

## Plan Estratégico 2021-2023



# Índice

**Presentación Plan Estratégico 2021-2023.....pag3**

## **Líneas Estratégicas**

Nuestros grupos de interés.....pag4

Eficiencia gestora y organizativa.....pag5

Clientes y calidad de los servicios.....pag6

Plan de transformación digital.....pag7

Gestión de personas.....pag8

Criterios medioambientales, sociales, de gobernanza (ASG) y reputación corporativa.....pag9

**Integración de los ODS en el Plan Estratégico de Ibermutua 2021-2023.....pag11**



# Presentación Plan Estratégico 2021-2023

El presente Plan Estratégico 2021-2023 recoge tanto nuestra Misión, Visión y Valores, la concreción de los grupos de interés y la definición y actualización de los objetivos estratégicos, correlacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los criterios en materia medioambiental, sociales y de gobernanza incorporados dentro de las diferentes líneas gestoras.

Ibermutua tiene definidos la Misión, Visión y Valores donde se recogen los principios y valores que conforman el carácter de la Entidad. Es un compromiso público de nuestra disposición al diálogo y la colaboración con todos nuestros grupos de interés. Es, asimismo, una herramienta para generar confianza entre nuestros diversos interlocutores, así como para afianzar nuestra credibilidad y reputación.

## Misión

Somos una mutua que colabora con la Seguridad Social en la gestión integral del accidente de trabajo y la enfermedad profesional de los trabajadores protegidos, con el objetivo de mejorar su salud laboral a través de la prevención, la asistencia sanitaria y la reinserción laboral.

También gestionamos el control y el pago de las prestaciones económicas de la contingencia profesional y de la incapacidad temporal derivada de contingencia común, así como las prestaciones de riesgo durante el embarazo y la lactancia natural, el cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave y el cese de actividad de los trabajadores autónomos.

De igual modo, asumimos la gestión de cuantas prestaciones nos son legalmente atribuidas en el marco de nuestra actividad de colaboración.

Para ello, aplicamos criterios de eficiencia, innovación, calidad y mejora continua. Trabajamos para alcanzar la satisfacción de nuestros Clientes, las empresas asociadas, trabajadores protegidos y trabajadores adheridos, así como de las personas de la organización y el resto de grupos de interés, actuando de manera socialmente responsable.

## Visión

Ser la referencia en el sector de mutuas y en nuestro entorno social por nuestra integridad, transparencia y eficiencia en la gestión, la calidad de los servicios y el reconocimiento de la misma por nuestros clientes, así como por nuestro compromiso con la innovación y el medio ambiente.

## Valores



### Vocación de servicio al cliente

Compartimos que la satisfacción del cliente es cometido de todas las personas de la organización y que debe orientar todas nuestras actuaciones.



### Trabajo en equipo

Consideramos que la mejor manera de alcanzar los objetivos es a través de la participación, la puesta en común, la colaboración, la coordinación y el compromiso entre los profesionales.



### Interés por las personas

Nos preocupamos por el reconocimiento, crecimiento y desarrollo profesional de las personas de la organización dando respuesta a sus necesidades y expectativas.



### Integridad

Nos comportamos de manera ética, coherente, responsable y honesta, contribuyendo a aumentar la confianza de la sociedad, las personas y el resto de nuestros grupos de interés.



### Respeto

Transmitimos nuestras opiniones, escuchando y considerando las de los demás, aunque sean diferentes a las nuestras y reconociendo el valor de las mismas.



### Actitud innovadora

Participamos de manera activa en la mejora continua de la Entidad, asumiendo cambios, nuevos retos y aportando ideas creativas.



### Compromiso

Nos implicamos activamente en el desarrollo de las estrategias de la organización y sus valores.



### Compromiso con el medio ambiente

Utilizamos de forma racional los recursos naturales y gestionamos de manera eficiente los residuos que generamos.

# Nuestros grupos de interés

Nuestros grupos de interés contemplados en este Plan Estratégico 2021-2023 son todos aquellos que tienen un interés directo o indirecto en el funcionamiento de nuestra Entidad, y que, a su vez, influyen de alguna manera en la consecución de los objetivos marcados, de la misma forma, que nuestra actividad puede serles de influencia.



**Cientes:** Empresas asociadas y personas trabajadoras protegidas



**Sector de Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social**



**Plantilla y equipo profesional**



**Administración Pública**



**Asesorías, graduados sociales y despachos profesionales**



**Agentes sociales e institucionales**



**Proveedores**



**Sociedad y medioambiente**



# Eficiencia gestora y organizativa

Objetivo estratégico/meta	Estrategias
<p><b>Afianzar los niveles de solvencia económica y financiera de la Entidad.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión e impulso del programa de eficiencia en el gasto con la implantación de medidas de ahorro.</li> <li>• Agilización de los procesos de facturación de ingresos. Identificación, desarrollo y mejora de nuevas vías de ingresos por reclamaciones a terceros.</li> <li>• Desarrollo de medidas que favorezcan el incremento de tesorería y la gestión del patrimonio.</li> </ul>
<p><b>Mantener la eficiencia gestora y la posición sectorial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del modelo de control de los procesos de incapacidad temporal por contingencias comunes</li> <li>• Revisión integral del proceso gestor de IMS y adaptación de la herramienta informática de gestión.</li> <li>• Gestión eficiente del gasto en prestaciones económicas, avance en la gestión de los gastos de funcionamiento y progreso en la optimización de los procesos de contratación centrales y territoriales.</li> <li>• Implementación de nuevos mecanismos de análisis y prospección.</li> </ul>
<p><b>Planificar y Optimizar los recursos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización en la gestión de infraestructuras dimensionando la provisión de servicios y su demanda estableciendo criterios de creación, remodelación y mantenimiento de los centros.</li> <li>• Desarrollo un plan de inversiones en base a las nuevas variables como el teletrabajo y la digitalización de servicios.</li> <li>• Creación de una Plataforma de Servicios Compartidos para la realización de determinadas actividades que puedan realizarse de forma deslocalizada.</li> <li>• Digitalización paulatina de procesos y servicios.</li> <li>• Homogeneización de los criterios de gestión y contratación de servicios y suministros.</li> </ul>



## Vinculación con objetivos de desarrollo sostenible



# Clientes y calidad de los servicios

Objetivo estratégico/meta	Estrategias
---------------------------	-------------

**Mejorar la eficiencia y reducir del absentismo laboral en las empresas mutualistas.**

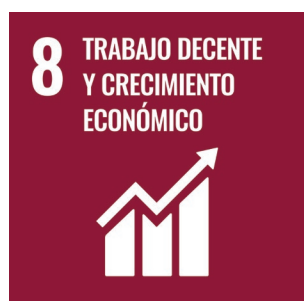
- Revisión y actualización de nuestro modelo para la gestión de protección integral en los procesos de contingencias profesionales, así como para el seguimiento y control de los procesos de contingencias comunes, adaptándolo a las nuevas necesidades y requerimientos de los trabajadores protegidos y adheridos.
- Revisión del procedimiento de IMS en relación al seguimiento clínico-evolutivo del proceso, documentación soporte, intensificación de las solicitudes de las pruebas complementarias y estudios de puestos que refuercen la evaluación de la situación de nuestros trabajadores, asegurando la participación coordinada y efectiva de todas las partes intervinientes en el proceso.
- Avance en el desarrollo de servicios especializados que refuercen la atención a los trabajadores protegidos.
- Planificación de campañas para hacer frente al incremento de siniestralidad a través del análisis de los sectores de mayor siniestralidad, así como la elaboración de material divulgativo de concienciación y asesoramiento para las empresas.

**Implantar líneas de mejora que refuercen la calidad de los servicios asistenciales.**

- Mantenimiento de una red asistencial completa que garantice una asistencia de calidad para los trabajadores protegidos en nuestra red de centros.
- Integración de la estrategia gestora de seguimiento de procesos de CC a través del paciente digital con la finalidad de mejorar y agilizar la atención médica, así como abrir nuevas vías de comunicación con el paciente.
- Mantenimiento de la coordinación entre las mutuas de Corporación Rama y comunicación con el resto de mutuas del Sector para la prestación recíproca de servicios.
- Desarrollo de los sistemas de análisis y evaluación de servicios y satisfacción de los trabajadores.
- Revisión y adaptación del modelo de comunicación con el cliente a las nuevas tecnologías.
- Mantenimiento de la Certificación UNE 179003:2013 Gestión de Riesgos de Seguridad del Paciente.



## Vinculación con objetivos de desarrollo sostenible



# Plan de transformación digital

Objetivo estratégico/meta	Estrategias
<p><b>Conseguir la adaptación de todas las personas a la nueva cultura digital</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de nuevos roles profesionales: conocimientos y habilidades.</li> <li>• Despliegue de un Plan de Formación para los distintos perfiles y competencias digitales.</li> </ul>
<p><b>Simplificar los procesos de gestión para facilitar su automatización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con la revisión de los procesos que conduzcan a la desburocratización y eliminación de tareas repetitivas.</li> </ul>
<p><b>Rentabilizar las nuevas tecnologías implantadas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión e incorporación de sistemas informáticos que permitan gestionar la información con mayor agilidad y rapidez mediante la robotización de procesos susceptibles de ser automatizados.</li> <li>• Promoción de la utilización de la inteligencia artificial y el tratamiento de la información (big Data) con la finalidad de mejorar nuestros procesos.</li> <li>• Uso prioritario de las herramientas colaborativas para gestionar la información y los equipos.</li> </ul>
<p><b>Implementar nuevos servicios y canales de comunicación e interacción con los trabajadores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de los canales de comunicación actuales con nuestros trabajadores protegidos y empresas mutualistas para mejorar su accesibilidad y facilitar la interacción.</li> <li>• Ampliación de los servicios del Portal Ibermutua Digital.</li> </ul>
<p><b>Asegurar los niveles óptimos de seguridad de la información.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de la Certificación de Seguridad de la Información ISO 27001:2013:</li> <li>• Adecuación al Esquema Nacional de Seguridad.</li> </ul>



## Vinculación con objetivos de desarrollo sostenible



# Gestión de personas

Objetivo estratégico/meta	Estrategias
<p><b>Mejorar el compromiso y la satisfacción de todas las personas de la organización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de nuevos canales de comunicación interna.</li> </ul>
<p><b>Desarrollar y mejorar la cualificación profesional de las personas: Selección y desarrollo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de un Plan de Formación global que se desarrolle utilizando diferentes modalidades: presencial, e-learning, webinars,...</li> <li>• Desarrollo de una formación individualizada y flexible para adaptarla al puesto de trabajo y desempeño profesional.</li> <li>• Implementación de herramientas que favorezcan el trabajo en equipo y la generación de inteligencia colectiva.</li> <li>• Constitución de un Plan de Identificación y desarrollo con la finalidad de detectar personas con habilidades y competencias que contribuyan a construir una cultura de liderazgo propia y reconocible, basada en los principios de responsabilidad, iniciativa, compromiso y colaboración transversal.</li> <li>• Revisión del Catálogo de puestos. Adaptación a las nuevas competencias y necesidades.</li> </ul>
<p><b>Desarrollar y consolidar la modalidad del trabajo a distancia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de un Acuerdo Marco para la gestión del Trabajo a Distancia.</li> <li>• Capacitación específica para la gestión de equipos en teletrabajo.</li> <li>• Implantación de herramientas colaborativas y medidas que favorezcan la conexión y conectividad profesional.</li> <li>• Adecuación de los espacios de trabajo comunes y los medios acordes al nuevo modelo.</li> </ul>
<p><b>Implementar sistemas que faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y la igualdad.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de una Guía de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.</li> <li>• Actualización e implementación de las medidas del Plan de Igualdad vigente en Ibermutua.</li> </ul>
<p><b>Evolucionar el modelo de Empresa Saludable implantado</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación Empresa Saludable.</li> </ul>



## Vinculación con objetivos de desarrollo sostenible





# Criterios medioambientales, sociales, de gobernanza (ASG) y reputación corporativa

Objetivo estratégico/meta	Estrategias
<p><b>Avanzar en el desarrollo del Sistema de Control Interno</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar el modelo de revisión periódica del mapa de riesgos, así como los mecanismos de control y responsabilidad asociados.</li> <li>• Integración de las funciones y obligaciones de cumplimiento en los procedimientos de la organización.</li> <li>• Mantener la certificación UNE 19601:2017 Sistemas de gestión de Compliance penal.</li> </ul>
<p><b>Compromiso público con las políticas en materia medioambiental, social, transparencia y gobernanza</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de un plan específico en materia de ASG, transparencia, agenda 2030, ODS con acciones públicas que proporcionen beneficios necesarios, demandados y perceptibles por los grupos de interés de nuestro plan estratégico.</li> <li>• Desarrollar un plan de formación y sensibilización para la estructura directiva ejecutiva, funcional y territorial y a toda la plantilla respecto de la consideración de su actividad en el ámbito de la reputación corporativa y la responsabilidad social.</li> <li>• Mejora del Portal de Transparencia: comunicación sistemática de actividad gestora y publicaciones.</li> </ul>
<p><b>Promover los principios de responsabilidad ambiental y de compromiso en la lucha contra el Cambio Climático</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de sistemas sanitarios y asistenciales sostenibles.</li> <li>• Establecimiento de planes de reducción de consumo de recursos naturales, de mejora de la eficiencia energética y de uso energías renovables.</li> <li>• Implantación de medidas para la gestión sostenible de residuos.</li> <li>• Sensibilización sobre consumo responsable y reciclado de residuos.</li> <li>• Influencia en el desempeño ambiental de proveedores.</li> <li>• Mantenimiento de la certificación ISO 14001:2015 Sistemas de gestión medioambiental.</li> </ul>

Objetivo estratégico/meta	Estrategias
---------------------------	-------------

**Potenciar la reputación corporativa mejorando la percepción de nuestros grupos de interés a través de la política de comunicación, colaboración y relaciones institucionales**

- Elaboración y ejecución de un plan de proyección y de reputación que contemple el propósito, mensajes, actividades y valores corporativos de Ibermutua.
- Aumentar los contenidos relativos a nuestra actividad en nuestros canales de difusión y comunicación, con especial atención al desarrollo de servicios propios, a la reforma laboral y de seguridad social.
- Desarrollar un plan de reputación digital basado en el conocimiento experto, en la especialización contenidos y la aportación de expertos y responsables internos en cuestiones relevantes para nuestros grupos de interés.
- Establecer foros estables de participación, comunicación y relaciones institucionales con representantes de los distintos grupos de interés, así como programas de colaboración con instituciones del ámbito investigador, universitario y académico, en cuestiones relacionadas con los objetivos de nuestro plan estratégico, actividades, coberturas, y servicios.



### Vinculación con objetivos de desarrollo sostenible



# Integración de los ODS en el Plan Estratégico de Ibermutua 2021-2023

## Foco principal



## Contribución directa



## Contribución indirecta a otros ODS





Ibermutua

# Plan Estratégico 2021-2023



 Servicios Integrales de  
Atención Sanitaria Laboral

Síguenos en



 **900 23 33 33**  
[www.ibermutua.es](http://www.ibermutua.es)

Certificaciones y acreditaciones



Protocolo  
AIS<sup>®</sup> - COVID

Garantía de seguridad,  
prevención y salubridad