



Nota de Prensa

AENOR renueva los certificados de Fraternidad-Muprespa de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información y Gestión de Quejas y Reclamaciones

- La norma UNE-EN ISO/IEC 27001 se considera la forma más eficaz para minimizar los riesgos a los que se enfrenta la seguridad de la información.
- Contar con la certificación UNE-ISO 10002:2018 de quejas y reclamaciones subraya el compromiso de la Mutua con la máxima calidad en la atención y la transparencia.

Madrid, 27 de noviembre de 2025.- Fraternidad-Muprespa ha obtenido la renovación, por parte de AENOR, de los certificados de Gestión de la Seguridad de la Información, conforme a la norma ISO/IEC 27001, en el ámbito de los Sistemas de Información, y de Tratamiento de Quejas y Reclamaciones, en base a la Norma UNE-ISO 10002:2018.

Enrique Megía, director de AENOR en la Comunidad de Madrid, hizo entrega de los certificados, en la sede central de la Mutua, en la madrileña plaza de Cánovas del Castillo, a Pedro Serrera, Secretario General de la Mutua, Olvido Arenas, subdirectora General de Sistemas de Información y Servicios, Luis Martínez del Pino, director del Departamento de Seguridad de Sistemas de Información, Marta Carabanchel, directora del Departamento de Defensor del Mutualista, y Elena Iglesias, directora del Departamento de Calidad y Medioambiente.

Pedro Serrera destacó que “en Fraternidad-Muprespa creemos firmemente en la importancia de contar con certificaciones como estas para diversos procesos de gestión. Entendemos que la validación externa añade valor, supone generar más confianza en los usuarios, concede una credibilidad respaldada por estándares internacionales y conlleva una mejora continua a través de procesos fiables, seguros y orientados al servicio de calidad”.

Para Elena Iglesias, directora de Calidad y Medioambiente de la Mutua, “estas certificaciones reflejan el esfuerzo colectivo por integrar calidad y seguridad en cada decisión. No se trata solo de cumplir con normas, sino garantizar que nuestros procesos estén alineados con la confianza que depositan en nosotros las empresas y las personas trabajadoras. Apostamos por una gestión responsable y transparente porque sabemos que la excelencia no es un destino, sino un camino que recorreremos cada día”.



Certificación de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Este certificado se trata de un referente para la seguridad de las empresas y evidencia conceptos con los que la Mutua está fuertemente comprometida, en el ámbito de los sistemas de seguridad que permiten el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información. Cobra una especial importancia en un entorno en el que se manejan datos personales "especialmente protegidos", como son los de salud de las personas trabajadoras atendidas.

“Estamos encantados de haber superado con éxito el proceso de certificación en ISO/IEC 27001:2022, avanzando desde la versión anterior ISO/IEC 27001:2017. Este logro supone para nosotros un nuevo paso adelante en nuestro compromiso con la seguridad de la información, la protección de los datos y la confianza de nuestras empresas asociadas, pacientes y colaboradores”, aseguró Luis Martínez del Pino.

Certificado de Tratamiento de Quejas y Reclamaciones de AENOR

El certificado garantiza que usuarios y clientes puedan comunicar una queja o reclamación sobre sus productos o servicios, y estén informados en todo momento del estado de su reclamación. La obtención de la certificación UNE-ISO 10002:2018 por parte de AENOR subraya el compromiso de la Mutua con la máxima calidad en la atención y la transparencia. Fraternidad-Muprespa cuenta con ella desde 2019.

En palabras de Marta Carabanchel “este hito, que nos sitúa entre las pocas entidades colaboradoras certificadas, valida formalmente nuestra dedicación a gestionar cada queja, no como un problema, sino como una valiosa oportunidad de mejora continua. Asimismo, reafirma la misión de la Defensora del Mutualista, como órgano independiente, de garantizar a los mutualistas que sus preocupaciones son tratadas con la máxima imparcialidad, autonomía y rigor, asegurando así que la voz que nos trasladan sea un motor fundamental para alcanzar la excelencia en la actuación de esta entidad”.

Sobre AENOR

[AENOR](#) contribuye a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas, mediante servicios de evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), formación e información; además de la consultoría de transformación de negocio que desarrolla la sociedad AENOR Conocimiento. Es la entidad líder en generación de confianza de España y más de 91.000 centros de trabajo en el mundo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, la Inteligencia Artificial, la Ciberseguridad o los relacionados con los criterios ESG, como pueden ser el *Compliance* penal, el buen gobierno corporativo, la Igualdad, la gestión ambiental o la construcción sostenible.

Entre las ventajas competitivas diferenciales de AENOR se encuentran el reconocimiento de marca más elevado entre las empresas y los consumidores; contar con personal propio, lo que le permite gestionar el conocimiento acumulado en beneficio de sus clientes; innovar en la resolución de nuevas brechas de competitividad gracias a su proximidad con las fuentes de conocimiento; y su capilaridad geográfica y sectorial.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 87 países. En España dispone de sedes en todas las Comunidades Autónomas, con auditores propios, y tiene presencia permanente en otros 12 países, principalmente de Latinoamérica y Europa.

Para más información:



Quique Cervera Garbayo

Responsable de la relación con los medios

Tel.: + 34 630 47 01 26

qcervera.ext@aenor.com

Síguenos en:



Sobre Fraternidad-Muprespa:

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275, tiene por actividad el tratamiento integral de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, en su vertiente económica, sanitaria, recuperadora y preventiva. Tiene asociadas 118.421 empresas y más de 1.600.000 trabajadores, velando por ellos, una plantilla de 2.153 empleados y 115 centros asistenciales y administrativos en toda España.