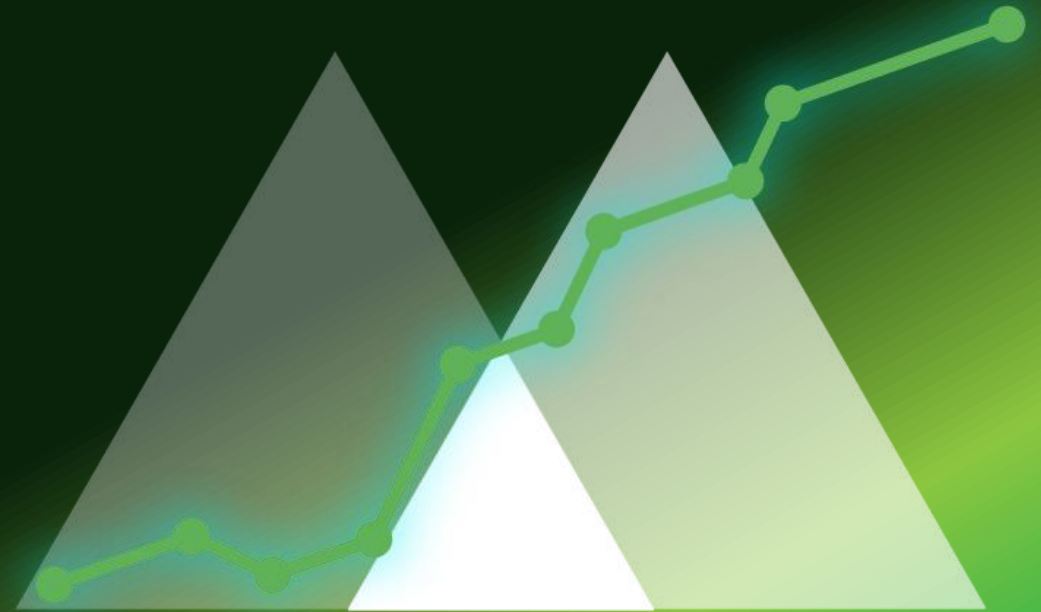


Mutua
Montañesa

Resultados 2023

08 de febrero de 2024



Somos así



PROPÓSITO

Ayudamos a construir una sociedad mejor, más equilibrada, más sostenible y más eficiente.

PERSPECTIVA....

Ser reconocidos por la excelencia en la gestión y aportación de valor, prestando un servicio de calidad, cercano, transparente y fácil.



Somos así



Y siempre, siempre, con nuestro centro de atención en las personas.



No seas una pieza más. Somos todos embajadores de TODA Mutua Montañesa y actuamos en consecuencia, con respeto a sus normas y procedimientos.



Apoyamos el interés común de Mutua Montañesa y trabajamos en equipos unidos social y éticamente responsables de acuerdo a las reglas de juego, con transparencia y haciendo lo que decimos sin segundas intenciones.



Labor social

2023

144.579 ↑ 1,57%

2022

142.336

Consultas
realizadas MM



133.753 ↑ 3,37%

129.380

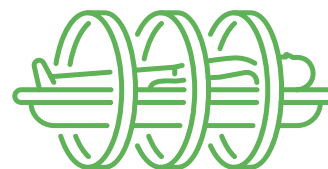
Sesiones de
rehabilitación MM



6.479 ↑ 14,81

5.643

Resonancias
Magnéticas HMM



1.098 ↓ -15,27%

1.296

Cirugías HMM

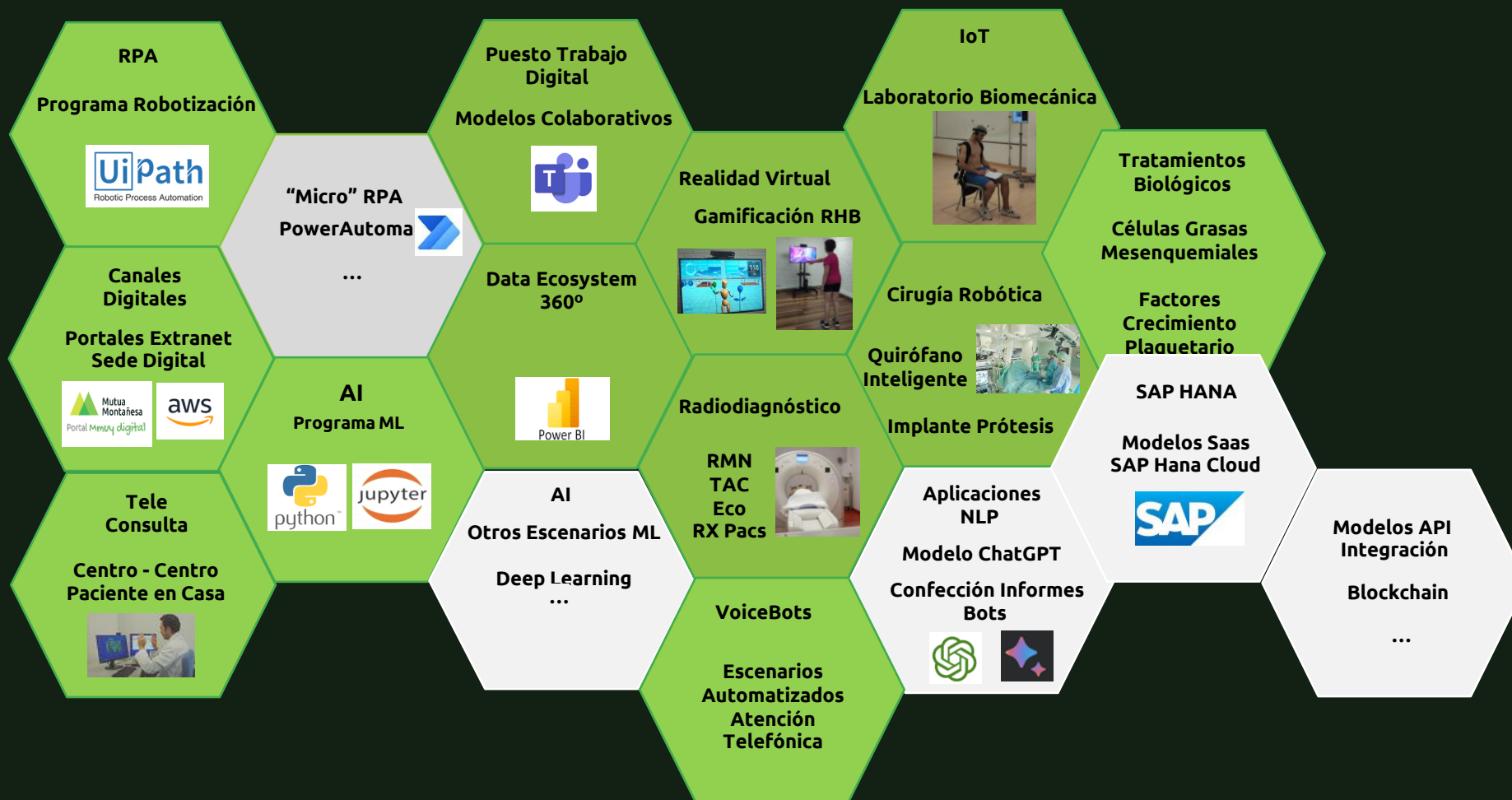


45.807

Pacientes atendidos

*Datos de 2023

Innovación y Tecnología



Excelencia operativa





1. Estrategia. EspirituMM2025 representa un ambicioso proyecto de transformación, disruptivo en el sector, desde dos grandes pilares: la cultura (PPC) y la tecnología como generadora de innovación. El posicionamiento de MM y su visión de futuro se sustentan en una sólida estructura de análisis que permite identificar oportunidades de forma anticipada y actuar con agilidad. A nivel de seguimiento de la actividad, MM dispone de un amplio espectro de marcos de indicadores a todos los niveles que permite a los responsables a diferentes niveles monitorizar de forma exhaustiva la actividad y actuar de forma precisa. Destacar, como una de las claves del proceso de diseño de EspirituMM2025, la dinámica participativa desplegada desde su concepción y definición.

2. Innovación y tecnología. Una de las palancas clave de la estrategia de MM es la apuesta por la diferenciación desde la innovación y la tecnología, existiendo múltiples ejemplos de ello. Destacar el claro enfoque en cuanto a creación de estructuras para la transformación digital, aspecto clave para crear una propuesta de valor diferencial y llevar a nuevos niveles la relación con los grupos de interés, además de mejorar sustancialmente la gestión de la información organizacional y del modelo de servicio. Un 70% del presupuesto de inversión no crítico se destina a Innovación y Tecnología.

3. Relación con el cliente. El desarrollo del proyecto de experiencia del cliente, con la participación de todas las partes implicadas, ha supuesto un cambio cualitativo y cuantitativo en el diseño y creación de la propuesta de valor de MM, consiguiendo diferenciar respecto a otros en la forma de prestar los servicios Core y siendo palanca para crear nuevos servicios de mayor valor añadido y crear una imagen de marca de servicios Mmuy Fácil. Destacar, en este contexto, la dinámica de gestión del absentismo.

4. Cultura y personas. MM despliega una estructura de gestión de personas basada en múltiples buenas prácticas que contribuyen a impulsar el talento y las capacidades y competencias de éstas. El modelo de captación y desarrollo del talento, de evaluación del desempeño o las prácticas de conciliación, igualdad, etc. son algunos ejemplos destacados. Destacar la dinámica de comunicación y difusión efectiva de mensajes clave como catalizadores del proceso de cambio cultural.

5. Compromiso. Destaca el grado de alineamiento cultural de la organización en torno a sus valores, desplegándose en todos los niveles y perfiles, lo que permite generar un alto grado de compromiso que se fortalece con una sólida estrategia de personas articulada en torno al Employee Journey. Estos pilares culturales ayudan a hacer realidad el propósito, la perspectiva y la estrategia.

Organización	Mutua Montañesa
CIF	S19008321
Dirección:	Ataúfo Argenta 19. 39004 Santander (Cantabria)
Participantes:	Alberto Martínez Labeña (Director General) Juan Hernández (Dirección Modelo Gestión y Digitalización) Mara Valderama (Dirección Modelo Gestión y Eficiencia) MP José Castañón (Dirección Gestión Personas) Ana I. Mamo (Coordinadora de Dirección General y RSE) Victor Capigal (Dirección Auditoría Interna y Gestión Riesgos) Juliana Miravalles (Dirección Desarrollo de Gestión) Isabel Sandoval (Dirección de Prestaciones y Operaciones) José M. Fernández (Dirección Asesoría Jurídica & Compliance) Victor Pulido (Dirección RRLL y SGGG) MP José Utraca (Dirección Contratación Pública)
Sello EFQM concedido	Sello EFQM 600
Rango de puntuación	600-699
Fecha de evaluación	18 al 20 de Diciembre de 2023
Modalidad de evaluación	Presencial
Equipo evaluador	Gerente Líder: José Ramón García Aranda Evaluadora Asesora: MP Carmen Romero Nicolás Evaluador Asesor: José Ramiro Martí Fdez

Seguimos mejorando. Líderes en el sector



+ 600 EFQM



CERTIFICADO DE
GESTION DE
RIESGO ISO
31:000:2018



AENOR
GESTIÓN DE LA
CALIDAD
ISO 9001:2015



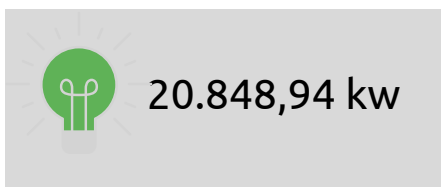
ACREDITACION QH
"QUALITY HEALTH
CARE"

Avanzamos en la sostenibilidad ambiental

Mutua Montañesa

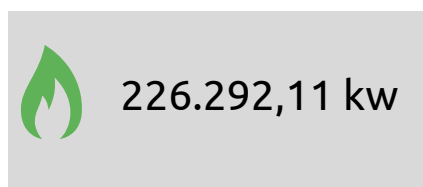
Reducción de **luz**

2022-2021



Reducción de **gas**

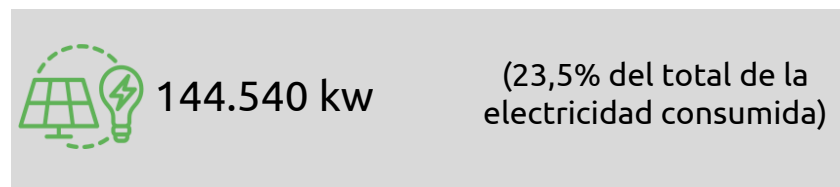
2022-2021



Hospital Mutua Montañesa

Electricidad generada con **placas solares**

fotovoltaicas en 2023



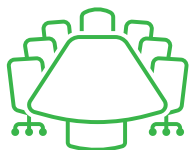
EMISIONES CO2 (HUELLA CARBONO ALCANCES 1 Y 2)

<i>En toneladas</i>	2021	2022
Emisiones CO2	504,77	490,05
Reducción CO2 2022/2021		4,49%

Portal Mmuy Digital



Empresas



2023	2.197	↑ 59,08%
2022	1.381	

usuarios

Asesorías



2.038	↑ 34,43%
1.516	

usuarios

Trabajadores

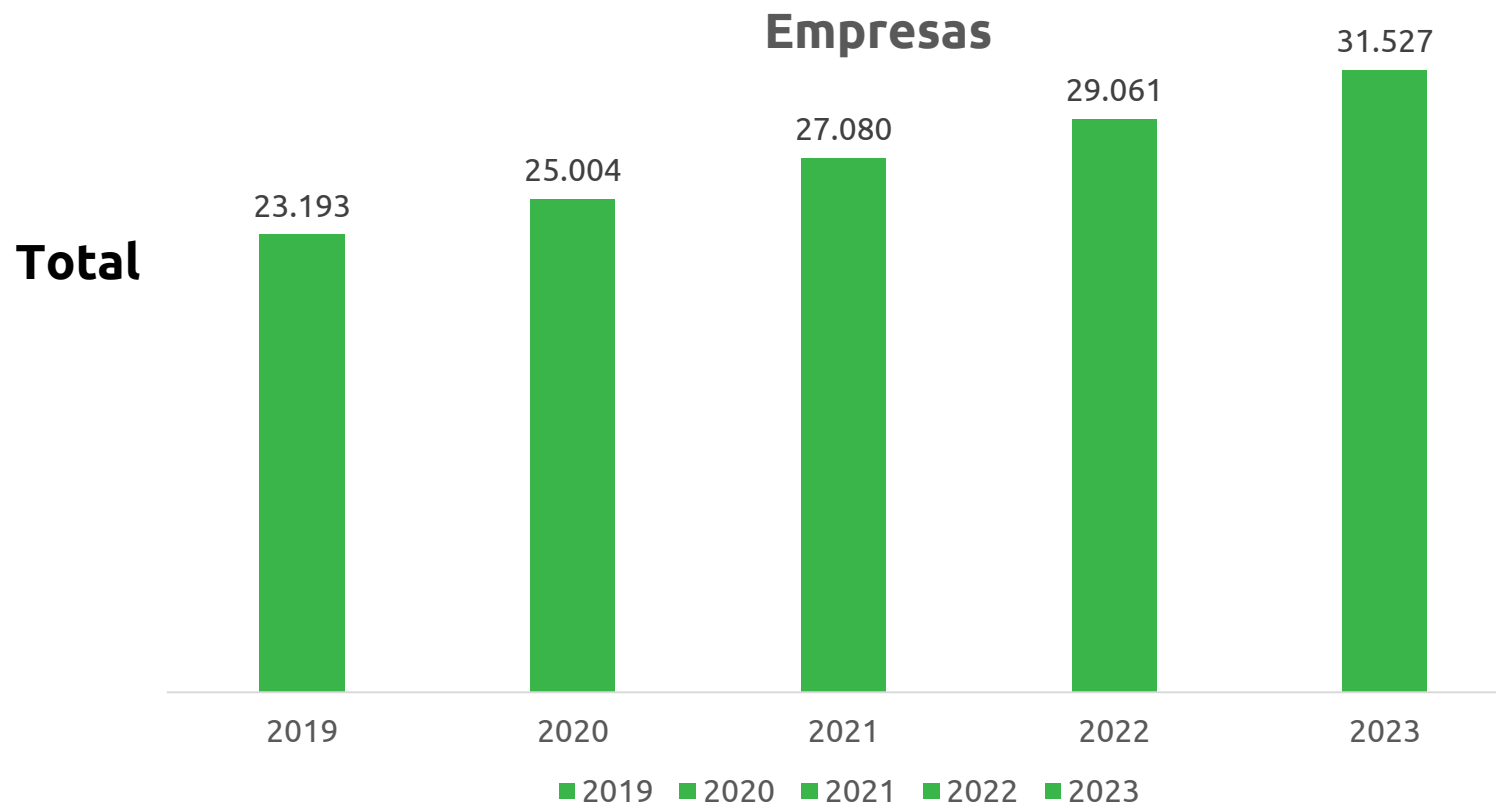


21.215	↑ 20,18
17.652	

usuarios

+ 26.000 personas utilizan nuestros portales

Crecimiento mutualistas



En los últimos años hay un crecimiento del **35,93%**

Satisfacción usuarios

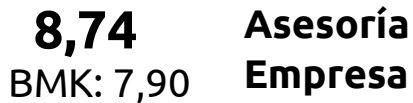


FUENTE BMK: ClearlyRated's Anual Industry Benchmark Study – B2B Insurance Industry



FUENTE BMK: Informe STIGA. Sector Servicios B2C Seguros Salud

Valoración Mmuy Fácil



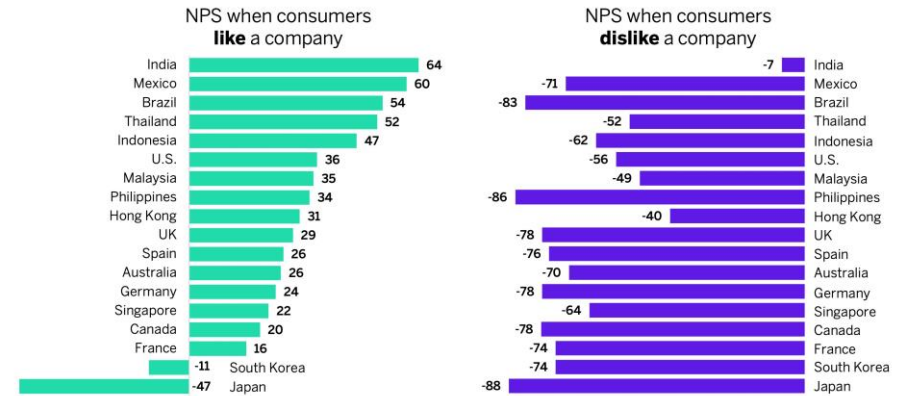
Fuente BMK: Customer Effort Score (CES) Gartner

Valoración Mmuy Fácil



Fuente BMK: Customer Effort Score (CES) Gartner

Net Promoter® Score (NPS) Across Countries



Base: 17.509 consumers from 18 countries
Source: Qualtrics XM Institute Q1 2021 Global Consumer Study
Copyright © 2021 Qualtrics. All rights reserved.

Note: Net Promoter, Net Promoter Score, and NPS are registered trademarks of Bain & Company, Inc., Fred Reichheld, and Satmetrix Systems, Inc.

www.xminstitute.com

Mejores NPS



www.customerpage.com



**Mutua
Montañesa**
Mmuy fácil