



Mútua Terrassa
Mutualitat de Previsió Social

Estat d'Informació No Financera

— EXERCICI 2022

MÚTUA DE TERRASSA
MUTUALITAT DE PREVISIÓ SOCIAL
I SOCIETATS DEPENDENTS

Índex

01. Introducció	pàg. 4	06. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	pàg. 58
02. Model d'Entitat	pàg. 6	07. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn	pàg. 60
2.1 Organització i Estructura	pàg. 07	08. Informació sobre la Societat	pàg. 64
2.2 Activitats i Entorn Empresarial	pàg. 12	8.1 Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	pàg. 65
2.3 Objectius i Estratègies	pàg. 16	8.2 Subcontractació i proveïdors	pàg. 67
2.4 Mercats i Tendències	pàg. 18	8.3 Clients	pàg. 68
2.5 Impacte COVID-19	pàg. 20	8.4 Informació Fiscal	pàg. 70
03. Gestió de Riscos No Financers	pàg. 24	09. Bases per a l'Elaboració de l'Estat d'Informació no Financera	pàg. 72
04. Informació sobre Qüestions Mediambientals	pàg. 32	9.1 Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat	pàg. 75
4.1 Economia Circular. Prevenció i Gestió de Residus	pàg. 35		
4.2 Ús sostenible dels recursos	pàg. 37		
4.3 Canvi Climàtic	pàg. 39		
4.4 Contaminació	pàg. 40		
05. Informació sobre Qüestions Socials i relatives al Personal	pàg. 42		
5.1 Ocupació	pàg. 43		
5.2 Organització del treball	pàg. 50		
5.3 Salut i Seguretat	pàg. 51		
5.4 Relacions socials	pàg. 53		
5.5 Formació	pàg. 55		
5.6 Igualtat	pàg. 56		

Introducció

El present Estat d'Informació No Financera (EINF) consolidat s'ha elaborat seguint els requisits establerts en la Llei 11/2018, de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat, per la qual es modifiquen el Codi de Comerç, el text refós de la Llei de Societats de Capital aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/201, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'Auditoria de Comptes, en matèria d'informació no financera i diversitat.

En l'elaboració d'aquest EINF s'ha tingut en compte allò establert a la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del *Global Reporting Initiative* (Estàndards GRI). També s'han aplicat els principis de comparabilitat, fiabilitat, materialitat i rellevància que recull la Llei 11/2018, de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat.

Per l'elaboració de l'EINF, Mútua de Terrassa Mutualitat de Previsió Social (en endavant la Mútua, Mútua de Terrassa, la Mutualitat o l'Entitat Dominant) i Societats Dependents (en endavant Grup Mútua de Terrassa o el Grup) ha tingut en compte els aspectes de més rellevància respecte de la responsabilitat corporativa i, en especial, per als diferents grups d'interès del Grup, prioritzant les qüestions de més rellevància.

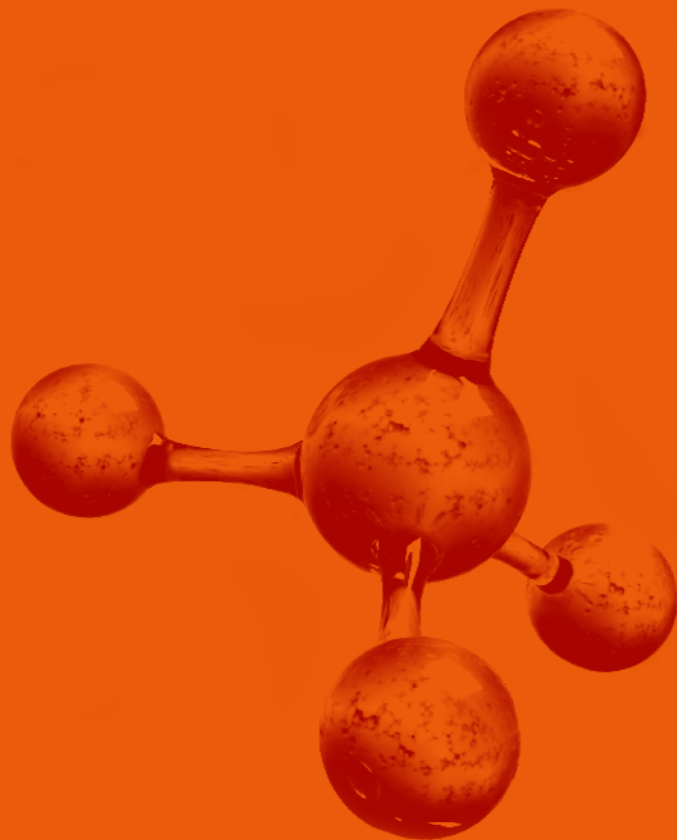
En aquest context, a través de l'Estat d'Informació No Financera (EINF), el Grup Mútua de Terrassa té com a objectiu informar sobre qüestions mediambientals i socials, el respecte dels drets humans, la lluita contra la corrupció i el suborn, com també les qüestions relatives al personal.

El perímetre del present informe coincideix amb el dels Comptes Anuals i l'Informe de gestió consolidat per a l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2022, amb les excepcions detallades a la nota 2.1.

El present document forma part de l'informe de gestió de Mútua de Terrassa, Mutualitat de Previsió Social i Societats Dependents relatiu a l'exercici 2022, i es presenta com a document separat.

02

Model d'Entitat



2.1 Organització i Estructura

Mútua de Terrassa, Mutualitat de Previsió Social és la capçalera del Grup Mútua de Terrassa. L'Entitat Dominant va ser fundada, amb la forma jurídica de mútua, el 20 de desembre de 1900, i es regeix per les disposicions relatives a Mutualitats de Previsió Social i pels seus propis Estatuts. Es troba inscrita en el Registre de Mutualitats de Previsió Social Voluntària de Catalunya amb el núm. 17 i al Registre Mercantil de Barcelona, Foli 24, Volum 22.869, Full B-43.903.

A continuació detallem la relació de les entitats que formen part del perímetre del Grup Mútua Terrassa a 31 de desembre de 2022, totes elles sense cotització oficial en borsa, així com l'activitat desenvolupada per cadascuna d'elles:

SOCIETATS DEPENDENTS

DENOMINACIÓ	FORMA JURÍDICA	ACTIVITAT
AXIOMA, SOLUCIONS INTEGRALS I SERVEIS DE SUPORT SANITARI, SA	SOCIETAT ANÒNIMA	PRESTACIÓ SERVEIS AUXILIARS I DE SUPORT A ENTITATS DE L'ÀMBIT DE LA SALUT
ÀPTIMA CENTRE CLÍNIC, SLU	SOCIETAT LIMITADA	ATENCIÓ SANITÀRIA PRIVADA
INMOBILIARIA GARCÍA HUMET, SA	SOCIETAT ANÒNIMA	PRESTACIÓ SERVEIS INMOBILIARIS
INMOBILIARIA LA CARTUJA, SA	SOCIETAT ANÒNIMA	PRESTACIÓ SERVEIS INMOBILIARIS
EGARA, SA	SOCIETAT ANÒNIMA	PRESTACIÓ SERVEIS INMOBILIARIS
EGARMATIC, SA	SOCIETAT ANÒNIMA	PRESTACIÓ SERVEIS INFORMÀTICS
TOP ASSESSORAMENT I GESTIÓ, CORREDORIA D'ASSEGURANCES, SA	SOCIETAT ANÒNIMA	CORREDORIA ASSEGURANCES
EGARA LABORATORIS, SL	SOCIETAT LIMITADA	PRESTACIÓ SERVEIS ASSISTENCIALS
EGARSERVER, AIE	AGRUPACIÓ INTERÈS ECONÒMIC	PRESTACIÓ SERVEIS DIVERSOS
CENTRE DE TECNOLOGIA DIAGNÒSTICA, SAU	SOCIETAT ANÒNIMA	PRESTACIÓ SERVEIS ASSISTENCIALS
FUNDACIÓ VALLPARADÍS, FPC - AXIOMA, S.A. - VALLPARADÍS DEPENDÈNCIA, GESTIÓ I FORMACIÓ, SLU, UTE ¹	UTE	PRESTACIÓ SERVEIS SOCIOSSANITARIS

1. UTE constituïda entre la societat dependent Axioma amb un percentatge de participació del 20%, l'entitat vinculada FUNDACIÓ VALLPARADÍS FPC amb un 75% i l'entitat vinculada Vallparadís Dependència Gestió i Formació, SLU amb un 5%.

ENTITATS ASSOCIADES

DENOMINACIÓ	FORMA JURÍDICA	ACTIVITAT
TERRASSANET, AIE	AGRUPACIÓ INTERÈS ECONÒMIC	PRESTACIÓ SERVEIS NETEJA ALS MEMBRES DE L'AGRUPACIÓ
MUTUA TERRASSA SERVEIS CORPORATIUS, AIE	AGRUPACIÓ INTERÈS ECONÒMIC	PRESTACIÓ SERVEIS AUXILIARS ALS QUE DUEN A TERME ELS MEMBRES DE L'AGRUPACIÓ

L'Entitat Dominant, tal i com estableix la normativa mercantil vigent, formula Comptes Anuals i Informe de Gestió consolidats, junt amb totes les seves entitats dependents, multigrup i associades.

El perímetre del present Estat d'Informació No Financera coincideix amb el dels Comptes Anuals i l'Informe de Gestió tenint en compte les següents consideracions:

- Queden fora de l'abast del present informe la informació referent a les entitats associades.
- S'inclouen en determinats apartats informació relativa a les fundacions vinculades al Grup Mútua Terrassa i les seves entitats dependents, ja que, malgrat que no existeix una relació de propietat, l'Entitat Dominant és qui ha aportat la seva dotació inicial, amb coincidència dels membres de govern i equip directiu. El present informe es referirà a aquest perímetre ampliat (incloent-hi les entitats vinculades) com **Mútua Terrassa**.
- La resta d'excepcions al perímetre de consolidació queden adequadament especificades en cada cas.

La Mutualitat es regeix per la següent normativa:

- Disposicions d'aplicació i, en especial, les normes legals i reglamentàries i reguladores de les Mutualitats de Previsió Social.
- Normativa pròpia:
 - Estatuts i els seus reglaments.
 - Reglaments i condicions particulars que desenvolupin les prestacions establertes per la Mutualitat.
 - Acords dels Òrgans Socials.

La Mutualitat ret comptes de la seva activitat als diferents òrgans de govern i a l'administració, i se sotmet periòdicament a auditories realitzades per òrgans independents.

- L'Assemblea General de Mutualistes, legalment constituïda de conformitat amb els Estatuts i les disposicions vigents que la regulen és l'òrgan suprem d'expres-

sió de la voluntat social. Es reuneixen com a mínim un cop l'any, per aprovar la memòria, els balanços i els comptes de l'exercici, això com la gestió de la Junta Directiva. La Junta Directiva proposa qui ha de formar part de la mateixa Junta i l'Assemblea General de Mutualistes ho ratifica.

- La Junta Directiva exerceix la representació, el govern, la direcció i la gestió de la mutualitat. Sense cap altra limitació que les facultats expressament reservades a l'Assemblea General per la llei i els estatuts. Els seus components són elegits per l'Assemblea General de Mutualistes per un període de quatre anys.
- La Comissió de Control i d'Auditoria està formada per tres mutualistes que no formen part de la Junta Directiva i són elegits per l'Assemblea General per un període de quatre anys. La seva funció és verificar el funcionament econòmic i financer de la Mutualitat, elevar a la Junta Directiva i a l'Assemblea la proposta de nomenament de la firma d'Auditoria externa i interna. Supervisar l'eficàcia del Control Intern de l'Entitat i actuar com a canal de comunicació entre la Junta Directiva i l'Auditoria.
- El Comitè Executiu de Direcció és l'òrgan de decisió dels aspectes que afecten la globalitat de Mútua Terrassa i està integrat pels màxims responsables de la gestió de l'entitat.

Mútua Terrassa està organitzada per Àmbits de Servei i Direccions Corporatives. Els àmbits de servei en els que actualment opera el Grup són els següents:

- Àmbit de servei a les persones:
 - Assegurador.
 - Assistencial.
 - Sociosanitari.
- Àmbit de servei a professionals d'entitats sanitàries.

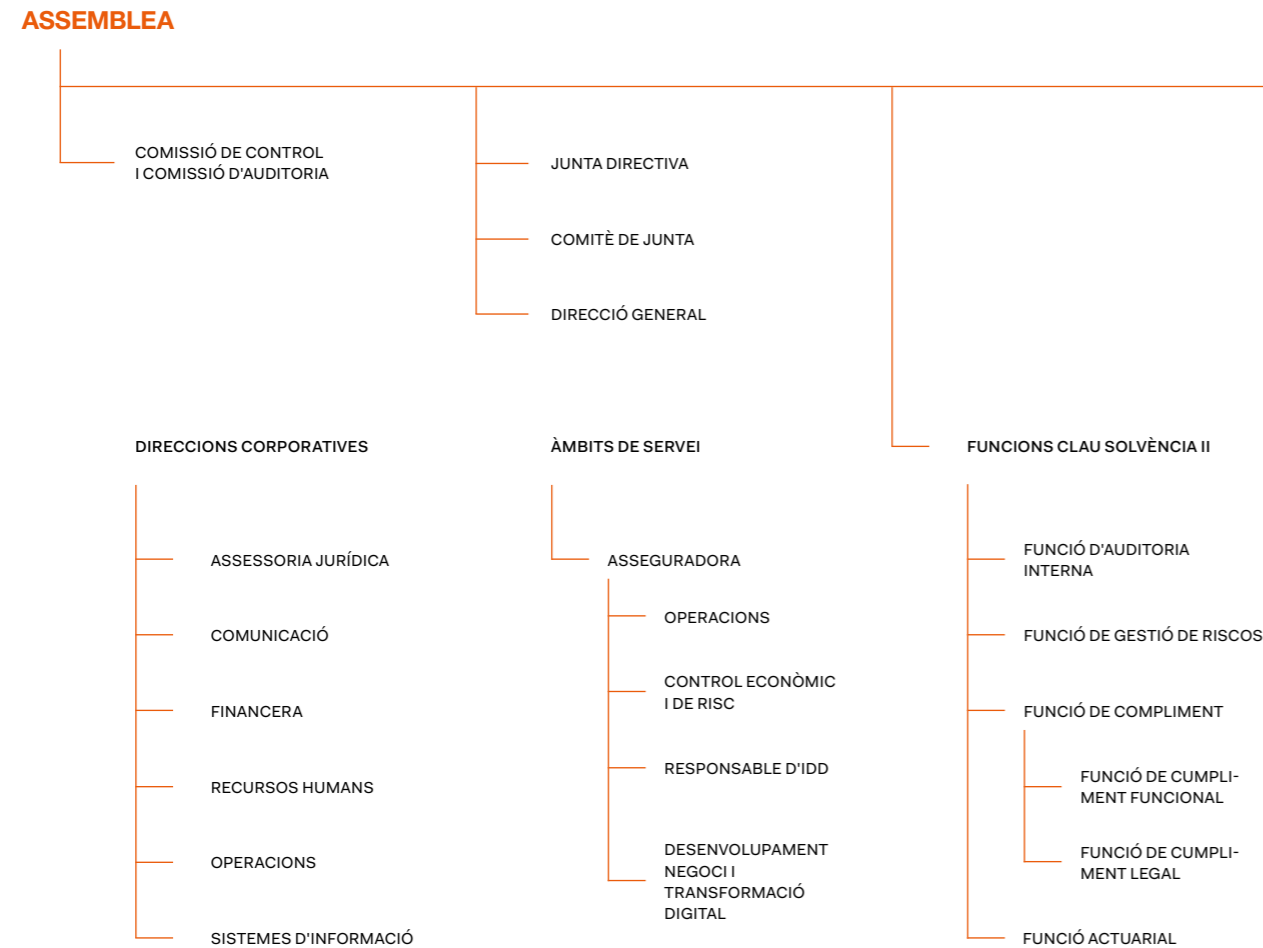
Els esmentats àmbits s'expliquen de forma exhaustiva a l'apartat **2.2 Activitats i entorn empresarial**.

Les funcions corporatives són les següents:

- Direcció Corporativa d'Operacions.
- Direcció Corporativa Recursos Humans.
- Direcció Corporativa Financera i Patrimonial.
- Direcció Corporativa de Comunicació.
- Assessoria Jurídica.
- Direcció Corporativa de Tecnologies de la Informació i Comunicació.

Al marge de la Direcció General de l'Entitat Dominant, les direccions corporatives tenen el propòsit de garantir el correcte desenvolupament de les funcions especialitzades de manera transversal als diferents àmbits de servei del Grup.

Pel que respecta a l'Entitat Dominant, el seu Organigrama funcional és el següent:



La Política d'Idoneïtat de Membres de la Junta Directiva i Personal Clau, vetlla per una adequada diversitat de qualificacions, coneixements i experiència de les persones que dirigeixen de manera efectiva la Mutualitat i d'aquelles persones que exerceixen les Funcions Clau (descrites al punt 3. Gestió de Riscos No Financers), inclosos els Membres de la Junta Directiva, i, atenent les obligacions que corresponen individualment a cada persona.

L'Entitat Dominant procura que els Membres de la Junta Directiva i de l'Alta Direcció, de manera col·lectiva, disposin de la qualificació, experiència i coneixements apropiats sobre mercats d'assegurances i financers, estratègia empresarial i model d'empresa, sistema de govern, anàlisi financer i actuarial, i coneixements del marc regulador.

MútuaTerrassa té definit un procediment per valorar l'aptitud i honorabilitat de les persones que dirigeixen l'Entitat i exerceixen funcions clau, tant per al moment de ser designada per a un càrrec específic com durant l'acompliment del mateix:

- L'avaluació de l'aptitud inclou una valoració de les seves qualificacions, coneixements i experiència en el sector de les assegurances i altres sectors financers o altres activitats.
- L'avaluació de l'honorabilitat inclou una valoració de la seva honestedat i solvència financera, la seva reputació, el seu comportament personal i la seva conducta professional.
- En el cas de l'avaluació dels Membres de la Junta Directiva, es tenen en compte les aptituds i coneixements de la resta dels Membres de la mateixa Junta Directiva.

En els casos d'externalització de Funcions Claus, es procuren que les persones emprades pels proveïdors de serveis compleixin amb els requisits d'aptitud i honorabilitat.

En el cas de les Societats Dependents, l'organització i estructura varia en funció del tipus d'empresa i activitat, estructurant-se a partir de la figura del director/a o gerent, seguit pels directors/es o caps dels centres o àrees.

2.2

Activitats i Entorn Empresarial

MútuaTerrassa desenvolupa les seves activitats a través de diferents àmbits de servei. S'inclouen dins d'aquest apartat les quatre fundacions vinculades a Mútua de Terrassa i les seves Societats Dependents.

ÀMBITS DE SERVEI A LES PERSONES

Dins l'Àmbit de Servei a les Persones, les accions portades a terme engloben la salut, l'autonomia i el benestar de les persones, aportant valor a l'entorn social i mediambiental, sempre mantenint la identitat del Grup, la solvència i el compromís social.

Àmbit de Servei Assegurador

L'activitat asseguradora és l'activitat principal de la Mutualitat.

La Mutualitat cobreix les necessitats d'assegurament integral de les persones, protegint els seus mutualistes i assegurats en les diferents modalitats d'assegurament.

Amb una experiència sòlida en el sector assegurador, la Mutualitat ofereix una àmplia gamma de productes asseguradors a mida de les necessitats dels mutualistes, tant individuals com col·lectives: accidents, vida, protecció d'ingressos per baixa laboral, Mútua Salut, Mútua Salut dental, Pla de Jubilació Mutual i convenis col·lectius.

L'Entitat Dominant opera en els rams d'accidents, malaltia, vida i decessos, d'acord amb la classificació dels Rams d'Assegurances establerts a la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'Ordenació, Supervisió i Solvència de les Entitats Asseguradores i Reasseguradores ("LOSSEAR").

L'àmbit assegurador inclou una corredoria pròpia. Aquest servei es presta a través de l'entitat dependent TOP Corredoria d'Assegurances, SA.

Àmbit de Servei Assistencial

• Atenció Sanitària Pública Concertada

L'Atenció Sanitària Pública es desenvolupa a través d'una de les fundacions vinculades al Grup, la Fundació Assistencial de Mútua de Terrassa, FPC (FAMT)².

La FAMT ofereix assistència de salut a través de l'activitat hospitalària i d'atenció primària proporcionant cobertura sanitària a una part important de les persones del Vallès Occidental Oest i Baix Llobregat (Catalunya).

Respecte a l'activitat hospitalària, l'Hospital Universitari MútuaTerrassa (HUMT) correspon al centre universitari per la Universitat de Barcelona i està entre els vuit hospitals de més complexitat de Catalunya.

L'HUMT està inclòs en el Sistema Sanitari Integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT) amb concert amb el CatSalut de la Generalitat de Catalunya per a la prestació de serveis assistencials als usuaris de la Seguretat Social en l'àrea de Terrassa i zona d'influència. Es tracta d'un centre amb un nivell assistencial de referència, no solament per a la seva àrea d'influència, sinó també per a altres hospitals en especialitats com la neurocirurgia, la cirurgia toràcica i l'hemodinàmica cardíaca.

La FAMT també gestiona nou Centres d'Atenció Primària i quatre Consultoris distribuïts per tota la comarca del Vallès Occidental.

• Atenció Sanitària Privada

L'Atenció Sanitària Privada es desenvolupa a través de l'entitat dependent Àptima Centre Clínic, SLU (Àptima).

Àptima presta els seus serveis des d'una clínica d'hospitalització ubicada a Terrassa i tres centres de consultoris ubicats a Terrassa, Sabadell i Sant Cugat.

Àptima posa a disposició dels seus pacients la màxima qualitat assistencial i un gran nombre d'especialitats mèdiques i quirúrgiques. Compta amb un equip d'experts professionals i amb el suport sanitari de l'Hospital Universitari MútuaTerrassa, amb el que té un conveni per a la prestació de serveis.

• Centre de Tecnologia Diagnòstica, SA (CTD)

L'objecte social del CTD consisteix en la realització d'activitats, estudis i proves mèdiques amb mitjans tècnics especialitzats de tota mena, especialment amb isòtops radioactius. En l'actualitat és el centre de referència per al tractament d'hipertiroïdisme, carcinoma de tiroide i terapèutica intraarticular. Disposa de l'última tecnologia per al diagnòstic per la imatge i Tomografia per emissió de Positrons (PET-TAC).

Àmbit de Servei Sociosanitari

L'Àmbit de Servei Sociosanitari dona resposta especialitzada a l'atenció integral a la vellesa i a persones amb dependència, persones en convalescència, persones amb discapacitat intel·lectual i persones amb problemes de salut mental.

² Entitat fora del perímetre de consolidació i que per tant, queda exclosa de l'abast del present informe.

Aquesta activitat es desenvolupa a través d'una de les fundacions vinculades al Grup Mútua de Terrassa: Fundació Vallparadís, FPC³.

L'Àmbit de Servei Sociosanitari té com a objectiu millorar la qualitat de vida de les persones que es troben en situacions de dependència. La seva raó de ser és aportar suport i experiència en la dedicació a tenir cura de les persones atenent sempre les seves necessitats. Així doncs, aquest àmbit aporta experiència en gestió de Centres per a Gent Gran, Centres Sociosanitaris, Centres per a Discapacitats Intel·lectuals, Centres per a Malalts Mentals, i també en gestió de l'Atenció Domiciliària i de Centres de Dia.

Dona servei a diversos centres d'extracció, la seva àrea d'influència és pràcticament tot el Vallès Occidental i poblacions del Baix Llobregat. És el laboratori de major envergadura a Europa pel que fa a nombre de tècniques amb acreditació ISO específica de laboratoris d'anàlisis clíniques, a instal·lacions robotitzades i a l'ús de tecnologies més avançades.

Egarmatic, SA

Egarmatic, SA ofereix suport en tecnologies i sistemes d'informació donant servei majoritàriament a les empreses de **MútuaTerrassa**.

Campus Universitari de Salut

El Campus Universitari de Salut és l'entorn del coneixement, la docència i la investigació.

Des del Campus Universitari de Salut es fomenta la gestió del coneixement i s'aposta per una formació de qualitat dels futurs professionals de la salut i dels diferents àmbits de servei de **MútuaTerrassa**⁵. A través de l'entitat vinculada al Grup, Fundació Mútua Terrassa Docència i Recerca FPC⁶, es promou, es desenvolupa i s'ofereix els serveis de suport necessaris per a impulsar la recerca biomèdica i social.

ÀMBITS DE SERVEI A PROFESSIONALS D'ENTITATS SANITÀRIES

Àmbit de servei de Logística Sanitària i Serveis de Suport

L'Àmbit Logístic Sanitari i Serveis de Suport es desenvolupa a través de l'entitat dependent Axioma Solucions Integrals i Serveis de Suport Sanitari, SA (Axioma).

Axioma ofereix solucions innovadores i serveis de suport sanitari als centres del sector de la salut i sociosanitari, per tal de facilitar la tasca dels seus professionals i millorar-ne l'eficiència. Es considera com una empresa especialitzada a implantar solucions integrals i serveis de suport a les organitzacions de l'àmbit de la salut: hospitals, clíniques, centres sanitaris, centres d'atenció primària, residències, etc.

La integració del coneixement expert del sector, dels espais i de la tecnologia apropiada, i d'un model organitzatiu competent i segur, fa d'Axioma una empresa experta i competitiva en el seu sector.

Les solucions estan focalitzades en el client i tenen com a objectius la millora de la qualitat, la seguretat, l'eficiència, l'eficàcia, l'especialització i l'evolució tecnològica i organitzativa, a la vegada que la incorporació de les innovacions que altres sectors ja han introduït en aquestes activitats.

Axioma és especialista en sectors com el tèxtil sanitari, les cobertures quirúrgiques, l'esterilització de tèxtils sanitaris i d'instrumental quirúrgic i la logística i subministrament integral d'estocs.

Laboratori d'anàlisis clíniques

Catlab, AIE⁴ neix com un laboratori d'anàlisis clíniques fruit de l'aliança entre **MútuaTerrassa**, Consorci Sanitari de Terrassa, incorporant-se més tard a l'Agrupació Fundació Privada Hospital Sant Joan de Déu de Martorell.

3. Entitat fora del perímetre de consolidació i que per tant, queda exclosa de l'abast del present informe

4. Entitat fora del perímetre de consolidació i que per tant, queda exclosa de l'abast del present informe

5. MútuaTerrassa fa referència al Grup Mútua de Terrassa amb les seves entitats dependents i les fundacions vinculades.

6. Entitat fora del perímetre de consolidació i que per tant, queda exclosa de l'abast del present informe.

2.3 Objectius i Estratègies

La **missió** de **Mútua**Terrassa és donar servei a les persones, anticipant i resolent situacions i problemes relacionats amb la salut, l'autonomia personal o el seu benestar.

La **visió** de **Mútua**Terrassa és ser referent en totes les activitats que es desenvolupen, gosant ser diferents en la prestació de serveis a cada persona, amb una clara voluntat de creixement i evolució continuats, essent permeables a l'entorn tot mantenint la identitat, solvència i compromís social.

Els **valors** de **Mútua**Terrassa pretenen ser la guia que permeti identificar de forma senzilla i clara el que és important, com són les coses i la manera com s'han de fer per part de totes les persones de l'organització:

Primer les persones:

Posem les persones en el centre de la nostra activitat per tal d'enfocar els esforços de l'organització tot garantint un servei de màxima qualitat. Per fer-ho fomentem l'entusiasme i la motivació entre els membres de l'organització, tot il·lusionant i creant un entorn positiu de treball. Ens apropem i escoltem als nostres clients i mutualistes, per identificar, analitzar i conèixer els sentiments, expectatives i necessitats actuals i futures, posant al seu abast totes les nostres capacitats i recursos, centrant i readaptant els processos de l'organització al seu voltant.

Encoratgem el professionalisme:

Som experts i especialistes en totes les nostres àrees d'actuació. Dedicuem temps i recursos necessaris anteposant els interessos de l'entitat als interessos individuals. Promovem el creixement professional. Ens formem per millorar contínuament i per aprofundir en les àrees en les quals treballem per poder continuar aportant el millor servei, oferint la màxima qualitat possible i amb un fort compromís amb la nostra feina.

Estem atents i ens anticipem a les noves necessitats

Estem atents als canvis que necessita la Societat i a les expectatives dels nostres clients, amb l'objectiu permanent de superació i d'anticipar solucions adients, tot albirant el futur. Observem els diferents entorns: estratègic, tecnològic, organitzatiu i social, amb l'objectiu d'adaptar-nos. Promovem i valorem les iniciatives personals, amb l'objectiu de proporcionar sempre la solució més pertinent a les necessitats actuals i futures dels nostres clients, mutualistes i col·laboradors.

Eficiència arreu:

Oferim el servei més oportú amb la màxima qualitat possible, amb els recursos disponibles, tot mantenint el màxim equilibri en la utilització dels mateixos i la sostenibilitat de l'organització. Orientem la nostra gestió a l'excel·lència i a establir mecanismes de resolució fàcils i ràpids, atenent de manera fluida i satisfactòria a tots els nostres clients externs i interns, tot permetent-nos reaccionar davant de qualsevol imprevist. Ens esforcem per a ser respectuosos amb el medi ambient.

Integritat i conducta ètica:

Davant de tots els nostres grups d'interès, dels clients i de la societat en general, actuem amb honestedat, equitat, respecte i transparència, més enllà del compliment de les lleis, codis de conducta i de les normes internes.

MútuaTerrassa elabora periòdicament plans estratègics on es fixen els objectius a llarg termini per cadascun dels àmbits de servei, els plans d'acció i l'assignació de recursos per tal d'aconseguir-los. Aquests plans estratègics són objecte de seguiment per part de les Direccions Econòmiques de cada àmbit amb la supervisió de la Direcció Financera Corporativa reportant a la Junta Directiva de l'Entitat.

2.4 Mercats i Tendències

ÀMBIT DE SERVEI ASSEGURADOR

L'any 2022 ha plantejat, sense cap dubte, enormes desafiaments en tots els àmbits (financer, econòmic...), malgrat estar en un entorn complicat en l'àmbit geopolític i macroeconòmic, podem afirmar que el sector ha mostrat una gran solidesa. Des d'una perspectiva de volum de negoci, el sector assegurador ha mostrat, en general, un destacable creixement del 4,65% (un 5% l'exercici anterior), en especial pel que fa referència a l'àmbit de les assegurances de no vida, recuperant, o superant inclús, els nivells pre-pandèmia en determinats segments de negoci.⁷

Pel que fa a les assegurances de No Vida, el volum de les primes emeses han augmentat un 5,21% respecte al mateix període de l'exercici 2021 (increment del 3,3% l'exercici anterior) empès principalment per l'evolució positiva dels negocis de salut, multirisc i cobertes a les empreses, amb uns creixements del 7,00%, 5,69% i 5,14% respectivament.

Quant al negoci de Vida, el volum de primes s'ha incrementat un 3,74% (increment del 7,9% l'exercici anterior) en canvi, el volum d'estalvi gestionat mitjançant assegurances de vida, ha disminuït respecte a l'any anterior en un 1,01%.⁸

Tanmateix, el sector ha preservat els seus nivells de solvència, assolint un 235,3% a finals de 2022, superant amb escreix les exigències que estableix el regulador però situant-lo 5,2 punts per sota de l'any anterior, mostrant un any més la fortalesa del sector.

Quant a les tendències, el mercat assegurador està vivint una etapa de profunda transformació, marcada principalment pel fenomen de la digitalització. Aquesta tendència, que es va veure impulsada durant l'any 2021 a causa de la crisi sanitària de la COVID-19 que ha continuat reforçant la necessitat de les asseguradores de potenciar digitalment els seus canals de distribució per a millorar el compromís dels clients i l'eficàcia de les vendes, oferint un servei ininterromput, una millor experiència i més valor afegit.⁹

En aquest context, el sector s'enfronta a nous reptes com són l'envelliment de la població, el teletreball o la protecció de l'entorn digital, als nous models de negoci basats en la predicció i prevenció, en l'ús i sota demanda, que proveeixen empreses basades en la tecnologia (Insurtech).¹⁰

ÀMBIT DE SERVEI ASSISTENCIAL

Atenció Sanitària Pública

L'any 2022 ha estat un any sense cap esdeveniment, malgrat que el primer semestre hi ha hagut un nivell de la COVID-19 important.

Quant a activitat, l'Hospital Universitari MútuaTerrassa (HUMT) continua sent un hospital preminentment quirúrgic, on un 66% de les altes són de naturalesa quirúrgica enfront de les altes mèdiques i obstètriques. L'HUMT ha incrementat l'activitat quirúrgica, durant l'any 2022 s'han realitzat 16.337 altes quirúrgiques. D'aquesta manera, la Fundació Assistencial de Mútua Terrassa, FPC (FAMT) ha assolit un 102,67% del contracte amb el SCS del 2022 (assoliment del 98% l'exercici precedent). Aquest 2022 també s'ha incrementat l'activitat d'altres mèdiques, s'han realitzat 7.453 altes mèdiques i pràcticament s'ha assolit el contracte d'urgències amb 102.013 urgències.

Pel que fa a les llistes d'espera, la FAMT ha mantingut la tendència de millora assolida en 2021. La llista d'espera quirúrgica no presenta pacients fora del temps de garantia i la llista d'espera de proves diagnòstiques s'ha vist reduïda, de 5.705 pacients (2021) a 3.487 pacients (2022), i les consultes externes han mantingut els bons nivells assolits l'any 2021.

A nivell qualitatiu, la FAMT ha presentat uns millors resultats, per sobre de la mitjana, en complexitat, cirurgia major ambulatoria, mortalitat, estada mitjana preoperatòria i intensitat de registre.

Atenció Sanitària Privada

L'any 2022 s'ha consolidat el nivell de recuperació de l'activitat previ a la pandèmia. Es manté el número de persones que tenen una pòlissa de salut arribant a Catalunya al voltant del 33% de la població.

Continuem amb la manca de professionals mèdics i d'infermeria, situació que pot acabar condicionant el futur d'aquest sector.

L'any 2023 es preveu consolidar aquest increment d'activitat amb la posada en funcionament de les noves instal·lacions de Sabadell i la possible incorporació d'algun nou centre.

⁷ ElEconomista – "Perspectivas 2023 en el sector asegurador: un año de desafíos para el mercado no vida".

⁸ UNESPA – "La facturación del seguro crece un 4,65% en 2022".

⁹ Capgemini y Efma: World Insurance Report 2021.

¹⁰ Trends That Will Shape the Future Of Insurance – Forbes, 2021: How top tech trends will transform insurance – McKinsey & Company, 2021.

2.5 Impacte COVID-19

ÀMBIT DE SERVEI SOCIOSANITARI

A Catalunya, el nostre mercat, l'any 2022 només s'han creat 5 nous centres de gent gran, un total de 424 places, mentre que en paral·lel han tancat alguns centres. Així es repeteix la situació del 2021, on ha quedat un mercat de gent gran gairebé sense creixement en l'oferta, mentre que la població al 2022 ha seguit recuperant la tendència d'envelliment prèvia a la pandèmia, i la població major de 85 anys (franja amb més dependència) ha crescut més de 6.400 persones.

Aquest retorn a la normalitat ha reactivat la necessitat de nous llits de gent gran, que ha animat la necessitat de nous centres. Aquesta s'ha materialitzat bàsicament via iniciativa privada, especialment en la província de Barcelona on es té previst iniciar 39 nous projectes, entre ells 2 projectes impulsats per Fundació Vallparadís FPC.

ÀMBIT DE SERVEI LOGÍSTICA SANITÀRIA

L'any 2022 ha vingut molt condicionat per l'increment dels preus de l'energia i la seva afectació als costos de producció. Aquests increments no s'han pogut repercutir a les tarifes (contractes públics, no corresponsabilització dels clients, ...) el que ha comportat un resultat econòmic negatiu en aquest exercici.

Per l'any 2023 s'ha procedit a la renegociació de tarifes a fi d'incorporar l'increment de costos de l'any 2022 i els previsibles del propi any 2023.

També es preveu el desplegament als hospitals de l'Institut Català de la Salut (ICS) dels serveis adjudicats al concurs adjudicat l'any anterior. D'altra banda es procedirà a l'ampliació de la capacitat productiva derivada d'aquest increment d'activitat.

Respecte a l'Àmbit de Servei Assegurador, durant l'exercici 2022 ha recuperat totalment els valors dels índexs d'activitat de sinistres habituals, en matèria d'assistència sanitària i baixes laborals. La previsió per l'any 2023 és que la COVID-19 tingui una afectació molt baixa.

Respecte a l'any 2021, va anar recuperant els valors dels índexs d'activitat de sinistres usuals, en matèria d'assistència sanitària i baixes laborals, però mantenint un petit diferencial respecte els nivells pre-pandèmics.

Dins l'Àmbit de Servei Assistencial Públic, la presència de la COVID-19 al 2022, especialment en el primer semestre de l'any, no ha dificultat l'activitat assistencial de la Fundació Assistencial de Mútua de Terrassa. Sí que ha tingut impacte en l'absentisme (un 7,2%), que ha baixat respecte al 2021 (un 7,7%) tot i que ha quedat per sobre de l'objectiu 2022.

Malgrat aquest no impacte de la COVID-19 sobre l'activitat assistencial el volum d'aquesta activitat ha estat important amb 1.247 altes COVID-19 i 67.595 PCRs realitzades.

L'Activitat de l'Atenció Sanitària Privada, en el 2021 va estar condicionada per la COVID-19, però molt menys que l'any 2020. Es preveia que l'any 2022 hi hauria un menor impacte, i així ha estat.

No es preveu cap afectació el 2023 derivada de la COVID-19.

Respecte l'àmbit de servei sociosanitari, l'any 2022 ha estat un any en el que paulatinament hem anat tornant a una certa normalitat, convivint amb casos de COVID en els centres fet que ha obligat a mantenir gran part de les mesures de prevenció, contenció i lluita contra el COVID. Tot i això, el fet que quasi tota la població de les nostres residències estigui correctament vacunada ha propiciat que l'impacte sobre la salut de les persones hagi estat molt controlat.

Des del punt de vista de l'entorn econòmic, la pandèmia ens va situar en uns escenaris econòmics nous, amb nous finançaments específics per fer front a la pandèmia, mentre que no es van materialitzar els increments acordats en algunes àrees amb el Departament de Drets Socials, finançaments específics que es van retirar al maig del 2022. Però la situació latent de pandèmia no ha permès retirar part de les mesures que les van ocasionar, generant així una situació de major despesa. Aquesta s'ha agreujat amb

el context inflacionista que s'ha viscut i que ha estat especialment sensible en aquest 2022, tot i que encara s'han pogut contenir els seus efectes, aquests es visualitzaran doblement en el proper 2023, en especial en el referent a les energies (electricitat i gas) i al cost de la restauració (aliments).

Per l'any 2023, es preveu que el camí cap a la normalització es vagi consolidant en els centres i que les mesures organitzatives implantades per prevenir la pandèmia es vagin flexibilitzant, amb el que els recursos necessaris també es puguin anar reduint. S'està negociant amb el Departament de Drets Socials una millora del finançament que a hores d'ara encara no s'ha concretat. Una millora del finançament imprescindible per la sostenibilitat de les places de finançament públic.

Per l'**Àmbit de Servei de Logística Sanitària**, en els exercicis 2022 i 2021, l'activitat derivada de la COVID-19 va comportar l'increment de l'activitat associada als productes de protecció personal concentrada bàsicament fins al primer quadrimestre de l'exercici 2022, però va afectar negativament a la previsió de creixement d'altres productes destinats a les àrees quirúrgiques dels hospitals.

La previsió per l'any 2023 és que la COVID-19 tingui una nul·la incidència i que permeti el desenvolupament normal de les activitats.



03



Gestió de riscos no financers

Les activitats de l'organització estan exposades a diversos riscos. Grup Mútua de Terrassa disposa de mecanismes d'identificació i avaluació, així com de prevenció i mitigació dels impactes més significatius. A més, es realitzen procediments per a la verificació i control d'efectivitat de les mesures implementades.

MODEL DE GESTIÓ I CONTROL DE RISCOS

El model de gestió i control de riscos del Grup Mútua de Terrassa s'estructura d'acord amb el model de les tres línies de defensa i les quatre funcions clau definides en la regulació Solvència II.

Primera línia de defensa

La direcció de cada departament o àrea és responsable d'aplicar la Gestió de Riscos i el Control Intern establerts per la Junta Directiva. Inclou els departaments de caràcter operacional i determinades funcions específiques: gestió actuària, contractació, assessoria jurídica, financera, tecnologia de la informació o gestió de persones, entre d'altres.

Segona línia de defensa

Les funcions o departaments de verificació del compliment i gestió de riscos són responsables d'identificar, mesurar i coordinar el model de gestió de riscos i controlar i supervisar el compliment de les polítiques i estàndards. S'inclouen les tres funcions claus definides en el marc de Solvència II com a segona línia de defensa: Verificació de Compliment, Gestió de Riscos i Actuària.

- La **Funció de Verificació del Compliment** és la responsable d'identificar, avaluar i comunicar els riscos catalogats com d'incompliment normatiu, és a dir, els riscos dels quals pot derivar-se una sanció legal, una pèrdua financera material o una pèrdua reputacional a conseqüència d'incomplir amb la normativa que li aplica.
- La **Funció de Gestió de Riscos** és la responsable de dissenyar i executar el sistema de gestió de riscos de manera que pugui realitzar un seguiment del propi sistema i del perfil de risc de l'Entitat. A més, ha d'identificar i avaluar els riscos emergents.
- La **Funció Actuària** duu a terme les tasques necessàries per coordinar el càlcul de les provisions tècniques i avaluar la seva idoneïtat, a més de formular conclusions sobre la subscripció, la reassurança i la qualitat de la dada.

Tercera línia de defensa

Constituïda per la Funció d'Auditoria Interna, amb responsabilitat d'aportar un nivell de supervisió objectiu i independent de l'efectivitat del sistema de Control Intern de Mútua de Terrassa. La Funció d'Auditoria Interna ha de comprovar l'adequació i l'eficàcia dels processos i el sistema de govern al complet de l'Entitat, així com verificar el compliment de les decisions adoptades per la Junta Directiva, seguint el Pla d'Auditoria establert. Amb la finalitat de garantir la independència de la Funció d'Auditoria Interna, aquesta funció reporta directament un informe amb periodicitat anual a la Junta Directiva, indicant les seves conclusions i recomanacions.

Grup Mútua de Terrassa ha externalitzat la Funció de Verificació del Compliment Legal i la Funció d'Auditoria Interna.

Les quatre funcions fonamentals, Funció de Compliment, Funció Actuarial, Funció de Gestió de Riscos i la Funció d'Auditoria exerceixen les seves comeses de manera independent. D'aquesta forma, la Mutualitat garanteix que cap funció està subjecta a influències que puguin comprometre la seva capacitat per exercir les seves tasques de manera objectiva, imparcial i independent. Així mateix, les persones que exerceixin una funció poden comunicar-se, per pròpia iniciativa, amb qualsevol membre del personal, i disposen de l'autoritat, els recursos i la perícia necessaris, així com d'accés sense restriccions a tota la informació pertinent necessària per complir amb les seves responsabilitats.

CONTROL INTERN

En l'àmbit del Control Intern, cal distingir entre Sistema de Control Intern i Funció de Control Intern, també anomenada Funció de Compliment.

El Sistema de Control Intern el constitueixen els diferents processos de control que té establerts l'Entitat Dominant i estan integrats en el sistema de gestió. L'Entitat disposa d'una eina que, entre altres coses, permet gestionar tots els controls definits i implantar-los en el Sistema de Control Intern, de manera rigorosa, segura i fluida.

D'altra banda, la Funció de Compliment és el perfil de responsabilitat professional que promou, desenvolupa, implanta i fa evolucionar el Sistema de Control Intern. Pel que fa a l'assignació d'aquest perfil professional, l'Entitat separa cada un dels dos objectius, assignant-los a persones diferents, per una banda, un Responsable de la Funció

de Compliment Legal, per una altra un responsable de la funció del compliment de la normativa interna, anomenat Responsable del Compliment Funcional.

Les funcions principals de la Responsabilitat de Compliment Legal són, entre d'altres, assessorar sobre el compliment de la normativa legal, verificar el compliment per l'Entitat de la normativa externa, avaluar l'impacte dels canvis legals i valorar el risc d'incompliment. Mentre que les funcions principals de la Responsabilitat de Compliment Funcional (Normativa Interna) impliquen proposar conjuntament amb compliment legal la Política de Control Intern, establir el Sistema de Control Intern i controlar el compliment de les Polítiques Clau, així com vigilar que es compleixin els controls establerts, entre d'altres.

AUDITORIA INTERNA

L'objectiu principal de l'Auditoria Interna consisteix en analitzar, avaluar i fer el seguiment del nivell d'eficiència i eficàcia del Sistema de Control Intern i de la Funció de Compliment Legal de l'Entitat i informar dels resultats a la Junta Directiva. L'auditoria Interna també té com a objectius l'anàlisi de cadascuna de les funcions i processos clau de la gestió del negoci i en particular dels aspectes més rellevants en cadascun d'aquests processos.

El Pla Director d'Auditoria Interna permet planificar i organitzar la Funció d'Auditoria Interna, focalitzant-la sobre la base dels aspectes que la Junta Directiva consideri de major prioritat. L'horitzó temporal d'aquest pla és plurianual, coincidint amb l'horitzó temporal del Pla Estratègic de l'Entitat. El Pla Director permet concretar en el temps el grau de consecució dels objectius de l'Auditoria Interna que es pretenguin assolir, establir una organització adequada i assignar els recursos necessaris per a fer-ho possible.

Les principals responsabilitats de la Funció d'Auditoria Interna corresponen a aplicar el seu judici expert de manera objectiva, aportar opinió sobre la coherència i factibilitat del Pla Estratègic de l'Entitat, manifestar a la Junta Directiva qualsevol aspecte que li pugui semblar no alineat amb els objectius estratègics de l'Entitat i actuar amb total imparcialitat i independència, evidenciant sempre a la Junta Directiva qualsevol decisió de l'Entitat que li pugui semblar manifestament imprudent.

L'Auditoria Interna emet un informe anual on es tracten les conclusions dels procediments realitzats, d'acord amb el que es preveu en el Pla Director; les conclusions dels procediments realitzats a raó d'eventuals requeriments específics de la Junta Directiva; i el nivell de compliment de les recomanacions incloses en informes anteriors.

AVALUACIÓ INTERNA DELS RISCOS I LA SOLVÈNCIA (ORSA)

L'ORSA (acrònim en anglès d' *Own Risks and Solvency Assessment*) és, a més d'un requisit regulador, la principal eina que disposa l'Entitat per avaluar, documentar i reportar el seu perfil de risc, i alinear-lo amb el pla estratègic i de gestió de capital, per establir les necessitats generals de solvència durant un període planificat de 3 anys, i els medis mitjançant els quals es pretenen satisfer aquestes necessitats.

L'Entitat Dominant proporciona a la Junta Directiva un informe ORSA, articulant informació sobre riscos i solvència, per donar suport a la presa de decisions. L'informe s'elabora d'acord amb la política ORSA i en línia amb el Pla Estratègic. Addicionalment, es realitzen actualitzacions immediatament després de qualsevol canvi significatiu del perfil de risc de l'Entitat.

PERFIL DE RISC PRINCIPALS RISCOS IDENTIFICATS

Tots els riscos als quals està exposada la Mutualitat emanen dels processos operatius, que configuren el Sistema de Gestió de Riscos, i els responsables de la seva gestió són els responsables dels diferents processos del Sistema de Gestió. Gestionar riscos consisteix bàsicament a dur a terme tres accions:

- **Identificar** els riscos per avaluar-los i incorporar-los al mapa de riscos.
- **Avaluar** els riscos amb la finalitat de servir de referència per prioritzar la necessitat de mitigar-los.
- **Mitigar** els riscos elaborant el control adequat que permeti que es redueixi la seva probabilitat d'ocurrència i/o el seu impacte.

Els principals riscos identificats per la Mutualitat són els següents:

- **Risc de Subscripció:** correspon al risc de pèrdua o de modificació adversa del valor dels compromisos contrets en virtut de les assegurances, a causa de la inadequació de les hipòtesis de tarifació i constitució de provisions.
- **Risc de Mercat:** es tracta de la pèrdua que pot presentar una cartera, un actiu o un títol en particular, originada per canvis i/o moviments adversos en els factors de risc que afecten el seu preu o valor final.
- **Risc Creditici:** es tracta del risc que existeix quan es dona la possibilitat que una de les parts d'un contracte financer sigui incapaç de complir amb les obligacions financeres contretes, fent que l'altra part del contracte incorri en una pèrdua.
- **Risc de Liquiditat:** fa referència a la pèrdua potencial ocasionada per esdeveniments que afectin la capacitat de disposar de recursos per fer front a les obligacions de l'Entitat.

- **Risc Operacional:** s'entén qualsevol fallada o deficiència futura, dins de les activitats operacionals de la companyia, que poden obstaculitzar l'assoliment dels objectius estratègics, operatius i/o financers, o que puguin arribar a generar pèrdues importants.
- **Risc Reputacional:** es tracta del risc de pèrdua en què pot incórrer Mútua Terrassa per desprestigi, mala imatge, publicitat negativa, certa o no, respecte de la institució i les seves pràctiques de negocis, que causi pèrdua de clients, disminució d'ingressos o processos judicials.
- **Risc Estratègic:** correspon al risc que sorgeix com a resultat de l'elecció d'objectius estratègics; les estratègies comercials, els recursos utilitzats per aconseguir aquests objectius, la qualitat de la implementació i/o la situació dels mercats en els quals opera la companyia. L'Entitat gestiona aquest risc en el marc de seguiment continu del Pla Estratègic.

En relació amb els **riscos de sostenibilitat**, la Mutualitat està fent els passos adequats per adaptar-se al Reglament Delegat (UE) 2021/1256 publicat el 2 d'agost de 2021. Aquest reglament realitza les modificacions necessàries al Reglament de Solvència II del 2015 per incorporar el risc de sostenibilitat en tots els aspectes de governança, gestió de riscos, presa de decisions i divulgació d'informació a les asseguradores (tant pel que fa a les inversions com als passius actuàrials).

L'Entitat Dominant, a través de l'aplicació de les polítiques definides per la Junta Directiva i del Sistema de Gestió de Riscos i Control Intern, gestiona adequadament els riscos exposats, identificant les tasques i activitats a portar a cap amb procediments clarament definits.

Per a més informació, podeu consultar els informes sobre la situació financera i de solvència de Mútua de Terrassa, disponibles en la pàgina web.

Pel que fa a la resta de societats del Grup, els principals riscos identificats són els següents:

- Risc de producte/servei.
- Risc de morositat.
- Risc de mercat.
- Risc d'inventari.
- Risc de subministrament.

El Grup porta terme de forma periòdica, a través de les corresponents Direccions Econòmiques i Direcció Financera Corporativa, el seguiment i avaluació dels esmentats riscos per tal de verificar la seva correcta evolució.

SEGURETAT TIC I CIBERSEGURETAT

Davant la rellevància que han cobrat els riscos de ciberseguretat en els últims anys, **MútuaTerrassa**¹¹ ha establert un marc de control de la seguretat dels Sistemes d'Informació i la protecció de la informació corporativa, de clients, proveïdors i empleats.

Les entitats del conjunt de **MútuaTerrassa** estableixen les mesures de protecció dels sistemes d'informació que es plasmen en polítiques i procediments per garantir la seguretat en els accessos i fer front a les noves ciberamenaces.

MútuaTerrassa disposa d'un equip intern d'especialistes en TIC, centralitzat en l'entitat dependent Egarmatic, SA, responsable de garantir l'adequació de les mesures de protecció als riscos de ciberseguretat.

Entre d'altres, durant l'exercici 2022 s'han portat a terme les següents accions:

Revisió i avaluació continuada dels sistemes d'informació i els controls de seguretat:

- Posada al dia de pegats crítics als servidors.
- Actualització sistemàtica dels pegats de seguretat als servidors Microsoft Windows.
- Revisió periòdica sistemàtica dels accessos VPN realitzats pels proveïdors.

Formació i conscienciació del personal i els col·laboradors externs:

- Llançament de múltiples comunicacions de conscienciació sobre riscos de ciberseguretat i frau digital a través del correu electrònic.
- Realització de campanyes de phishing simulat.
- Posada a disposició dels usuaris d'un curs-guia en ciberseguretat.
- Autenticació amb doble factor per accessos remots tant per empleats com proveïdors i casos puntuals (VPN, IPsec).
- Desenvolupament d'un programari per informar a usuaris i els seus comandaments dels recursos assignats (entre ells aplicacions i directoris de xarxa) de forma que participin activament en la seguretat.

Disaster Recovery:

- Estudi i planificació del desplegament d'un segon CPD per a desplegar mesures de Disaster Recovery.

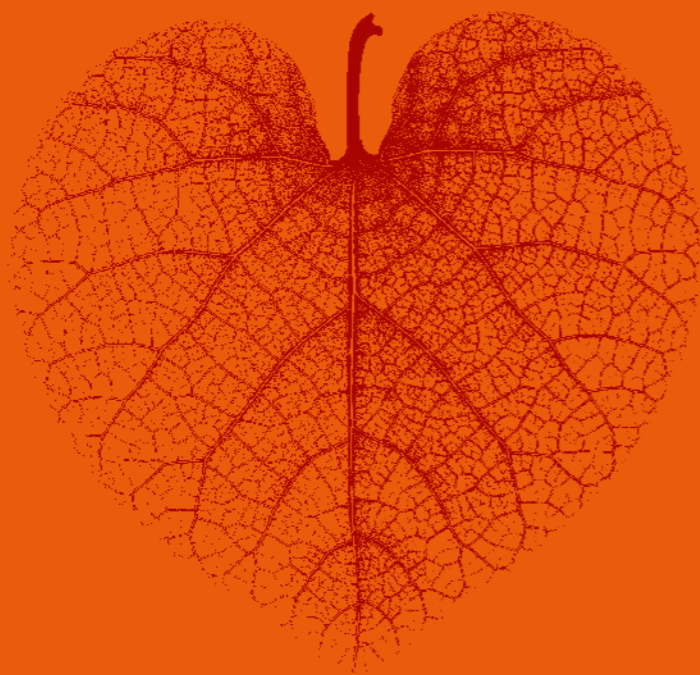
-Especialització Ciberseguretat

- Nova posició per incorporar un tècnic especialista dedicat a la Ciberseguretat.

Amb l'objectiu de protegir la seguretat de les dades de caràcter personal i de la informació confidencial de la qual n'és titular l'Entitat, totes les persones amb accés als sistemes informàtics i telemàtics i a les bases de dades de l'entitat (empleats, col·laboradors, personal docent i estudiants, així com els prestadors de serveis per compte de **MútuaTerrassa**) resten obligats a complir la "Normativa Interna per als treballadors i col·laboradors de **MútuaTerrassa** en relació amb els sistemes d'informació i la confidencialitat de dades".

11. **MútuaTerrassa** fa referència al Grup Mútua de Terrassa amb les seves entitats dependents i a les fundacions vinculades.

04



Informació sobre qüestions mediambientals¹²

MútuaTerrassa ha dissenyat i està desplegant una estratègia ambiental, entorn de “Compromís Verd”, a partir d’un Pla d’Acció Climàtica. S’ha considerat que fixar com a objectiu prioritari descarbonitzar l’activitat de l’organització permet tenir una actuació que interpel·la tots els vectors, des d’economia circular a la mobilitat sostenible, passant per la transició energètica o la recerca en l’àmbit de salut i canvi climàtic. Val a dir, però, que **MútuaTerrassa** ha fet una feina excel·lent en aquests àmbits al llarg del darrer decenni. Es tracta, doncs, de donar-hi coherència amb una unitat de relat i amb una visió estratègica d’accions, fins ara, només juxtaposades.

La primera decisió ha estat l’adhesió als “Acords Voluntaris de la Generalitat de Catalunya per a la reducció de les emissions dels gasos d’efecte d’hivernacle”. Això ha permès de parametritzar tota activitat en termes de petjada de carboni, tones d’emissions de CO2 o equivalent emeses. Ha sigut i és un procés complex. Tanmateix, ara es disposa d’uns indicadors homologables en l’àmbit extern i intern i, sobretot, un punt de partida quantitatiu que permet fixar objectius de millora anuals perfectament avaluables, en aquest cas per la mateixa Generalitat de Catalunya a través de l’Oficina Catalana del Canvi Climàtic.

Si **MútuaTerrassa** fos una organització, empresa o institució ordinària, s’aturaria aquí, desplegant una feina ingent a l’hora de reduir la petjada de carboni, generalitzant l’energia fotovoltaica per atendre les seves necessitats o emprant productes de cobertura tèxtil reutilitzables per als seus professionals en el bloc quirúrgic. Però **MútuaTerrassa** és un grup d’entitats de benefici social de l’àmbit de la salut i l’atenció a les persones.

El punt de partida és la premissa que medi ambient i salut són indissociables: la salut del planeta és la salut de les persones. Per tal de contribuir a la millora de la salut de la societat, el Grup reafirma solemnement el seu compromís amb la cura del medi ambient.

Per tant, primer de tot, cal no ser nocius. Primer, no fer mal. PRIMUM NON NOCERE. Aquest és el punt de partida del Jurament Hipocràtic que fan els sanitaris que pertanyen a l’organització, sanitaris en el sentit més ampli de l’expressió.

Si el sector de salut de tot el món es convertís en un país, seria el cinquè país més contaminant del món en termes d’emissió de gasos d’efecte d’hivernacle (després de la Xina, els Estats Units, l’Índia i Rússia). És una contradicció sagnant que aquells que tenen encomanada la salut de la ciutadania, siguin els principals causants dels elements que la malmetran: la pèrdua de biodiversitat (que fa que determinats patògens saltin

¹² Donat que en alguns casos les societats incloses en el perímetre de report comparteixen espai amb altres societats que queden fora del seu abast, s’han realitzat estimacions tenint en compte criteris homogenis que reflecteixen la realitat de l’organització i permeten la comparabilitat de les dades (com per exemple la superfície ocupada o els punts de generació).

4.1 Economia circular. Prevenició i Gestió de Residus

directament d'animals a persones o provoquin epidèmies), la contaminació atmosfèrica, l'increment de temperatures (que pot provocar la irrupció de malalties vectorials pròpies d'altres latituds) o la irrupció de plàstics als mars i oceans que ens impacten l'organisme a través de la cadena alimentària.

Cal revertir aquesta tendència. Cal fer-ho, però també cal sensibilitzar.

És en aquest context on s'ha de realçar l'autoritat “moral” dels professionals “de bata blanca” a l'hora d'actuar com a prescriptors de sostenibilitat. **MútuaTerrassa** arriba a prop de 300.000 usuaris tant de la xarxa pública (usuaris del CatSalut), com de mutualistes. La clau és que els que “vetllen per mi” puguin fer una pedagogia directa: allò que tingui a veure amb el medi ambient tindrà un impacte directe en “la meua salut”.

No es tracta només que **MútuaTerrassa** sigui exemplar en termes ambientals, sinó que inspirar la ciutadania a ser-ne.

Perquè ens fem pròpia aquella màxima que el planeta no és l'herència que ens fan els pares sinó un préstec que ens fan els nostres fills. I ens conjurem a tornar-los-el amb tones de responsabilitat i de respecte.

Axioma és, dins del Grup Mútua de Terrassa, l'empresa especialitzada en implantar solucions integrals i serveis de suport sanitari a les organitzacions de l'àmbit de la salut. Entre les seves activitats, es troba la provisió, distribució, gestió i higiene de material tèxtil sanitari reutilitzable per als centres sanitaris de Catalunya.

En allò que fa referència al bloc quirúrgic, en una operació major, emprar bates estèrils i llençols de cobertura reprocessats en lloc de material d'un sol ús representa un estalvi de 3,5 kg per intervenció. Més enllà, hi ha els pijames d'aire net, que pesen 0,2 kg cadascun i se n'utilitzen uns 300 diaris (60 kg estalviats cada dia respecte del material d'un sol ús). Actualment, el Grup està treballant en el projecte de traslladar aquesta informació a cada usuari que hagi estat intervingut a l'Hospital Universitari MútuaTerrassa en el seu informe d'alta, incorporant-hi l'indicador de la petjada de carboni: “atès que en la seva intervenció **MútuaTerrassa** utilitza material de protecció tèxtil reutilitzable en el quiròfan, hem reduït la petjada de carboni un 54% respecte de quan utilitzàvem material d'un sol ús. Protegim la salut del planeta, protegim la seva salut”. Es tracta de fer pedagogia sobre els conceptes “petjada de carboni” i “canvi climàtic”. Traslladar-los que avui ja no són qüestions perifèriques, ni tangencials, ni remotes, sinó nuclears.

MútuaTerrassa ha acreditat, d'altra banda, que la provisió, la distribució, la gestió i la higiene de material tèxtil reutilitzable no només és més sostenible en termes ambientals i més rendible econòmicament, sinó també més fiable en termes de fiabilitat en l'abastiment. Això s'ha evidenciat en els moments de màxima pressió assistencial en la crisi de la COVID-19, l'any 2020; aquells centres sanitaris que empraven material de protecció d'un sol ús (procedent de manera majoritària del sud-est-asiàtic) van quedar desproveïts. Els centres proveïts amb material reutilitzable van tenir sempre elements de protecció a punt.

Axioma disposa d'un sistema de gestió ambiental conforme amb la norma UNE-EN-ISO 14001:2015 per a les seves activitats de rentada i esterilització de roba, material sanitari i quirúrgic, així com també, la compra, l'emmagatzematge i la distribució de material sanitari.

4.2 Ús sostenible dels recursos

Residus no perillosos:

L'any 2022, els principals residus no perillosos generats pel Grup Mútua de Terrassa han estat residu banal, cartó i plàstic i paper amb un volum total de 244 tones (323 tones el 2021), dels quals gairebé el 19% han pogut ser segregats per reciclatge.

RESIDUS NO PERILLOSOS GENERATS	2022 (T)	2021 (T)
BANAL ¹³	198	262
CARTRÓ I PLÀSTIC	42	44
PAPER	4	17

Residus perillosos:

En relació amb els residus perillosos, el Grup ha generat un total de 109.116 litres (104.096 litres el 2021) de residus sanitaris del Grup III i IV¹⁴. En aquest cas el destí dels residus correspon a incineració o esterilització i abocador.

RESIDUS PERILLOSOS GENERATS	2022 (L)	2021 (L)
RESIDUS SANITARIS GRUP III I IV	109.116	104.096

¹³ El residu banal és la fracció residual que es compon d'una barreja heterogènia de diferents materials.

¹⁴ Els residus sanitaris de Grup III inclouen residus sanitaris infecciosos, agulles i material punxant i tallant, cultius i reserves d'agents infecciosos, etc. Els residus sanitaris de Grup IV inclou residus químics, medicaments caducats, olis minerals i sintètics, residus de laboratoris radiològics, residus radioactius, etc.

MútuaTerrassa aposta per fer un ús racional i sostenible dels recursos en el dia a dia i en l'execució de la seva activitat.

Axioma utilitza un sistema de dosificació de sabó programat a la bugaderia que permet obtenir dades i alarmes per assegurar l'òptima dosificació durant tot el procés de rentat.

Amb l'objectiu de reduir el consum d'aigua, algunes de les Societats del Grup Mútua Terrassa han instal·lat airejadors, aixetes i atomitzadors d'aigua, que barregen aire i aigua per efecte de la pressió, aconseguint així una reducció en els litres consumits. L'any 2022 destaquem dues accions rellevants en l'estalvi d'aigua: la compra d'equips amb baix consum d'aigua (túnels de rentada de la bugaderia) i l'eliminació de torres de refrigeració per aigua al Parc Logístic de Salut.

Durant l'any 2022, el Grup ha realitzat un consum d'aigua de 92.746m³ (118.038m³ el 2021), procedent principalment de la xarxa municipal.

CONSUM D'AIGUA	2022 (m3)	2021 (m3)
SUBMINISTRAMENT D'AIGUA MUNICIPAL	89.956	115.152
CONSUM D'AIGUA SUBTERRÀNIA	2.790	2.887

Amb l'objectiu d'emprar els recursos de manera sostenible, les societats del Grup amb una major relació o impacte en el medi ambient implementen mesures per a millorar l'eficiència energètica, com per exemple la instal·lació de detectors de presència, sistemes de control horari i enlluminat LED, l'ús de panells solars tèrmics, la disposició de vàlvules termostàtiques en radiadors de calefacció i la instal·lació d'equips de ventilació amb recuperació de calor; totes contribueixen a l'estalvi energètic. Cal destacar la substitució d'una màquina d'absorció al Parc Logístic de Salut durant l'exercici 2022, que generava fred mitjançant un procés de combustió de gas natural, per dues noves refredadores elèctriques d'alta eficiència. Aquesta acció ha comportat la reducció del consum de gas en un 40% i de les emissions en CO₂ equivalents, tot això sense incrementar el consum en electricitat. També s'han adquirit nous vehicles elèctrics i s'han instal·lat carregadors.

4.3 Canvi climàtic

El consum total energètic l'any 2022 del Grup Mútua de Terrassa ha estat de 68.551 Gigajoules (96.444 Gigajoules al 2021).

CONSUM DIRECTE D'ENERGIA	2022 (GJ)	2021 (GJ)
DIÈSEL	426	313
GAS NATURAL	49.152	76.646
PROPÀ	289	270
CONSUM INDIRECTE D'ENERGIA	2022 (GJ)	2021 (GJ)
ELECTRICITAT NO RENOVABLE	17.450	17.990
ELECTRICITAT RENOVABLE	1.234	1.225

MútuaTerrassa ha realitzat els darrers exercicis el càlcul de la petjada de carboni que van emetre totes les seves activitats (incloent-hi les fundacions vinculades al Grup i les seves entitats dependents) verificant-la externament per una empresa especialitzada. Aquest càlcul va permetre identificar que per l'exercici 2021 el 27% de l'impacte sobre petjada de carboni es devia a les emissions directes i un 73% a les emissions indirectes (un 16% de les indirectes derivades del consum elèctric). En l'exercici 2020: el 31% de l'impacte sobre petjada de carboni es devia a les emissions directes i 69% a les indirectes (un 22% de les indirectes derivades del consum elèctric).

Aquestes dades varen ajudar a posar el focus de les actuacions en matèria de sostenibilitat. Aquesta verificació va ser el primer pas cap a d'altres de posteriors amb més benefici mediambiental, com ara la reducció de les emissions mitjançant projectes o la seva compensació.

Com a part del compromís amb el medi ambient, MútuaTerrassa és signant dels acords voluntaris amb la Generalitat de Catalunya per a la reducció d'emissions de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH). Aquests s'emmarquen en una voluntat de col·laboració conjunta per aprofundir en la lluita contra el canvi climàtic, a través de l'economia circular, la transició energètica, la mobilitat sostenible i la recerca sobre els efectes del canvi climàtic en la salut de les persones. Mitjançant aquest acord, les organitzacions que s'adhereixen es comprometen a fer un seguiment de les seves emissions de GEH i establir un pla d'accions per reduir-les.

L'any 2022, les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle totals de Grup Mútua de Terrassa han estat 3.784 T CO₂eq (4.913 T CO₂eq el 2021).

EMISSIONS DE GASOS D'EFECTE HIVERNACLE ¹⁵	2022 (T CO ₂ EQ)	2021 (T CO ₂ EQ)
EMISSIONS ABAST 1 Emissions directes generades a través del consum de dièsel, gas natural i propà.	2.533	3.914
EMISSIONS ABAST 2 Emissions indirectes pel consum d'electricitat.	1.251	999

El Grup Mútua de Terrassa no manté cap partida de naturalesa mediambiental que pugui ser significativa, tal com es detalla en la memòria de comptes anuals.

¹⁵ Càlcul estimat pel Grup, pendent del càlcul definitiu verificat per un consultor extern. Per a la conversió s'han utilitzat els factors d'emissió de l'Oficina Espanyola del Canvi Climàtic (Versió 17, Abril de 2021): Dièsel (2,467 kgCO₂/l), Gas natural (0,182 kgCO₂/kWh), Propà (2,938 kgCO₂/kg), Electricitat (0,20 kgCO₂/kWh). En alguns casos el consum elèctric disposa de certificat d'origen renovable (0 kgCO₂eq/kWh).

4.4 Contaminació

Donat el model de negoci i el tipus d'activitat que realitza, el Grup Mútua de Terrassa no genera una contaminació atmosfèrica significativa, per tant la posada en marxa de mesures per a la seva prevenció i reducció no és un aspecte essencial pel Grup.



05



Informació sobre qüestions socials i relatives al personal

5.1 Ocupació

Grup Mútua de Terrassa compta amb polítiques de recursos humans articulades en quatre eixos estratègics: proporcionar un entorn de treball saludable, confortable i segur; involucrar a les persones en els objectius i en els resultats de l'Organització; disposar i construir una organització excel·lent amb professionals competents; i gestionar adequadament els recursos professionals adaptant-los a les necessitats de l'Organització. Entre els seus compromisos, el Grup fomenta l'equilibri personal-professional, el respecte, la integració i els components ètics, oferint un entorn de treball de qualitat, proper i fiable. A més, gestiona les persones d'acord amb els estàndards de qualitat definits per l'organització, independentment de la unitat organitzativa que porti a terme la part del procés de gestió.

Adicionalment, el Grup integra en la gestió de persones, sistemes de qualitat i millora contínua independents i de solvència contrastada.

El Grup compta amb 488 persones treballadores en plantilla a data 31 de desembre de 2022 (467 persones a data 31 de desembre de 2021). Si ens referim a **Mútua-Terrassa**¹⁶, la plantilla mitjana corresponent a l'exercici 2022 és de 4.648 persones (4.518 persones a l'exercici anterior).

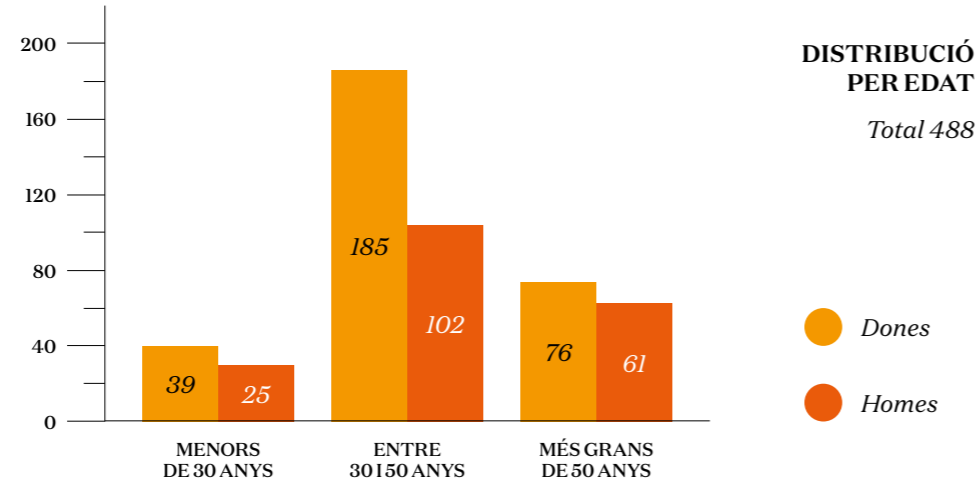
¹⁶ MútuaTerrassa fa referència al Grup Mútua de Terrassa amb les seves entitats dependents i a les fundacions vinculades.

A continuació, s'indica el nombre total i distribució de la plantilla per gènere, edat, classificació professional i modalitat de contracte de treball:

Plantilla a data de tancament 2022

DISTRIBUCIÓ PER EDAT

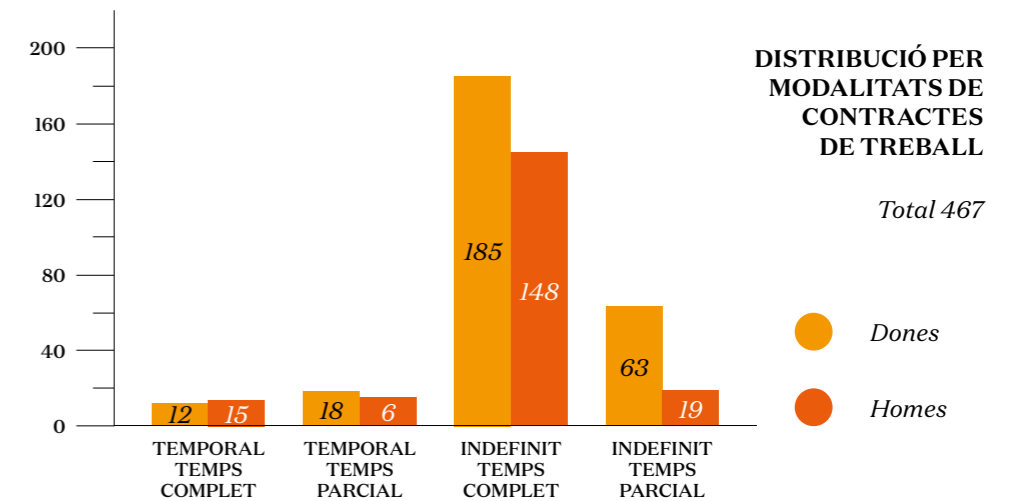
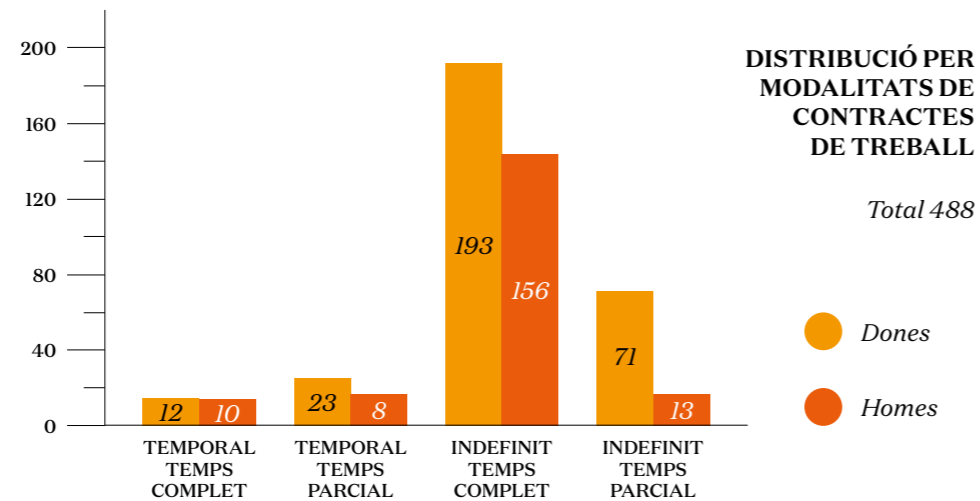
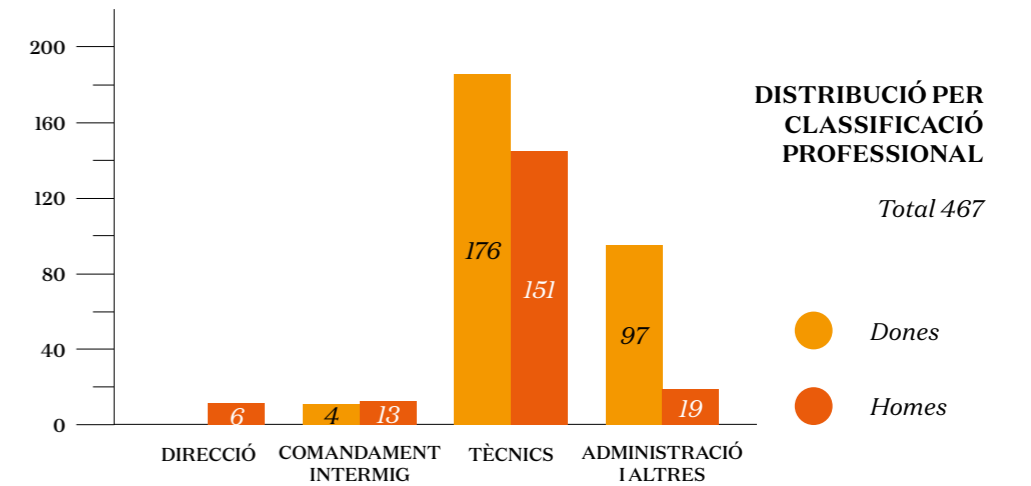
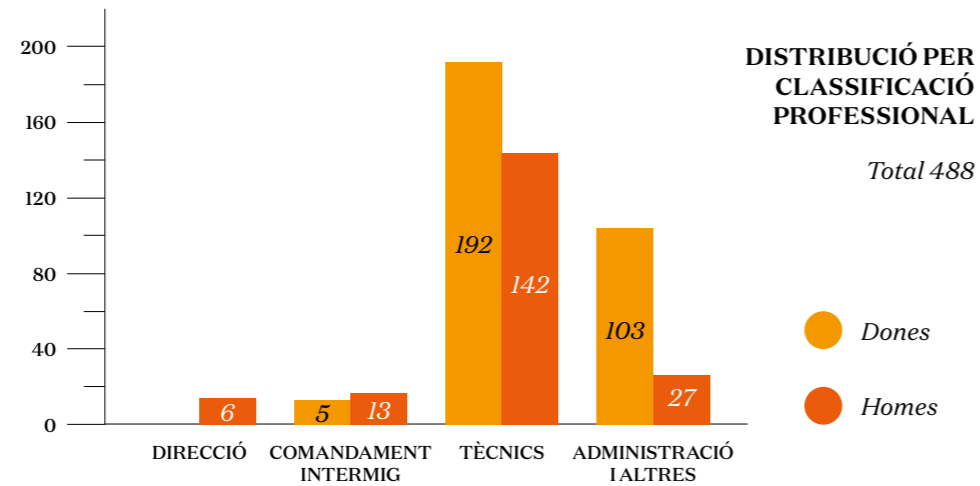
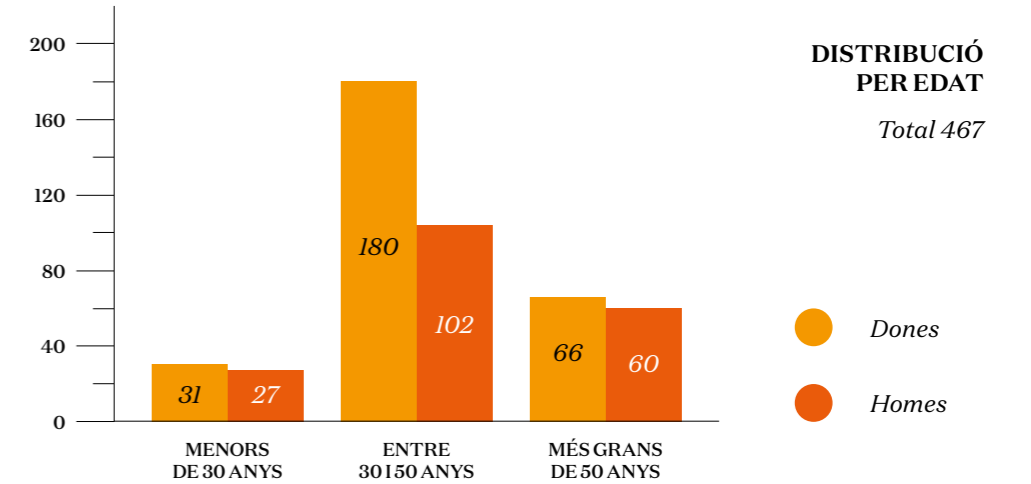
● Dones: 300
● Homes: 188



Plantilla a data de tancament 2021

DISTRIBUCIÓ PER EDAT

● Dones: 278
● Homes: 189



Mitjana anual d'empleats 2022

Total 444,39

A continuació, s'indica la mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per gènere, edat i classificació professional:

	TEMPORAL T. COMPLET		TEMPORAL T. PARCIAL		INDEFINIT T. COMPLET		INDEFINIT T. PARCIAL		TOTAL	
	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H
DISTRIBUCIÓ PER EDAT										
MENORS DE 30 ANYS	5,30	3,06	9,79	5,11	7,19	10,61	6,40	1,63	28,67	20,41
ENTRE 30 I 50 ANYS	6,90	4,10	3,57	0,70	123,23	89,49	36,78	4,42	170,48	98,72
MÉS GRANS DE 50 ANYS	2,51	1,25	1,02	0,13	55,92	53,07	9,22	2,97	68,68	57,43
DISTRIBUCIÓ PER CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL										
LLOCS DE DIRECCIÓ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,63	0,00	2,63
LLOCS DE COMANDAMENT	0,00	0,00	0,00	0,00	3,72	11,51	0,25	1,19	3,97	12,70
LLOCS TÈCNICS	10,37	7,08	7,48	5,74	126,12	119,43	32,63	5,34	176,60	137,59
LLOCS D'ADMINISTRACIÓ I ALTRES	4,34	1,33	6,90	0,20	56,50	20,24	19,51	1,87	87,26	23,64
TOTAL	14,71	8,41	14,38	5,94	186,34	153,18	52,39	9,03	267,83	176,56

Mitjana anual d'empleats 2021

Total 430,4

	TEMPORAL T. COMPLET		TEMPORAL T. PARCIAL		INDEFINIT T. COMPLET		INDEFINIT T. PARCIAL		TOTAL	
	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H
DISTRIBUCIÓ PER EDAT										
MENORS DE 30 ANYS	6,1	9,0	10,1	2,3	4,3	13,5	5,4	2,1	26,1	26,8
ENTRE 30 I 50 ANYS	8,7	11,9	3,5	1,4	122,0	75,7	34,7	5,2	168,9	94,1
MÉS GRANS DE 50 ANYS	3,7	1,3	0,5	0,5	48,0	49,2	8,0	3,4	60,1	54,3
DISTRIBUCIÓ PER CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL										
LLOCS DE DIRECCIÓ	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,8	0,0	2,8
LLOCS DE COMANDAMENT INTERMIG	0,00	0,0	0,0	0,0	4,1	10,6	0,0	1,2	4,1	11,8
LLOCS TÈCNICS	12,0	20,8	8,2	3,0	119,5	111,6	30,3	7,3	170,1	142,8
LLOCS D'ADMINISTRACIÓ I ALTRES	6,5	1,4	5,9	1,1	50,6	14,1	17,8	1,2	80,9	17,9
TOTAL	18,5	22,2	14,1	4,2	174,2	138,3	48,1	10,6	255,1	175,2

A continuació, s'indica el nombre d'acomiadaments per gènere, edat i classificació professional:

Acomiadaments 2022

DISTRIBUCIÓ PER EDAT

MENORS DE 30 ANYS
ENTRE 30 I 50 ANYS
MÉS GRANS DE 50 ANYS

DISTRIBUCIÓ PER CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL

LLOCS DE DIRECCIÓ
COMANDAMENT
LLOCS TÈCNICS
LLOCS D'ADMINISTRACIÓ I ALTRES

TOTAL

14

Acomiadaments 2021

DONES HOMES

MENORS DE 30 ANYS
ENTRE 30 I 50 ANYS
MÉS GRANS DE 50 ANYS

LLOCS DE DIRECCIÓ
COMANDAMENT
LLOCS TÈCNICS
LLOCS D'ADMINISTRACIÓ I ALTRES

6

Com a principi del compromís social de Grup Mútua de Terrassa, l'entitat promou la integració laboral de les persones amb discapacitat considerant els àmbits professionals més idonis en funció del perfil.

Durant l'any 2022 han treballat al Grup un total de 20 persones amb alguna discapacitat (15 persones a l'exercici anterior).

Mútua Terrassa és fundadora i forma part del Patronat de Fundació Integralia Vallès FPC, que és un centre especial de treball amb una plantilla mitjana per l'exercici 2022 de 57 persones, totes elles amb grau de discapacitat o gran discapacitat (56 persones a l'exercici anterior).

Més enllà d'assegurar que tots els col·laboradors perceben el salari que estableix la normativa laboral de referència, especialment els convenis col·lectius, **Mútua** Terrassa treballa per aplicar un sistema de compensació equitatiu internament i competitiu externament, capaç d'atraure, i fidelitzar els col·laboradors.

La Mutualitat compta amb una Política de Compensació adaptada al marc legal de solvència II amb l'objectiu de definir els requisits sobre les remuneracions a l'efecte d'una gestió prudent i adequada de l'activitat i a fi d'evitar mecanismes de remuneració que fomentin l'assumpció excessiva de risc.

Els principis de la Política de Compensació de l'Entitat són l'Equitat Interna i la Competitivitat Externa.

Les pràctiques de compensació s'apliquen d'acord amb l'estratègia global, de gestió i comercial del Grup Mútua de Terrassa, els seus objectius, el seu perfil de risc, les pràctiques de gestió de riscos i el rendiment i els interessos a llarg termini en conjunt, i comprenen així mateix mesures dirigides a evitar els conflictes d'interessos. D'altra banda, el compromís dels col·laboradors de l'Entitat pot veure's recompensat amb les polítiques de retribució variable que per a cada línia de negoci puguin posar-se en funcionament. La retribució variable té pesos i sistemes de valoració diferenciats pels professionals en tasques de venda de productes i/o serveis, de la resta de professionals.

Els objectius a fixar per a la valoració de la retribució poden ser qualitius o quantitatius, i es tenen en compte els resultats globals del Grup, els globals de l'Àmbit de Servei o Funció Corporativa propis, els específics de la Direcció o Departament propis, específics del lloc de treball propi i l'avaluació de l'acompliment. El Grup Mútua de Terrassa no té subscrit cap contracte d'Alta Direcció. Es considera personal d'Alta Direcció als directius que intervenen en la planificació econòmica i estratègica del Grup. El personal inclòs sota la categoria de "comandaments" es correspon a personal amb altres funcions directives. El personal inclòs en ambdues categories es considera personal directiu.

A continuació, s'indiquen les remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregades per gènere, edat i classificació professional:

Remuneracions mitjanes (euros)¹⁷

		2022	2021
PER GÈNERE	DONES	24.811	23.842
	HOMES	35.447	34.441
DISTRIBUCIÓ PER EDAT	MENORS DE 30 ANYS	18.704	17.702
	ENTRE 30 I 50 ANYS	27.657	26.609
	MÉS GRANS DE 50 ANYS	34.037	32.981
DISTRIBUCIÓ PER CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL	DIRECTIUS (EN LLOCS DE DIRECCIÓ I COMANDAMENTS) ¹⁸	99.529	98.165
	LLOCS TÈCNICS	24.890	24.273
	LLOCS D'ADMINISTRACIÓ I ALTRES	25.714	24.914

¹⁷ Per al càlcul de les remuneracions mitjanes s'ha tingut en compte tots els conceptes retributius, equiparant a temps de treball anual i/o a jornada completa la remuneració d'aquelles persones que han treballat un temps inferior a 12 mesos i/o amb jornada parcial o reduïda. Queden exclosos alguns conceptes variables que es donen durant l'any (hores extres, guàrdies, complements empresa a les baixes, plusos i complements per festivitats/nocturnitats esporàdics, etc.)

¹⁸ S'informa de manera separada a la taula a continuació la remuneració mitjana dels directius incloent-hi la retribució variable, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe, expressada en euros.

Remuneracions mitjanes dels directius (en llocs de Direcció i Comandament) (euros)

		2022	2021
PER GÈNERE	DONES	61.188	55.170
	HOMES	95.010	92.653

Tal com s'assenyala a l'article 29 dels Estatuts de l'Entitat Dominant els càrrecs de la Junta Directiva "són obligatoris, honorífics i gratuïts, i, per tant, incompatibles amb l'exercici de funcions remunerades per l'Entitat..."

La bretxa salarial fa referència a la diferència entre el salari d'homes i dones, calculada com la diferència entre el salari mitjà dels homes i el de les dones, dividit entre el salari mitjà dels homes, expressat com a percentatge. La bretxa salarial es presenta en la següent taula:

Bretxa salarial per gènere¹⁹

		2022	2021
CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL	LLOCS DE DIRECCIÓ*	N.A	N.A
	LLOCS DE COMANDAMENTS	22%	31%
	LLOCS TÈCNICS	4%	5%
	LLOCS D'ADMINISTRACIÓ I ALTRES	31%	35%

(*) Totes les persones incloses sota la categoria de "direcció" són homes.

¹⁹ La diferència salarial superior al 25% de la classificació en llocs de Comandaments, a l'exercici 2021, ve causada per la incorporació de diferents perfils en aquesta posició, amb remuneracions diferents en funció de la responsabilitat. Addicionalment, les dones, que només són 5, estan situades en un nivell de responsabilitat inferior en comparació amb els homes que són 13. En llocs d'Administració i altres, tant l'exercici 2022 com el 2021, la diferència salarial ve causada per la incorporació de posicions de coordinació d'administració, amb un salari superior, i l'existència de diferents categories professionals de conveni per a les posicions d'administració, també amb salaris més elevats.

5.2 Organització del treball

El departament de Recursos Humans, fomenta una cultura on es manifesti la importància de gestionar adequadament els recursos, les persones i el seu temps.

El Grup no realitza distincions per gènere a l'hora de fomentar i garantir l'exercici responsable dels seus drets per part d'ambdós progenitors.

Durant el 2022 ha estat registrat un total de 65.351 hores d'absentisme en tot el Grup, d'acord amb la següent distribució (63.647 hores d'absentisme a l'exercici anterior):

Absentisme (hores)

	2022	2021
ACCIDENTS DE TREBALL	3.403	1.785
CONTINGÈNCIA COMUNA	44.900	41.377
CONTINGÈNCIA PROFESSIONAL	0	260
MATERNITAT/PATERNITAT	11.877	11.595
COVID-19	5.171	8.629
TOTAL	65.351	63.647

5.3 Salut i Seguretat

En aquest àmbit, Grup Mútua de Terrassa treballa per garantir que s'ofereix un entorn de treball idoni que afavoreixi el benestar físic i psíquic dels col·laboradors en el seu àmbit laboral, vigilant i promocionant la seva salut. Tant la seguretat com la prevenció de riscos laborals són dos aspectes molt importants per a la companyia.

Per aquest motiu, el Grup determina una sèrie de mesures preventives dins del primer trimestre de cada any natural amb l'objectiu d'eliminar o minimitzar el risc i millorar les condicions de treball dels professionals. Aquestes mesures i millores es publiquen anualment i de forma individualitzada per centre de treball en un document anomenat Planificació d'Activitats Preventives, després de passar per un procés de proposta de planificació, incloent-hi la revisió de les mesures pendents de l'any passat i la prioritza-ció dels requeriments provinents d'Inspecció de treball, sigui quin sigui el seu valor de risc.

A continuació, es mostren els números d'accidents de treball ocorreguts en el Grup el 2022 i 2021, així com el corresponent índex de freqüència i gravetat:

Accidents de treball

	2022		2021	
	DONES	HOMES	DONES	HOMES
TOTAL ACCIDENTES DE TREBALL AMB BAIXA (INCL. IN ITINERE)	35	7	14	10
TOTAL ACCIDENTES DE TREBALL SENSE BAIXA (INCL. IN ITINERE)	12	7	5	6

Índex d'Accidentabilitat

	2022		2021	
	DONES	HOMES	DONES	HOMES
ÍNDEX DE FREQÜÈNCIA ²²	83,61	25,10	30,11	33,16
ÍNDEX DE GRAVETAT ²³	1,5	0,75	2,23	0,39

A més, el 2022 no hi ha hagut cap malaltia professional (en l'exercici anterior va haver-hi una malaltia professional que va afectar a un home).

²² Fórmula utilitzada: Nombre d'accidents de treball amb baixa (inclou in itinere) / nombre total d'hores treballades *1.000.000

²³ Fórmula utilitzada: Nombre de jornades perdudes per accident de treball / nombre d'hores treballades *1.000

5.4 Relacions socials

Des de l'inici de la pandèmia de coronavirus Covid-19 **Mútua**Terrassa també ha desenvolupat una sèrie de mesures preventives i de gestió relacionades amb els riscos per a la salut i seguretat de les persones treballadores en relació amb la COVID-19. Entre les principals mesures destaquen:

- Implantació de la Guia d'actuació i col·laboració dels serveis de prevenció de riscos laborals per fer front a la pandèmia de la COVID-19. En aquesta guia refereix la creació d'un protocol d'atenció al professional amb símptomes o sospites de patir la COVID-19, on s'indica que el professional serà atès pel Servei de Prevenció de l'empresa.
- Pla de formació al professional sobre atenció a pacients amb Coronavirus.
- Publicació dels protocols d'utilització d'Equips de Protecció Individuals pels Professionals Sanitaris a Hospital Universitari, atenció primària i atenció domiciliària i ambulatoria, així com la seqüència de vestit per part del Comitè d'Infeccioses.
- Creació del servei de suport psicològic al professional que treballa en situació de pandèmia. Aquest servei, coordinat pel Servei de Prevenció i ofert pel Servei de Salut Mental, pretén recolzar al professional en situacions d'alta demanda psicològica i que requereixi ajuda.
- Gestió de professionals especialment sensibles. Aquestes persones, un cop localitzades eren visitades per un metge especialista i segons la valoració mèdica específica per a l'exposició a la COVID-19, podien ser reubicades o bé se'ls oferiria teletreball.

Tant l'any 2022 com el 2021 el 100% de la plantilla de totes les entitats que componen el Grup Mútua de Terrassa està coberta per un conveni col·lectiu.

Els convenis col·lectius d'aplicació al 2022 y 2021 són els següents:

- Conveni Col·lectiu general d'àmbit estatal per al sector d'entitats d'assegurances, reassegurances i mútues col·laboradores amb la Seguretat Social.
- Conveni Col·lectiu de treball del sector d'Oficines i Despatxos de Catalunya.
- Conveni col·lectiu de treball del sector de la indústria siderometal·lúrgica de la província de Barcelona.
- Conveni de Logística.
- Conveni col·lectiu de treball d'àmbit de la comunitat autònoma de Catalunya del sector de bugaderies industrials.
- Conveni col·lectiu de treball dels hospitals d'aguts, centres d'atenció primària, centres sociosanitaris i centres de salut mental, concertats amb el Servei Català de la Salut.
- Conveni col·lectiu de treball d'establiments sanitaris d'hospitalització, assistència, consulta i laboratoris d'anàlisis clíniques.
- Conveni col·lectiu de treball de residències, centres de dia i llars per a l'atenció de persones amb discapacitat intel·lectual.

A part del compliment de la normativa vigent, **Mútua**Terrassa disposa d'una política interna de relacions laborals per garantir que l'entitat aplica un model de relacions laborals que assegura el respecte dels drets i dels deures dels seus col·laboradors, la comunicació fluida amb ells i els seus representats legals i, quan és necessari, la cerca de solucions a conflictes laborals. Entre els principis de la política està garantint l'existència de canals que facilitin la comunicació directa i permanent entre els col·laboradors i la Direcció de l'organització.

5.5 Formació

Tant Àptima com Axioma disposen de Comitè d'Empresa, mentre que a la Mutualitat i la UTE²⁴ hi ha delegats de personal. D'aquesta manera s'estableix un diàleg genuí entre els representants dels treballadors i la Direcció de l'empresa amb l'objectiu d'entendre els problemes i trobar la millor manera de resoldre'ls per fer avançar l'organització. Cal dir que a la Fundació Assistencial Mútua de Terrassa (FAMT), a Fundació Vallparadís i a Fundació Integralia Vallès hi ha un o diversos comitès d'empresa, depenent del nombre de centres de treball.

El Grup disposa dels següents mecanismes i procediments per promoure la implicació dels treballadors en la gestió de la companyia, en termes d'informació, consulta i participació:

- Realitza entrevistes personals de seguiment als empleats.
- Disposa d'una bústia de suggeriments a disposició dels treballadors per captar les seves consultes/inquietuds.
- Disposa d'intranet i correu de distribució corporatius a través dels quals es fa la transmissió d'informació.
- Realitza reunions anuals de directius d'empresa així com comitès de direcció periòdics en què es duu a terme la participació i presa de decisions en els diferents àmbits de gestió de les empreses del grup.

És de gran importància per al Grup Mútua de Terrassa garantir que disposa de col·laboradors competents i preparats per les necessitats actuals i futures. Per aquest motiu, el Grup estableix mecanismes que permetin posar en marxa les accions formatives que millor contribueixen al desenvolupament professional, assegurant que el pla de formació té en compte els objectius del conjunt de l'organització, els plans de negoci de cada empresa, la implantació de noves tecnologies, de nous sistemes de gestió, les necessitats detectades a l'avaluació de l'acompliment i les previsions dels plans de carrera professional.

Durant l'exercici 2022 la plantilla del Grup Mútua de Terrassa ha realitzat un total de 4.602 hores de formació desglossades de la següent manera per categories professionals (2.145 hores de formació a l'exercici anterior):

Formació

	2022	2021
LLOCS DE DIRECCIÓ	0	0
LLOCS DE COMANDAMENT INTERMIG	279	89
LLOCS TÈCNICS	3.000	1.691
LLOCS D'ADMINISTRACIÓ I ALTRES	1.323	365
TOTAL	4.602	2.145

²⁴ UTE constituïda entre la societat dependent Axioma amb un percentatge de participació del 20%, l'entitat vinculada FUNDACIÓ VALLPARADÍS FPC amb un 75% i l'entitat vinculada Vallparadís Dependència Gestió i Formació, SLU amb un 5%.

5.6 Igualtat

Grup Mútua de Terrassa té un ferm compromís amb la igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes. A la Política de Recursos Humans es recull com a principi l'afavoriment del desenvolupament professional i personal dels col·laboradors, eliminant la discriminació respecte a l'ocupació i, per tant, evitant qualsevol distinció, exclusió o preferència que provoqui el rebuig o la desigualtat en les oportunitats o en el tractament de les sol·licituds de feina o ocupació per raó de raça, gènere, religió, opinions polítiques, nacionalitat d'origen o extracció social. A més, el Grup fomenta el progrés professional d'acord amb la capacitat per a realitzar el treball sense que existeixi cap distinció, exclusió o preferència basada en altres qüestions que no siguin les degudes estrictament a les exigències inherents a la feina.

En aquest sentit, Axioma disposa d'un Pla d'Igualtat que funciona com a referent i guia respecte a les pràctiques en matèria d'igualtat de tot el Grup. A més, s'està treballant per constituir la nova comissió negociadora del Pla d'Igualtat d'Axioma pels anys 2022-2025 i elaborar els plans d'igualtat de les Societats Àptima Centre Clínic i la UTE durant el 2022, adaptant-se als nous requisits normatius.

D'altra banda, l'entitat disposa d'una campanya de corresponsabilitat que promou la dedicació de temps a tenir cura dels fills, gent gran o persones amb dependència, amb l'objectiu de trencar els estereotips que vinculen la cura de fills i familiars a les dones i reforçar la idea que els homes també tenen les mateixes facilitats que les dones. Aquestes idees guien també a les Fundacions creades dins **MútuaTerrassa**.



06

El Grup Mútua de Terrassa duu a terme la seva activitat sota el compromís del compliment normatiu en general i en el compliment penal en especial, i vetlla pel respecte als drets humans i les llibertats públiques, la dignitat, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació.

El Codi de Conducta i la Política de Recursos Humans del Grup garanteixen el compliment de les directrius del Grup i estableixen els marcs d'actuació en aquest àmbit. D'altra banda, Grup Mútua de Terrassa disposa d'un Pla de Prevenció de Delictes, que té com a objecte definir i establir un protocol de bona gestió per a la prevenció de la Responsabilitat Penal de les empreses i entitats del Grup tenint en compte l'organització, els valors, l'estructura, les jerarquies i la interrelació entre els professionals que conformen l'organització. Entre els riscos coberts, s'inclouen els delictes contra els drets dels treballadors, contra la seguretat social i l'assetjament laboral i sexual.

Es promou que no es fomentin, promoguin o incitin, directament o indirectament, l'odi, l'hostilitat, la discriminació o la violència contra les persones per raó de pertànyer a un grup, a una raça, ètnia o nacionalitat, ideologia, religió o creences, gènere, orientació o identitat sexual, situació familiar, malaltia o discapacitat, i perquè no se'ls denegui per cap d'aquests motius l'atenció sanitària a què tinguin dret.

Pel que fa al respecte als drets dels treballadors, el Grup Mútua de Terrassa garanteix la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva no limitant l'exercici de la llibertat sindical o el dret a vaga.

A més, el Grup treballa en la definició del procediment d'un canal de denúncies intern, gestionat pel departament jurídic i el departament de Recursos

Humans. El canal és un instrument per a detectar irregularitats que puguin posar en risc tant l'organització, com els seus propis treballadors i col·laboradors, i que permeti a tots els treballadors, col·laboradors externs, proveïdors, clients i usuaris, comunicar aquelles situacions irregulars que puguin conèixer, relacionades amb l'incompliment d'alguna norma legal o d'alguna norma o interna. S'espera que el canal de denúncies entri en funcionament durant el primer semestre de 2023.

L'any 2022 i 2021, no s'ha rebut cap comunicació relacionada amb la vulneració de Drets Humans.

Pel que fa a la protecció de dades, Grup Mútua Terrassa disposa d'un Delegat de Protecció de Dades (DPD) amb diferents funcions assignades pel RGPD (Reglament General de Protecció de Dades). En relació amb el responsable del tractament, assessora, informa i supervisa sobretot el que té a veure amb les obligacions previstes en el RGPD i la resta de normativa aplicable, sobre el seu compliment per part de l'organització i en les relacions amb l'Autoritat de Protecció de Dades. Respecte a les persones afectades, el DPD atén l'exercici de drets i qualsevol qüestió relacionada amb el tractament de les dades. En aquest sentit, el Grup té habilitat una bústia per fer arribar qualsevol consulta.

Informació sobre el respecte dels Drets Humans

07



Informació relativa a la lluita contra la corrupció i el suborn

Totes les actuacions de Grup Mútua de Terrassa estan guiades per l'ètica empresarial. L'organització es compromet a lluitar i perseguir qualsevol mena de corrupció i extorsió a qualsevol dels nivells que es manifesti. Són valors del Grup actuar amb honestedat, equitat, respecte i transparència davant de tots els seus grups d'interès, més enllà del compliment de les lleis, codis de conducta i de les normes internes.

Conscients que la corrupció i el suborn constitueixen un obstacle per establir condicions equitatives entre companyies i impacta directament en l'eficiència econòmica i en la societat, el Grup articula la seva activitat a través de la cultura de l'ètica, implementant mesures perquè totes les seves actuacions siguin socialment i èticament responsables.

En aquest context, tant el Codi de Conducta com la Política de Recursos Humans plantegen el rebuig a qualsevol forma de corrupció i suborn, i exposen les conductes prohibides aplicables a tot el personal, independentment del seu nivell jeràrquic i funció, inclosos col·laboradors externs i altres professionals prestadors de serveis per compte de l'entitat.

El Codi de Conducta, aprovat pels òrgans de govern de les Societats de Grup Mútua Terrassa, té per objecte determinar les normes que han de regir el comportament de tots membres de l'organització, així com en l'ús de la informació i els actius, per tal d'ajustar conducta als valors del Grup i a la legalitat vigent.

Grup Mútua de Terrassa vol ser coneguda no solament per l'excel·lència i qualitat dels seus serveis, sinó també pel compromís de qui treballa en l'entitat, o per a l'entitat, per aconseguir-les. Per això els seus principis i valors han de reflectir-se el següent:

- Compromís amb el compliment normatiu en general i amb el compliment penal.
- Respecte als drets humans i les llibertats públiques, la dignitat, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació.
- Respecte a la intimitat dels usuaris i de la resta de treballadors i col·laboradors externs.
- Compromís amb la confidencialitat i el tractament responsable de les dades de caràcter personal.
- Respecte dels drets de propietat intel·lectual i industrial.
- Utilització apropiada i responsable els recursos informàtics de l'organització.
- Compliment dels drets dels treballadors.
- Comportament responsable envers el medi ambient i la salut pública.
- Transparència, honestedat i ètica en tots els tractes i comportament íntegre en la lluita contra la corrupció.

El Grup ha establert els mecanismes de planificació, seguiment i control del seu compliment, que duu a terme l'Òrgan de Control en responsabilitat penal d'empresa (RPE), creat a tal efecte.

D'altra banda, en el marc del model de Prevenció de Delictes, Grup Mútua de Terrassa disposa d'un Pla de Prevenció de Delictes defineix i estableix un protocol de bona gestió per a la prevenció de la Responsabilitat Penal de les empreses i entitats del Grup. Entre els aspectes s'identifiquen:

- Les possibles activitats, riscos i conductes delictives que poden donar lloc a un possible delictes de corrupció, suborn, blanqueig de capitals i tràfic d'influències.
- Els mecanismes de control existents per a mitigar la probabilitat d'ocurrència del risc penal.

Pel que respecte a la lluita contra el blanqueig i el finançament del terrorisme, Grup Mútua Terrassa disposa d'un Manual de Prevenció de Blanqueig de Capitals i del finançament del terrorisme, d'acord amb la Llei 10/2010, del 28 d'abril, i d'un Informe d'anàlisi del risc aprovat per l'Òrgan d'Administració i l'Òrgan de Control Intern. A més, s'informa degudament a tots els treballadors sobre l'existència dels sistemes implantats en aquesta matèria.

Com s'ha mencionat anteriorment, el Grup Mútua de Terrassa compta amb un canal de denúncies intern que entrarà en funcionament el 2023, destinat a informar de possibles irregularitats i incompliments d'àmbit penal, on s'inclouen els delictes de corrupció, extorsió i suborn.



Informació sobre la societat

8.1 Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible

MutuaTerrassa garanteix i promou el compromís social en el conjunt de l'organització i el seu entorn, sent un dels aspectes essencials del govern i de la gestió des de la seva fundació.

MútuaTerrassa és membre del Pacte Mundial de les Nacions Unides des del 2009 i, per tant, assumeix voluntàriament el compromís de promoure el respecte dels deu Principis del Pacte, tan a la seva pròpia organització com en les entitats que configuren el seu marc relacional. L'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides respon a la voluntat de "Primer les persones" que el Grup recull com un dels seus cinc valors, així com també, a la intenció explícita de situar les persones com a centre de gravetat en la seva raó de ser i en la seva cultura.

A més, **Mútua**Terrassa està compromesa amb l'acompliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030, en especial, aquells orientats cap a les persones i la societat, l'equip, el coneixement i el medi ambient. Entre els objectius fixats per l'entitat es troben el foment de la salut i la promoció dels hàbits saludables de la població i el seu entorn, ja que, la salut i el medi ambient són indissociables.

En aquest sentit, el Grup Mútua de Terrassa es relaciona i s'implica amb el territori a través de la col·laboració amb diferents entitats. Entre aquestes, destaca la col·laboració amb entitats dedicades a la promoció de l'esport. El Grup ha formalitzat acords de patrocini amb Hoquei Terrassa - que inclou els quatre clubs d'hoquei de Terrassa - i el Club Natació Terrassa - amb qui col·labora de forma publicitària; l'acord de patrocini amb el Club Junior de Sant Cugat i l'acord de col·laboració amb l'Associació Mitja Marató de Terrassa pel foment de l'activitat esportiva per a millorar la salut.

L'exercici 2022 Àptima Centre Clínic ha estat un dels principals patrocinadors de l'Hoquei Women's World Cup, ja que ha signat un conveni de col·laboració amb la Federació Espanyola d'Hoquei per a la prestació de tots els serveis mèdics, material i personal necessaris per a la competició internacional celebrada a Terrassa. Així mateix, ha signat un conveni de col·laboració i patrocini amb la Fundació Opera de Catalunya.

MútuaTerrassa també col·labora en la difusió d'hàbits saludables a través de diferents iniciatives, com "El Conte de Sant Jordi", una col·lecció de contes editats per l'entitat **Mútua**Terrassa amb motiu de Sant Jordi en què el grup col·labora des de l'any 2000, repartint 5.000 exemplars a nens i nenes entre 5 i 9 anys per fomentar l'educació en temes de salut; "La Píndola de Salut", un espai podcast amb 13 capítols on es parla de salut en col·laboració amb RACI; o els "Dijous de Mútua", cicles de conferències per difondre el coneixement de la salut entre la població.

8.2 Subcontractació i proveïdors

L'exercici 2022 dues entitats de **Mútua**Terrassa (Fundació Assistencial Mútua de Terrassa, FPC i Fundació Vallparadís, FPC) han presentat el protocol d'Abordatge del Maltractament vers les Persones Grans de Terrassa i van signar la ratificació dels acords d'adhesió a la Taula de Maltractament a les Persones Grans. És un pacte de ciutat obert a tothom que vulgui sumar-s'hi. L'objectiu és implicar globalment la ciutadania: a títol personal o a través d'associacions, empreses, entitats o col·lectius.

MútuaTerrassa també col·labora amb escoles de Terrassa per fomentar les relacions intergeneracionals. L'objectiu és sensibilitzar els joves sobre l'atenció a la vellesa, integrant el centre de dia en l'entorn més proper, i potenciant la solidaritat, els vincles i la comunicació entre generacions.

Entre altres accions dutes a terme l'exercici 2022 també destaca l'organització, amb la col·laboració de l'Ajuntament de Sant Cugat, d'un concert benèfic protagonitzat pel Quartet Casals per contribuir a la investigació de la Covid Persistent. I d'altra banda, la col·laboració amb Foment de Terrassa per la contractació de persones amb risc d'exclusió social.

L'exercici 2021 es va patrocinar la Nit Empresari CECOT 2021, un esdeveniment que actua com a punt de trobada anual entre empresaris i empresàries, i on es ret homenatge a l'esforç diari del "fer empresa" i es distingeix les bones pràctiques en àmbits professionals i empresarials. També es van patrocinar els Premis Gaudí, com a organització encarregada de practicar els tests d'antígens durant la gravació de l'espot publicitari i també el dia de la gala.

L'exercici 2013 Mútua de Terrassa va activar un Fons Social de Reemborsament de Quotes amb l'objectiu de protegir als seus mutualistes i assegurats en cas de situació de desocupació o incapacitat laboral temporal. Cada exercici es crea i gestiona un fons social per import de 50.000 euros que permet a aquells que més ho necessiten no haver de fer front al pagament de les seves quotes.

D'altra banda, la Direcció General de **Mútua**Terrassa va promoure, a finals de l'any 2014, la constitució del Comitè Mútua i Societat amb l'encàrrec d'impulsar, conèixer i compartir de manera transversal entre totes les unitats de l'organització, aquelles activitats que tenen un alt impacte en termes de valor econòmic i social per a **Mútua**-Terrassa i els seus grups d'interès. L'organització continua treballant en impulsar la gestió responsable com a ingredient imprescindible pel compromís amb el seu passat i amb el seu futur.

L'any 2022 s'han realitzat aportacions a entitats i fundacions sense ànim de lucre per un valor de 100.000 euros (mateix import pel 2021). S'han destinat 127.338 euros a accions d'associació i patrocini (17.000 euros l'exercici anterior: Clubs Hoquei Àptima + l'Asseguradora).

Grup Mútua de Terrassa realitza avaluacions de proveïdors amb l'objectiu d'assegurar la idoneïtat i capacitat del proveïdor per la prestació dels serveis d'acord amb els criteris establerts segons contracte.

El procés d'avaluació consisteix en un mecanisme de gestió que actualment s'està implantant a escala de Grup de forma esgraonada. L'avaluació es porta a cap amb una periodicitat anual i es consideren els següents tipus de criteris:

- **Criteris comuns:** són qüestions estàndards que es valoren en tots els proveïdors, pel que s'inclouen en totes les avaluacions, per exemple si el proveïdor disposa d'un sistema de gestió de qualitat o d'un sistema de gestió mediambiental, o el volum d'incidències en la prestació del servei, entre altres.
- **Criteris específics:** són qüestions específiques que s'inclouen en funció de la prestació que s'està avaluant, per exemple si són proveïdors que presten serveis assistencials, o si són proveïdors tecnològics, de manteniment, compres o consultors de recursos humans, entre d'altres.

Els criteris d'avaluació dels proveïdors, així com els diferents processos inclosos en la seva gestió, s'estableixen tot considerant el grau de rellevància i repercussió dels serveis contractats, en la qualitat del procés vinculat. Aquests criteris estan especificats en els contractes signats per ambdues parts, així com la seva periodicitat i informació dels resultats.

El seguiment i avaluació de proveïdors, tot i que s'analitza anualment, té lloc durant tot l'any amb la resolució de les incidències i es desenvolupa a dos nivells:

- Avaluació anual dels criteris de qualitat sota contracte (globals i específics).
- Auditories puntuals a les instal·lacions del proveïdor (en funció dels resultats avaluació).

Els resultats de cada avaluació són analitzats pel Comitè de Qualitat i/o el Comitè d'Avaluació de Proveïdors Assistencials i es comuniquen a la Direcció, a tots els directament implicats pel desenvolupament de les seves tasques i al propi proveïdor en el cas que els resultats no hagin estat satisfactoris i es requereixi valorar accions de millora conjuntes amb el proveïdor per avançar en la millora continua sobretot.

L'any 2022 s'han realitzat dos processos d'avaluació de proveïdors, amb una mostra total de 177 proveïdors, assolint un índex de compliment dels criteris d'avaluació del 98% i el 100%, respectivament. Respecte l'exercici 2021 es varen realitzar dos processos d'avaluació de proveïdors, amb una mostra total de 76 proveïdors, obtenint un índex de compliment dels criteris d'avaluació del 91% i el 98%, respectivament.

8.3 Clients

Grup Mútua de Terrassa manté un diàleg fluid amb els seus clients, facilitant la comunicació sobre qualsevol aspecte que pugui afectar l'adequada prestació dels seus serveis.

D'acord amb el que es disposa a l'article 17 de l'Ordre ECO/734/2004 sobre els Departaments i Serveis d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les entitats financeres, Mútua de Terrassa disposa d'un servei d'atenció al client i del defensor del mutualista, als quals, els associats, assegurats, i en el cas de beneficiaris i demés persones legitimades, podran formular les queixes i reclamacions que estimin oportunes en relació a les assegurances subscrietes i aquelles altres qüestions previstes.

Amb la finalitat de mantenir informada la Junta Directiva de Mútua Terrassa, es presenten dos informes vinculats als serveis d'atenció al client i el defensor del mutualista on s'explica un resum estadístic de les reclamacions rebudes durant l'exercici, un resum de les decisions preses, els criteris en els quals s'han basat les decisions i les recomanacions o suggeriments corresponents.

En l'informe anual corresponent a l'any 2022, no s'informa de reclamacions o queixes registrades procedents de persones assegurades al Servei d'Atenció al Mutualista ni de reclamacions o queixes dirigides a la Defensora del Mutualista. A l'exercici anterior, es varen informar de 5 reclamacions o queixes registrades procedents de persones assegurades al Servei d'Atenció Mutualista i 3 reclamacions o queixes dirigides a la Defensora del Mutualista. De la xifra total, totes van ser estimades i resoltes durant l'exercici 2021, acompanyades de recomanacions o suggeriments derivats de l'experiència amb vista a una millor consecució i contribuir a la millora dels serveis prestats.

D'altra banda, la societat dependent Àptima Centre Clínic gestiona activament reclamacions, suggeriments i agraïments, que són enteses com a generadors d'oportunitats de canvi i millora, a través del Servei d'Atenció al Client.

L'Oficina del Servei d'Atenció al Client posseeix un horari d'atenció al públic i dins d'aquest horari la persona responsable realitza l'atenció personalitzada tant fent una entrevista com a través de l'atenció telefònica. Fora de l'horari establert es poden fer arribar les comunicacions a través del personal dels taulells de recepció o per correu postal o e-mail.

Des del Servei d'Atenció al Client, s'identifica el motiu de la reclamació, suggeriment o agraïment, es duu a terme una valoració del cas i es classifica en diversos nivells en funció de la gravetat i dels serveis que han de revisar els fets i participar en la resposta. Setmanalment, es duu a terme un seguiment amb un compromís de resposta abans de trenta dies des de la recepció de la reclamació o suggeriment.

Una vegada tancada la reclamació es conserva durant cinc anys, garantint la protecció de dades dels clients.

Els resultats d'aquest procediment es fan públics a través d'una memòria anual, i es comuniquen internament mitjançant Informes de Satisfacció d'Atenció al Client o en registres de quadre de comandament per detectar i comunicar a la Direcció els aspectes a millorar.

Durant el 2022, s'han rebut, gestionat i resolt 167 reclamacions, a més de 120 suggeriments i 32 agraïments i l'any 2021 es varen rebre, gestionar i resoldre 142 reclamacions, a més de 62 suggeriments i 11 agraïments.

Pel que fa a Axioma, el perfil del seu client són principalment entitats sanitàries, entre les quals destaca la Fundació Assistencial de Mútua de Terrassa, amb els quals es manté un contacte fluid per a conèixer el seu grau de satisfacció amb el producte o servei i així oferir les millores més adients en cada moment.

8.4 Informació Fiscal

Les societats del Grup Mútua de Terrassa presenten anualment una declaració a efectes de l'Impost sobre Societats. El benefici de l'exercici 2022, determinat d'acord amb la legislació fiscal, està subjecte a una tributació del 25% sobre la base imposable per a l'Entitat Dominant i del 25% sobre la base imposable per a la resta del Grup. Sobre la quota resultant poden aplicar-se certes deduccions i bonificacions.

El resultat comptable abans d'impostos i socis externs del Grup Mútua de Terrassa corresponent a l'exercici 2022 ha estat de 3.387.308,16 euros (4.978.300,64 euros el 2021).

La despesa per l'impost sobre societats del Grup per l'exercici fiscal a 31 de desembre de 2022 ha sigut de 995 milers d'euros (1.130 milers d'euros el 2021).

L'import de l'Impost sobre Societats pagat durant l'exercici 2022 ha estat d'1.308.268,8 euros (944.494,8 euros el 2021), i el seu desglossament es presenta a continuació:

CONCEPTE	IMPORT 2022 (EUROS)	IMPORT 2021 (EUROS)
PRIMER PAGAMENT FRACCIONAT	245.698,9	176.841,7
SEGON PAGAMENT FRACCIONAT	427.998,2	194.856,6
TERCER PAGAMENT FRACCIONAT	198.655,9	307.778,6
IMPOST SOCIETATS	435.915,8	265.017,9
TOTAL	1.308.268,8	944.494,8

L'import de les subvencions públiques rebudes pel Grup durant l'exercici 2022 ha estat de 20.630,4 euros (17.325,5 euros al 2021).

El Grup Mútua de Terrassa no té presència en cap país considerat paradís fiscal d'acord amb el que estableix la normativa fiscal espanyola.



09



Bases per a l'elaboració de l'estat d'informació no financera

Mútua de Terrassa, Mutualitat de Previsió Social ha elaborat el seu Estat d'Informació No Financera (EINF) corresponent a l'exercici comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2022, d'acord amb la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat.

Aquest EINF ha estat preparat prenent com a referència alguns estàndards seleccionats de Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021) i en el cas d'aquells indicadors sense correspondència directa, s'han utilitzat indicadors propis. Per fer-ho, Mútua de Terrassa, Mutualitat de Previsió Social ha definit el seu contingut tenint en compte la inclusió de grups d'interès, el context de sostenibilitat i els principis de materialitat i exhaustivitat.

No havent-se realitzat una anàlisi de materialitat formal, Grup Mútua de Terrassa ha analitzat els temes citats per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'Informació No Financera i diversitat, i aquells que han estat identificats com a no materials s'indiquen a la taula inclosa a l'apartat "9.1. Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat".

A l'efecte del present EINF, Mútua de Terrassa, Mutualitat de Previsió Social i totes les seves societats dependents es consideren com a "Grup Mútua de Terrassa". El perímetre de report del present EINF coincideix amb el de l'estat financer i l'informe de gestió tenint en compte les següents consideracions:

- El conjunt d'indicadors informats en els apartats inclosos en aquest EINF, excepte aquells en els quals s'especifica el contrari, inclouen l'activitat de totes les societats de Grup Mútua de Terrassa tal com es defineix en l'apartat 2.1.Organització i estructura.
- Queden fora de l'abast del present informe la informació referent a les entitats associades.
- S'inclouen en determinats apartats informació relativa a les fundacions vinculades al Grup Mútua de Terrassa i les seves entitats dependents, ja que, malgrat que no existeix una relació de propietat, l'Entitat Dominant és qui ha aportat la seva dotació inicial, amb coincidència dels membres de govern i equip directiu. La informació o indicadors corresponent a societats que no formen part del perímetre de consolidació no ha estat subjecte a la verificació prevista a la normativa legal vigent. Aquests casos s'indiquen sota el nom "MútuaTerrassa".

9.1 Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat.

- En l'apartat d'Informació sobre Qüestions Mediambientals s'exclou la informació relativa les societats TOP, SA i Egarserver, AIE donat que el seu impacte no és material, tant per l'activitat exercida com per la baixa o nul·la presència de persones treballadores en la societat.
- En l'apartat d'Informació sobre Qüestions Socials i relatives al Personal s'inclou informació corresponent a l'exercici anterior. Aquesta informació no ha estat subjecta a la verificació prevista a la normativa legal vigent.
- Les dades quantitatives de la UTE constituïda per la Societat Dependent Axioma, Solucions integrals i serveis de suport sanitari, amb les entitats vinculades Fundació Vallparadís, FPC i Vallparadís Dependència Gestió i Formació, SLU, s'han calculat tenint en compte el 20% de participació de la primera. Això afecta les dades quantitatives dels següents apartats del present informe:
 - 4. Informació sobre Qüestions Mediambientals.
 - 5. Informació sobre Qüestions Socials i relatives al Personal, a excepció de les dades de remuneracions mitjanes on s'inclou el 100% de la plantilla de la UTE per no desvirtuar les dades.
 - 8.4. Informació Fiscal.
- La resta de les excepcions al perímetre de consolidació queden adequadament especificades en cada cas.

Els indicadors no financers seleccionats per Grup Mútua de Terrassa, compleixen amb els principis de comparabilitat, materialitat, rellevància i fiabilitat i la informació és precisa i comparable. Respecte a la informació inclosa en aquest EINF, amb l'objectiu de facilitar la comprensió sobre l'evolució del Grup Mútua de Terrassa, en els casos en què s'han produït canvis rellevants respecte de l'exercici anterior, aquests canvis s'especifiquen a l'apartat corresponent. En cas de no esmentar-se expressament, cal entendre que no s'han produït canvis significatius.

L'informe d'assegurament independent on s'inclouen els objectius i abast del procés, així com els procediments de revisió utilitzats i les seves conclusions, s'adjunta com a annex a aquest informe.

A continuació, es mostra el detall dels requisits de la Llei 11/2018 juntament amb l'estàndard GRI i l'apartat on es dona resposta.

REQUISIT LLEI 11/18	APARTAT DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA EN EL QUAL ES REPORTA	ESTÀNDARD GRI DE REFERÈNCIA ²⁵	OBSERVACIONS
INFORMACIÓ GENERAL			
Model de negoci			
Breu descripció del model de negoci del grup (incloent el seu entorn empresarial, la seva organització i estructura)	2. Model de Negoci	2-1 2-2 2-6	—
Presència geogràfica	2. Model de Negoci	2-1 2-6	—
Objectius i estratègies de l'organització	2. Model de Negoci	3-3	—
Principals factors i tendències que poden afectar la seva futura evolució	2. Model de Negoci	3-3	—
Polítiques de la companyia			
Una descripció de les polítiques que aplica el grup respecte a qüestions mediambientals i socials, respecte dels drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com relatives al personal, incloses les mesures que, si escau, s'hagin adoptat per a afavorir el principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, la no discriminació i inclusió de les persones amb discapacitat i l'accessibilitat universal	Informació reportada en cadascun dels apartats de l'Estat d'Informació No Financera	3-3	—

²⁵ El conjunt d'estàndards GRI referenciats corresponen als publicats en 2016 excepte en els casos en els quals s'especifica el contrari indicant l'any entre parèntesi.

REQUISIT LLEI 11/18	APARTAT DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA EN EL QUAL ES REPORTA	ESTÀNDARD GRI DE REFERÈNCIA ²⁵	OBSERVACIONS
INFORMACIÓ GENERAL			
Gestió de riscos			
Els principals riscos relacionats amb les qüestions mediambientals i socials, respecte dels drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com relatives al personal, incloses les mesures que, si escau, s'hagin adoptat per a afavorir el principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, la no discriminació i inclusió de les persones amb discapacitat i l'accessibilitat universal	3. Gestió de Riscos No Financers	2-12 3-3	—
Marc de reporting			
Esment en l'informe al marc de reporting nacional, europeu o internacional utilitzat per a la selecció d'indicadors clau de resultats no financers inclosos en cadascun dels apartats	10. Bases Per a l'Elaboració de l'Estat d'Informació no Financera	1 Fundamentos	—
I. QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS			
Informació general detallada			
Sobre efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i en el seu cas, la salut i la seguretat	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	3-3	—
Sobre els procediments d'avaluació o certificació ambiental	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	3-3	—
Sobre els recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	3-3	—
Sobre l'aplicació del principi de precaució	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	3-3	—
Sobre la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	2-27	—
Contaminació			
Mesures per a prevenir, reduir o reparar l'es emissions de carboni que afecten greument el medi ambient (inclou també soroll i contaminació lumínica)	No reportat	3-3	<i>Donat el model de negoci i el tipus d'activitat que realitza, Grup Mútua Terrassa no genera una contaminació atmosfèrica significativa, per tant la posada en marxa de mesures per a la seva prevenció i reducció no és un aspecte essencial pel Grup.</i>

REQUISIT LLEI 11/18	APARTAT DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA EN EL QUAL ES REPORTA	ESTÀNDARD GRI DE REFERÈNCIA ²⁵	OBSERVACIONS
INFORMACIÓ GENERAL			
Economia circular			
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles	4.1 Economia circular; Previsió i Gestió de Residus	306-3 306-4 306-5	—
Accions per a combatre el desaprofitament d'aliments	No reportat	3-3	<i>L'activitat de la companyia no està vinculada al possible malbaratament d'aliments.</i>
Ús sostenible dels recursos			
Consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	4.2 Ús sostenible dels recursos	303-3	—
Consum de matèries primeres i mesures adoptades per a millorar l'eficiència del seu ús	4.2 Ús sostenible dels recursos	301-1	—
Consum, directe i indirecte, d'energia	4.2 Ús sostenible dels recursos	302-2	—
Mesures preses per a millorar l'eficiència energètica	4.2 Ús sostenible dels recursos	3-3	—
Ús d'energies renovables	4.2 Ús sostenible dels recursos	302-1	—
Canvi climàtic			
Elements importants de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i serveis que produeix	4.3 Canvi climàtic	305-1 305-2	—
Mesures adoptades per a adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic	4.3 Canvi climàtic	3-3	—
Metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per a reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a tal fi	4.3 Canvi climàtic	3-3	—
Protecció de la biodiversitat			
Mesures preses per a preservar o restaurar la biodiversitat	No reportat	3-3	<i>Les activitats de la companyia se circumscriuen a entorns urbans, on el potencial impacte sobre la biodiversitat i sobre àrees protegides no és significatiu.</i>
Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides	No reportat	3-3	—

REQUISIT LLEI 11/18	APARTAT DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA EN EL QUAL ES REPORTA	ESTÀNDARD GRID DE REFERÈNCIA ²⁵	OBSERVACIONS
2. QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL			
Ocupació			
Número total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional; número total i distribució de modalitats de contracte de treball, mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional	5.1. Ocupació	2-7 405-1	—
Nombre total d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	5.1. Ocupació	3-3	—
Les remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregats per sexe, edat i classificació professional	5.1. Ocupació	3-3	—
Bretxa salarial, la remuneració llocs de treball iguals o de mitjana de la societat	5.1. Ocupació	405-2	—
Remuneració mitjana dels consellers (incloent la retribució variable, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció) per sexe	5.1. Ocupació	3-3	—
Remuneració mitjana dels directius (incloent la retribució variable, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció) per sexe	5.1. Ocupació	3-3	—
Implantació de polítiques de desconnexió laboral	5.1. Ocupació	3-3	—
Empleats amb discapacitat	5.1. Ocupació	405-1	—
Organització del treball			
Organització del temps de treball	5.2. Organització del Treball	3-3	—
Nombre d'hores d'absentisme	5.2. Organització del Treball	3-3	—
Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici corresponsable d'aquests per part de tots dos progenitors	5.2. Organització del Treball	3-3	—
Salut i seguretat			
Condicions de salut i seguretat en el treball	5.3. Salut i Seguretat	403-1) 403-3	—

REQUISIT LLEI 11/18	APARTAT DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA EN EL QUAL ES REPORTA	ESTÀNDARD GRID DE REFERÈNCIA ²⁵	OBSERVACIONS
2. QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL			
Salut i seguretat			
Nombre d'accidents de treball per sexe	5.3. Salut i Seguretat	403-2	—
Índex de freqüència per sexe	5.3. Salut i Seguretat	403-2	—
Índex de gravetat per sexe	5.3. Salut i Seguretat	403-2	—
Malalties professionals per sexe	5.3. Salut i Seguretat	403-2	—
Relacions socials			
Organització del diàleg social, inclosos procediments per a informar i consultar al personal i negociar amb ells	5.4 Relacions Socials	3-3	—
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país	5.4 Relacions Socials	2-30	—
Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball	5.4 Relacions Socials	3-3 403-4	—
Mecanismes i procediments per promoure la implicació dels treballadors en la gestió de la companyia, en termes d'informació, consulta i participació	5.4 Relacions Socials	3-3	—
Formació			
Polítiques implementades en el camp de la formació	5.5. Formació	3-3	—
Quantitat total d'hores de formació per categories professionals	5.5. Formació	404-1	—
Accessibilitat			
Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	5.1. Ocupació	405-1	—

REQUISIT LLEI 11/18	APARTAT DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA EN EL QUAL ES REPORTA	ESTÀNDARD GRI DE REFERÈNCIA ²⁵	OBSERVACIONS
2. QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL			
Igualtat			
Mesures adoptades per a promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes	5.6 Igualtat	3-3	—
Plans d'igualtat (Capítol III de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per a promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe; Integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	5.6 Igualtat	3-3	—
Política contra tota mena de discriminació i, en el seu cas, de gestió de la diversitat	5.6 Igualtat	3-3	—
3. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN			
Mesures adoptades per a prevenir la corrupció i el suborn	7. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn	3-3 205-1	—
Mesures per a lluitar contra el blanqueig de capitals	7. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn	3-3	—
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	3-3	<i>Les donacions i aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre es descriuen en el punt 8.1 juntament amb les accions d'associació i patrocini.</i>
4. INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE DELS DRETS HUMANS			
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	6. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	2-23 3-3	—
Prevenició dels riscos de vulneració de drets humans i, en el seu cas, mesures per a mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	6. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	3-3	—
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	6. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	3-3 406-1	—
Eliminació de la discriminació en l'ocupació	6. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	3-3	—
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de la OIT relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva. Eliminació del treball forçós o obligatori. Abolició efectiva del treball infantil.	6. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	3-3	—

REQUISIT LLEI 11/18	APARTAT DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA EN EL QUAL ES REPORTA	ESTÀNDARD GRI DE REFERÈNCIA ²⁵	OBSERVACIONS
5. INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT			
Compromís de l'empresa amb el desenvolupament sostenible			
Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	3-3	—
Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	3-3	—
Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	2-29	—
Accions d'associació o patrocini	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	2-28	—
Subcontractació i proveïdors			
Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	8.2. Subcontractació i proveïdors	3-3	—
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental	8.2. Subcontractació i proveïdors	3-3	—
Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes	8.2. Subcontractació i proveïdors	3-3	—
Consumidors			
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	8.3 Consumidors	3-3	—
Sistemes de reclamació	8.3 Consumidors	3-3	—
Queixes rebudes i resolució d'aquestes	8.3 Consumidors	3-3	—
Informació fiscal			
Beneficis obtinguts país per país	8.4. Informació Fiscal	207-4	—

REQUISIT LLEI 11/18	APARTAT DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA EN EL QUAL ES REPORTA	ESTÀNDARD GRID DE REFERÈNCIA ²⁵	OBSERVACIONS
5. INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT			
Informació fiscal			
Impostos sobre beneficis pagats	8.4. Informació Fiscal	207-4	—
Subvencions públiques rebudes	8.4. Informació Fiscal	207-4	—

El present Estat d'Informació No Financera forma part de l'informe de gestió de Mútua de Terrassa, Mutualitat de Previsió Social i entitats dependents corresponent a l'exercici 2022, i es presenta com a document separat. Consta d'un total de 84 pàgines.

Terrassa, 28 de Març de 2023
La Junta Directiva





Mútua Terrassa
Mutualitat de Previsió Social

MÚTUA DE TERRASSA
Mutualitat de Previsió Social
i Societats Dependents

Sant Antoni, 32
08221 Terrassa, Barcelona

Serveis Centrals
Sant Antoni, 32
08221 Terrassa, Barcelona