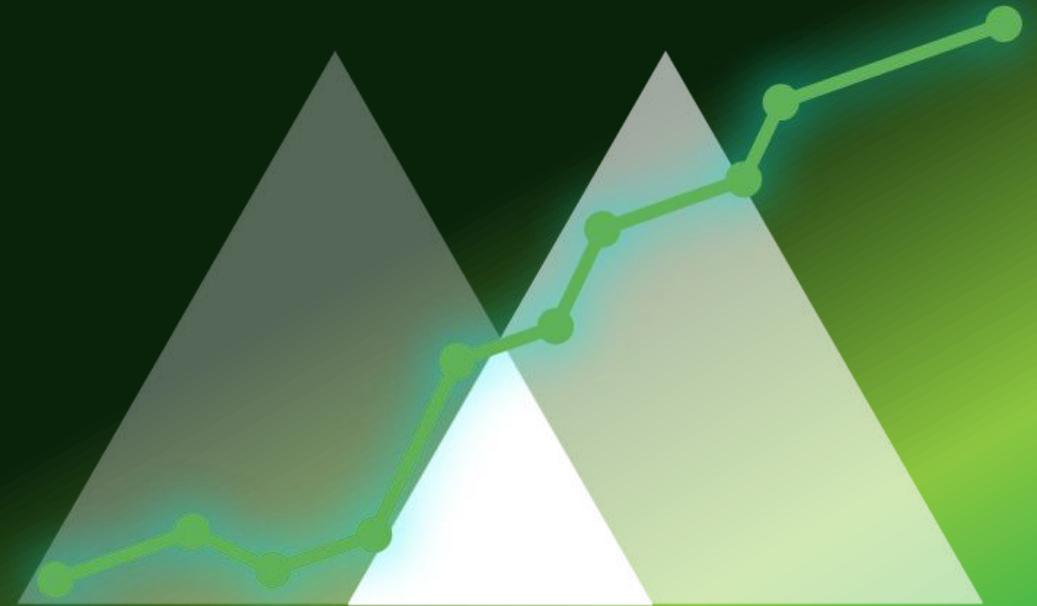


Mutua
Montañesa

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

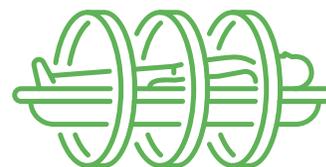
Sesiones de
rehabilitación MM



6.479 ↑ 14,81

5.643

Resonancias
Magnéticas HMM



1.098 ↓ -15,27%

1.296

Cirugías HMM

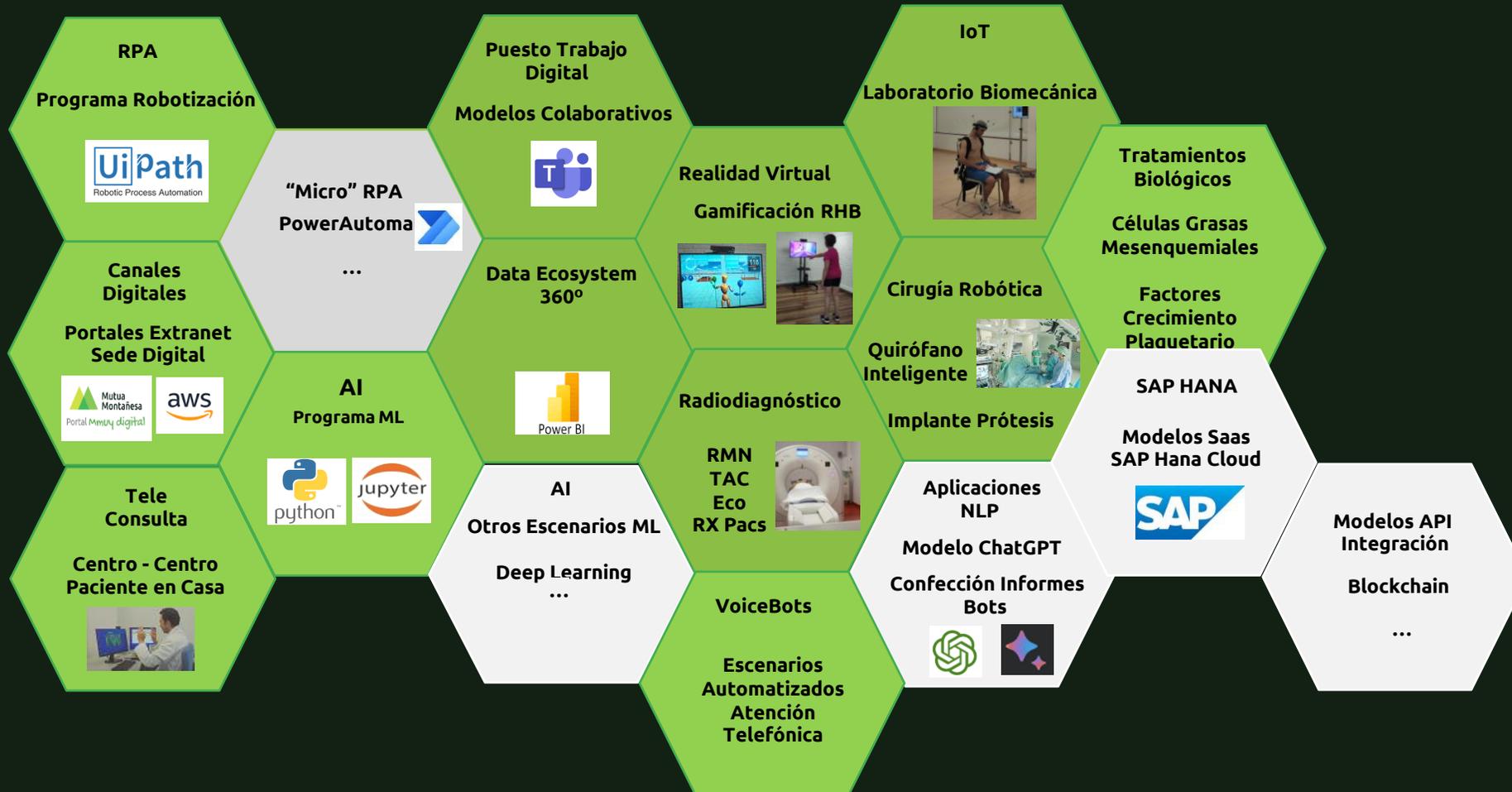


45.807

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) María 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 | 650-699 |
| Fecha de evaluación | 18 al 20 de Diciembre de 2023 |
| Modalidad de evaluación | Presencial |
| Equipo evaluador | Gestor Líder: José Ramón García Aranda Evaluadora Asesora: MP Carmen Romero Nicolás Evaluador Asesor: José Ramiro Martí Flocz |

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

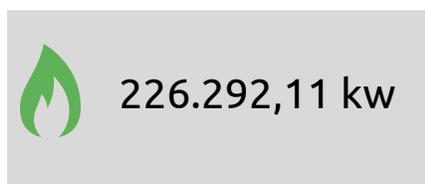
Reducción de **luz**

2022-2021



Reducción de **gas**

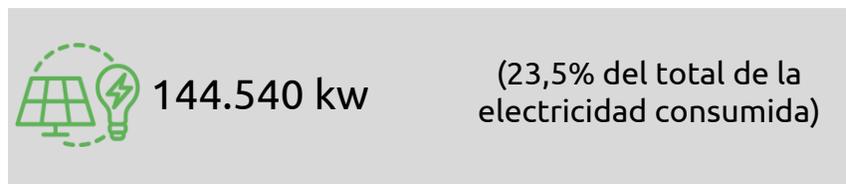
2022-2021



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

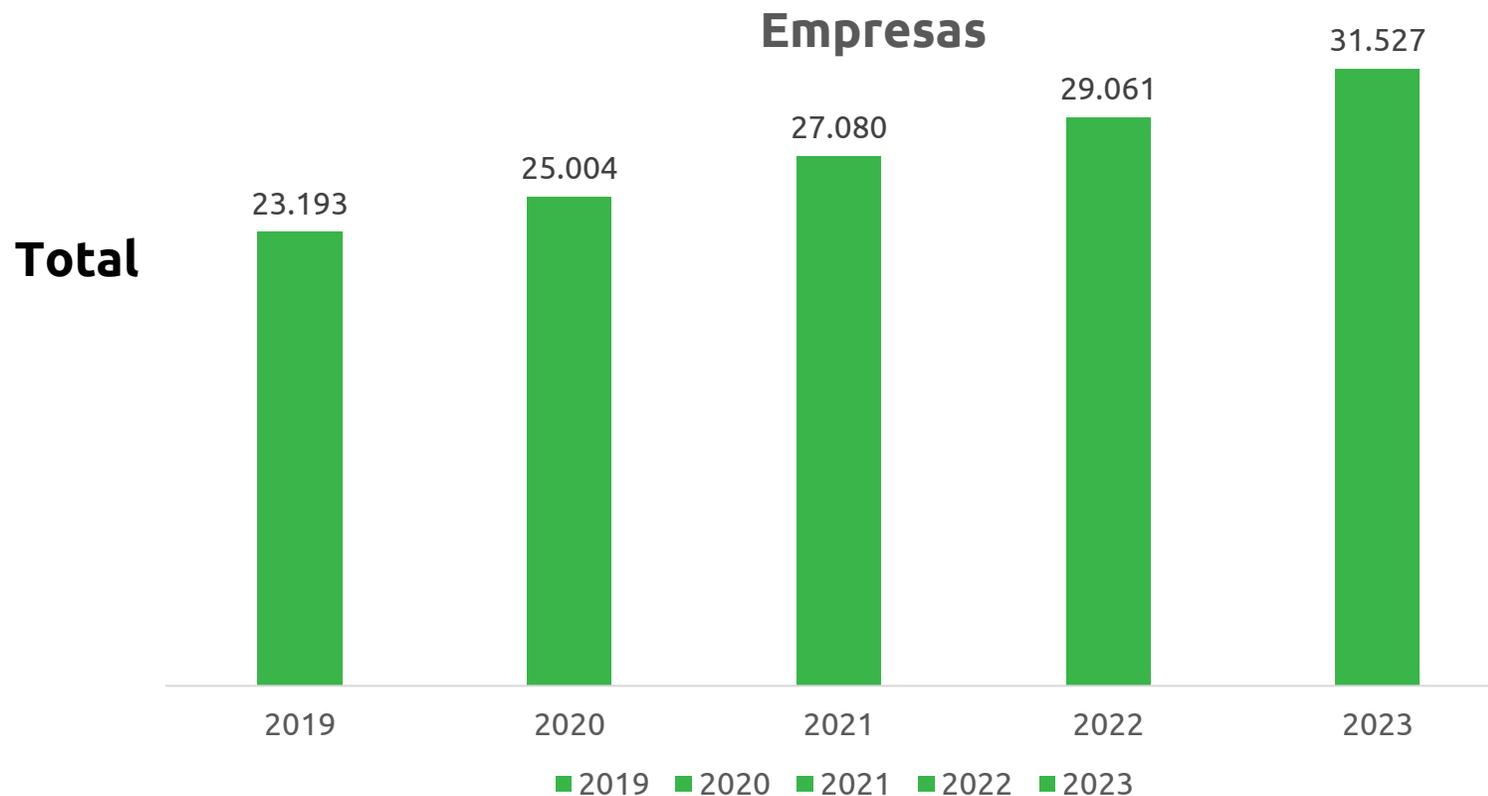


| | |
|---------------|---------|
| 21.215 | ↑ 20,18 |
| 17.652 | |

usuarios

+ 26.000 personas utilizan nuestros portales

Crecimiento mutualistas



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

Satisfacción usuarios



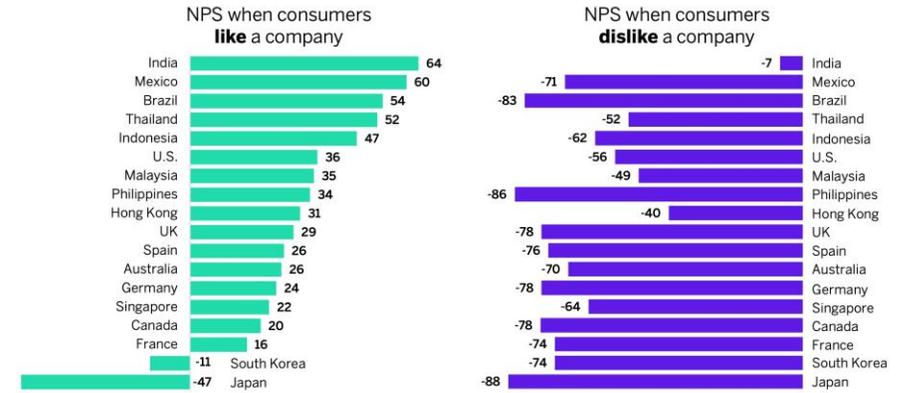
FUENTE BMK: ClearlyRated's Anual Industry Benchmark Study – B2B Insurance Industry



FUENTE BMK: Informe STIGA. Sector Servicios B2C Seguros Salud



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

Valoración Mmuy Fácil



Asesoría Empresa

Fuente BMK: Customer Effort Score (CES) Gartner

Valoración Mmuy Fácil



Pacientes

Fuente BMK: Customer Effort Score (CES) Gartner

Mejores NPS





**Mutua
Montañesa**
Mmuy fácil