

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2023



MUTUA  
INTERCOMARCAL

# Índice

01

Bienestar, salud y calidad de vida

02

Herramientas de gestión e información

03

Transformación digital

04

Comunicación digital

05

Gestión y capacitación de talento interno

06

Servicio de prevención 2023

07

Calidad de servicio

08

Gestión medioambiental



# COLABORANDO CON LA SOCIEDAD

En Mutua Intercomarcal, la colaboración con la sociedad para el beneficio social es una piedra angular que guía cada una de nuestras acciones y decisiones. Reconocemos la importancia de trabajar en estrecha sinergia con diversas organizaciones y mutualistas para afrontar los desafíos sociales, económicos y ambientales con los que se enfrenta una sociedad en constante evolución.

Nuestro compromiso trasciende más allá de la mera prestación de servicios de protección económica y atención sanitaria en casos de accidentes laborales o enfermedades profesionales, además de todas aquellas contingencias en las que colaboramos con la Administración. Nos enorgullece ser agentes de cambio positivo, impulsando el desarrollo sostenible y el bienestar en nuestras comunidades. A través de una comunicación efectiva y estratégica, forjamos relaciones de confianza y proximidad con nuestros mutualistas, fomentando la transparencia y la participación activa de todas las personas miembros.

Desempeñamos un papel esencial en la creación de un entorno laboral inclusivo y equitativo. Implementamos políticas que promueven la igualdad de género, facilitamos la conciliación entre la vida laboral y personal, y capitalizamos la experiencia de nuestra plantilla para desarrollar programas de mentoría y capacitación que contribuyen al bienestar tanto dentro como fuera de nuestra organización.

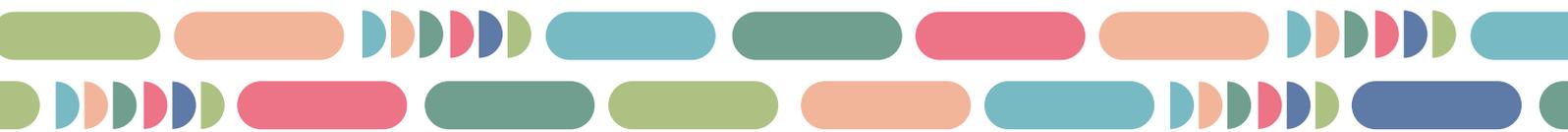
La seguridad y salud de nuestros trabajadores constituye una prioridad ineludible en Mutua Intercomarcal. La seguridad y salud de los trabajadores, tanto los que pertenecen a la plantilla de la Mutua Intercomarcal como la de los que trabajan en empresas mutualistas asociadas, constituye una prioridad ineludible en Mutua Intercomarcal. Nuestro compromiso se extiende a garantizar la protección y la reintegración efectiva de los trabajadores tras ausencias prolongadas.

Apostamos por la excelencia en la calidad de nuestros servicios y por nuestra firme dedicación a la sostenibilidad. Con certificaciones internacionales como ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001, implantamos sistemas de gestión que responden a las necesidades de nuestros mutualistas y usuarios. Asimismo, trabajamos activamente en la reducción de nuestro impacto ambiental mediante el control de recursos y la promoción de hábitos sostenibles.

En Mutua Intercomarcal la colaboración para el beneficio social es un compromiso profundamente arraigado en nuestra cultura organizativa. Estamos firmemente convencidos de que, al unir fuerzas, podemos construir un futuro más inclusivo, justo y próspero para todas las personas. Nuestra misión es clara: ser un catalizador de cambio positivo, promoviendo el bienestar social y el desarrollo sostenible en cada acción que emprendemos.

# 01

## BIENESTAR, SALUD Y CALIDAD DE VIDA





# INTRODUCCIÓN

Mutua Intercomarcal se dedica a ofrecer a sus mutualistas los últimos avances médicos y tecnológicos, apoyados por un equipo de profesionales de la sanidad y la medicina de reconocido prestigio y máxima especialización. Para lograr estos objetivos, la mutua implementa un programa de mejora continua, asegurando una atención sanitaria de alta calidad y vanguardia.

En este análisis reflejamos el alcance y la eficiencia del servicio ofrecido en el ámbito de las contingencias profesionales, mostrando un elevado número de accidentes atendidos y una sólida capacidad de seguimiento.

La gestión de procesos de baja por contingencias comunes demuestra nuestro compromiso con el bienestar de sus mutualistas, proporcionando una actuación eficiente y efectiva de un alto volumen de casos. Mutua Intercomarcal destaca por su enfoque en la mejora continua y la aplicación de tecnología avanzada para ofrecer una atención médica de alta calidad. Las estadísticas de contingencias profesionales y comunes subrayan la capacidad y el compromiso para atender a sus mutualistas de manera efectiva, asegurando su salud y bienestar a través de un servicio especializado y profesional.

**OBJETIVOS Y PROGRAMA DE MEJORA**

Mutua Intercomarcal se dedica a ofrecer a sus mutualistas los últimos avances médicos y tecnológicos, apoyados por un equipo de profesionales de la sanidad y la medicina de reconocido prestigio y máxima especialización. Para lograr estos objetivos, la mutua implementa un programa de mejora continua, asegurando una atención sanitaria de alta calidad y vanguardia.

Las siguientes cifras reflejan el alcance y la eficiencia del servicio ofrecido en el ámbito de las contingencias profesionales, mostrando un elevado número de accidentes atendidos y una sólida capacidad de seguimiento.

La gestión de procesos de baja por contingencias comunes demuestra el compromiso de Mutua Intercomarcal con el bienestar de sus mutualistas, proporcionando una actuación eficiente y efectiva de un alto volumen de casos.

<b>Contingencias profesionales</b>	
Número de accidentes laborales atendidos	26.602
Número de personas atendidas	18.873
Urgencias	9.368
Primeras visitas	9.568
Visitas sucesivas	65.849
<b>Contingencias comunes</b>	
Número de procesos de baja gestionados	188.812

Mutua Intercomarcal destaca por su enfoque en la mejora continua y la aplicación de tecnología avanzada para ofrecer una atención médica de alta calidad. Las estadísticas de contingencias profesionales y comunes subrayan la capacidad y el compromiso de la mutua para atender a sus mutualistas de manera efectiva, asegurando su salud y bienestar a través de un servicio especializado y profesional.



## **PANDEMIA COVID-19**

Durante el año 2022, Mutua Intercomarcal ha trabajado en la normalización de los procesos asistenciales, siguiendo los protocolos establecidos por el Ministerio de Sanidad con relación al COVID-19.

La normalización de los procesos asistenciales ha sido fundamental para salvaguardar la salud de los mutualistas y del personal involucrado. Estas medidas han permitido mantener una atención sanitaria segura y eficiente, adaptándose a las circunstancias cambiantes y asegurando la continuidad de los servicios esenciales en un contexto desafiante marcado por la pandemia de COVID-19.

# **AMPLIACIÓN DE LA RED SANITARIA DE MUTUA INTERCOMARCAL 2023**

Durante el ejercicio 2023, Mutua Intercomarcal ha realizado diversas acciones destinadas a mejorar la gestión administro-asistencial y fomentar la calidad sanitaria en nuestro sector. Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso continuo con la excelencia en el servicio y la atención a nuestros mutualistas. A continuación, se detallan las principales acciones emprendidas:

## ● **HABILITACIÓN DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN**

Durante este periodo, se habilitaron nuevos servicios de rehabilitación en nuestras sucursales de Manresa y Lleida. Esta expansión del servicio asistencial reafirma nuestro compromiso con la mejora continua de la calidad asistencial para el colectivo protegido.

## ● **IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA ONLINE**

- Se implementó un servicio de fisioterapia online, diseñado tanto para complementar el servicio de rehabilitación presencial como para ofrecer una mayor comodidad y accesibilidad a nuestros mutualistas, evitando la necesidad de desplazamientos.
- En marzo de 2023, se actualizó el protocolo de actuación y se añadió una adenda en el acuerdo de colaboración con Mutua MAZ, con acuse de recibo por parte de la S.G. Entidades Colaboradoras.
- En septiembre de 2023, se firmaron nuevos acuerdos de colaboración con Mutua Balear y Mutua Navarra.

## ● **NUEVO PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE URGENCIAS MÉDICAS**

Se estableció un nuevo protocolo para urgencias médicas que requieren intervención quirúrgica, iniciando la derivación de urgencias hospitalarias a otros centros de FREMAP (Barcelona, Sevilla, Vigo) y Mutua Balear (Palma de Mallorca).

## ● **ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CONTINGENCIAS COMUNES**

Se implementó un nuevo procedimiento que describe la sistemática de actuación ante los procesos de baja por contingencia común. Este procedimiento abarca desde el contacto inicial con el paciente, las visitas de control, el seguimiento del expediente, hasta los trámites con el Servicio Público de Salud, incluyendo propuestas de alta, incapacidad, validación de bajas, regularización de recaídas y adelanto de pruebas complementarias si procede.

## ● **REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA CONTINGENCIA LABORAL**

Se revisó y actualizó el procedimiento que abarca desde la urgencia por accidente laboral o enfermedad profesional hasta el alta médica o el trámite con el Servicio Público de Salud, incluyendo propuestas de alta, incapacidad y gestión de lesiones permanentes no invalidantes.

## ● **IMPLANTACIÓN DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS**

Adaptándonos a las necesidades actuales, se implementaron notificaciones electrónicas para mejorar y agilizar la comunicación con el colectivo protegido, reduciendo el impacto ambiental. A través de nuestra plataforma de Mutua Online, los mutualistas pueden consultar expedientes médicos, registrar solicitudes de asistencia, notas de gastos de accidentados y tramitar partes de accidente (Conta o Delta), entre otros servicios.

## ● **COMISIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LESIONES RESIDUALES**

Se creó una comisión multidisciplinaria (departamentos de Asistencia Sanitaria, Inspección Médica, Gestión de Prestaciones y Gestión de Recursos Económicos) con el objetivo de analizar y apoyar a los accidentados que finalizan su proceso con secuelas y/o invalidez, facilitando su reincorporación a la sociedad.

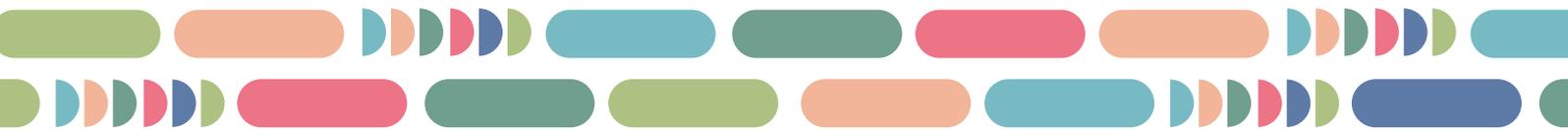
## ● **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Se llevaron a cabo programas de formación continua para personas encargadas de la dirección, administración y gestión sanitaria sobre los cambios normativos y procedimentales de la entidad, asegurando que todo el personal esté actualizado y capacitado para brindar el mejor servicio posible.

Estas acciones demuestran nuestro compromiso con la mejora constante de los servicios y la atención a nuestros mutualistas, garantizando una gestión eficiente y una atención sanitaria de alta calidad.

# 02

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN





# 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.

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

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

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

**12** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

**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 viabilidad aprobado por el Ministerio y que afectan, en gran medida, a aspectos de ahorro y automatización de procesos, focalizando las herramientas puestas a disposición a través de “Mutua online”, la consolidación de la toma de decisiones basada en datos, aportando indicadores clave en los cuadros de mando y dotando a la organización de predictibilidad de comportamiento de los principales procesos vinculados a la entidad.

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 integrada al mencionado ERP con dos módulos adicionales para facilitar la gestión: el primero orientado a la integración con el Portal de Contratación del Estado (PLACE) y un segundo módulo para el portal del licitador, dotando a la entidad de una plataforma de contratación digital completa. Además, la solución implantada ha aportado una total transparencia en los procesos de contratación de suministro de bienes y servicios mediante concursos públicos.



# INFORMÁTICA INTERNA - GESTIÓN

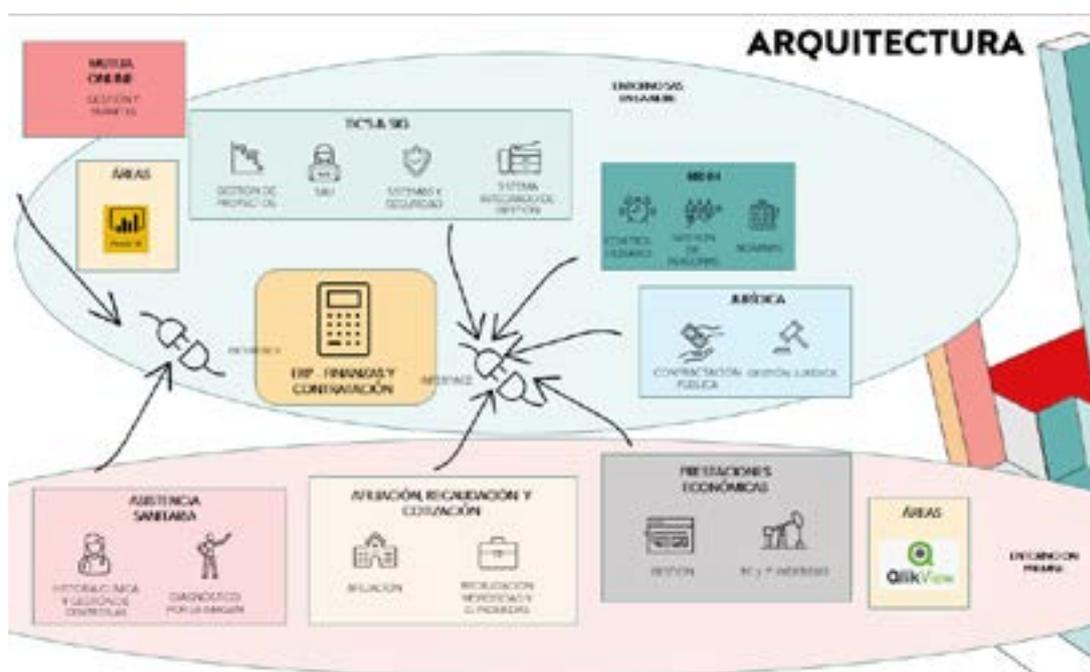
Mutua Intercomarcal ha desarrollado un entorno propio de operación, adaptado a cada perfil de usuario (en un entorno de navegador) que facilita cualquier operación y su explotación desde cualquier entorno (presencial o teletrabajo) manteniendo la rapidez, fiabilidad y ergonomía, así como todo tipo de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

Además de todo ello, la organización ha implantado nuevos módulos en su ERP que contemplan la gestión contable, fiscal, administrativa y de finanzas, así como una gestión presupuestaria y de control integrado al sistema público, módulo de control de activos y de facturación digital a través de FACE, contemplando los nuevos requisitos de gestión de compromisos de gasto plurianuales.

La Mutua está consolidando un modelo de integración mixto entre aplicaciones propias y ajenas en un entorno híbrido, con tecnología e infraestructuras “on premise” y otras en Cloud, de acuerdo con las necesidades, prestaciones, ergonomía y coste que se requiera en cada caso.

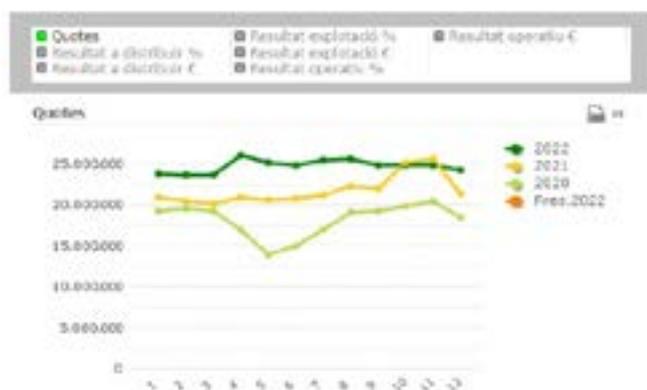
Todo ello ha requerido un esfuerzo de consolidación, consistencia, integración y segurización muy importante, y está dotando a la entidad de funcionalidad y eficiencia cada vez más sostenible.

## Mapa de aplicaciones



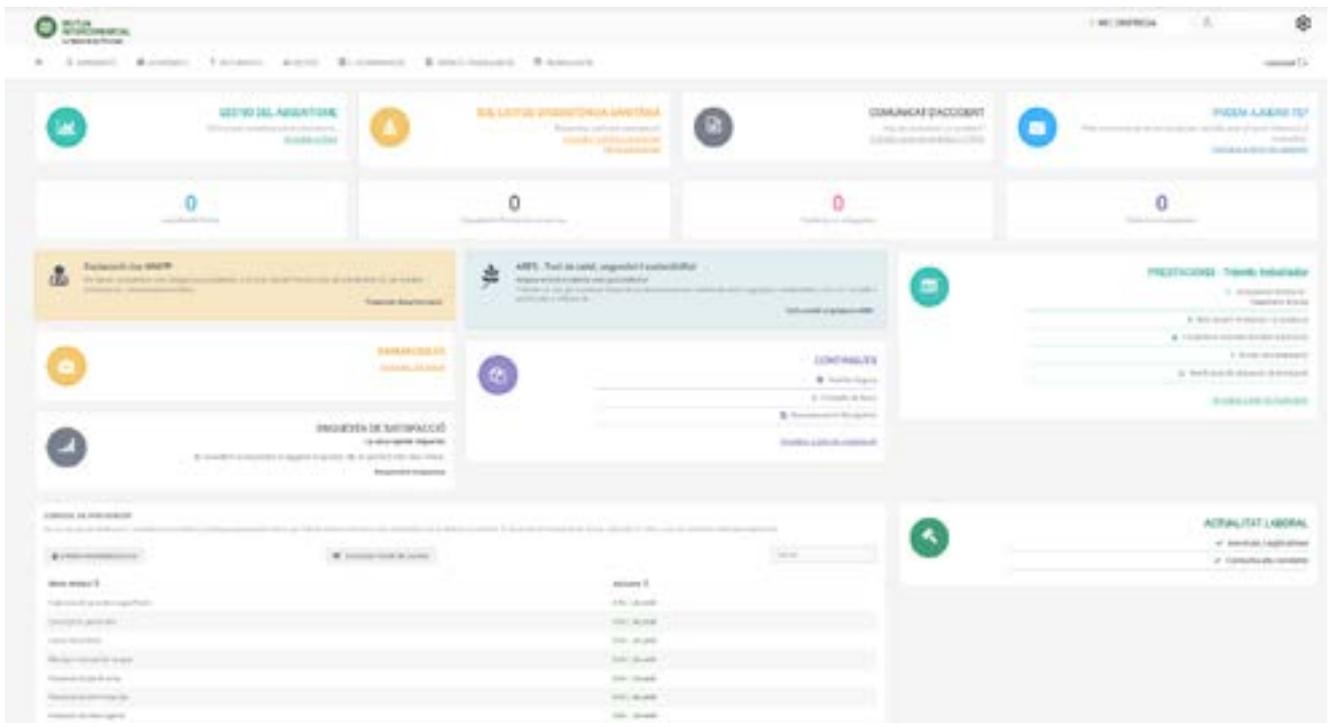
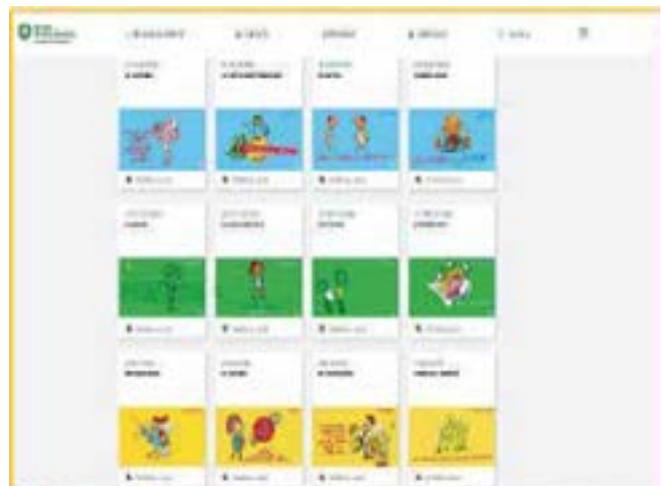
# INFORMÁTICA INTERNA - DATOS

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/as, directores/as de sucursal, de área y dirección general.



# MUTUALISTAS - INFORMÁTICA INTERNA

Mutua Intercomarcal ha desarrollado un entorno de portal de gestión para mutualistas, autónomos/as, trabajadores/as protegidos/as y colaboradores/as, 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, evitando trasportes y desplazamientos innecesarios.



Las principales funcionalidades puestas a disposición para entidades mutualistas, trabajadores/as protegidos/as y colaboradores/as son:

- Gestión de prestación por incapacidad temporal.
- Gestión de Prestaciones de embarazo y lactancia.
- Petición y gestión de Cese de actividad de Autónomos.
- Petición y gestión de prestación por Cuidado de Menores.
- Petición y gestión de prestaciones Extraordinarias (COVID) y procesos de reclamación relacionados.
- Registro de entrada de documentación de cualquier tipo.
- Control y listados de expedientes de baja activos.
- Informes de siniestralidad.
- Cursos de actividades preventivas (prevención genérica).
- Declaración de riesgo para Enfermedades Profesionales.
- Solicitudes de Asistencia Sanitaria.
- Partes de accidente laboral.
- Portal ARES (facilitador para desarrollar planes de sostenibilidad, salud y seguridad en el trabajo).



# 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 de éste incorpora la certificación ISO 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), así como un extenso catálogo de protocolos y herramientas de securización preventiva 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.

La Entidad realiza varias acciones anuales para verificar la vulnerabilidad de los sistemas y software en explotación, incluidos los desarrollos realizados por terceros ubicados en entornos externos a los CPDs de la Mutua para garantizar la máxima fiabilidad y protección de los datos y activos de la organización. Se han establecido comunicaciones específicas y formación continuada en el tiempo, respecto a seguridad de la información, a todos los empleados de la Mutua, focalizando todos aquellos aspectos que puedan ser susceptibles de un ataque cibernético, incluidos simulacros de Phishing mediante correos a los usuarios.

La Mutua ha implementado mecanismos de control de seguridad de extremo a extremo, cubriendo y analizando cada “end point” de forma acorde a los mecanismos de seguridad perimetral e incluso examinando correos en una “Sand Box”.

Todos los mecanismos de seguridad son auditados, mantenidos y evolucionados por el departamento de sistemas y comunicaciones de manera estricta, junto con las pruebas de un exhaustivo plan de contingencias que provee a la organización de mecanismos de Backup segmentados y no accesibles, que garantizan a la entidad la recuperación de su operativa en caso de contingencia grave, sea del tipo que sea. Todo lo descrito encaminado a la protección de la información, los sistemas y las comunicaciones.

Mutua Intercomarcal ha iniciado el proceso de integración a la red de Ciberseguridad del sector público, mediante la implantación de sensores y vinculación al servicio de la Red Nacional de SOC impulsado por el CCN-CERT.



# 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 donde se almacenan vacunas, así como control de niveles de CO2 y humedad relativa externa al edificio e interna al mismo.



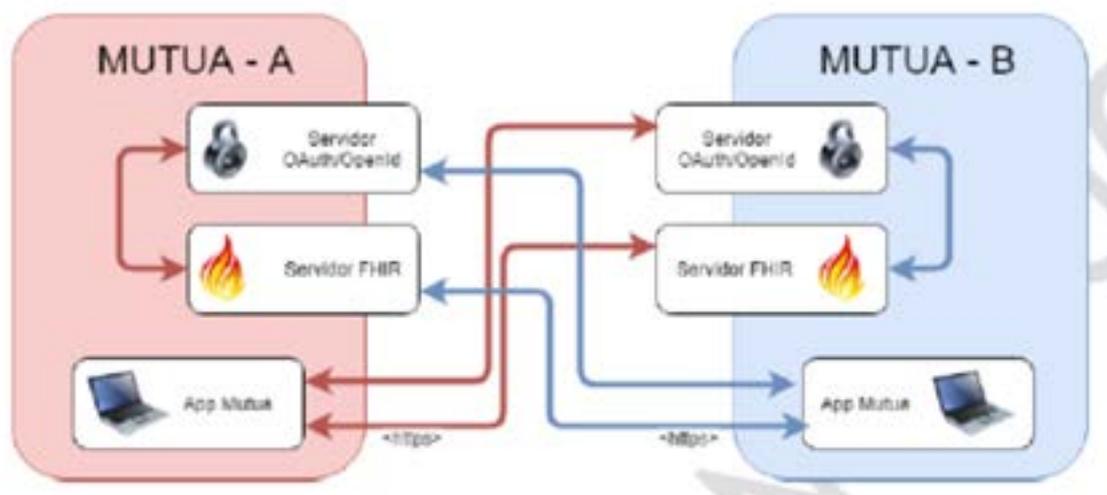
La entidad sigue desarrollando un Plan de Gestión Energética para dar respuesta a todos los retos planteados para alinearse al Acuerdo de París de diciembre de 2015.



# INFORMÁTICA COLABORATIVA - PROYECTO FHIR

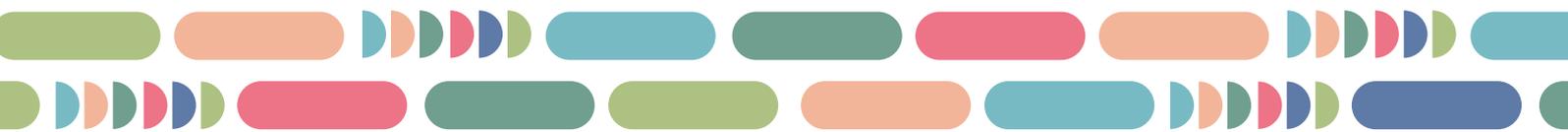
Mutua Intercomarcal se ha incorporado a un proyecto conjunto con otras mutuas con el fin de implantar sistemas de intercambio automatizado de información médica y en un futuro administrativa, basados en estándares internacionales de intercambio de información. Este proyecto pretende optimizar y automatizar todo el proceso de servicios sanitarios que realizan las mutuas entre sí, evitando intervención humana, optimizando tiempos de gestión y evitando errores. El sistema permite que, desde la petición de un servicio o atención al paciente hasta el pago y contabilización del servicio por la entidad receptora del mismo, no se requiera de intervención humana o manualidad alguna.

El sistema dispone de sistemas que garantizan la integridad y contenido, control de identidades y autorizaciones, control de transacciones, etc. Todo ello basado en tecnologías extremadamente robustas y fiables.



# 03

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL



# ALINEAMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO

## ● CONTROL DE GASTOS, DISMINUCIÓN DE COSTES

Disminución del coste de operación (Canal digital preferente), mejor ratio esfuerzo/captación (Herramientas), mejores herramientas de gestión (Nuevo producto), mejor nivel de interlocución, mejor control de proveedores y servicios externos.

## ● INFORMACIÓN EFICAZ, EXACTA Y VERAZ

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

## ● MEJORA CONTINUA, TOMA DE DECISIONES BASADAS EN DATOS

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 Y SEGURIDAD POR DEFECTO

- 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, CORRESPONSABILIDAD Y AUTONOMÍA DE GESTIÓN

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

## ● INNOVACIÓN, DESARROLLO DE LA IA EN LOS PROCESOS

Incorporación de la IA a los procesos de negocio, gestión de datos e indicadores relevantes, para fortalecer el conocimiento, agilizar procesos y facilitar la toma de decisiones.

# 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 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**

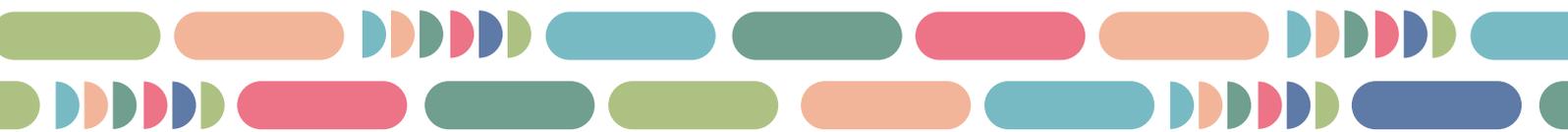
Mejora y/o transformación de los mecanismos que garanticen la disponibilidad, confidencialidad, integridad, trazabilidad y autenticidad de la información.

## **LE-8**

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

# 04

## COMUNICACIÓN DIGITAL



# **COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN PARA EL BIENESTAR SOCIAL**

En un mundo cada vez más interconectado y en constante evolución, la colaboración con la sociedad se ha convertido en un pilar fundamental para el progreso y el desarrollo sostenible. En este contexto dinámico y cambiante, Mutua Intercomarcal se enorgullece de su compromiso continuo con la sociedad y su firme convicción de que trabajando en conjunto podemos construir un futuro más inclusivo, justo y próspero para todas las personas.

Mutua Intercomarcal reconoce la importancia de trabajar en estrecha colaboración con las diferentes organizaciones que hacen posible llevar a cabo nuestro cometido como empresa vinculada al sector mutual, para abordar los desafíos sociales, económicos y ambientales que enfrenta nuestra sociedad. Nuestra misión va más allá de simplemente proporcionar protección y atención a las personas trabajadoras en casos de accidentes laborales o enfermedades profesionales; también nos esforzamos por ser un agente de cambio positivo en nuestras comunidades y contribuir activamente al bienestar de la sociedad en su conjunto.

A través de nuestras acciones comunicativas, hemos establecido una relación de confianza y cercanía con nuestros mutualistas. Manteniendo la actualización de las necesidades cambiantes con el compromiso de brindarles la mejor atención. El uso de la información adecuada y la elección de los canales más efectivos para difundirla conforman nuestro plan estratégico para ofrecer el mejor servicio social posible. Este enfoque nos permite no solo comunicar de manera eficiente, sino también colaborar activamente con la sociedad, creando un impacto positivo en nuestras comunidades.

Mediante nuestras iniciativas de comunicación, buscamos no solo informar, sino también involucrar a nuestros mutualistas en un diálogo continuo y constructivo. Promovemos la transparencia y la participación, lo que nos permite entender mejor sus inquietudes y responder de manera oportuna y efectiva.

Al colaborar estrechamente con nuestros mutualistas y la sociedad en general, estamos construyendo un entorno de apoyo mutuo y confianza. Creemos firmemente que, al trabajar juntos, podemos contribuir al bienestar social y promover un desarrollo sostenible y equitativo para todos. Nuestro compromiso con la comunidad es un reflejo de nuestra misión de ser un agente de cambio positivo y de apoyo continuo.

En resumen, mediante una comunicación efectiva y estratégica, en Mutua Intercomarcal nos dedicamos a colaborar con la sociedad, asegurando que cada mutualista se sienta valorado y respaldado. En conjunto, podemos lograr un impacto significativo y duradero en nuestras comunidades.

# CONCIENCIACIÓN SOCIAL

Nuestra estrategia en comunicación se centra en utilizar plataformas digitales y tradicionales para llegar a una audiencia amplia y diversa. Esto incluye redes sociales, blogs, boletines electrónicos y comunicaciones directas para mantener informadas a las personas mutualistas sobre novedades, iniciativas y servicios a los que acceden y promover iniciativas de impacto social.

A través de diferentes iniciativas, hemos generado una participación activa en nuestra comunidad online con campañas de concienciación, donde hemos abordado temas relevantes como la salud mental, la igualdad de género y la sostenibilidad ambiental.



## ● **PÁGINA WEB**

Nuestra página web, en constante actualización, ofrece información exhaustiva sobre nuestros servicios, red de centros y material divulgativo. Actúa como un canal directo de consulta para las personas mutualistas, proporcionando acceso rápido y fácil a la información que necesitan, fomentando la transparencia y fortaleciendo la confianza.

## ● **BLOG**

Nuestro blog se actualiza periódicamente con temas relevantes y de actualidad, ofreciendo información de calidad dirigida específicamente a empresas y personas trabajadoras. Es una fuente confiable de contenido que les ayuda a mantenerse informados y actualizados sobre temas de interés, apoyando así su bienestar y desarrollo profesional.

## ● **REDES SOCIALES**

Utilizamos las redes sociales para estar más cerca de las personas mutualistas, favoreciendo la interacción y la difusión de contenido relacionado con la salud y la prevención. A través de estas plataformas, promovemos la comunicación bidireccional y compartimos información relevante y útil para nuestra comunidad, fomentando una cultura de cuidado mutuo y bienestar colectivo.

## ● **INTERCOMARCAL TV**

Esta herramienta está diseñada para ofrecer contenido de sensibilización y concienciación en prevención de riesgos laborales en nuestras salas de espera. Nuestro objetivo es enriquecer las visitas de nuestros mutualistas al proporcionarles contenido de calidad que promueva la seguridad y la prevención en el entorno laboral, contribuyendo a una sociedad más segura y saludable.

## ● **COMUNICADOS**

Hemos transformado el correo electrónico en un canal dinámico y activo de comunicación, que mantiene a las personas mutualistas informadas sobre las últimas novedades jurídicas, jornadas sobre prevención general, webinars y campañas de actividades preventivas. Esto garantiza que estén siempre al tanto de información crucial, facilitando su participación en iniciativas que benefician a la sociedad en general.

## ● BIENVENIDA DIGITAL

Con la actualización de nuestro mensaje de bienvenida pasando del papel al método digital, hemos reducido el uso de papel, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental. Además, la persona mutualista recibe la información de manera más ágil y rápida, con todos los enlaces de su interés al alcance de un solo clic. Se conforma de un correo electrónico, en el que recopilamos toda la información necesaria para un nuevo mutualista, empresa o gestoría, incluyendo datos de contacto, acceso a Mutua Online y nuestra red de centros, facilitando su integración y participación en nuestra comunidad.

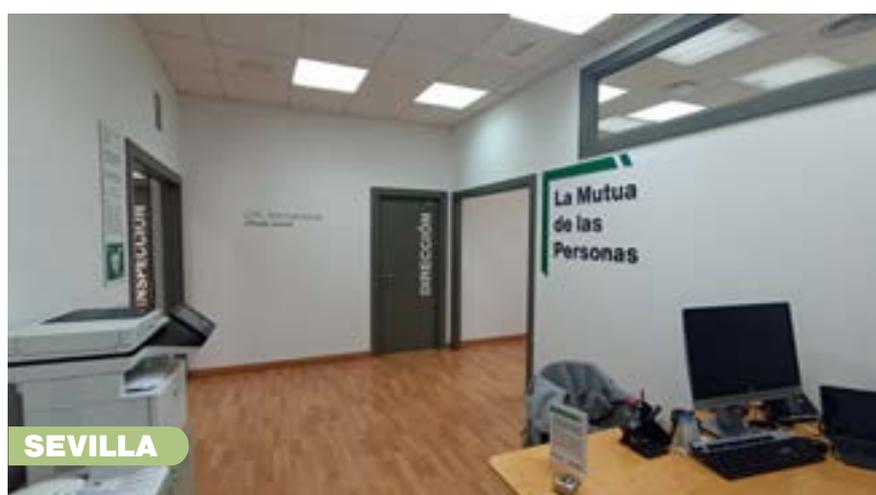
## ● MUTUA ONLINE

Mutua Online, nuestra oficina virtual, facilita todas las gestiones diarias de las personas mutualistas, permitiéndoles interactuar de manera ágil y eficiente. Este cambio hacia la gestión virtual no solo ha optimizado su uso, sino que también ha convertido esta herramienta en un recurso indispensable. Nos esforzamos por proporcionar una experiencia fluida y segura, permitiendo a las personas mutualistas puedan realizar sus trámites de forma rápida y sencilla. A través de Mutua Online, fortalecemos nuestro compromiso de colaborar con la sociedad, brindando un servicio accesible y conveniente que promueve el bienestar y la eficiencia en nuestras comunidades.

# APLICACIÓN IMAGEN CORPORATIVA EN NUESTROS CENTROS

Durante el año 2023, rediseñamos nuestras sucursales en Sevilla, Gijón, Palma, Berga y, gran parte de la zona interior de Lleida. La implementación de nuestra nueva imagen corporativa homogeneiza y adapta estos locales, optimizando sus recursos y funcionalidades.

Este rediseño no solo hace que nuestros espacios sean fácilmente reconocibles para el público, sino que también crea un entorno acogedor y cómodo tanto para las personas empleadas como para las personas visitantes. Nos esforzamos por cumplir con rigurosidad todas las normativas municipales para evitar la contaminación visual, promoviendo la amplitud y la luz natural en nuestras oficinas. De este modo, logramos un equilibrio entre identidad de marca y bienestar, garantizando un ambiente agradable y eficiente para todo el mundo.





**PALMA MALLORCA**



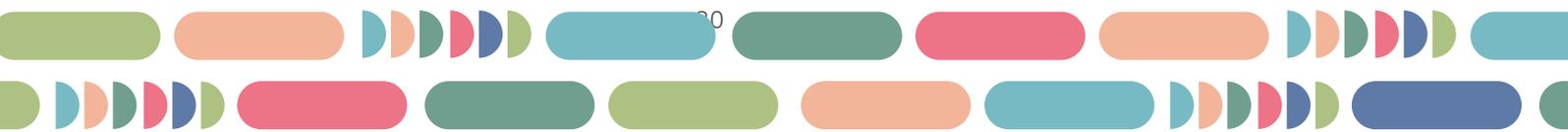
**BERGA**



**LLEIDA**

# 05

## GESTIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO INTERNO



## COLABORANDO CON LA SOCIEDAD

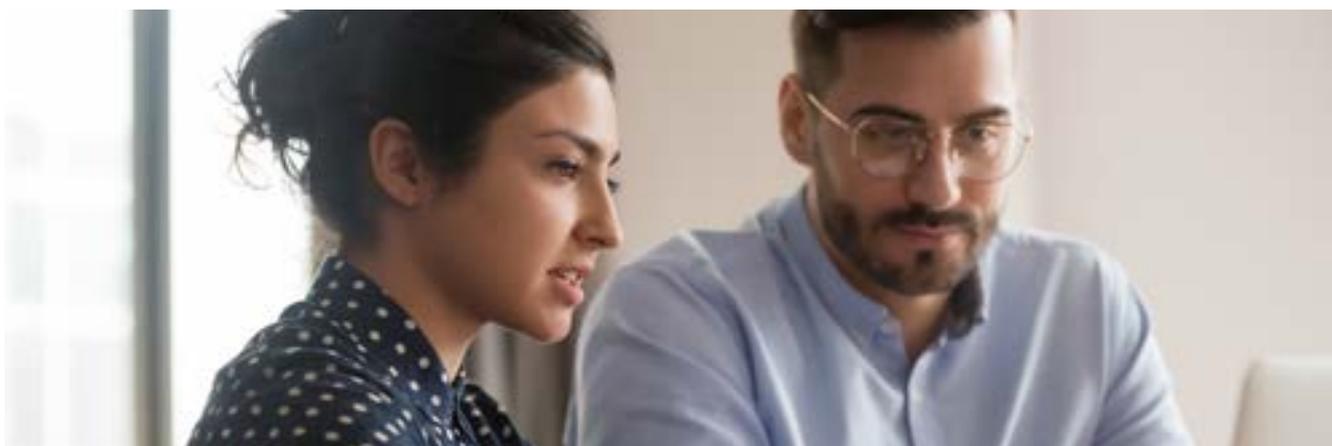
En Mutua Intercomarcal, el Área de Gestión y Desarrollo de Personas desempeña un papel esencial en la creación de un entorno de trabajo que no solo fomenta el desarrollo y el bienestar de nuestro equipo, sino que también contribuye de manera significativa al bienestar de la sociedad en general. A través de diversas iniciativas y políticas, esta área impulsa la igualdad, la inclusión, la sostenibilidad y la mejora de la calidad de vida tanto dentro como fuera de la organización.

El Área de Gestión y Desarrollo de Personas lidera esfuerzos para promover la igualdad de género, garantizar la igualdad de oportunidades y prevenir cualquier forma de discriminación. Implementamos políticas que aseguran la igualdad de trato y oportunidades entre todos los sexos, reflejando nuestro firme compromiso con los principios establecidos en la “Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres”.

Además, entendemos la importancia de la conciliación entre la vida laboral y personal, especialmente en un contexto donde la media de edad de nuestra plantilla es alta. Para ello, hemos adoptado el trabajo en remoto, permitiendo a nuestro equipo trabajar un día a la semana desde casa. Esta medida no solo mejora la calidad de vida de las personas trabajadoras, sino que también contribuye a reducir el impacto ambiental y a fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

La experiencia y el conocimiento de nuestra plantilla, reflejados en una media de edad alta, son un activo valioso que aprovechamos para desarrollar programas de mentoría y capacitación interna. Estos programas no solo benefician a nuestro equipo, sino que también tienen un impacto positivo en la sociedad al promover la transmisión de conocimientos y la mejora continua de habilidades.

Con estas acciones, el Área de Gestión y Desarrollo de Personas de Mutua Intercomarcal no solo contribuye al éxito y bienestar de la organización, sino que también reafirma su compromiso de ser un agente de cambio positivo en la sociedad, promoviendo el desarrollo sostenible y la igualdad en todos los ámbitos de nuestra actividad.



# **DESARROLLO, CURSOS Y FORMACIONES**

Durante el año 2023, el Departamento de Formación de Mutua Intercomarcal ha desempeñado un papel crucial en el desarrollo profesional y personal de nuestro equipo, alineando sus esfuerzos con la mejora del bienestar social. A través de una serie de programas de formación enfocados en hábitos saludables, aspectos psicosociales, gestión del estrés y trabajo en equipo, hemos contribuido a crear un entorno de trabajo más saludable y productivo.

## ● **FORMACIÓN EN HÁBITOS SALUDABLES Y BIENESTAR PSICOSOCIAL**

Se han llevado a cabo diversas sesiones para promover hábitos saludables entre las personas trabajadoras, abordando temas como la nutrición, la actividad física y la importancia del descanso. Estas iniciativas no solo mejoran la salud y el bienestar de nuestras y nuestros empleados, sino que también extienden sus beneficios a la comunidad al fomentar una cultura de salud y bienestar.

Además, se han impartido formaciones específicas sobre bienestar psicosocial y gestión del estrés, temas especialmente relevantes en un contexto de numerosos cambios organizativos. Estas formaciones ayudan a nuestras personas trabajadoras a manejar el estrés de manera efectiva, mejorando su calidad de vida y su desempeño laboral, lo cual repercute positivamente en el ambiente de trabajo y, por ende, en la sociedad.

## ● **FORMACIÓN PARA NUEVOS CARGOS Y CAMBIOS ORGANIZATIVOS**

El año 2023 también ha sido un periodo de significativos cambios organizativos en Mutua Intercomarcal. Para asegurar una transición fluida y efectiva, el Departamento de Formación ha desarrollado programas específicos para capacitar a aquellas personas que han asumido nuevos roles y responsabilidades. Estas formaciones no solo facilitan la adaptación a los nuevos cargos, sino que también garantizan que nuestras y nuestros trabajadores estén equipados con las competencias necesarias para afrontar los retos futuros.

## ● **FORMACIÓN PARA NUEVOS CARGOS Y CAMBIOS ORGANIZATIVOS**

El impacto de estas iniciativas formativas trasciende las fronteras de nuestra organización. Al mejorar la salud, el bienestar y las habilidades de nuestro equipo, contribuimos a crear una sociedad más saludable y equilibrada. La formación en habilidades de trabajo en equipo y gestión del estrés, por ejemplo, no solo mejora el ambiente laboral, sino que también tiene un efecto positivo en las familias y comunidades de nuestras personas trabajadoras, promoviendo un mayor bienestar social.

## ● 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

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

Durante el año 2023 la Comisión ha trabajado en la implementación del III Plan de Igualdad y ha llevado a cabo medidas como la formación y sensibilización de altos cargos sobre la perspectiva de género en la empresa. Asimismo, en colaboración con la Dirección, se ha reforzado el compromiso en materia de igualdad de trato y oportunidades entre sexos, y se ha modificado y aprobado el Protocolo contra el Acoso Sexual.

## ● RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPETO 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 es 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

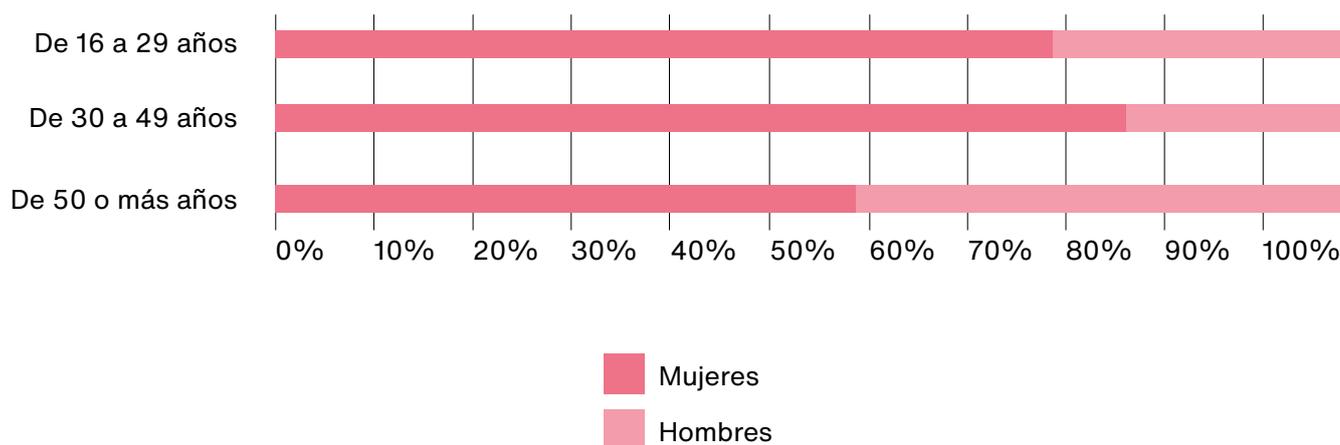
Las tablas siguientes muestran el desglose del colectivo de personas que desarrollan su actividad profesional en Mutua Intercomarcal. De los datos, cabe destacar que el tipo de contrato se mantiene estable, alcanzando la totalidad de los contratos indefinidos.

## GÉNERO

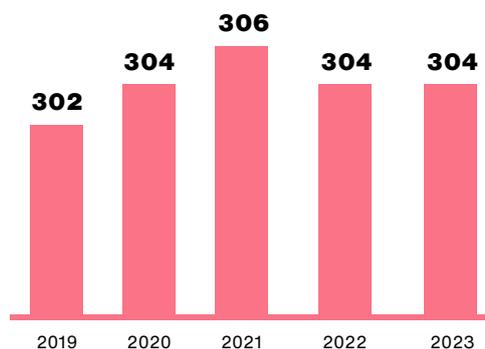


## POR EDADES

Porcentaje de personas. Datos segregados por sexo y franja de edad.

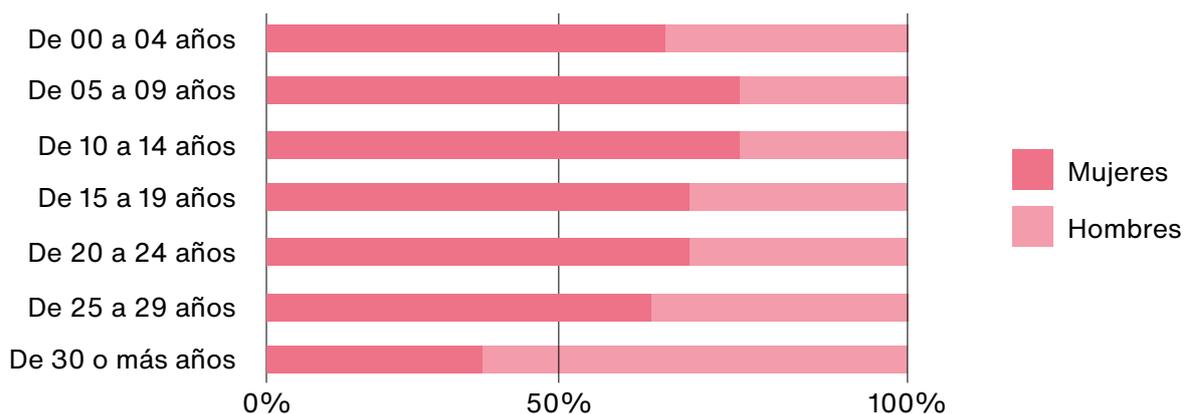


## EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



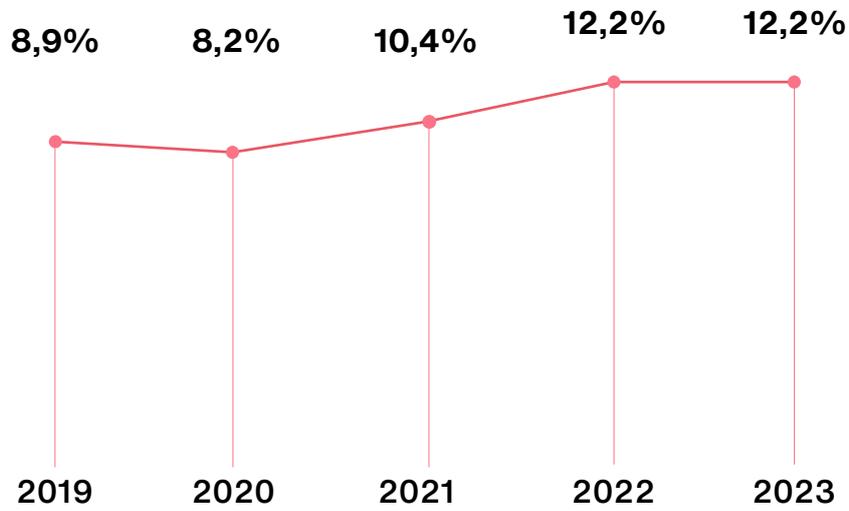
## ANTIGÜEDAD

Porcentaje de personas. Datos segregados por sexo y franja de antigüedad.



	TIPO DE CONTRATO
Duración determinada tiempo completo. Interinidad	2
Duración determinada tiempo parcial. Interinidad	4
Duración determinada tiempo parcial. Jubilación Parcial	12
Excedencia	2
Indefinido tiempo completo. Ordinario	236
Indefinido tiempo parcial. Ordinario	29
Transformación a indefinido a t/c no incentivada	18
Transformación a indefinido a t/p no incentivada	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>304</b>

## ÍNDICE DE ROTACIÓN



## TOTAL



<b>CENTRO</b>	<b>Nª DE TRABAJADORES</b>
A Coruña	5
Banyoles	6
Barcelona	22
Berga	1
Córdoba	4
Ibiza	8
Figueres	7
Gijón	2
Girona	17
Granada	3
Granollers	2
Igualada	3
León	4
L'Hospitalet de Llobregat	8
Lleida	8
Lugo	5
Madrid	10
Málaga	6
Manresa	32
Mataró	2
Mollet del Vallés	12
Murcia	4
Palau-Solita i Plegamans	3
Palma de Mallorca	7
Sede Corporativa	78
Sevilla	10
Tarragona	3
Tàrrega	4
Terrassa	5
Valencia	4
Valladolid	2
Vic	13
Vigo	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>304</b>



# RELACIONES ENTRE EMPRESA Y TRABAJADORES

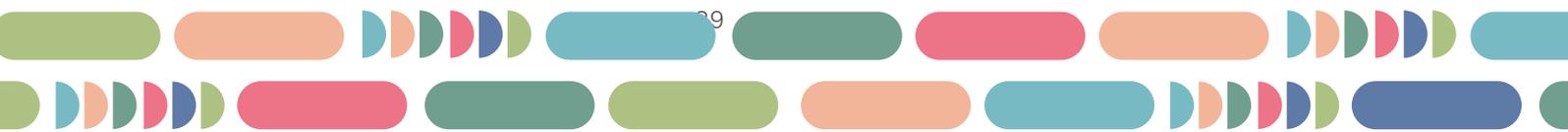
## ● CONVENIO COLECTIVO Y OTRAS NORMAS INTERNAS

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.

# 06

## SERVICIO DE PREVENCIÓN 2023



## ● SEGURIDAD Y SALUD DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

La programación anual que el Servicio de Prevención Propio elabora establece las acciones en materia de seguridad y salud que se implantarán a lo largo del año. Entre las citadas acciones deben destacarse:

Implantación de las medidas propuestas en el estudio psicosocial llevado a cabo en toda la organización y que tienen como objetivo mejorar las condiciones de los puestos de trabajo.

Impartición de acciones formativas específicas de ámbito psicosocial como, por ejemplo: liderazgo preventivo, gestión de conflictos, etc.

Redacción de todos los informes técnicos en materia de seguridad y salud de los nuevos centros de trabajo de Mutua (Berga, Tàrrega, Gijón, Palma de Mallorca y Sevilla).

Gestión de los 168 reconocimientos médicos laborales realizados por nuestro personal, quienes se han podido beneficiar de mejoras incorporadas en dichos reconocimientos.

Implantación del plan de acción específico en el ámbito del protocolo de actuación frente agresiones que tiene como objetivo proteger, prevenir y actuar ante posibles agresiones que pueda sufrir nuestro personal.

Seguimiento del protocolo de reincorporación tras ausencia por baja prolongada que tiene por objetivo garantizar la reincorporación laboral efectiva, saludable y duradera de las personas trabajadoras que se reincorporan a su puesto después de una ausencia prolongada.

Difusión de prácticas saludables a toda la organización para mejorar el bienestar de los trabajadores/as promoviendo hábitos saludables.

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 recogidos en los respectivos pactos de empresa.

# 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 través de diversos canales, con el compromiso de que Mutua Intercomarcal pone todos los recursos necesarios para realizar un exhaustivo análisis de lo sucedido y dar una respuesta y subsanación en caso necesario en un tiempo inferior a 8 días. En el año 2023 se han recibido 327 expedientes de quejas y reclamaciones, con un tiempo promedio de respuesta de 6 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.

# CALIDAD DEL SERVICIO

## ● SATISFACCIÓN GLOBAL



## ● TRÁMITES ADMINISTRATIVOS



## ● TIEMPO DE ESPERA SERVICIOS MÉDICOS



## ● CALIDAD ASISTENCIAL

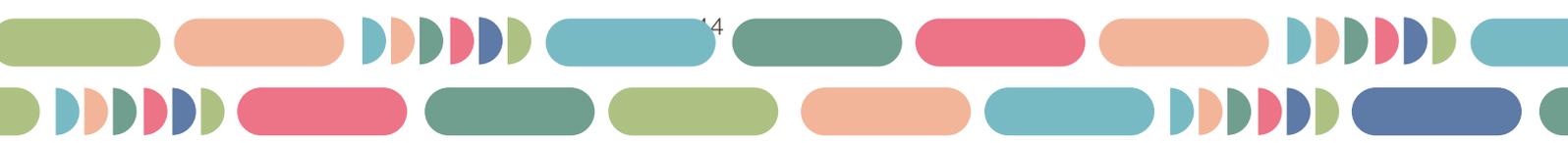


## ● INSTALACIONES



08

**GESTIÓN  
MEDIOAMBIENTAL**

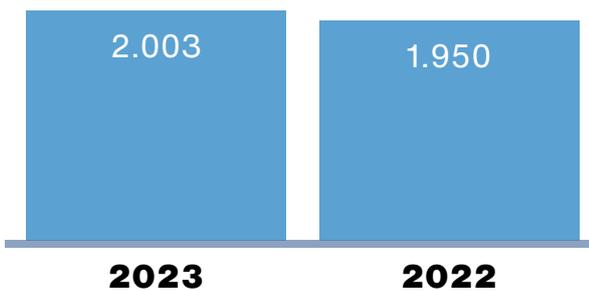


Mutua Intercomarcal muestra un compromiso constante con la reducción del impacto ambiental de sus actividades, en el que realiza un uso consciente de los recursos materiales y energéticos e implanta acciones de mejora con el fin de alcanzar unos objetivos de respeto hacia el medio ambiente y sostenibilidad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

## ● **CONSUMO DE RECURSOS**

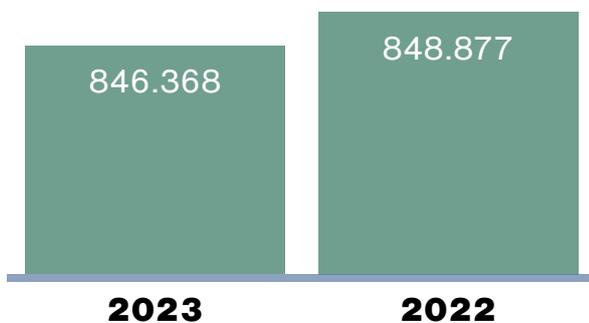
Para poder reducir nuestra huella de carbono se dispone de un proceso de control y reducción de los consumos energéticos y de agua, mediante la concienciación de nuestros empleados, la modernización de las instalaciones y la mejora de los procesos.

## ● **CONSUMO AGUA M3**

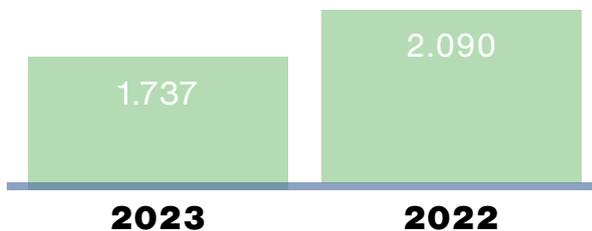


## ● **CONSUMO ELECTRICIDAD**

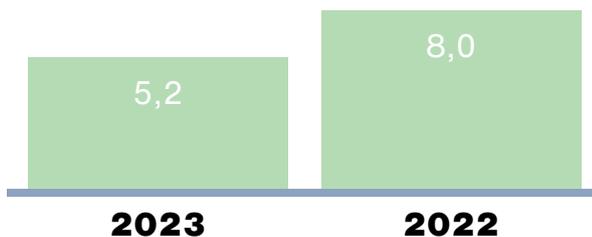
Energía activa (Kwh)



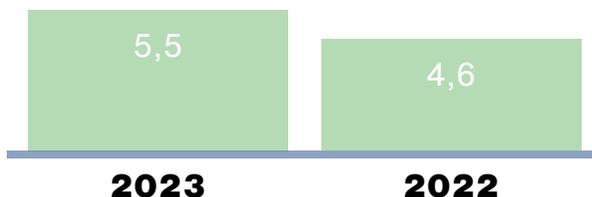
## ● EVOLUCIÓN CONSUMO PAPEL



## ● EVOLUCIÓN CONSUMO PAPEL POR EMPLEADO



## ● EVOLUCIÓN CONSUMO PAPEL POR EXPEDIENTE



Mutua Intercomarcal desarrolla sus actividades en un contexto mundial marcado por el cambio climático, en el cual las empresas de todos los sectores estamos experimentando las consecuencias, entre las que se encuentra la creciente presión regulatoria.

Tanto a nivel mundial, con el Acuerdo de París de diciembre de 2015, como, sobre todo, a nivel europeo, con el Pacto Verde Europeo, presentado el 11 de diciembre de 2019 por la Comisión Europea, se han establecido medidas de control de contaminación, políticas sociales y acciones contra el cambio climático, leyes de sostenibilidad, reducción de las emisiones de gas, eficiencia energética, economía circular y economía verde. Además, se incluyen acciones destinadas al crecimiento estratégico de la Unión Europea en base al desarrollo de distintas políticas medioambientales.

Con este contexto, y acrecentada esta necesidad con la guerra en Ucrania y una subida de los precios de la energía, Mutua Intercomarcal trabaja en un Plan de Ahorro y Eficiencia Energética para mitigar en lo posible las consecuencias en la organización que todo ello pueda tener, y contribuir, de manera responsable, al cumplimiento de los acuerdos establecidos a todos los niveles en materia ambiental.

La implantación de las medidas comprendidas en este Plan de Ahorro y Eficiencia Energética permiten reducir el consumo eléctrico y obtener energía de fuentes de origen renovable para, globalmente, reducir las emisiones totales de CO2 fruto de nuestra actividad.



**MUTUA  
INTERCOMARCAL**

Mutua Colaboradora con la  
Seguridad Social núm.39