

2024

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

ÍNDICE

	EL COMPROMISO CON UN PROGRESO RESPONSABLE	3
01	DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA SANITARIA	4
02	HERRAMIENTAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN	7
03	TRANSFORMACIÓN DIGITAL	18
04	COMUNICACIÓN DIGITAL	21
05	GESTIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO INTERNO	29
06	SERVICIO DE PREVENCIÓN 2024	38
07	CALIDAD DEL SERVICIO	40
08	GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	42



EL COMPROMISO CON UN PROGRESO RESPONSABLE

En Mutua Intercomarcal entendemos que el progreso real no se limita a los indicadores económicos o asistenciales. Implica, ante todo, una forma de actuar que combine responsabilidad, eficiencia y compromiso con el entorno. Por eso, esta Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2024 no es únicamente un reflejo de los resultados alcanzados, sino también del camino recorrido para lograrlos.

A lo largo del año, hemos trabajado con una visión transversal que integra criterios ambientales, sociales y de gobernanza en las decisiones estratégicas y operativas. En un contexto marcado por la transformación digital, la evolución normativa y las nuevas expectativas sociales, reforzar nuestro modelo de gestión responsable ha sido una prioridad compartida por todas las áreas de la organización.

Desde la prevención de riesgos laborales hasta la mejora continua en la calidad asistencial, pasando por la consolidación de políticas de sostenibilidad ambiental, la gestión ética del talento, la transparencia informativa o la modernización de procesos tecnológicos, cada línea de actuación ha contribuido a afianzar una Mutua más resiliente, eficiente y alineada con los principios de buen gobierno.

El lema de este año, “*Progresando responsablemente*”, sintetiza con claridad esta visión: avanzar con determinación, pero sin perder de vista el impacto de nuestras decisiones en las personas, el entorno y el futuro colectivo. No se trata únicamente de cumplir con estándares, sino de incorporar una mirada crítica y consciente en cada uno de nuestros procesos, buscando siempre el equilibrio entre eficacia y sostenibilidad.

Esta memoria recoge, con un enfoque riguroso y estructurado, los principales avances del ejercicio, así como los objetivos que continúan marcando nuestra hoja de ruta. Todo ello con la voluntad de seguir creando valor a largo plazo para nuestros mutualistas, colaboradores, entidades asociadas y para la sociedad en su conjunto. Porque entendemos que la sostenibilidad no es un destino, sino una forma de avanzar. Y avanzar, para nosotros, significa hacerlo con responsabilidad.



01

**DEPARTAMENTO DE
ASISTENCIA SANITARIA**

01 DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA SANITARIA

① UNA ESTRATEGIA SANITARIA CENTRADA EN LA COOPERACIÓN Y LA SOSTENIBILIDAD

A lo largo del año 2024, Mutua Intercomarcal ha fortalecido su modelo de atención sanitaria apostando por la calidad asistencial, la sostenibilidad y la cooperación entre mutuas colaboradoras. Este enfoque ha estado alineado con las directrices del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), que fomenta un marco colaborativo entre mutuas con el objetivo de maximizar la eficiencia del sistema y reforzar la equidad asistencial entre mutualistas.

Desde el Departamento de Asistencia Sanitaria hemos trabajado intensamente para optimizar recursos, ampliar la capacidad de respuesta asistencial y consolidar alianzas con otras entidades, con el propósito último de mejorar la salud y el bienestar de las personas trabajadoras protegidas.

② REFORZANDO LA RED ASISTENCIAL: NUEVAS INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS HUMANOS ESPECIALIZADOS

Conscientes de la necesidad de garantizar un acceso ágil y de proximidad a los servicios sanitarios, Mutua Intercomarcal ha llevado a cabo en 2024 una ampliación significativa de su red asistencial propia.

Entre las principales actuaciones destacan:

- La habilitación y ampliación de unidades de rehabilitación en los centros asistenciales de Girona, Manresa, Lleida, Ibiza y Banyoles.
- La incorporación de nuevos profesionales sanitarios especializados.
- La actuación del procedimiento de asistencia sanitaria de la contingencia profesional para la estandarización.
- La actualización del procedimiento de asistencia sanitaria en contingencias profesionales orientada a la estandarización de criterios y prácticas asistenciales.

③ DIGITALIZACIÓN Y ATENCIÓN REMOTA: LA TELEREHABILITACIÓN COMO VECTOR DE SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD

En el marco del proceso de transformación digital, Mutua Intercomarcal ha implementado un innovador servicio de telerehabilitación que ha reforzado la continuidad asistencial fuera del ámbito presencial.

El servicio ha permitido:

- Continuar tratamientos desde el domicilio del trabajador.
- Mejorar el acceso en zonas menos pobladas.
- Disminuir el uso de desplazamientos.

01 DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA SANITARIA

4 FORTALECIMIENTO DE LA COLABORACIÓN INTERMUTUAL: USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURAS HOSPITALARIAS DE ALTA COMPLEJIDAD

Uno de los pilares clave en 2024 ha sido la colaboración intermutual, especialmente con Fremap y Mutua Universal.

- Se han comenzado a utilizar los Hospitales de FREMAP en Majadahonda, Sevilla, Vigo y Barcelona.
- Se ha intensificado el uso de las instalaciones de Mutua Universal en Hospital HM Nou Delfos, también en Barcelona.
- Se han establecido protocolos compartidos para garantizar la continuidad asistencial.

5 RESULTADOS ASISTENCIALES: ACTIVIDAD ASISTENCIAL CENTROS PROPIOS DURANTE 2024

- Número de urgencias médicas: 8.764
- Primeras visitas asistenciales: 13.395
- Visitas sucesivas: 53.998
- Visitas de enfermería: 17.717
- Sesiones de fisioterapia: 26.923
- Pruebas de radiología: 10.037
- Pacientes atendidos: 24.545

6 CONCLUSIÓN: HACIA UN MODELO SANITARIO SOSTENIBLE, INTEGRADO Y CENTRADO EN LAS PERSONAS

El ejercicio 2024 ha estado marcado por un firme compromiso con la sostenibilidad y la cooperación institucional. Las mejoras y ampliación de centros sanitarios, el despliegue de la telerehabilitación y la colaboración con Fremap y Mutua Universal han permitido avanzar hacia un modelo de atención más ágil, eficiente y centrado en las personas.

Desde Asistencia Sanitaria continuaremos fortaleciendo este enfoque en los próximos años, en línea con los objetivos estratégicos del INSS y en beneficio de las personas trabajadoras protegidas siempre con el objetivo de **progresar responsablemente**.



02

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN

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 T.I. al desarrollo sostenible afecta especialmente a los siguientes ODS:

-  Lograr la igualdad entre los géneros.
-  Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
-  Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
-  Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
-  Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
-  Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

02 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN

Las principales acciones en T.I. 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, consolidando y evolucionado la solución ERP implantada y evolucionado la gestión de la contratación pública integrada al mencionado ERP para facilitar su gestión: la integración con el Portal de Contratación del Estado (PLACE) se ha adaptado a los procedimientos y aspectos jurídicamente requeridos al igual que el módulo para el portal del licitador, dotando a la entidad de una plataforma de contratación adecuada a la legislación de contratación pública. Además, la solución implantada ha aportado una total transparencia en los procesos de contratación de suministro de bienes y servicios mediante concursos públicos.



02 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN

| INFORMÁTICA INTERNA - GESTIÓN

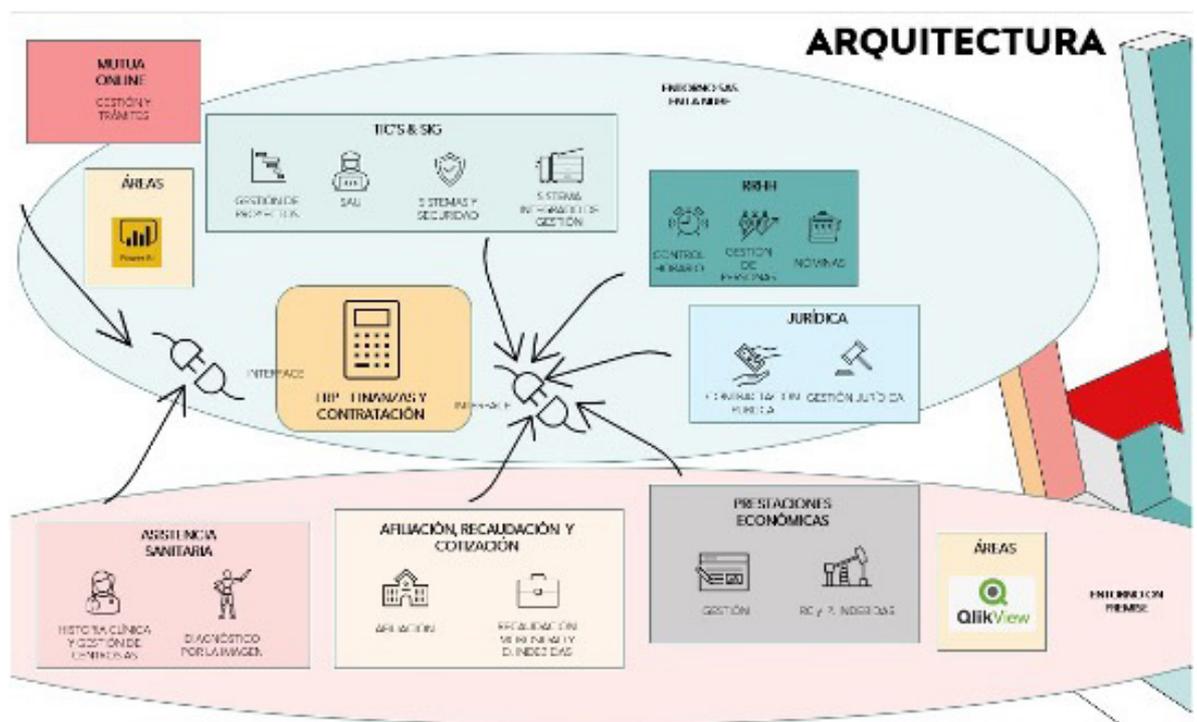
Mutua Intercomarcal ha desarrollado un entorno propio de operación, adaptado a cada perfil de usuario (en un entorno de navegador) que facilita cualquier operación y su explotación desde cualquier entorno (presencial o teletrabajo) manteniendo la rapidez, fiabilidad y ergonomía, así como todo tipo de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

Durante el ejercicio 2024, nuestra oficina de proyectos ha desarrollado una plataforma para la gestión de las reclamaciones de prestaciones extraordinarias permitiendo a la organización gestionar más de 35.000 expedientes que requerían de revisión, integrando todo el proceso al entorno de sistemas y aplicaciones existentes, incorporando además sistemas de comunicación fehaciente automatizados, permitiendo a la entidad realizar toda esta labor con un mínimo de recursos humanos.

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 securización muy importante, y está dotando a la entidad de funcionalidad y eficiencia cada vez más sostenible.

| MAPA DE APLICACIONES

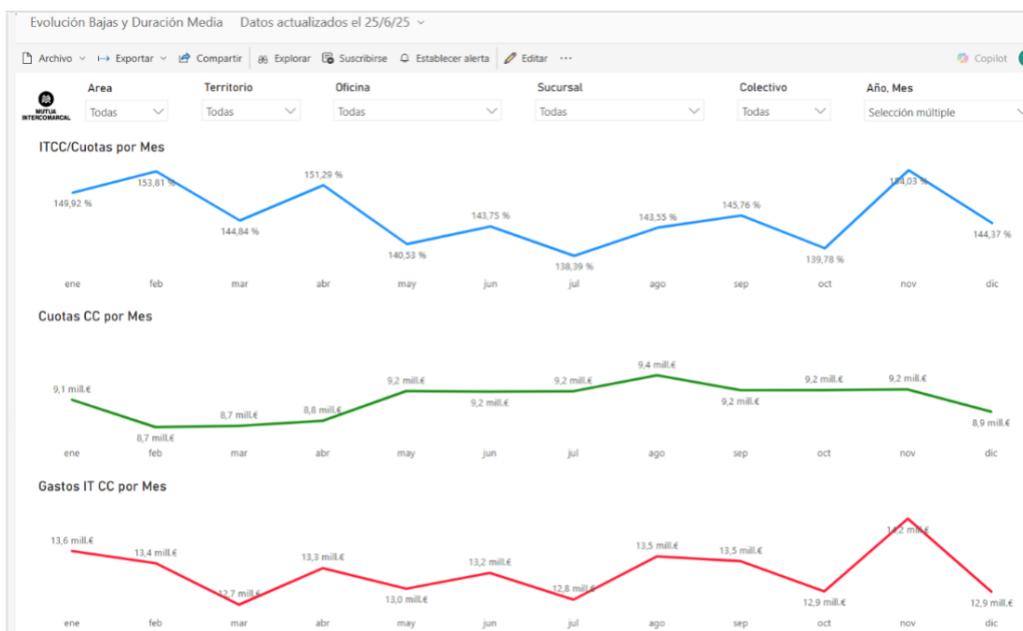


02 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN

| 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.

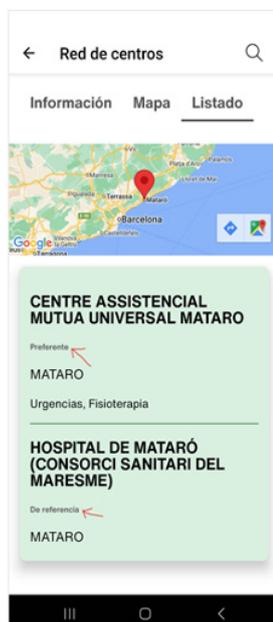
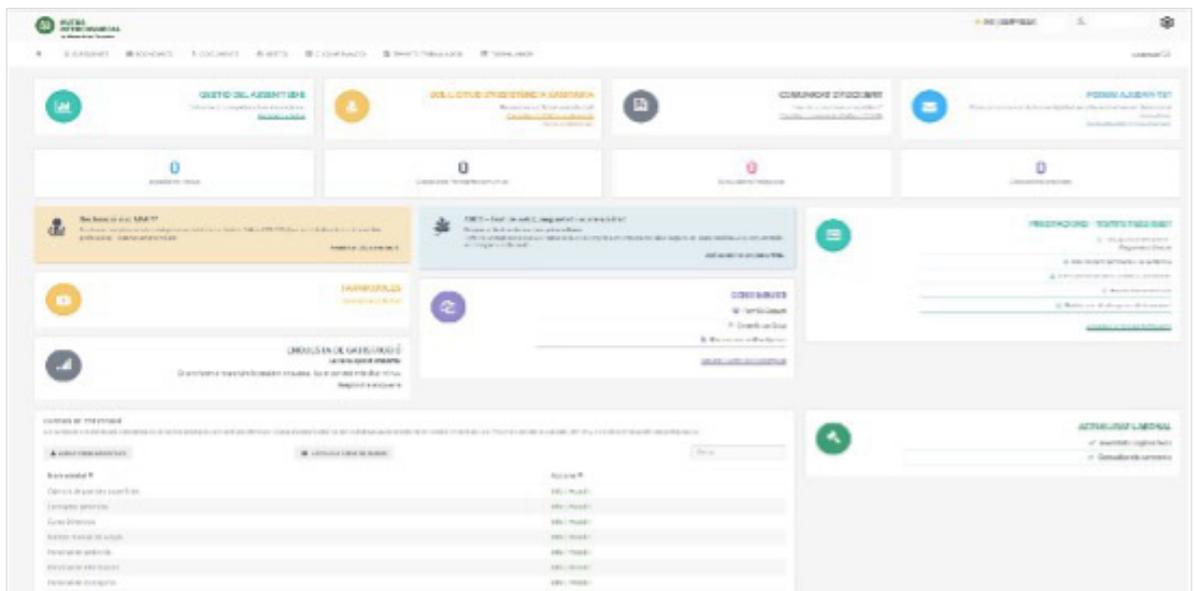
Durante el período 2024 se ha implantado un nuevo cuadro de mando para el correcto control de afiliación y de gestión para directores territoriales y de sucursal.



02 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN

I INFORMÁTICA INTERNA - MUTUALISTAS

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 y evitando trasportes y desplazamientos innecesarios. Durante este ejercicio se ha desarrollado una App para facilitar la presentación de gastos de farmacia y de desplazamientos a nuestros mutualistas, hecho que refuerza el compromiso expuesto anteriormente.



02 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN

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.
- Liquidaciones de gastos de transporte y farmacia.
- Partes de accidente laboral.
- Portal ARES (facilitador para desarrollar planes de sostenibilidad, salud y seguridad en el trabajo).



02 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN

I 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 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.

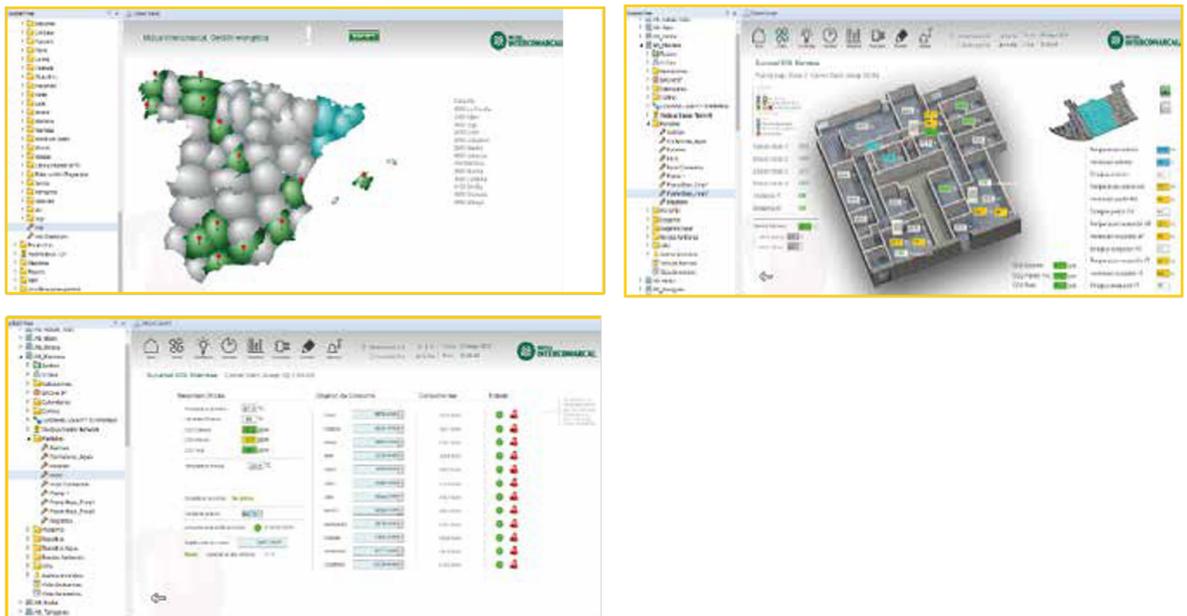


02 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN

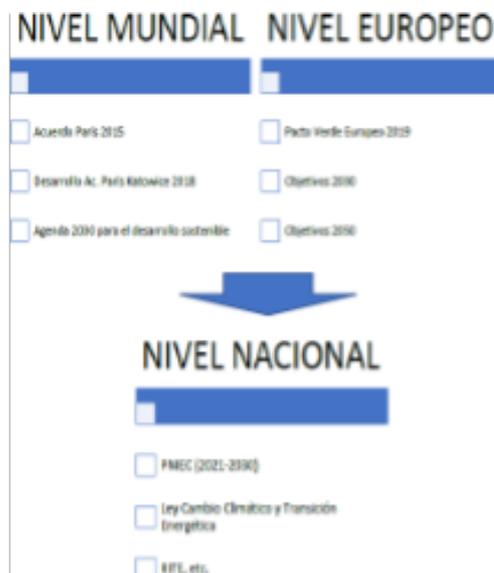
| INFORMÁTICA INTERNA - GESTIÓN ENERGÉTICA Y DOMÓTICA

Mutua Intercomarcial 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.

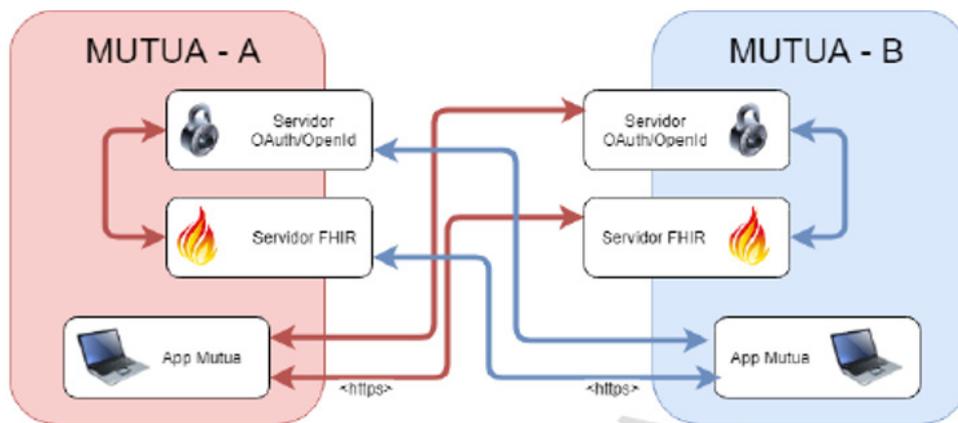


02 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN

| 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.



02 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN E INFORMACIÓN

| INFORMÁTICA COLABORATIVA - INTELIGENCIA ARTIFICIAL

En los últimos años, la IA ha experimentado un auge espectacular, y su impacto se siente en prácticamente todos los sectores. Desde mejorar la eficiencia en el trabajo hasta proporcionar nuevas formas de entretenimiento, las IA han transformado la manera en que interactuamos con la tecnología. En este escenario, Mutua Intercomarcal ha incorporado mecanismos de “machine learning” y robotización a multitud de procesos con el fin de optimizar recursos y facilitar la gestión ordinaria de la organización. Fruto de todos estos procesos y disponiendo de unas BBDD con un histórico muy importante de actividad, se están llevando a cabo estudios sobre las distintas posibilidades de utilización de la inteligencia artificial para la automatización de procesos. Para garantizar un correcto y ético funcionamiento y aplicación de estas tecnologías, se está realizando un estudio jurídico y de los reglamentos futuros respecto a la IA y se creará en breve un comité que velará para la correcta aplicación de cualquier proceso o aplicación basada en AI, así como por la correcta interpretación y aplicación jurídica de este complejo entorno.

Se está elaborando una política interna de uso dirigida a todas las personas trabajadoras de la entidad, así como en una guía de buenas prácticas para el uso de herramientas tipo (“Copilot” o “Chat GPT”). Se está elaborando un plan de formación completo al respecto.





03

**TRANSFORMACIÓN
DIGITAL**

03 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

| ALINEAMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO

CONTROL DE GASTOS, DISMINUCIÓN DE COSTES

Captación 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.

INOVACIÓN, 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.

03 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

| 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**

04 COMUNICACIÓN DIGITAL

COMUNICACIÓN CORPORATIVA PROGRESANDO DESDE LA RESPONSABILIDAD

En Mutua Intercomarcal, entendemos la comunicación corporativa no solo como una herramienta de información, sino como un **vehículo de transformación**, cohesión interna y responsabilidad social. En línea con el lema de la Memoria de este año, **Progresando responsablemente**, desde el Departamento de Comunicación Corporativa hemos fortalecido nuestras acciones para asegurar una comunicación que acompañe el crecimiento institucional con integridad, vocación pública y compromiso con las personas.

Durante 2024, además de mantener los canales y estrategias ya consolidadas, hemos evolucionado hacia un modelo de comunicación más participativo, transparente y consciente del impacto social que generamos. Progresar con responsabilidad significa, para nosotros, avanzar teniendo siempre presente el bienestar de las personas mutualistas, la inclusión real y la mejora continua de nuestros servicios.

UNA COMUNICACIÓN DIGITAL QUE IMPULSA EL CAMBIO RESPONSABLE

WEB

Nuestra web institucional ha seguido siendo un canal clave en nuestra estrategia de comunicación responsable. Su constante actualización permite garantizar la transparencia, el acceso a la información relevante y la consulta ágil de nuestros servicios y red asistencial. Este canal responde a nuestro compromiso con la **accesibilidad digital y la eficiencia informativa**, y se consolida como un entorno de confianza para mutualistas, empresas y profesionales.

BLOG CORPORATIVO

A lo largo de 2024, el blog de Mutua Intercomarcal ha seguido reforzando su papel como espacio divulgativo de calidad, con contenidos especializados orientados a empresas y personas trabajadoras. En el marco de nuestra responsabilidad social, hemos priorizado temas vinculados al bienestar laboral, la prevención, la salud emocional y la sostenibilidad. Apostamos por una comunicación que no solo informa, sino que también forma, inspira y contribuye al desarrollo profesional y personal de nuestra comunidad.

REDES SOCIALES

Las redes sociales nos permiten acercarnos de forma directa y humana a nuestras personas mutualistas. En este canal, hemos potenciado contenidos con impacto social, como la **igualdad de género**, la **prevención de riesgos**, o la **salud mental**. También hemos trabajado campañas específicas vinculadas a fechas clave (8M, Día Mundial de la

04 COMUNICACIÓN DIGITAL

Seguridad y Salud en el Trabajo, etc.), procurando siempre que estas iniciativas no sean acciones puntuales, sino parte de un **discurso coherente y sostenido en el tiempo**.

INTERCOMARCAL TV

Conscientes del valor del tiempo de espera en nuestros centros, Intermarcas TV continúa ofreciendo contenido audiovisual de sensibilización sobre prevención, bienestar y hábitos saludables. Esta herramienta permite reforzar nuestra labor educativa de forma constante y amigable, aportando valor a cada visita y fomentando una cultura preventiva que va más allá del momento puntual.

COMUNICADOS

El correo electrónico ha evolucionado hasta convertirse en un canal dinámico, inmediato y personalizado. A través de nuestros comunicados informamos sobre novedades legislativas, webinars, campañas y jornadas preventivas. Esta herramienta nos permite mantener una comunicación directa, bidireccional y adaptada a las necesidades de cada colectivo, reforzando la idea de que **una buena comunicación también es prevención**.

MUTUA ONLINE

Mutua Online, nuestra oficina virtual, ha seguido consolidándose como un canal esencial para facilitar la tramitación diaria de las personas mutualistas. Este portal permite realizar gestiones de forma segura, autónoma y eficiente, reflejando nuestra voluntad de progresar tecnológicamente sin perder de vista el acompañamiento humano. En 2024, continuamos optimizando su usabilidad y funcionalidad, garantizando así una experiencia fluida y responsable.

BIENVENIDA DIGITAL

El paso del soporte papel a la bienvenida digital ha supuesto una mejora en la sostenibilidad y eficiencia de nuestro servicio de acogida. Este formato, que reúne toda la información útil para nuevas empresas, gestorías o mutualistas en un solo correo interactivo, reduce el impacto ambiental y facilita el acceso a contenidos clave desde el primer contacto. Progresar responsablemente también significa **innovar sin renunciar a los valores que nos definen**.

04 COMUNICACIÓN DIGITAL

| AVANCES DESTACADOS DEL 2024

Impulso al portal interno de personas trabajadoras – PortalMI

En 2024, en el marco de nuestro compromiso por **progresar responsablemente** también desde dentro, Mutua Intercomarcal impulsó un proyecto estratégico de gran alcance: la creación del nuevo portal interno de personas trabajadoras, **PortalMI**. Este entorno digital, desarrollado en estrecha colaboración con el Departamento de Oficina de Proyectos y puesto en marcha a principios de 2025, supone un paso decisivo hacia una comunicación interna más moderna, estructurada y participativa.

PortalMI no es solo una herramienta tecnológica: es una apuesta firme por una cultura organizativa más cohesionada, **transparente** y **centrada en las personas**. A través de esta plataforma, buscamos centralizar la información interna, simplificar procesos, y fortalecer el sentido de pertenencia y colaboración entre equipos.

El trabajo desarrollado durante 2024, tanto en el diseño funcional como en su arquitectura de contenidos, refleja una visión responsable de la transformación digital: aquella que no pone la tecnología en el centro, sino a las personas. Este nuevo canal refuerza el propósito de **garantizar una experiencia interna más ágil, equitativa y accesible**, donde cada persona trabajadora pueda estar mejor informada, más conectada e implicada en la vida de la organización.

Compromiso continuo con la Igualdad de Género

La igualdad no puede ser un gesto puntual ni una etiqueta, sino un eje transversal de actuación. Desde el Departamento de Comunicación Corporativa impulsamos durante todo el año una **campaña permanente de visibilización de la igualdad de género**, con contenidos que invitan a la reflexión, la implicación y al cambio. Nuestro objetivo ha sido evitar la retórica oportunista, integrando este compromiso de forma estructural en todas nuestras comunicaciones, tanto en redes sociales como en acciones institucionales. Esta campaña es un reflejo de cómo la comunicación puede ser una herramienta poderosa para avanzar, con responsabilidad, hacia una sociedad más justa.

Reputación digital y escucha activa

En el marco de nuestro propósito de **progresar responsablemente**, durante 2024 pusimos en marcha un sistema de análisis y gestión de la reputación digital de Mutua Intercomarcal a partir de los comentarios que las personas usuarias dejan en Google. Esta iniciativa nace de la voluntad de escuchar activamente y comprender mejor cómo se percibe nuestra labor, con el objetivo de mejorar la atención y **reforzar la confianza depositada en nuestra entidad**.

Mediante una monitorización constante y un análisis cualitativo de las opiniones recibidas, hemos establecido un **protocolo de respuesta y derivación interna** que garantiza la atención adecuada a cada comentario, ya sea una queja, una sugerencia o un reconocimiento. Cada respuesta se formula desde un enfoque empático, ágil y

04 COMUNICACIÓN DIGITAL

constructivo, derivando las aportaciones a las áreas competentes cuando corresponde, para asegurar una gestión efectiva.

Este proceso no solo contribuye a reforzar nuestra imagen pública, sino que evidencia nuestra voluntad de ser una entidad **abierta, cercana y orientada a la mejora continua**. La reputación digital no es solo un indicador externo: es también una herramienta de aprendizaje y transformación que nos impulsa a evolucionar con sentido y responsabilidad.

Identidad corporativa que acompaña el progreso

Uno de los ejes visibles de la comunicación responsable es el entorno físico en el que interactúan nuestras personas mutualistas y trabajadoras. En 2024, en línea con nuestro compromiso de **progresar responsablemente**, hemos llevado a cabo una actualización integral de la imagen corporativa en varios de nuestros centros: **L'Hospitalet, Girona, Girona Rehabilitación e Ibiza Rehabilitación**. Esta intervención no solo responde a criterios de identidad visual, sino también a una voluntad clara de mejorar la experiencia de las personas usuarias y de nuestro propio equipo humano.

La aplicación de la nueva imagen corporativa ha supuesto una **homogeneización de espacios** que refuerza la coherencia de marca, facilita el reconocimiento visual y proyecta confianza. Pero, más allá de lo estético, hemos buscado crear **entornos funcionales, accesibles y respetuosos con el entorno urbano**. Cada rediseño se ha realizado teniendo en cuenta la normativa municipal, evitando la contaminación visual y priorizando soluciones arquitectónicas que promuevan la **amplitud, la luz natural y el bienestar general**.

Este avance representa también un ejercicio de responsabilidad interna: cada metro cuadrado adaptado bajo la nueva identidad es un reflejo de nuestra forma de entender el compromiso institucional. No solo queremos ser identificables, queremos que **nuestra presencia física comunique cercanía, respeto y servicio público**.

Con estas actuaciones seguimos consolidando una red de espacios más amables, inclusivos y eficaces, donde se sientan bienvenidas tanto las personas que nos visitan como las que trabajan en ellos. En definitiva, avanzamos con responsabilidad, cuidando cada detalle para que la experiencia de estar en una sede de Mutua Intercomarcal también refleje nuestros valores: claridad, humanidad, y vocación de mejora constante.



L'HOSPITALET

04 COMUNICACIÓN DIGITAL



GIRONA

04 COMUNICACIÓN DIGITAL



GIRONA RH

04 COMUNICACIÓN DIGITAL



IBIZA RH



05

GESTIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO INTERNO

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.



05 GESTIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO INTERNO

| DESARROLLO, CURSOS Y FORMACIONES

Durante el año 2024, el Departamento de Formación de Mutua Intercomarcal ha continuado consolidando su compromiso con el desarrollo profesional de nuestro equipo, adaptándose a las nuevas necesidades organizativas y legales, y contribuyendo a una gestión más eficiente y responsable.

Formación técnica y especializada para una gestión eficaz

A lo largo del año, se han impulsado diversas iniciativas formativas enfocadas en áreas clave para el cumplimiento normativo, la mejora de procesos internos y el refuerzo de competencias específicas.

Una de las acciones destacadas ha sido la formación sobre expedientes PECATA, centrada en el seguimiento y resolución de trámites de audiencia con documentación conforme al RDL 30/2020. Esta sesión informativa ha permitido al equipo adquirir los conocimientos necesarios para una gestión más rigurosa y ágil de estos procedimientos.

Asimismo, se ha impartido formación en contratación pública, especialmente dirigida al nuevo equipo encargado de esta área, con el objetivo de asegurar una correcta aplicación de la normativa vigente y fomentar una contratación transparente y eficiente.

Refuerzo en conocimientos fiscales para la prevención del fraude

Otra línea estratégica ha sido la formación tributaria específica sobre la gestión de personas autónomas, orientada a prevenir situaciones de fraude y garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Este enfoque preventivo resulta fundamental en un contexto de creciente exigencia normativa y responsabilidad social.

Mejora en la acogida de nuevos ingresos

Este año también se ha renovado el formato del curso de nuevo ingreso, con el fin de facilitar una integración más cercana, dinámica y práctica de las nuevas incorporaciones. Esta mejora responde al compromiso de Mutua Intercomarcal con una acogida de calidad que potencie el sentido de pertenencia y la rápida adaptación al entorno de trabajo.

Un año de crecimiento profesional y compromiso institucional

En resumen, 2024 ha sido un año en el que la formación ha seguido siendo una palanca clave para acompañar los cambios organizativos, mejorar los procesos internos y reforzar el compromiso ético y profesional de nuestro equipo.

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.

05 GESTIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO INTERNO

| 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

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 2024, la Comisión ha avanzado en la implementación del III Plan de Igualdad, consolidando su compromiso con la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

Entre las acciones destacadas, se llevó a cabo una campaña de sensibilización sobre micromachismos, orientada a fomentar una cultura organizativa más consciente e inclusiva.

Asimismo, en coordinación con la Dirección, se reforzó el compromiso institucional en materia de igualdad, revisando y aprobando una nueva versión del Protocolo contra el Acoso Sexual. Esta actualización incluyó la incorporación de un anexo específico sobre el acoso por razón de orientación sexual, identidad de género y expresión de género en el ámbito laboral, ampliando así su alcance y garantizando una mayor protección para todas las personas trabajadoras.

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 es idéntica, ratio 1, para cada categoría profesional.

Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas

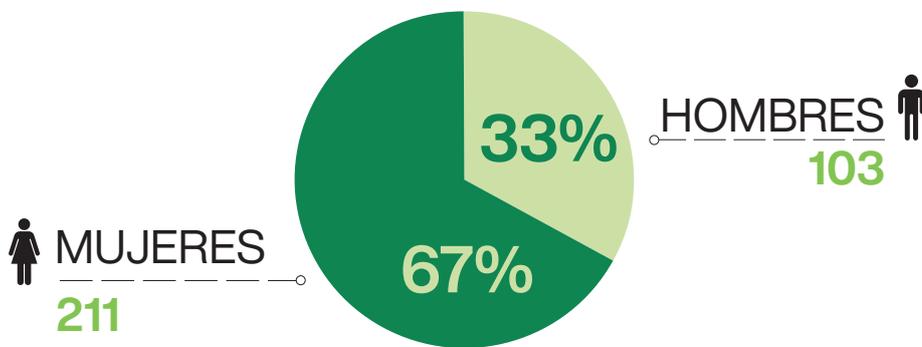
Pese a que no se han producido incidentes relacionados con la discriminación, en 2020 se firmó un protocolo específico para la prevención y el tratamiento del acoso sexual en el trabajo. La dirección ha encargado a la Comisión de Igualdad la responsabilidad de prevenir los casos de acoso sexual fomentando 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.

05 GESTIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO INTERNO

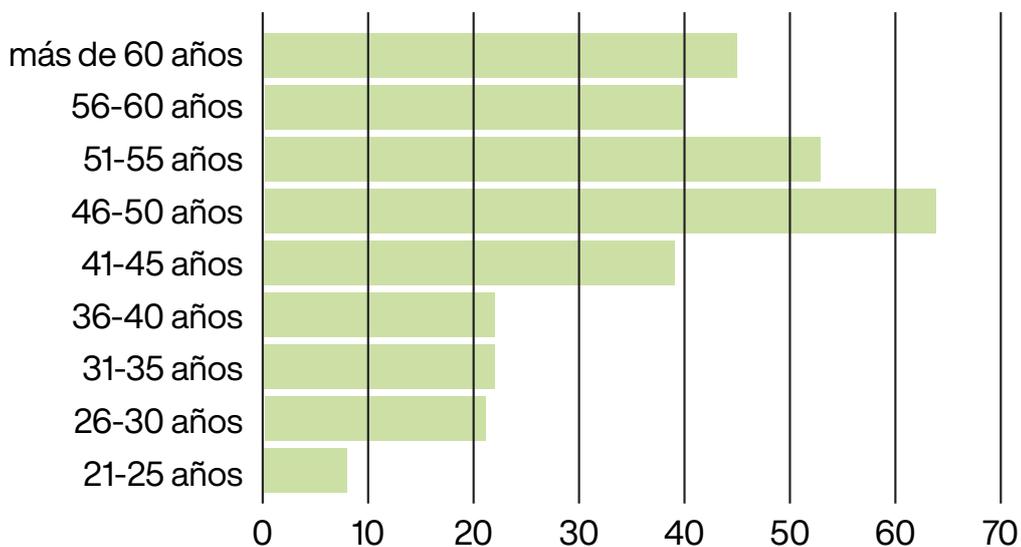
| DATOS RRHH 2024

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.

01 - MUJERES VS HOMBRES

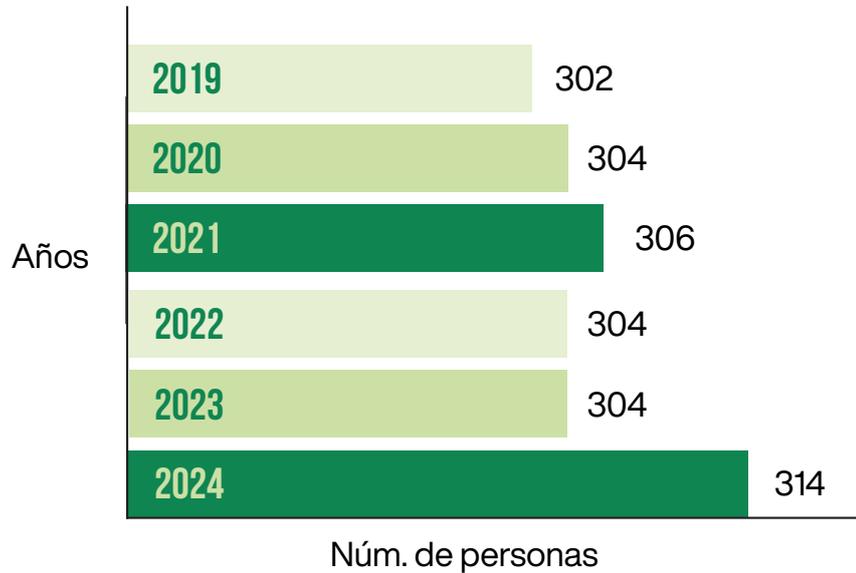


02 - NÚMERO DE PERSONAS, SEGREGADAS POR EDAD

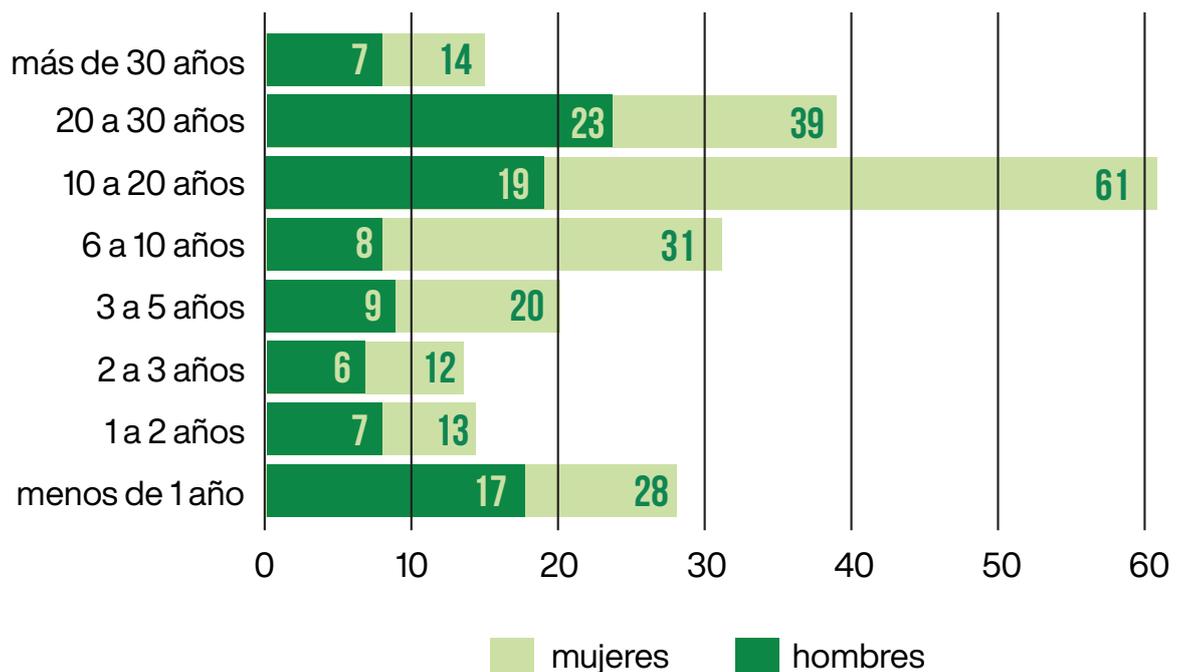


05 GESTIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO INTERNO

03 - EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



04 - ANTIGÜEDAD DE LA PLANTILLA, SEGREGADA POR ANTIGÜEDAD Y SEXO

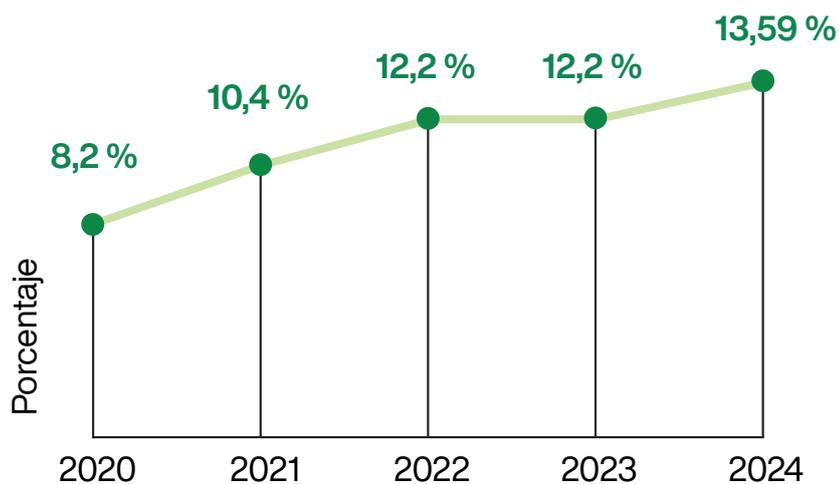


05 GESTIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO INTERNO

05 - TIPO DE CONTRATO

TIPO DE CONTRATO	NÚMERO
Duración determinada tiempo completo. Interinidad	7
Duración determinada tiempo parcial. Interinidad	2
Duración determinada tiempo parcial. Jubilación Parcial	9
Excedencia	2
Indefinido tiempo completo. Ordinario	247
Indefinido tiempo parcial. Ordinario	29
Transformación a indefinido a t/c no incentivada	18
Transformación a indefinido a t/p no incentivada	0
TOTAL	314

06 - ÍNDICE DE ROTACIÓN



05 GESTIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO INTERNO

POR ÁREAS	NÚMERO
Atención al mutualista	124
Gestión de Prestaciones Económicas	14
T.I.	4
Área Sanitaria	127
Área Jurídica y Contratación	9
Infraestructuras y Sostenibilidad	9
Área Económica	13
Área de Gestión y Desarrollo de Personas	7
Planificación y Coordinación Organizativa	2
Área de Dirección	5

POR CENTROS	NÚMERO
A Coruña	5
Banyoles	6
Barcelona	21
Berga	1
Córdoba	4
Ibiza	9
Figueres	5
Asturias	2
Girona	18
Granada	3
Granollers	2
Igualada	3
León	3
l'Hospitalet de Llobregat	8
Lleida	9
Lugo	5
Madrid	9

POR CENTROS	NÚMERO
Málaga	6
Manresa	37
Mataró	2
Mollet del Vallés	11
Murcia	7
Palau-Solità i Plegamans	3
Palma de Mallorca	7
Sede Social	89
Sevilla	7
Tarragona	3
Tàrraga	5
Terrassa	5
Valencia	3
Valladolid	1
Vic	12
Vigo	3

05 GESTIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO INTERNO

| RELACIONES ENTRE EMPRESA Y TRABAJADORES

Convenio colectivo y otras normas internas

El Convenio de aplicación en la entidad el Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. La cobertura de éste 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 2024**

06 SERVICIO DE PREVENCIÓN 2024

| 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:

Impartición de jornadas teórico-prácticas de seguridad vial que tienen como objetivo mejorar la concienciación en la conducción segura y eficiente.

Difusión entre el personal sobre los hábitos saludables y la prevención de enfermedades cardiovasculares.

Redacción de todos los informes técnicos en materia de seguridad y salud de las nuevas ubicaciones de los centros de trabajo de Mutua (Hospitalet de Llobregat y Girona).

Gestión de los 172 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.

Campaña informativa sobre ejercicios de calentamiento y de estiramiento en la prevención de los trastornos musculoesqueléticos.

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**

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 para que den respuesta a las necesidades de los mutualistas y usuarios.

| QUEJAS Y RECLAMACIONES

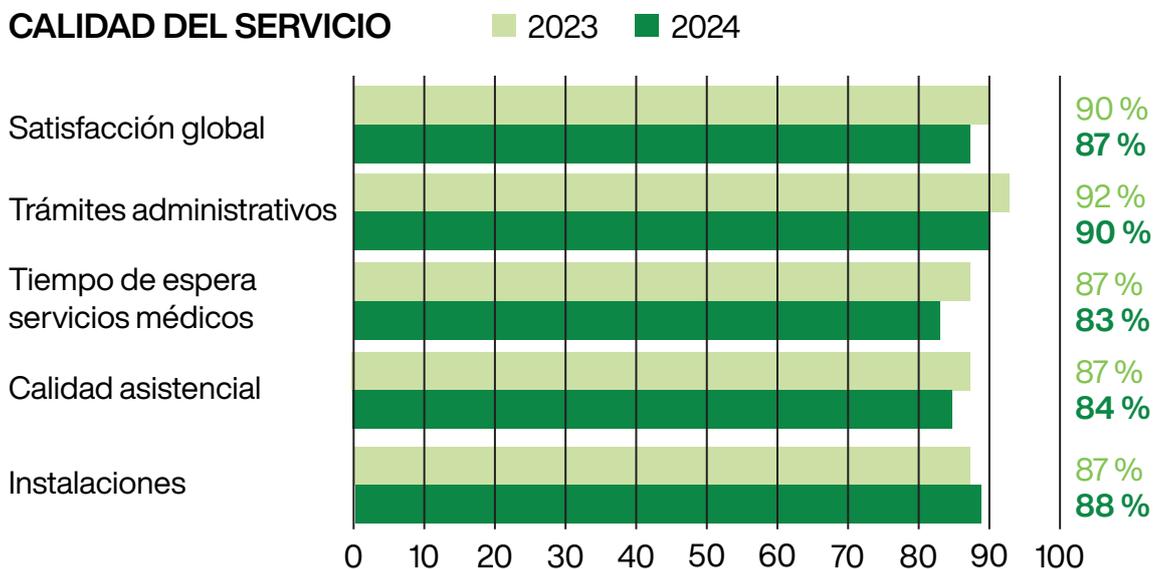
Para dar voz a los usuarios de Mutua Intercomarcal existe el proceso de gestión de quejas y reclamaciones, mediante el cual se facilita el acceso a través de diversos canales, con el compromiso de que Mutua Intercomarcal pone todos los recursos necesarios para realizar un exhaustivo análisis de lo sucedido y dar una respuesta y subsanación con la mayor brevedad posible.

| 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





08

**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.

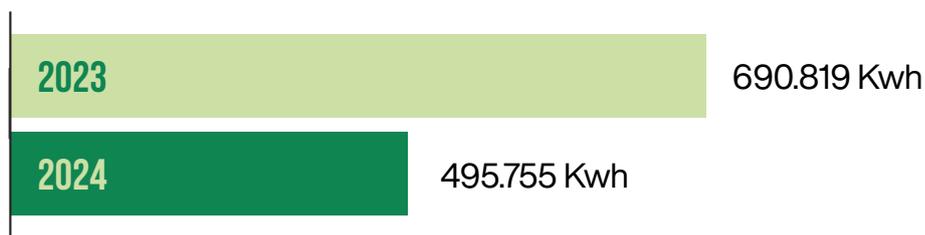
| CONSUMO DE RECURSOS

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.

| CONSUMO AGUA M³

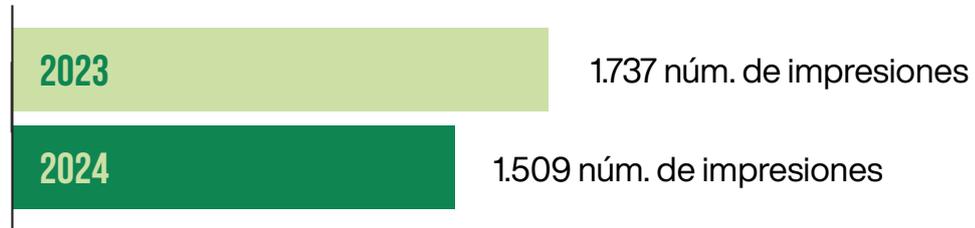


| CONSUMO ELECTRICIDAD Kwh

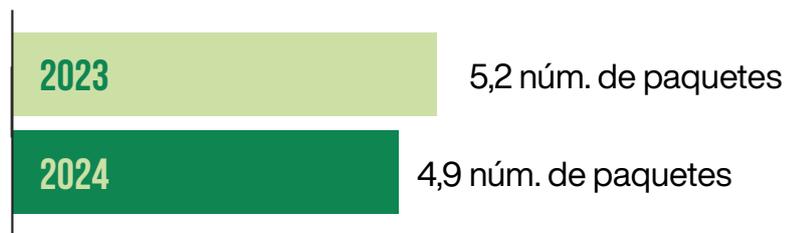


08 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

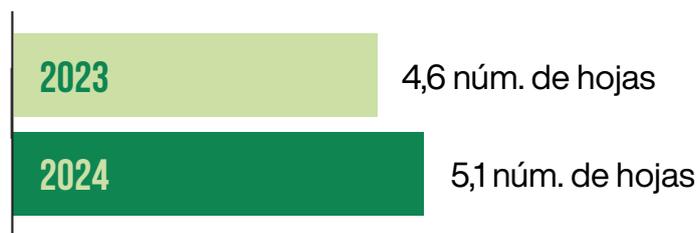
| EVOLUCIÓN CONSUMO PAPEL



| EVOLUCIÓN CONSUMO PAPEL - POR EMPLEADO



| EVOLUCIÓN CONSUMO PAPEL - POR EXPEDIENTE



08 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

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