

Memoria Sostenibilidad 2021



**MUTUA
INTERCOMARCAL**

Mutua Colaboradora con la
Seguridad Social núm. 39

Indice

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 2021**

07.

**Calidad del servicio de
Asistencia Sanitaria**

08.

**Gestión
medioambiental**

¿Qué es la sostenibilidad empresarial? La definición de sostenibilidad empresarial hace referencia a aquellas empresas que crean valor económico, social y medioambiental a medio y largo plazo para contribuir al bienestar de las comunidades donde operan y de las generaciones futuras.

En este sentido, la responsabilidad adquirida por MUTUA INTERCOMARCAL es convertirse en referente en el sector por su contribución a la sostenibilidad de sus actividades, que se traduce en un compromiso para la reducción de su huella de carbono mediante la implantación de medidas de eficiencia energética en sus instalaciones, así como la adaptación de sus procesos para un menor consumo de recursos naturales y emisión de gases de efecto invernadero.

En estas acciones constatamos que existe una doble convergencia de objetivos, ya que dicho compromiso, a su vez, impulsa y repercute en una gestión eficiente de los recursos y su coste económico, llegando a la conclusión que la filosofía de sostenibilidad implica la integración de todos los sistemas empresariales, productividad, calidad, prevención y medioambiente para llegar a ser una empresa segura, saludable y sostenible a largo plazo.

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	28.203
Número de personas atendidas	37.257
Urgencias	10.365
Primeras visitas	9.469
Visitas sucesivas	69.484
Contingencias comunes	
Número de procesos de baja controlados	150.785

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, junto con nuestro objetivo ambiental, nos han impulsado a actualizar nuestras instalaciones asistenciales, buscando locales equipados con los últimos avances tecnológicos y con los certificados energéticos adecuados. Durante el 2021 hemos abierto o renovado los centros asistenciales de Lleida, Banyoles y Mollet del Vallès.

Lleida

Este centro da cobertura a un colectivo de 1.264 mutualistas y 12.146 trabajadores integrados en régimen general y RETA.



Ampliación de nuestra red sanitaria

Mollet del Vallès

Este centro da cobertura a un colectivo de 655 mutualistas y 7.911 trabajadores integrados en régimen general y RETA



Ampliación de nuestra red sanitaria

Banyoles

Este centro da cobertura a un colectivo de 925 mutualistas y 8.739 trabajadores integrados en régimen general y RETA.



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 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 el que vivimos. La contribución desde el Área de TI al desarrollo sostenible afecta especialmente a los siguientes ODS:

ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros.

ODS 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

ODS 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

ODS 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

ODS 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Las principales acciones en TI llevadas a cabo durante el último ejercicio se han dirigido especialmente a fortalecer y desarrollar aquellos aspectos alineados al plan de digitalización que afectan en gran medida a la automatización y optimización de procesos, la obtención de datos e indicadores que permitan la toma de decisiones con pleno conocimiento de causa y que permitan dotar a la organización de predictibilidad de comportamiento de los principales procesos vinculados a la Mutua como entidad colaboradora con la Seguridad Social. Mutua Intercomarcal ha realizado un esfuerzo muy importante para alcanzar una mejora substancial en la consistencia de los datos contables y presupuestarios, ajustada a la nueva normativa de gestión presupuestaria integrada a la contabilidad pública, implantando una nueva solución ERP y una nueva aplicación de gestión de contratación pública y portal del licitador, a además aportará una total transparencia en los procesos de contratación de suministro de bienes y servicios mediante concursos públicos.

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.

Además de todo ello, la organización ha implantado un nuevo ERP que contempla la gestión contable, fiscal, administrativa y de finanzas, así como una gestión presupuestaria y de control integrado al sistema público, contemplando los nuevos requisitos de gestión de compromisos de gasto plurianuales. También se ha incorporado una nueva aplicación de gestión de contratación pública y licitaciones, mediante un portal para el licitador.



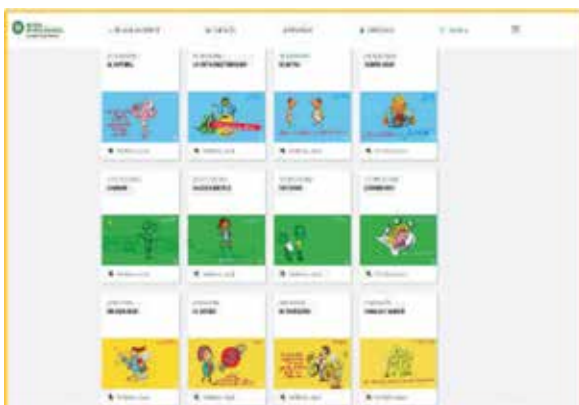
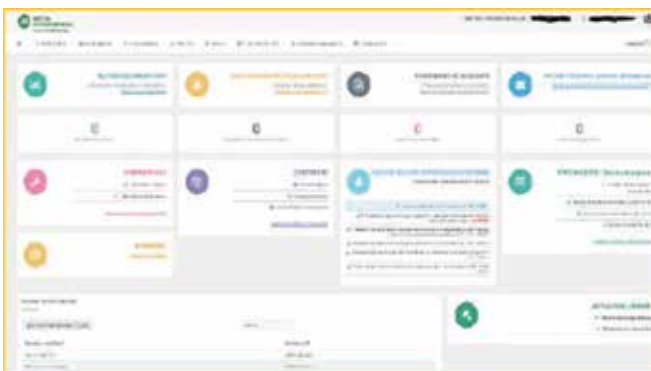
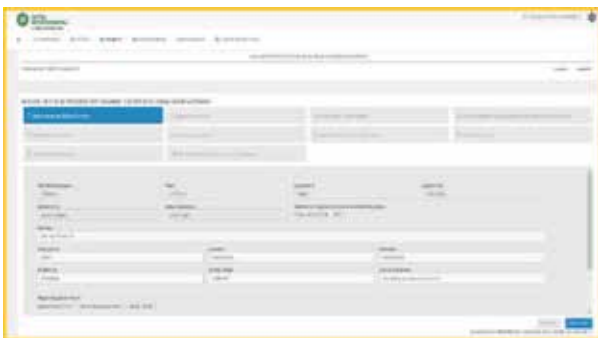
Informática interna - Datos

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 empleados, directores de sucursal, 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, automatizando y facilitando la gestión de los trámites más usuales y fomentando la reducción de la huella de carbono y el ahorro energético al favorecer la reducción del uso del papel.



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.

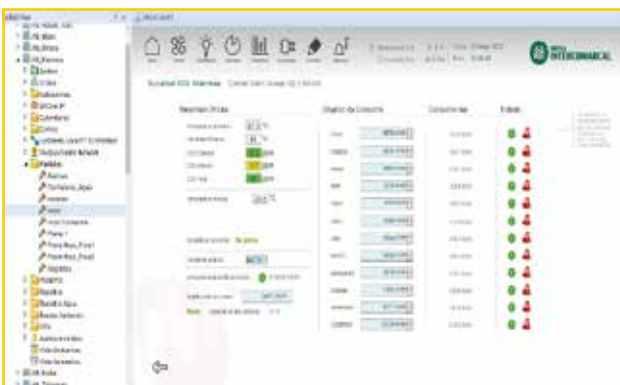


Nombre	Ubicación	Fecha de modificación	Tamaño	Atributos
Seguridad de la Información				
Política y Objetivos				
Políticas y Criterios				
Medidas de Control				
Medidas de Seguimiento				
Registro de Incidencias				
Documentos				
Aplicaciones				
Procedimientos				
Plantillas				
Manuales				
Formularios				
Plantillas de cartas				
Plantillas de informes				
Plantillas de actas				
Plantillas de resoluciones				
Plantillas de acuerdos				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Accionistas				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Gobierno				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Supervisores				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Administradores				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Auditores				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Vigilantes				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Representantes				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Accionistas de la Mutua				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Gobierno de la Mutua				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Supervisores de la Mutua				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Administradores de la Mutua				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Auditores de la Mutua				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Vigilantes de la Mutua				
Plantillas de resoluciones de la Junta de Representantes de la Mutua				

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.



Transformación 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 de los sistemas de gestión, implantación de los indicadores clave, auditoría interna, 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: finalizada.

Fase 2

Definición de la estrategia digital por área: finalizada.

Fase 3

Adaptación de procedimientos y dotación de recursos: finalizada.

Fase 4

Implementación de los proyectos clave: activa.

Fase 5

Evaluación, análisis y optimización: activa.

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 de sensibilización y concienciación en PRL en nuestras salas de espera con el objetivo de aportar calidad a las visitas de nuestros mutualistas.

Newsletter

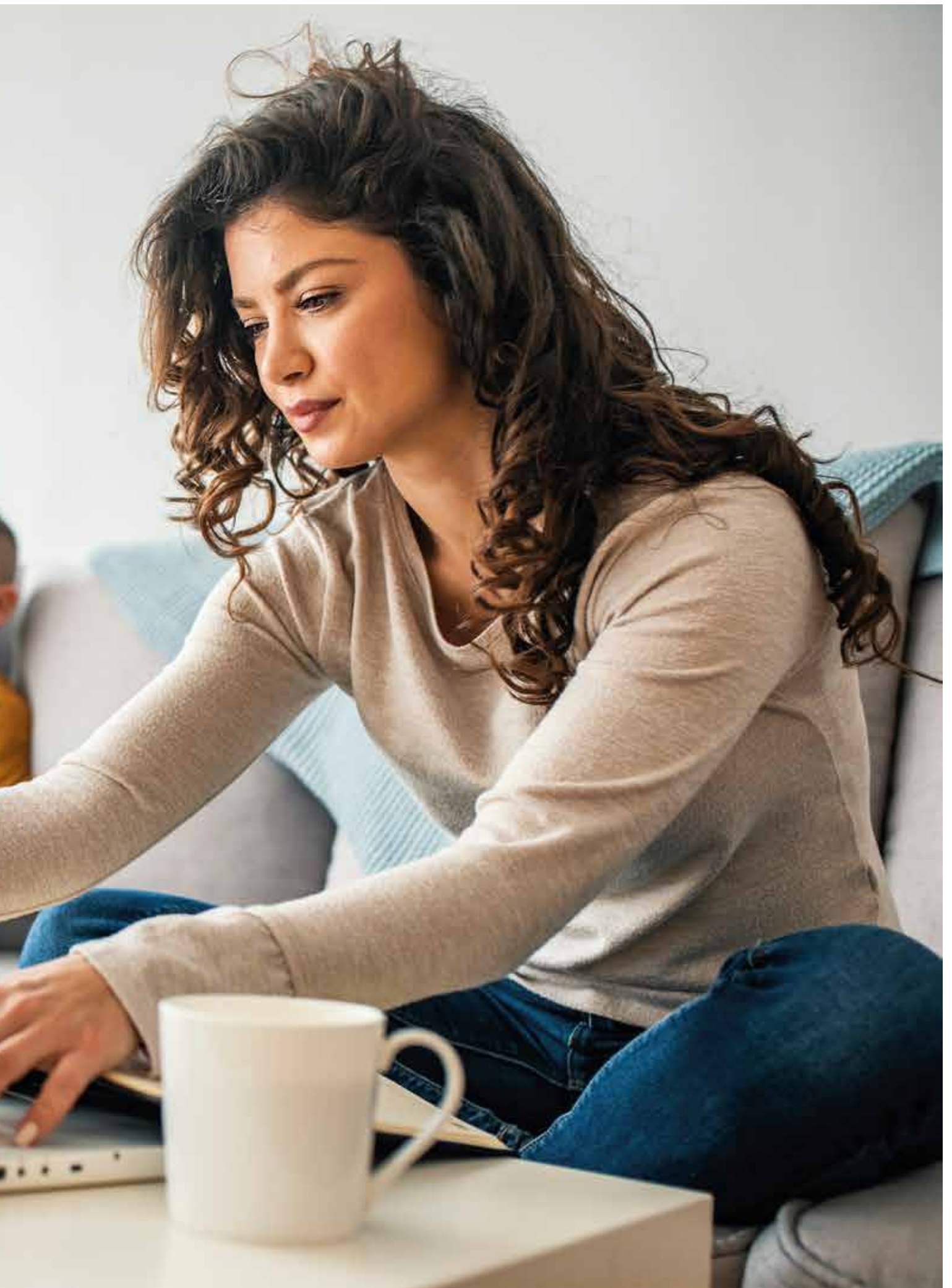
Hemos transformado el correo electrónico en un canal más de comunicación, dinámico y activo, pensado para mantener informados a nuestros mutualistas sobre las últimas novedades jurídicas, jornadas sobre prevención genérica, novedades sobre el Covid-19, etc.

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.





Gestión 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 y la normativa vigente.

Así mismo, 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, siempre que legalmente sea posible, en el desarrollo de planes de carrera y recorridos formativos que permitan a las personas del equipo seguir creciendo y desarrollándose.

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.

En este sentido, se realiza anualmente una evaluación del desempeño que tiene como objetivo el desarrollo del potencial tanto a nivel personal como profesional de todas las personas trabajadoras de la entidad. Específicamente, se presta atención a aquellas áreas que necesitan mejorar, dirigiendo el esfuerzo a la planificación y priorización de las acciones.

Igualdad entre sexos

Principios generales

Mutua Intercomarcal declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre todos los sexos, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización estableciendo la igualdad de oportunidades entre todas las personas como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Gestión y Desarrollo de Personas. Todo ello de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la “Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres” y las normas que la desarrollan.

Comisión de Igualdad

A efectos de establecer y desarrollar políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre sexos en todos los ámbitos de las relaciones laborales, se creó en 2008 la Comisión de Igualdad.

Entre otros aspectos, 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, así como el protocolo para la Prevención del mobbing.

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.

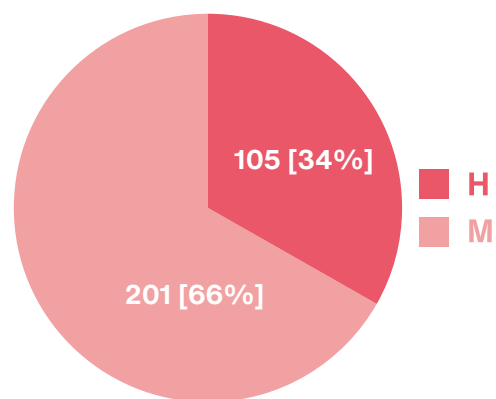
Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas

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.

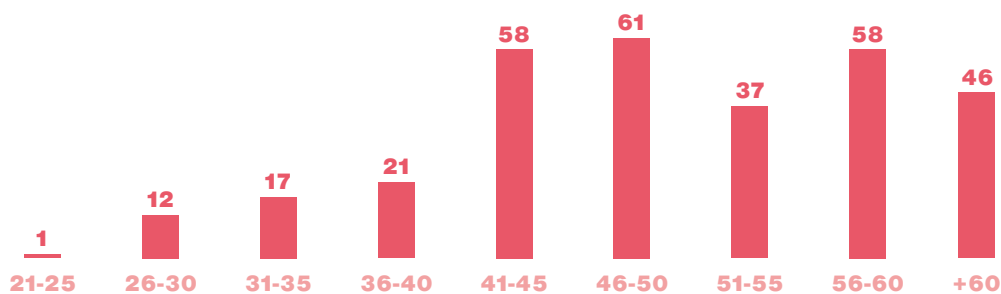
Prácticas laborales y ética del trabajo

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.

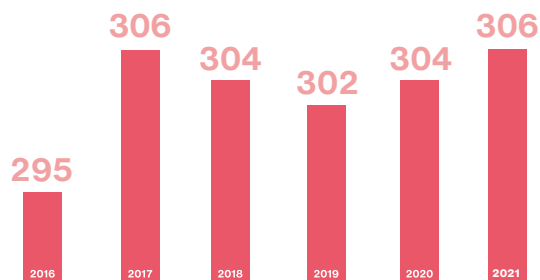
GÉNERO



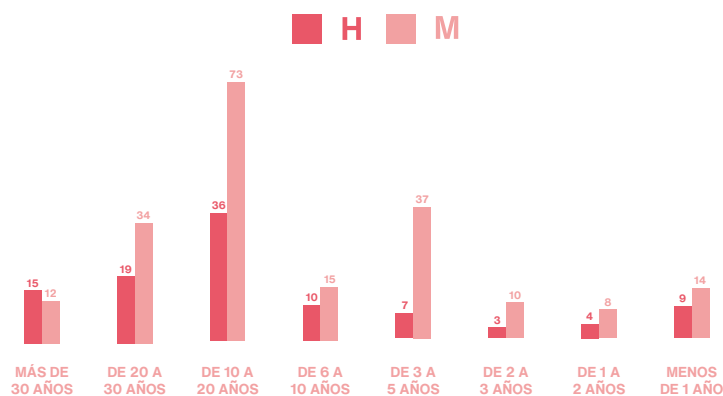
POR EDADES



EVOLUCIÓN DE PLANTILLA

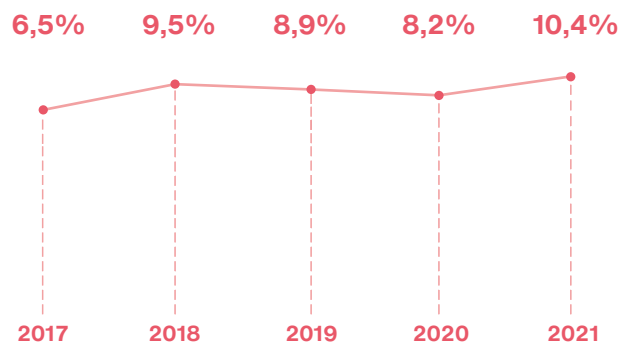


ANTIGÜEDAD



	Tipo de contrato
Duración determinada tiempo completo. Interinidad	2
Duración determinada tiempo parcial. Interinidad	1
Duración determinada tiempo parcial. Jubilación Parcial	13
Excedencia	4
Indefinido tiempo completo. Ordinario	243
Indefinido tiempo parcial. Ordinario	27
Transformación a indefinido a t/c no incentivada	15
Transformación a indefinido a t/p no incentivada	1
Total general	306

ÍNDICE DE ROTACIÓN



TOTAL



Centro	Núm. trabajadores
A Coruña	6
Banyoles	5
Barcelona	22
Berga	2
Córdoba	4
Ibiza	8
Figueres	6
Gijón	3
Girona	17
Granada	3
Granollers	2
Igualada	3
León	4
L'Hospitalet de Llobregat	10
Lleida	8
Lugo	5
Madrid	8
Málaga	7
Manresa	32
Mataró	3
Mollet del Vallés	12
Murcia	6
Palau-Solita i Plegamans	5
Palma de Mallorca	6
Sede Corporativa	78
Sevilla	8
Tarragona	3
Tàrrega	4
Terrassa	5
Valencia	4
Valladolid	3
Vic	11
Vigo	3
Total general	306

Relaciones entre empresa y trabajadores

Convenio Colectivo y otras normas internas

El Convenio de aplicación en la entidad es Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. La cobertura de este incluye a la totalidad de las personas trabajadoras que forman parte de Mutua Intercomarcal, a excepción de aquellas con contrato de Alta Dirección.

Asimismo, la entidad cuenta con un reglamento interno, negociado entre la representación legal de las personas trabajadoras y la entidad, donde se regulan las obligaciones y prohibiciones a las que deben sujetarse las personas trabajadoras de la entidad de manera más específica.

Salud y seguridad en el trabajo

Comité de Seguridad y Salud

La totalidad de las personas trabajadoras de Mutua Intercomarcal están representadas por el Comité de Seguridad y Salud (CSS). Dicho Comité se configura como órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la entidad en materia de prevención de riesgos. Este Comité se halla constituido por representantes de los trabajadores y de la entidad, así como por asesores especialistas en prevención de riesgos laborales.

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.

Asuntos de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con la representación legal de las personas trabajadoras

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.

Servicio de Prevención 2021

06

Relaciones entre empresa y trabajadores

La evolución que ha tenido la pandemia a lo largo del año, así como la aparición de nuevas variantes, ha originado que se hayan tenido que priorizar las medidas de prevención frente a la Covid-19 como ya ocurriera el año anterior.

Medidas como la 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, han ayudado a frenar la transmisión de la enfermedad en momentos delicados en que los índices de contagios eran muy elevados.

Otras medidas como la utilización de la mascarilla, la frecuente higiene de manos, la ventilación de las zonas de trabajo y mantener la distancia de seguridad entre las personas también han ayudado a contener el número de contagios entre nuestro personal.

Paralelamente, desde el Servicio de Prevención de MUTUA INTERCOMARCAL se han intensificado las acciones para mejorar el bienestar de los trabajadores mediante la promoción de los hábitos saludables. Entre las acciones implantadas cabe destacar:

Implantación de un protocolo de reincorporación tras una ausencia por baja prolongada que tiene por objeto garantizar una reincorporación laboral efectiva, saludable y duradera de la persona trabajadora que se reincorpora a su puesto después de una ausencia prolongada.

Promoción de la salud mediante una visita anual al ginecólogo y al urólogo (sin coste para las personas trabajadoras).

Los reconocimientos médicos laborales de nuestro personal incluyen: Parámetro analítico PSA a todos los varones mayores de 50 años. Anticuerpos de la Hepatitis B, Antígeno de superficie de la Hepatitis, Ferritina en mujeres, VIH.

Programa de vacunación en Mutua Intercomarcal que incluye: vacunas antitetánicas y de la hepatitis B para los profesionales sanitarios y la vacuna de la gripe a todo el personal.

Aprovechando el talento y competencias de nuestro personal sanitario, se promueven hábitos saludables higiénico-dietéticos mediante comunicados periódicos dirigidos al personal de la organización.

Promoción de los hábitos saludables a través de las acciones propuestas por nuestro grupo de empresa saludable.

Programación de acciones formativas en materia de promoción de los hábitos saludables.

El personal de nuestra organización se caracteriza por disponer de una elevada concienciación e integración de la cultura preventiva. En este sentido, se promueven anualmente un gran número de acciones formativas enfocadas a ampliar dicho conocimiento preventivo entre las que destacan las siguientes formaciones:

Formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales que tiene como objetivo ampliar los conocimientos en materia de PRL.

Formación en Reanimación Cardiopulmonar y Desfibrilación que tiene como objetivo principal brindar las herramientas necesarias para poder prevenir, detectar y minimizar posibles situaciones de riesgo, y saber actuar en consecuencia.

Formación en actitudes frente situaciones de violencia verbal. Esta formación tiene como objetivo dotar a nuestro personal de herramientas para la gestión de situaciones de violencia verbal.

Formación de nivel básico de 50 h de Prevención de Riesgos Laborales que tiene como objetivo la capacitación para el desempeño de las funciones del nivel básico de Prevención de Riesgos Laborales.

Formación de experto/a en Ergonomía.

Formación en el transporte y movilización de pacientes. Esta acción formativa tiene como objetivo distinguir y aplicar la mejor técnica para poder movilizar a los pacientes con el menor riesgo posible.

Calidad del servicio

07

Calidad del servicio

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 2021 se han recibido 200 expedientes de quejas y reclamaciones, con un tiempo promedio de respuesta de 4 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: 93%

Trámites administrativos: 94%

Tiempo de espera servicios médicos: 89%

Calidad asistencial: 90%

Instalaciones: 88%

Gestión medioambiental

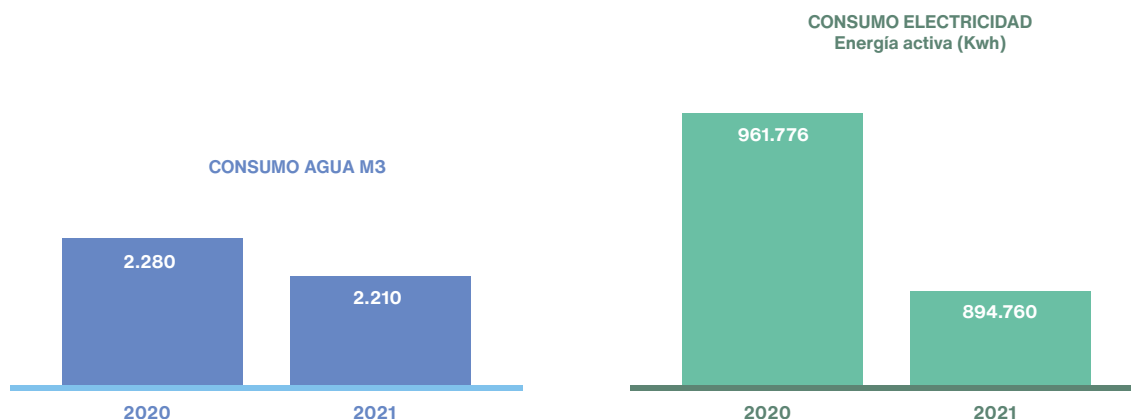
08

Gestión medioambiental

Mutua Intercomarcal muestra un compromiso constante con la reducción del impacto ambiental de sus actividades, en el que realiza un uso consciente de los recursos materiales y energéticos e implanta acciones de mejora con el fin de alcanzar unos objetivos de respeto hacia el medio ambiente y sostenibilidad de nuestros procesos.

Consumo de recursos

Para poder reducir nuestra huella de carbono se dispone de un proceso de control y reducción de los consumos energéticos y de agua, mediante la concienciación de nuestros empleados, la modernización de las instalaciones y la mejora de los procesos.



Gestión medioambiental

Mutua Intercomarcal muestra un compromiso constante con la reducción de
La responsabilidad adquirida por Mutua Intercomarcal de convertirse en un referente en el sector por su contribución a la sostenibilidad de sus actividades se traduce en el compromiso de la reducción de su huella de carbono, mediante la implantación de medidas de eficiencia energética en sus instalaciones y la adaptación de sus procesos para un menor consumo de recursos naturales y emisión de gases de efecto invernadero.



**MUTUA
INTERCOMARCAL**

Mutua Colaboradora con la
Seguridad Social núm. 39