todos los centros de trabajo.

Protocolo de acceso a los centros MI: control de temperatura mediante.

Termómetros de infrarrojos, cuestionarios de síntomas Covid.

Aumento de la dedicación horaria en las tareas de limpieza y desinfección de los centros de trabajo.

Adecuación de medidas y control de aforo en salas comunes: salas comedor, salas de espera, salas de reuniones y formación, etc.

Conciencia y seguimiento de los niveles de renovación del aire de las sucursales, fomentando y garantizando una adecuada ventilación.

Seguimiento de la evolución de la pandemia por territorios, promoviendo el cierre de sucursales en aquellas situaciones en que los índices de contacto sobrepasaban los límites establecidos y adoptando el teletrabajo para garantizar la prestación del servicio.

Calidad del servicio de Asistencia Sanitaria

07

Calidad del servicio de Asistencia Sanitaria

Mutua Intercomarcal apuesta por la calidad de sus servicios y la satisfacción de mutualistas y usuarios como principal aspecto de diferenciación en el sector.

Además, esta trayectoria tiene un largo recorrido iniciado con la implantación de un sistema de gestión de la calidad certificado según ISO 9001 desde el año 1999 por la Entidad Aenor. Desde entonces, Mutua ha certificado también los sistemas de gestión ambiental (ISO 14001) y de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001), y ha evolucionado su sistema de calidad hasta orientar la gestión en los procesos de la organización que den respuesta a las necesidades de los mutualistas y usuarios.

Quejas y reclamaciones

Para dar voz a los usuarios de Mutua Intercomarcal existe el proceso de gestión de quejas y reclamaciones, mediante el cual se facilita el acceso a expresarlas por diversos canales, con el compromiso de que Mutua Intercomarcal pone todos los recursos necesarios para realizar un exhaustivo análisis de lo sucedido y de una respuesta y subsanación en caso necesario en un tiempo inferior a 10 días. En el año 2020 se han recibido 149 expedientes de quejas y reclamaciones, con un tiempo promedio de respuesta de 9 días.

Encuesta a los usuarios

Para conocer la opinión de los usuarios y su satisfacción con el servicio recibido, disponemos en todos los centros de Mutua Intercomarcal de dispositivos electrónicos para recoger continuamente la valoración que deseen hacer de nosotros.

Los resultados obtenidos nos invitan a seguir en esta dirección y nos ayudan a identificar aquellos servicios donde debemos volcar nuestros esfuerzos para que el usuario quede plenamente satisfecho.

Satisfacción Global: 82%

Servicios asistenciales:

Trato dispensado por el personal médico: 84%

Rehabilitación: 83%

Asesoramiento e información médica recibida de su proceso: 83%

Diagnóstico realizado: 83%

Servicios administrativos:

Información recibida durante la realización de trámites administrativos: 83%

Velocidad de resolución de los trámites administrativos: 83%

Trato recibido durante la realización de trámites administrativos: 83%

Instalaciones:

Confort de las instalaciones: 82%

Limpieza de las instalaciones: 83%

Accesibilidad de las instalaciones: 81%



**MUTUA
INTERCOMARCAL**

Mutua Colaboradora con la
Seguridad Social núm. 39