

**MÚTUA DE TERRASSA**  
**Mutualitat de Previsió Social**  
**i Societats Dependents**

---

**Estat d'Informació No Financera**  
**Exercici 2021**



## Índex

1. Introducció .....	1
2. Model d'Entitat .....	1
2.1 Organització i Estructura .....	1
2.2 Activitats i Entorn Empresarial .....	7
2.3 Objectius i Estratègies .....	11
2.4 Mercats i Tendències .....	12
2.5 Impacte Covid-19 .....	15
3. Gestió de Riscos No Financers .....	16
4. Informació sobre Qüestions Mediambientals .....	22
4.1 Economia circular. Prevenció i Gestió de Residus.....	23
4.2 Ús sostenible dels recursos .....	25
4.3 Canvi climàtic .....	26
5. Informació sobre Qüestions Socials i relatives al Personal.....	27
5.1 Ocupació.....	27
5.2 Organització del treball .....	32
5.3 Salut i Seguretat .....	33
5.4 Relacions socials.....	34
5.5 Formació.....	35
5.6 Igualtat .....	36
6. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans .....	36
7. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn .....	37
8. Informació sobre la Societat .....	39
8.1 Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible .....	39
8.2 Subcontractació i proveïdors .....	40
8.3 Clients.....	41
8.4 Informació Fiscal .....	42
9. Bases Per a l'Elaboració de l'Estat d'Informació no Financera .....	44
9.1 Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat. ....	45



## 1. 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 de 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 , el Grup Mútua Terrassa 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, El Grup Mútua Terrassa té l'objectiu d'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 2021, 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 entitats dependents relatiu a l'exercici 2021, i es presenta com a document separat.

## 2. Model d'Entitat

### 2.1 Organització i Estructura

Mútua de Terrassa, Mutualitat de Previsió Social, en endavant la Mutualitat, Mútua de Terrassa o l'Entitat Dominant, és la capçalera del Grup Mútua Terrassa . L'Entitat Dominant va ser fundada, amb la forma jurídica de Mútua, el 20 de desembre de 1900. Es regeix per les disposicions relatives a Mutualitats de Previsió Social i pels seus propis Estatuts. Figura inscrita al 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.



La relació de les entitats que formen part del perímetre del Grup Mútua Terrassa, a 31 de desembre de 2021 , totes elles sense cotització oficial en borsa, així com l'activitat desenvolupada per cadascuna d'elles es detalla a continuació:

**Entitats dependents**

<b>Denominació</b>	<b>Forma Jurídica</b>	<b>Activitat</b>
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
Inmobiliària García Humet, SA	Societat Anònima	Prestació serveis immobiliaris
Inmobiliària La Cartuja, SA	Societat Anònima	Prestació serveis immobiliaris
Egara SA	Societat Anònima	Prestació serveis immobiliaris
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 <sup>1</sup>	UTE	Prestació serveis socio-sanitaris

<sup>1</sup> 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 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 les entitats vinculades) com **MútuaTerrassa**.
- La resta d' excepcions al perímetre de consolidació queden adequadament especificades en cada cas.

Mútua de Terrassa 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:
  - o Estatuts i els seus reglaments
  - o Reglaments i condicions particulars que desenvolupin les prestacions establertes per la Mutualitat
  - o Acords dels Òrgans Socials

Mútua de Terrassa 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'expressió 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 pròpia 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 altre 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.

**MútuaTerrassa** 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:

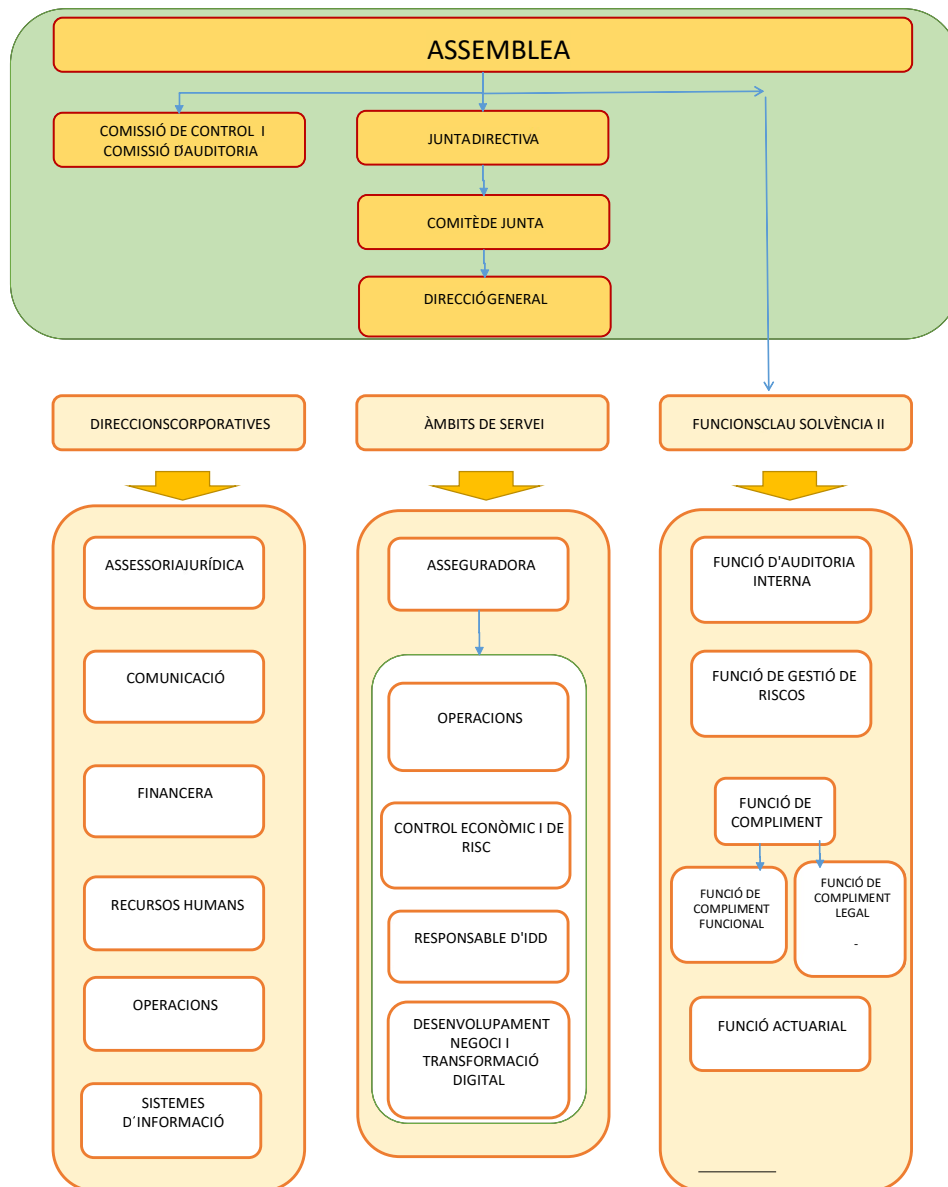
- Direcció Corporativa d'Operacions
- Direcció Corporativa Recursos Humans
- Direcció Corporativa Financera i Patrimonial
- Direcció Corporativa de Comunicació
- Assessoria Jurídica



- Direcció Corporativa de Tecnologies de la Informació i Comunicació

Al marge de la Direcció General de l'entitat, 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 la Mutualitat, 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 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.

Mútua de Terrassa 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 de l'aptitud dels Membres de la Junta Directiva, es tenen en compte les aptituds i coneixements de la resta dels Membres de la pròpia Junta Directiva i se segueix el mateix procediment.
- En els casos d'externalització de Funcions Clau, es procura 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 al Grup Mútua Terrassa i les seves entitats 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 Mútua de Terrassa MPS .



Mútua de Terrassa 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, Mútua de Terrassa ofereix una àmplia gama 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.

Mútua de Terrassa 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<sup>2</sup>

La Fundació Assistencial de Mútua de Terrassa 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 l'activitat hospitalària, l'Hospital Universitari Mútua Terrassa (HUMT) és centre universitari per la Universitat de Barcelona i està entre els vuit hospitals de més complexitat de Catalunya.

L'Hospital 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 d'altres hospitals en especialitats com la neurocirurgia, la cirurgia toràcica i l'hemodinàmica cardíaca.

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

---

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



- Atenció Sanitària Privada

L'atenció sanitària privada es desenvolupa a través de l'entitat dependent Àptima Centre Clínic SLU

Àptima presta els seus serveis des de 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 Mútua Terrassa, 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 radiactius. En l'actualitat és el centre de referència per al tractament d'hipertiroïdisme, carcinoma de tiroide i terapèutica intraarticular. Disposa de la última tecnologia per al diagnòstic per la imatge i Tomografia per emissió de Positrons (PET-TAC).

- **Àmbit de servei Sociosanitari**

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

Aquesta activitat es desenvolupa a través d'una de les fundacions vinculades al Grup Mútua Terrassa: Fundació Vallparadís FPC<sup>3</sup>.

L'àmbit 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 a 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.

---

<sup>3</sup> Entitat fora del perímetre de consolidació i que per tant, queda exclosa de l'abast del present informe



### 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 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. És una empresa especialitzada en 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 Solucions 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 AIE<sup>4</sup> neix com un laboratori d'anàlisis clínics fruit de l'aliança entre MútuaTerrassa, Consorci Sanitari de Terrassa, incorporant-se més tard l'Agrupació Fundació Privada Hospital Sant Joan de Déu de Martorell.

Dóna 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.

---

<sup>4</sup> Entitat fora del perímetre de consolidació i que per tant, queda exclosa de l'abast del present informe



- **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**. A través de l'entitat vinculada al Grup, Fundació Mútua Terrassa Docència i Recerca FPC<sup>5</sup>, es promou, es desenvolupa i s'ofereix els serveis de suport necessaris per tal d'impulsar la recerca biomèdica i social.

### 2.3 Objectius i Estratègies

La **missió** de **MútuaTerrassa** 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** del Grup és ser referents 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** 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 la 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 la 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. Dediquem 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 que treballem per poder seguir aportant

---

<sup>5</sup> Entitat fora del perímetre de consolidació i que per tant, queda exclosa de l'abast del present informe.



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 un 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 la 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 nostre 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

Durant el 2021, l'activitat asseguradora ha seguit avançant amb solvència malgrat la pandèmia causada pel virus SARS-COV-2 ( responsable de la malaltia COVID-19) que durant el 2020 va impactar en el seu creixement a raó de la davallada econòmica que es va registrar. De fet, la crisi sanitària ha reforçat encara més la importància de la seguretat i la protecció com a valors essencials per a les persones.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> La Vanguardia – “El seguro de salud, un negocio en continuo crecimiento por la pandèmia”



El sector ha mostrat durant aquest any 2021, mostres de recuperació després de la pandèmia de la COVID-19 i les mesures adoptades per a fer-hi front, però encara no ha recorregut plenament el camí per recuperar tot el terreny perdut. A nivell de facturació, el sector ha crescut durant el 2021 un 5% respecte al 2020, tot i que encara no recupera els nivells anteriors a la pandèmia, sent un 3,6% inferior a la facturació assolida al 2019.<sup>7</sup>

Pel que fa a les assegurances de No Vida, el volum de les primes emeses han augmentat un 3,3% respecte al mateix període de l'exercici 2020<sup>8</sup>, empès principalment per l'evolució positiva dels negocis de multiriscs i salut, amb uns creixements del 4,7% i 4,9% respectivament.

En quant al negoci de Vida, el volum de primes s'ha incrementat un 7,9%, però sent encara un 14,4% inferior a l'assolit al 2019. El volum d'estalvi gestionat mitjançant assegurances de vida també ha augmentat però molt lleugerament, assolint un increment d'un 0,8%.

Tanmateix, el sector ha preservat els seus nivells de solvència, assolint un 239,7% a tancament de l'exercici 2021, superant amb escreix les exigències que estableix el regulador i situant-lo 2,7 punts per sobre de l'any anterior, mostrant un any més la fortalesa del sector.

En quant a les tendències, el mercat assegurador està vivint una etapa de profunda transformació, marcada principalment per el fenomen de la digitalització. Aquesta tendència s'ha vist impulsada de nou al 2021 a causa de la crisi sanitària de la Covid-19, que ha reforçat 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<sup>9</sup>.

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 online, als nous models de negoci basats en la predicció i prevenció, en el ús i sota demanda, que proveeixen empreses basades en la tecnologia (Insurtech)<sup>10</sup>.

---

<sup>7</sup> Plantadoce – “2021, las aseguradoras continúan calentando el negocio de la salud”

<sup>8</sup> ICEA – “Evolución del mercado asegurador. Estadística Año 2021”

<sup>9</sup> Capgemini y Efm: World Insurance Report 2021.

<sup>10</sup> Trends That Will Shape the Future Of Insurance – Forbes, 2021; How top tech trends will transform insurance – McKinsey & Company, 2021



### **Àmbit de servei Assistencial**

- **Atenció Sanitària Pública**

L'exercici 2021 ha estat un any de recuperació dels nivells basals d'activitat pre-pandèmia (2019), després d'un 2020 amb un sotrac important en l'activitat ordinària provocat per l'aparició del COVID19 al març de 2020.

A nivell hospitalari, l' Hospital Universitari Mútua Terrassa segueix sent un hospital preeminentment quirúrgic, on un 70% de les altes són de naturalesa quirúrgica en front de les altes mèdiques. L'HUMT ha pogut mantenir l'activitat quirúrgica. D'aquesta manera, la Fundació Assistencial de MT (FAMT) ha assolit més del 98% del contracte amb el Servei Català de la Salut pel 2021. Malgrat aquest assoliment tant alt del contracte 2021 en ple efecte COVID 19, encara queden àrees importants on s'ha de recuperar l'activitat com són les altes mèdiques i les urgències que al 2021 ha quedat per sota d'aquest 98% d'assoliment global.

A nivell de llistes d'espera, la Fundació Assistencial de Mútua Terrassa ha millorat substancialment els temps d'espera per intervenir, especialment a les proves diagnòstiques (amb una reducció del -48,35%) i les consultes de primeres visites (amb una reducció del -71,26%).

A nivell qualitatiu la FAMT ha presentat un millors resultats, per sobre de la mitjana, en complexitat, Cirurgia Major Ambulatoria, Mortalitat, HPE i Estada mitjana preoperatòria.

- **Atenció Sanitària Privada**

L'any 2021 hi ha hagut una certa recuperació del mercat assistencial privat fins situar-se als nivells previs a la pandèmia.

Hi ha hagut un notable increment del número de persones que tenen una pòlissa de salut arribant a Catalunya al 30% de la població

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

### **Àmbit de servei Sociosanitari**

A Catalunya, el nostre mercat, l'any 2021 només s' han creat 4 nous centres de gent gran mentre que en paral·lel han tancat alguns centres petits que no han pogut suportar la pandèmia. Així ha quedat un mercat de gent gran gairebé sense creixement en la oferta, mentre que la població al 2021 ha recuperat la tendència d'envelliment prèvia a la pandèmia.





Aquest retorn a la normalitat ha reactivat la necessitat de nous llits de gent gran, que ha animat la necessitat de nous llits. 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.

Pel que respecta a la resta d'àmbits, destacar que per l' **àmbit de servei de Logística Sanitària**, l'any 2021 ha vingut molt condicionat per l'increment dels preus de l'energia i la seva afectació als costos de producció, el que obligarà a renegociar les tarifes amb els clients.

## 2.5 Impacte Covid-19

Respecte a l'**àmbit de servei assegurador**, durant l'exercici 2021 s'han anat recuperant els valors dels índexs d'activitat sinistral habituals, en matèria d'assistència sanitària i baixes laborals, però mantenint encara un petit diferencial respecte els nivells prepandèmics.

**Dins l'àmbit de servei assistencial**, l'activitat sanitària pública, ha estat un 182% superior de l'esperada a l'inici del l'exercici amb un total de 1.460 altes i 220.743 PCRS. Aquest volum tant elevat de COVID 2021 ha impactat a l'activitat ordinària de l'hospital, especialment en les altes mèdiques i les urgències, dues activitat que encara resten per sota dels nivell d'activitat del 2019.

La presència tant important de COVID a 2021 ha dificultat l'activitat de la Fundació Assistencial de MT en termes de baixes de professionals, gestió dels quiròfans...

**L'activitat de l'atenció sanitària privada** ha tornat a estar condicionada pel Covid 19, però molt menys que l'any 2020. Al 2022 es preveu un menor impacte, però dependrà de l'aparició de noves variants.

**Respecte l'àmbit de servei sociosanitari**, l'any 2021, de la mateixa manera que el 2020, ha estat un període convuls i molt intens degut a l'afectació en el nostre sector de la pandèmia originada pel virus de la COVID-19 i del que la nostra entitat no se l'ha escapat. Període en el que hem hagut de centrar tots els nostres esforços i recursos a la prevenció, contenció i lluita contra el COVID.

Gestionar una pandèmia des d'una entitat que treballa per la salut, el benestar i l'autonomia de les persones ha estat el gran repte al que hem hagut de fer front i encara ho estem fent. La situació viscuda ha estat especialment crítica atesa la dificultat de gestió que han viscut les diferents residències que gestiona la Fundació Vallparadís. Obligats a aplicar mesures molt restrictives amb l'objectiu de protegir els usuaris dels més que possibles contagis, la Fundació ha acabat esdevenint un dels referents de gestió per a l'administració, que l'ha utilitzat per poder recuperar i restablir la gestió de residències que havien arribat a situacions crítiques per una gestió no prou adient dels administradors habituals.



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 Treball, Afers socials i Famílies. Finalment l'any 2021 es va poder acordar un nou conveni col·lectiu per a l'àmbit de la gent gran, amb un increment de les retribucions pel 2021 del 6% a canvi de l'increment de tarifa del 4%, amb gran esforç econòmic per a les entitats.

Per l'any 2022, es preveu que la situació es vagi normalitzant 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.

**Per l'àmbit de servei de logística sanitària,** la Covid 19 ha comportat l'increment de l'activitat associada als productes de protecció personal, però per contra ha afectat al previsible creixement d'altres productes destinats a les àrees quirúrgiques dels hospitals

La previsió per l'any 2022 és que la Covid 19 tingui una menor afectació i que permeti el desenvolupament normal de les activitats.

### 3. Gestió de Riscos No Financers

Les activitats de l'organització estan exposades a diversos riscos. Grup Mútua 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 de Mútua Terrassa s'estructura en base al 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 actuarial, 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 Clau definides en el marc de Solvència II com a segona línia de defensa: Verificació de Compliment, Gestió de Riscos i Actuarial.

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 Actuarial** realitza 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 reasserança 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 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.

L'Entitat 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, Mútua Terrassa 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 Mútua Terrassa i 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 fluïda.

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 un 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) passen per 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**

El principal objectiu d'Auditoria Interna és 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. Auditoria Interna té també 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 són 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.

Auditoria Interna emet un informe anual on es tracten les conclusions de les anàlisis realitzades, d'acord amb el que es preveu en el Pla Director; les conclusions d'altres anàlisis realitzades 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)**

El ORSA (acrònim en anglès de 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.

Mútua Terrassa 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 Mútua Terrassa 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 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 Mútua de Terrassa són els següents:

- **Risc de Subscripció:** és el 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:** és el 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 concretes, 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:** és el 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:** és el 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**, Mútua de Terrassa està fent els passos adequats per adaptar-se al Reglament Delegat (UE) 2021/1256 publicat el 2 d'agost de 2021 i que serà de compliment obligat a partir del 2 d'agost de 2022. 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 actuariais).

Mútua de Terrassa, 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 realitzar amb procediments clarament definits.

Per a més informació consultar l'Informe sobre la situació financera i de solvència de Mútua de Terrassa per l'exercici 2021, disponible al 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** 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** Terrassa 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 la entitat dependent Egarmatic SA, responsable de garantir l'adequació de les mesures de protecció als riscos de ciberseguretat.

Entre d'altres, durant l'exercici 2021 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. Adquisició d' una eina per sistematitzar l'aplicació de pegats en diversos sistemes operatius.
  - Contractació d'una empresa externa per portar a terme un *Hacking* ètic. Els resultats de la consultoria han permès resoldre les vulnerabilitats detectades.
  - Consultoria pel disseny d'un Pla Director de Seguretat orientat a l'obtenció de la certificació ENS. Revisió del procediments relacionats amb la seguretat
- 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.
  - Activació de l'autenticació amb doble factor per accessos remots tant per empleats com proveïdors i casos puntuals ( VPN, IPsec).



- Elaboració de mecanismes automàtics pel canvi de contrasenya dels usuaris administradors locals dels dispositius.
- S'han assegurat els usuaris administradors de domini amb contrasenyes complexes.
- Desenvolupament d' un programari per informar a usuaris i els seus comandaments del recursos assignats (entre ells aplicacions i directoris de xarxa) de forma que participin activament en la seguretat.

Amb l'objectiu de protegir la seguretat de les dades de caràcter personal i de la informació confidencial de la que 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 Mútua Terrassa en relació amb els sistemes d'informació i la confidencialitat de dades"

#### 4. Informació sobre Qüestions Mediambientals <sup>11</sup>

**MútuaTerrassa** ha dissenyat i està desplegant una estratègia ambiental, a l'entorn del "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 la l'activitat en termes de petjada de carboni, de tones d'emissions de CO2 o equivalent emeses. Ha estat un procés complex. Tanmateix, ara es disposa d'uns indicadors homologables a nivell 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

---

<sup>11</sup> 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).





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 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 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, però també cal sensibilitzar.

És en aquest context on s'ha de posar en valor 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 meva 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.

#### 4.1 Economia circular. Prevenció i Gestió de Residus

Axioma és, dins del Grup Mútua 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 Mútua Terrassa 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 COVID19 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 desabastits. 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 rentat i esterilització de roba, material sanitari i quirúrgic, així com també, la compra, el emmagatzematge i la distribució de material sanitari

#### **Residus no perillosos:**

Al 2021, els principals residus no perillosos generats han estat residu banal, cartró i plàstic i paper amb un volum total de 265 tones, sent el principal destí dels residus el reciclatge o l'abocador.

<b>Residus no perillosos generats</b>	<b>2021 (T)</b>
Banal <sup>12</sup>	204
Cartró i plàstic	44
Paper	17

<sup>12</sup> El residu banal és la fracció residual que es compona d'una barreja heterogènia de diferents materials.



### Residus perillosos:

En relació amb els residus perillosos, s'ha generat un total de 96 tones de residus sanitaris del Grup III i IV<sup>13</sup>. En aquest cas el destí dels residus correspon a incineració o esterilització i abocador.

Residus perillosos generats	2021 (T)
Residus sanitaris Grup III i IV	96

## 4.2 Ús sostenible dels recursos

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, en el procés de rentat es fa ús d'un sistema de dosificació de sabó programat, que permet obtenir dades i alarmes per assegurar la òptima dosificació durant tot el procés.

Amb l'objectiu de reduir el consum d'aigua, algunes de les Societats del Grup 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.

Al 2021, Grup Mútua Terrassa ha realitzat un consum d'aigua de 118.038m<sup>3</sup>, procedent principalment de la xarxa municipal.

Consum d'aigua	2021 (m3)
Subministrament d'aigua municipal	118.038

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, l'enllumenat LED, l'ús de panells solars tèrmics i la disposició de vàlvules termostàtiques en els radiadors, totes mesures que contribueixen a l'estalvi energètic.

El consum total energètic l'any 2021 ha estat de 96.444 Gigajoules.

<sup>13</sup> 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.



Consum directe d'energia	2021 (GJ)
Dièsel	313
Gas natural	76.646
Propà	270

Consum indirecte d'energia	2021 (GJ)
Electricitat no renovable	17.990
Electricitat renovable	1.225

### 4.3 Canvi climàtic

**MútuaTerrassa** ha realitzat al 2021 el càlcul de la petjada de carboni que van emetre totes les seves activitats durant el 2020 (incloent les fundacions vinculades al Grup i les seves entitats dependents) verificant-la externament per una empresa especialitzada. Aquest càlcul ha permès identificar que el 31% de l'impacte sobre la petjada de carboni esdevé de les emissions directes, un 22% de les indirectes derivades del consum elèctric i un 47% de les emissions indirectes.

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

Com a part del compromís del Grup pel 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, la millora de la gestió ambiental, la transició a l'economia i el foment de la salut. 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.

Al 2021 les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle totals de Grup Mútua Terrassa han estat 4.913 T CO<sub>2</sub>eq.



Emissions de gasos d'efecte Hivernacle <sup>14</sup>	2021 (T CO <sub>2</sub> eq)
EMISSIONS ABAST 1 Emissions directes generades a través del consum de dièsel, gas natural i propà.	3.914
EMISSIONS ABAST 2 Emissions indirectes pel consum d'electricitat.	999

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

## 5. Informació sobre Qüestions Socials i relatives al Personal

### 5.1 Ocupació

Grup Mútua Terrassa compta amb polítiques de recursos humans articulades en quatre eixos estratègics: proporcionar un entorn de treball saludables, 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 assegura unes condicions de treball dignes que afavoreixin la seguretat i la salut laboral, eliminant totes les formes de treball penós. 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 467 persones treballadores en plantilla a data 31 de desembre de 2021. Si ens referim a MútuaTerrassa, la plantilla mitja corresponent a l'exercici 2021 és de 4.518 persones.

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

<sup>14</sup> 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 kgCO<sub>2</sub>/l), Gas natural (0,182 kgCO<sub>2</sub>/kWh), Propà (2,938 kgCO<sub>2</sub>/kg), Electricitat (0,20 kgCO<sub>2</sub>/kWh). En alguns casos el consum elèctric disposa de certificat d'origen renovable (0 kgCO<sub>2</sub>eq/kWh).



Plantilla a data de tancament	Dones	Homes
<b>Distribució per Gènere</b>	278	189
<b>Distribució per Edat</b>		
Menors de 30 anys	31	27
Entre 30 i 50 anys	180	102
Més grans de 50 anys	66	60
<b>Distribució per Classificació Professional</b>		
En llocs de Direcció i comandament	4	19
En llocs Tècnics	176	151
En llocs d'Administració i altres	97	19
<b>Distribució per Modalitats de Contracte de Treball</b>		
Temporal Temps Complet	12	15
Temporal Temps Parcial	18	6
Indefinit Temps Complet	185	148
Indefinit Temps Parcial	63	19
<b>Total</b>		<b>467</b>

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:

	Dones				
	Temporal T. Complet	Temporal T. Parcial	Indefinit T. Complert	Indefinit T. Parcial	Total
<b>Mitjana anual d'empleats</b>					
<b>Distribució per Edat</b>					
Menors de 30 anys	6,2	10,1	4,4	5,4	26,1
Entre 30 i 50 anys	8,7	3,5	122,0	34,7	168,9
Més grans de 50 anys	3,7	0,5	48,0	8,0	60,1
<b>Distribució per Classificació Professional</b>					
En llocs de Direcció	0,0	0,0	4,1	0,0	4,1
En llocs Tècnics	12,0	8,2	119,5	30,3	170,1
En llocs d'Administració i altres	6,5	5,9	50,6	17,8	80,9



	Homes				Total
	Temporal T. Complet	Temporal T. Parcial	Indefinit T. Complet	Indefinit T. Parcial	
<b>Mitjana anual d'empleats</b>					
<b>Distribució per Edat</b>					
Menors de 30 anys	9,0	2,3	13,5	2,1	26,8
Entre 30 i 50 anys	11,9	1,4	75,7	5,2	94,1
Més grans de 50 anys	1,3	0,5	49,2	3,4	54,3
<b>Distribució per Classificació Professional</b>					
En llocs de Direcció	0,0	0,0	12,6	2,0	14,6
En llocs Tècnics	20,8	3,0	111,6	7,3	142,8
En llocs d'Administració i altres	1,4	1,1	14,1	1,2	17,9

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

Acomiadaments	Dones	Homes
<b>Distribució per Edat</b>		
Menors de 30 anys	0	2
Entre 30 i 50 anys	3	0
Més grans de 50 anys	0	1
<b>Distribució per Classificació Professional</b>		
En llocs de Direcció	0	0
En llocs Tècnics	2	3
En llocs d'Administració i altres	1	0
<b>Total</b>		6

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



Al 2021 han treballat al Grup un total de 15 persones amb alguna discapacitat.

La Fundació Integràlia Vallès és un centre especial de treball amb una plantilla mitja per l'exercici 2021 de 56 persones, totes elles amb grau de discapacitat o gran discapacitat.

**MútuaTerrassa** treballa per aplicar un sistema de compensació equitatiu internament i competitiu externament, capaç d'atraure, i fidelitzar els col·laboradors. És de gran importància per l'organització assegurar que tots els col·laboradors perceben el salari que estableix la normativa laboral de referència, especialment els convenis col·lectius.

**MútuaTerrassa** 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 de Mútua 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 el seu 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 quantitius, 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.

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





Remuneracions mitjanes (euros) <sup>15</sup>	2020	2021
<b>Per Gènere</b>		
Dones	23.348	23.308
Homes	32.678	33.748
<b>Per Edat</b>		
Menors de 30 anys	17.732	17.738
Entre 30 i 50 anys	26.126	26.216
Més grans de 50 anys	31.684	32.911
<b>Per Classificació Professional</b>		
En llocs de Direcció	92.484	95.581
En llocs Tècnics	23.630 €	23.730
En llocs d'Administració i altres	23.551	23.808

Tal i 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..."

Pel que fa a les societats dependents, els membres dels Consells d'Administració són membres de la Junta Directiva de la Societat dominant. D'altra banda, Grup Mútua Terrassa no té subscrit cap contracte d'Alta Direcció. El Grup considera personal d'Alta Direcció als membres que intervenen en la planificació econòmica i estratègica de l'Entitat Dominant. El total de remuneració bruta del personal d'Alta Direcció al 2021 ha estat de 267.788,45 euros<sup>16</sup>

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:

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> La remuneració reportada inclou la retribució variable, en espècie, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini, i qualsevol altra percepció. La totalitat del personal d'Alta Direcció són homes.



Classificació Professional	Bretxa salarial per gènere <sup>17</sup>	
	2020	2021
En llocs de Direcció	-	-
En llocs de Comandaments	28%	29%
En llocs Tècnics	5%	6%
En llocs d'Administració i altres	21%	29%

## 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 2021 ha estat registrat un total de 58.590 hores d'absentisme en tot el Grup, d'acord amb la següent distribució

Absentisme (hores)	2021
Accidents de treball	2.479
Contingència comuna	41.547
Contingència professional	264
Maternitat/Paternitat	5.551
COVID-19	8.749
<b>Total</b>	<b>58.590</b>

<sup>17</sup> La diferència salarial superior al 25% de la classificació en llocs de Direcció i Comandaments 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 4, estan situades en un nivell inferior en comparació amb els homes que són 19.

En llocs d'Administració i altres 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.



### 5.3 Salut i Seguretat

En aquest àmbit, Grup Mútua 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 son 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 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 la revisió de les mesures pendents de l’any passat i la prioritització dels requeriments provinents d’Inspecció de treball, sigui quin sigui el seu valor de risc.

A continuació, es mostren els nombre d’accidents de treball ocorreguts en el Grup al 2021 i el corresponent índex de freqüència i gravetat:

Accidents de treball	Dones	Homes
Total accidentes de treball amb baixa (incl. In itinere)	14	10
Total accidentes de treball sense baixa (incl. In itinere)	5	6

Índexs d’Accidentabilitat	Dones	Homes
Índex de freqüència <sup>18</sup>	30,11	33,16
Índex de gravetat <sup>19</sup>	2,23	0,39

A més, al 2021 hi ha hagut una malaltia professional que ha afectat a un home.

Des de l’inici de la pandèmia **MútuaTerrassa** 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 Covid-19. En aquesta guia refereix la creació d’un protocol

<sup>18</sup> Fórmula utilitzada: Nombre d’accidents de treball amb baixa (inclou in itinere) / nombre total d’hores treballades \*1.000.000

<sup>19</sup> Fórmula utilitzada: Nombre de jornades perdudes per accident de treball / nombre d’hores treballades \*1.000



d'atenció al professional amb símptomes o sospites de patir 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 d'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 al Covid-19, podien ser reubicades o bé se'ls oferia teletreball.
- Mesures de contenció en el menjador laboral. A l'inici de la pandèmia es van realitzar mesures higièniques addicionals al menjador laboral, així com la divisió dels professionals en diferents torns per evitar aglomeracions.
- Serveis especials als professionals. Excepcionalment i durant aquest període de crisi, s'han dut a terme tota una sèrie de mesures encaminades a facilitar la feina dels professionals. Entre aquestes mesures es troba la posada a disposició de 300 places de pàrquing per als professionals que vinguin en cotxe a treballar de fora de Terrassa, l'ampliació d'horaris del menjador laboral i la disposició d'habitació a l'Hotel Don Càndido de Terrassa per aquells professionals que ho necessitin per diferents motius.

#### **5.4 Relacions socials**

El 100% de la plantilla de totes les entitats que componen el Grup Mútua Terrassa està coberta per un conveni col·lectiu.

Els convenis col·lectius d'aplicació en 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 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 residències per a l'atenció de persones amb discapacitat intel·lectual.

A part del compliment de la normativa vigent, **MútuaTerrassa** 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 fluïda 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 garantir l'existència de canals que facilitin la comunicació directa i permanent entre els col·laboradors i la Direcció de l'organització.

Tant Àptima com Axioma disposen de Comitè d'empresa, mentre que a Mútua de Terrassa MPS i la UTE hi ha delegats de personal. D'aquesta manera s'estableix un diàleg genuí entre els representats 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 a dir que a la FAMT, a Fundació Vallparadís i a Fundació Integràlia Vallès hi ha un o diversos comitès d'empresa, depenent dels nombre de centres de treball.

## 5.5 Formació

És de gran importància per al Grup Mútua 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 2021 la plantilla del Grup Mútua Terrassa ha realitzat un total de 2.145 hores de formació desglossades de la següent manera per categories professionals:

Formació	2021
Llocs de Direcció	89
Llocs Tècnics	1.691
Llocs d'Administració i altres	365
<b>Total</b>	<b>2.145</b>



## 5.6 Igualtat

Grup Mútua 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 en base a 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 requeriments 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 guia també impregnen les Fundacions creades dins **MútuaTerrassa**.

## 6. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans

El Grup Mútua Terrassa realitza 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 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 el 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 Mutua 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 es 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 2022.

L'any 2021, no s'ha rebut cap comunicació relacionada amb la vulneració de drets humans pels canals de comunicació establerts pel Grup.

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 sobre tot 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, Mútua Terrassa té habilitat una bústia per fer arribar qualsevol consulta.

## **7. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn**

Totes les actuacions de Grup Mútua Terrassa estan guiades per l'ètica empresarial. L'organització es compromet a lluitar i perseguir qualsevol tipus de corrupció i extorsió a qualsevol dels nivells que es manifesti. Son valors del Grup actuar amb honestedat, equitat, respecte i transparència davant de tots els seu grups d'interès, clients i societat en gener al, 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 social 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 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 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 delicte 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 el 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 al 2022, destinat a informar de possibles irregularitats i incompliments d'àmbit penal, on s'inclouen els delictes de corrupció, extorsió i suborn.

## 8. Informació sobre la Societat

### 8.1 Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible

**MútuaTerrassa** 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** es 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, **MútuaTerrassa** 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. 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, Grup Mútua Terrassa es relaciona i 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 patrocinis amb Hoquei Terrassa - que inclou els quatre clubs d'hoquei 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 2021 s'ha patrocinat 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 s'han patrocinat 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.

**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 que 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 RAC1; o els "Dijous de Mútua", cicles de conferències per difondre el coneixement de la salut entre la població.

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 MútuaTerrassa 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 2021 es van realitzar aportacions a entitats i fundacions sense ànim de lucre per un valor de 100.000 euros. Es van destinar 17.000 euros a accions d'associació i patrocini (Clubs Hoquei Àptima + l'Asseguradora).

## 8.2 Subcontractació i proveïdors

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

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

- Criteris comuns: son qüestions estàndards que es valoren en tots els proveïdors, per el 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: son 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 el 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 son analitzats per el 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 de que els resultats no hagin estat satisfactoris i es requereixi de valorar accions de millora conjuntes amb el proveïdor per avançar en la millora continua sobretot.

L'any 2021 es van 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 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 Terrassa disposa d'un servei d'atenció al client i del defensor del mutualista, als quals, els associats, assegurats, i en el cas beneficiaris i demés persones legitimades, podran formular les queixes i reclamacions que estimin oportunes en relació a les assegurances subscrites 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 2021, s'informa de 5 reclamacions o queixes registrades procedents de persones assegurades al Servei d'Atenció al Mutualista i 3 reclamacions o queixes dirigides a la Defensora del Mutualista. De la xifra total, totes han estat estimades i resoltes durant l'exercici 2021, acompanyades de recomanacions o suggeriments derivats de l'experiència amb vistes 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 son 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 té 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 realitza 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 realitza un seguiment amb un compromís de resposta abans de 30 dies des de la recepció de la reclamació o suggeriment.

Una vegada tancada la reclamació es conserva durant 5 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 2021, s'han rebut, gestionat i resolt 142 reclamacions, a més de 62 suggeriments i 11 agraïments.

Pel que fa a Axioma, el perfil del seu client són principalment entitats sanitàries 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 Mutua Terrassa presenten anualment una declaració a efectes de l'Impost sobre Societats. El benefici de l'exercici 2021, determinat d'acord a 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 Terrassa corresponent a l'exercici 2021 ha estat de 4.978.300,64 euros.

La despesa per l'impost sobre societats del Grup per l'exercici acabat a 31 de desembre de 2021 ha estat de 1.130 milers d'euros.



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

<b>Concepte</b>	<b>Import (euros)</b>
Primer pagament fraccionat 2021	176.841,7
Segon pagament fraccionat 2021	194.856,6
Tercer pagament fraccionat 2021	307.778,6
Impost Societats 2020	265.017,9
<b>Total</b>	<b>944.494,8</b>

L'import de les subvencions públiques rebudes pel Grup durant l'exercici 2021 ha estat de 17.325,5 euros.

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



## 9. 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 2021, d'acord amb la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat.

Aquest EINF ha estat preparat tenint en compte els estàndards de Global Reporting Initiative (GRI) 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.

Els temes citats per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat, que han estat identificats com a materials per la companyia s'indiquen en la taula inclosa en 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 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 Terrassa tal i com es defineix en l'apartat 2.1.Organització i estructura.
- Queden for 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 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**".
- En l'apartat d'Informació sobre Qüestions Mediambientals s'exclou la informació relativa les societats TOP, SA i Egarsserver, 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 subjecte 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, S.L.U., s'han calculat tenint en compte el 20% de participació de la primera. Això afecta a 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 Terrassa, compleixen amb els principis de comparabilitat, materialitat, rellevància i fiabilitat i la informació és precisa i comparable.

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.

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

A continuació, es mostra el detall dels requisits de la Llei 11/2018 juntament amb l'estàndard GRI i l'aparat 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 <sup>20</sup>	Observacions
<b>INFORMACIÓ GENERAL</b>			
<b>Model de negoci</b>			
<b>Breu descripció del model de negoci del grup (incloent el seu entorn empresarial, la seva organització i estructura)</b>	2. Model de Negoci	102-1 102-2 102-5 102-7 102-45	
<b>Presència geogràfica</b>	2. Model de Negoci	102-3 102-4 102-6	
<b>Objectius i estratègies de l'organització</b>	2. Model de Negoci	103-2	
<b>Principals factors i tendències que poden afectar la seva futura evolució</b>	2. Model de Negoci	102-15	
<b>Polítiques de la companyia</b>			
<b>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</b>	Informació reportada en cadascun dels apartats de l'Estat d'Informació No Financera	103-2	
<b>Gestió de riscos</b>			
<b>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</b>	3. Gestió de Riscos No Financers	102-15 102-30	
<b>Marc de reporting</b>			





<b>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</b>	10. Bases Per a l'Elaboració de l'Estat d'Informació no Financera	102-54	
--	---	--------	--

---

<sup>20</sup> 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.



1. QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS			
Informació general detallada			
<b>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</b>	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	103-2	
<b>Sobre els procediments d'avaluació o certificació ambiental</b>	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	103-2	
<b>Sobre els recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals</b>	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	103-2	
<b>Sobre l'aplicació del principi de precaució</b>	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	103-2	
<b>Sobre la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals</b>	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	103-2	
Contaminació			
<b>Mesures per a prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient (inclou també soroll i contaminació lumínica)</b>	No reportat	305-6 305-7 306-1 (2020) 306-3 (2020) 306-5 (2020)	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.
Economia circular			
<b>Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles</b>	4.1 Economia circular; Prevenció i Gestió de Residus	301-2 301-3 306-2	



<b>Accions per a combatre el desaprofitament d'aliments</b>	No reportat	103-2	L'activitat de la companyia no està vinculada al possible malbaratament d'aliments.
<b>Ús sostenible dels recursos</b>			
<b>Consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals</b>	4.2 Ús sostenible dels recursos	303-1 (2018) 303-2 (2018) 303-3 (2018)	
<b>Consum de matèries primeres i mesures adoptades per a millorar l'eficiència del seu ús</b>	4.2 Ús sostenible dels recursos	301-1	
<b>Consum, directe i indirecte, d'energia</b>	4.2 Ús sostenible dels recursos	302-1	
<b>Mesures preses per a millorar l'eficiència energètica</b>	4.2 Ús sostenible dels recursos	103-2	
<b>Ús d'energies renovables</b>	4.2 Ús sostenible dels recursos	302-1	
<b>Canvi climàtic</b>			
<b>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</b>	4.3 Canvi climàtic	305-1 305-2 305-3	
<b>Mesures adoptades per a adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic</b>	4.3 Canvi climàtic	201-2	
<b>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</b>	4.3 Canvi climàtic	305-5	
<b>Protecció de la biodiversitat</b>			
<b>Mesures preses per a preservar o restaurar la biodiversitat</b>	No reportat	103-2	Les activitats de la companyia se



<b>Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides</b>	No reportat	304-1 304-2 304-3 304-4	circumscriuen a entorns urbans, on el potencial impacte sobre la biodiversitat i sobre àrees protegides no és significatiu.
<b>2. QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AI PERSONAL</b>			
<b>Ocupació</b>			
<b>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</b>	5.1. Ocupació	102-8 405-1	
<b>Nombre total d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional</b>	5.1. Ocupació	401-1	
<b>les remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregats per sexe, edat i classificació professional</b>	5.1. Ocupació	102-35 102-36	
<b>Bretxa salarial, la remuneració llocs de treball iguals o de mitjana de la societat</b>	5.1. Ocupació	405-2	
<b>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</b>	5.1. Ocupació	102-38 102-39	
<b>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</b>	5.1. Ocupació	102-38 102-39	
<b>Implantació de polítiques de desconexió laboral</b>	5.1. Ocupació	103-2	
<b>Empleats amb discapacitat</b>	5.1. Ocupació	405-1	
<b>Organització del treball</b>			
<b>Organització del temps de treball</b>	5.2. Organització del Treball	103-2	
<b>Nombre d'hores d'absentisme</b>	5.2. Organització del Treball	403-2 (2018)	



<b>Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici corresponsable d'aquests per part de tots dos progenitors</b>	5.2. Organització del Treball	103-2	
<b>Salut i seguretat</b>			
<b>Condicions de salut i seguretat en el treball</b>	5.3. Salut i Seguretat	403-1 (2018) 403-3 (2018)	
<b>Nombre d'accidents de treball per sexe</b>	5.3. Salut i Seguretat	403-2 (2018)	
<b>Índex de freqüència per sexe</b>	5.3. Salut i Seguretat	18)	
<b>Índex de gravetat per sexe</b>	5.3. Salut i Seguretat	403-2 (2018)	
<b>Malalties professionals per sexe</b>	5.3. Salut i Seguretat	403-2 (2018)	
<b>Relacions socials</b>			
<b>Organització del diàleg social, inclosos procediments per a informar i consultar al personal i negociar amb ells</b>	5.4 Relacions Socials	103-2	
<b>Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país</b>	5.4 Relacions Socials	102-41	
<b>Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball</b>	5.4 Relacions Socials	403-4 (2018)	
<b>Formació</b>			
<b>Polítiques implementades en el camp de la formació</b>	5.5. Formació	103-2	
<b>Quantitat total d'hores de formació per categories professionals</b>	5.5. Formació	404-1	
<b>Accessibilitat</b>			
<b>Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat</b>	5.1. Ocupació	405-1	
<b>Igualtat</b>			
<b>Mesures adoptades per a promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes</b>	5.6 Igualtat	103-2 405-1	



<b>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</b>	5.6 Igualtat	103-2 405-1	
<b>Política contra tota mena de discriminació i, en el seu cas, de gestió de la diversitat</b>	5.6 Igualtat	103-1	
<b>3. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN</b>			
<b>Mesures adoptades per a prevenir la corrupció i el suborn</b>	7. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn	102-16 205-1 103-1	
<b>Mesures per a lluitar contra el blanqueig de capitals</b>	7. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn	102-16 103-2	
<b>Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre</b>	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	102-13	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.
<b>4. INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE DELS DRETS HUMANS</b>			
<b>Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans</b>	6. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	102-16	
<b>Prevenició dels riscos de vulneració de drets humans i, en el seu cas, mesures per a mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos</b>	6. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	412-1	



<b>Denúncies per casos de vulneració de drets humans</b>	6. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	102-17 406-1 419-1 411-1	
<b>Eliminació de la discriminació en l'ocupació</b>	6. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	407-1	
<b>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.</b>	6. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	407-1 408-1 409-1	
<b>5. INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT</b>			
<b>Compromís de l'empresa amb el desenvolupament sostenible</b>			
<b>Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local</b>	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	103-2	
<b>Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori</b>	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	203-1 413-1	
<b>Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests</b>	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	102-43	
<b>Accions d'associació o patrocini</b>	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	102-12	
<b>Subcontractació i proveïdors</b>			
<b>Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals</b>	8.2. Subcontractació i proveïdors	102-9	



<b>Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental</b>	8.2. Subcontractació i proveïdors	308-1 414-1	
<b>Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes</b>	8.2. Subcontractació i proveïdors	308-2 414-2	
<b>Consumidors</b>			
<b>Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors</b>	8.3 Consumidors	416-1 416-2 417-1	
<b>Sistemes de reclamació</b>	8.3 Consumidors	102-43	
<b>Queixes rebudes i resolució d'aquestes</b>	8.3 Consumidors	102-44 418-1	
<b>Informació fiscal</b>			
<b>Beneficis obtinguts país per país</b>	8.4. Informació Fiscal	207-4 (2019)	
<b>Impostos sobre beneficis pagats</b>	8.4. Informació Fiscal	207-4 (2019)	
<b>Subvencions públiques rebudes</b>	8.4. Informació Fiscal	207-4 (2019)	





**Mútua**Terrassa

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 2021, i es presenta com a document separat. Consta d'un total de 55 pàgines.

**TERRASSA, 29 DE MARÇ DE 2022**

**LA JUNTA DIRECTIVA**