

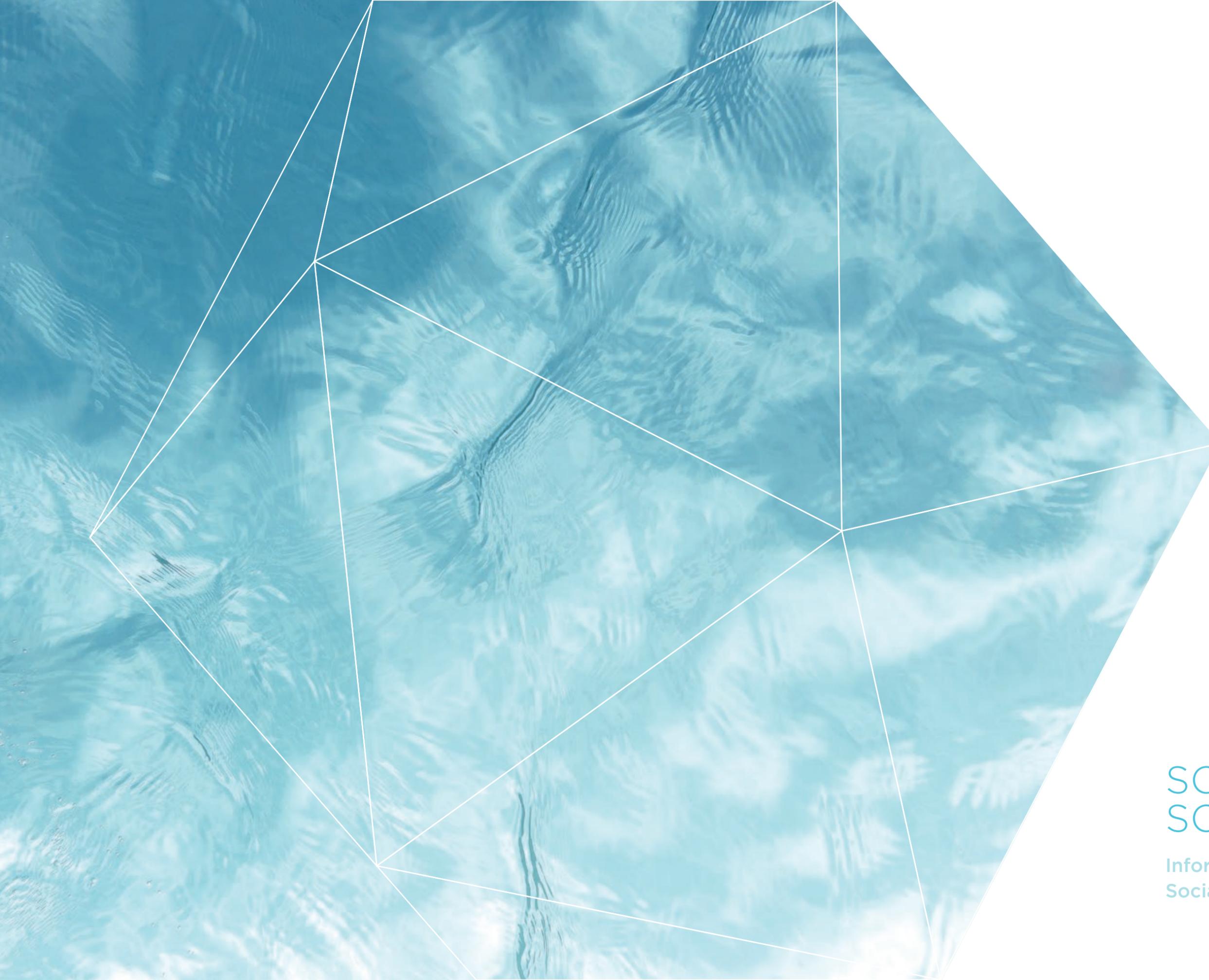


MUTUALIDAD
ABOGACÍA



SOLIDEZ Y SOLIDARIDAD

Informe de Responsabilidad
Social Corporativa 2018



SOLIDEZ Y SOLIDARIDAD

Informe de Responsabilidad
Social Corporativa **2018**

Contenidos

1.		
LA VISIÓN DEL PRESIDENTE, EN TRES CUESTIONES	6	
2.		
MUTUALIDAD 360°	8	
2.1. La visión de la Mutualidad en 360°	9	
3.		
UNA ENTIDAD DE REFERENCIA	12	
3.1. Nuestra historia	13	
3.2. Quiénes somos	14	
3.3. Modelo de negocio	18	
3.4. Gobierno corporativo	19	
3.4.1. Órganos de Gobierno	19	
3.4.2. Funciones fundamentales de gobierno	23	
3.4.3. Marco ético y medidas para su cumplimiento	23	
3.4.4. Mecanismos de seguridad adicional	24	
3.4.5. Gestión de riesgos	25	
3.4.5.1. Descripción e implementación del sistema de gestión de riesgos	27	
3.4.5.2. Gestión y mitigación del riesgo	28	
3.4.6. Solvencia	29	
3.4.6.1. Evaluación del perfil de riesgo: metodología	30	
3.4.6.2. Test de estrés	31	
4.		
CRECIMIENTO SOSTENIBLE	32	
4.1. El entorno en 2018	33	
4.2. Creamos capital de futuro	33	
4.2.1. Principales indicadores de actividad	33	
4.2.2. Inversiones	36	
4.2.3. Ramos y productos de seguro	42	
4.3. Para la tranquilidad de nuestros mutualistas	44	
Comunicación y transparencia	47	
Información y confidencialidad	48	
Entender las necesidades de los mutualistas	48	
Garantía del servicio "Plan de Contingencia"	53	
Tratamiento óptimo de las bases de datos de los mutualistas	53	
4.4. Proveedores que crecen con nosotros	55	
Control de calidad y gestión responsable	55	
5.		
UNA CULTURA BASADA EN LAS PERSONAS	56	
Datos generales	57	
Diversidad	57	
Conciliación	59	
Estabilidad y desarrollo profesional	59	
Representación legal de los trabajadores	59	
Organización del trabajo	60	
Formación para la transformación	60	
Prevención de riesgos laborales y promoción de la salud	61	
Beneficios sociales extraordinarios	61	
Comunicación interna y canales de participación	61	
6.		
EFICIENCIA	62	
6.1. Transformación digital	63	
Principales iniciativas 2018	63	
Calidad del dato	63	
Hacer de la Mutualidad una compañía mejor	63	
6.2. Medioambiente	64	
Mitigar nuestra huella de carbono	65	
Gestionar correctamente los residuos	67	
7.		
TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN CORPORATIVA	68	
7.1. Presencia institucional	69	
7.2. Comunidad	70	
Compromiso con la sociedad	70	
Acción social	72	
8.		
ANEXO: TABLA DE CONTENIDOS LINF/GRI	74	

1.

La visión del presidente, en tres cuestiones

Con la presentación de este informe, la Mutualidad de la Abogacía renueva su compromiso con el Pacto Mundial y sus 10 principios.

Hace un año, la Mutualidad de la Abogacía presentó su primer informe de progreso tras la adhesión de la entidad al Pacto Mundial. Ahora publica su primer Informe de Responsabilidad Corporativa, correspondiente a 2018. ¿Cuál es el propósito que impulsa esta iniciativa?

El primer informe de progreso de la Mutualidad se basó ya en nuestro compromiso con los pilares básicos de la ética y la responsabilidad empresarial, lo que se tradujo en la puesta en marcha de políticas y actuaciones para garantizar, dentro de nuestro ámbito de interés, el respeto a los derechos humanos, al medioambiente, a las condiciones laborales de nuestros empleados y a la lucha contra la corrupción. Este informe que tienen en sus manos es, además, el primero de los que irán rindiendo cuentas de nuestro recién implantado Plan Estratégico 2018-2022, en el que nuestro compromiso con la sostenibilidad económica, social y medioambiental se ha integrado como elemento esencial de nuestra misión.

¿En qué ámbitos de la actividad de la Mutualidad se manifiesta esa misión?

Desde hace ya siete décadas, nuestra misión es ofrecer seguridad y tranquilidad para el futuro a todos los mutualistas y sus familias, gestionando con prudencia y rigor los ahorros que nos han confiado. Por ello, la profesionalidad de nuestros equipos se dirige a conseguir los mejores resultados empresariales. Además, como entidad sin ánimo de lucro basada en el espíritu del mutualismo, sabemos que se pueden satisfacer los intereses de nuestros mutualistas a la vez que se contribuye a una sociedad más justa y solidaria. Quiero agradecer aquí a todo el equipo de la Mutualidad el esfuerzo y la dedicación aplicados para la consecución de las metas que nos propusimos para 2018 y para la puesta en marcha del Plan Estratégico.

Con el informe de 2017 se inició una etapa centrada en la transparencia y la comunicación, sobre la base de los 10 principios del Pacto Mundial y la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. ¿Qué pasos se han dado en 2018 en esta senda?

En 2017 desarrollamos un Código Ético y de Conducta. Este año hemos ido más lejos y, sobre la base de nuestros valores del mutualismo —ética, solidez, estabilidad y confianza—, hemos plasmado en el nuevo Plan Estratégico las metas que nos guiarán en los próximos cinco años: el crecimiento sostenible, la transparencia y la innovación corporativa, la eficiencia operativa y el cambio cultural. Como se puede ver en este informe, las primeras acciones de nuestro Plan Estratégico tienen una relación directa con los compromisos ligados a la triple cuenta de resultados: económica, social y medioambiental. Así, participamos en iniciativas de inversión sostenible y hemos puesto en marcha procesos de transformación cultural que nos llevarán a seguir mejorando el servicio al mutualista sin separarnos del camino que hemos seguido desde nuestros inicios como mutualidad: la solidez en la gestión del ahorro, la especialización en la oferta de cobertura y prestaciones y la formación continua de nuestros equipos.



Nuestro nuevo Plan Estratégico recoge las metas que nos guiarán en los próximos cinco años: el crecimiento sostenible, la transparencia y la innovación corporativa, la eficiencia operativa y el cambio cultural.

Enrique Sanz Fernández-Lomana
PRESIDENTE DE LA MUTUALIDAD DE LA ABOGACÍA

2.

Mutualidad 360°

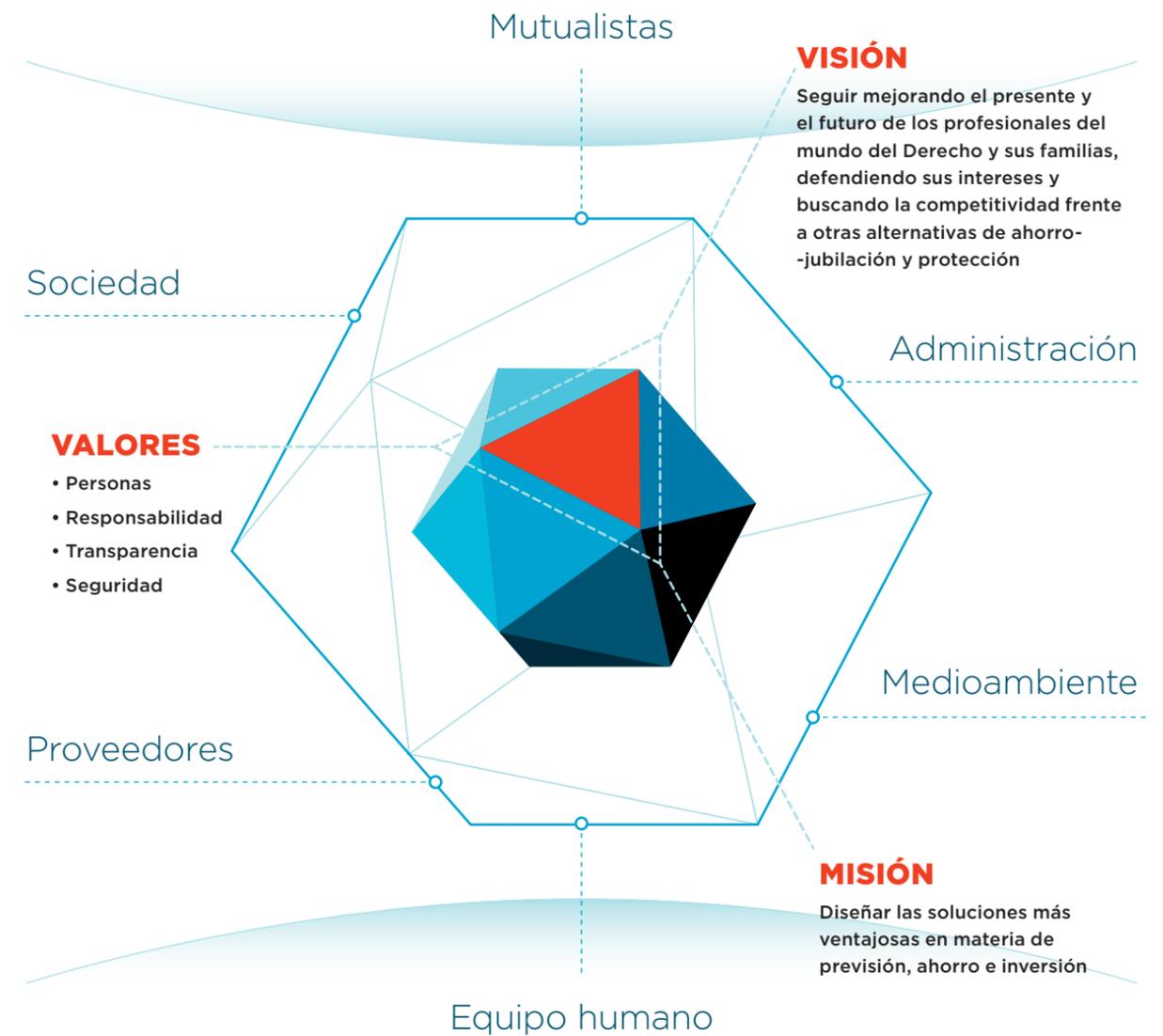


2.1. La visión de la Mutualidad en 360°

La Mutualidad de la Abogacía actúa sin ánimo de lucro, gestionando con prudencia y rigor inversor el FUTURO y la TRANQUILIDAD de los abogados de toda España, compartiendo como entidad social su responsabilidad y garantía de futuro. La RSC de la Mutualidad se dirige a mutualistas, empleados, medioambiente y sociedad en su conjunto, y constituye un pilar esencial de nuestras actividades que, en la actualidad, se traduce en un compromiso firme y voluntario en todas las esferas del desarrollo sostenible.

La Mutualidad apoya diversas iniciativas destinadas a incrementar nuestra presencia y nuestra actividad en las tareas de responsabilidad social corporativa,

en relación con las distintas áreas del desarrollo sostenible. Como socios firmantes, respetamos y apoyamos los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact), trabajando bajo las directrices de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y ambos marcos son transversales en temáticas y en el fin que perseguimos. Además, somos fieles al mandato de Naciones Unidas, incorporando estos objetivos en el mundo empresarial no solo como actores que generamos riqueza, sino también como agentes del desarrollo con impactos positivos que cambian la forma de hacer negocio para mejorar el bienestar del conjunto de la sociedad. Estamos convencidos de que nuestro desempeño va acompañado de una creación de valor a largo plazo.



El mutualismo como vocación

La solidez es nuestra base

CONFIANZA
202.478

mutualistas
(+6.500 sobre 2017)

ESTABILIDAD
+5,31 %

de rentabilidad media del Plan Universal desde su nacimiento en 2005

SOLIDEZ
7.282 M€

gestionados, con tendencia al alza sostenida

FONDOS PROPIOS
349 M€

PRESTACIONES
275,9 M€

Ratio S2: **192 %**

SCR(G): CAPITAL DE SOLVENCIA OBLIGATORIO
665,86 M€

Sistema y metodología eficientes para la gestión de riesgos y el aseguramiento de solvencia

Presencia en **83 Colegios de Abogados** de toda España

Lanzamiento del **nuevo producto**
• **RENTA PATRIMONIO 65**

Socios firmantes del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**

Nuevos productos de valor añadido
• **MISALUD** • **MÁSVITAL**

Nuestro talento aporta valor

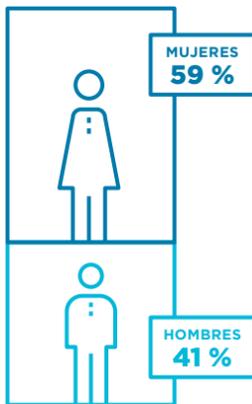
100 empleados
(+3 % sobre 2017)

100 % contratos indefinidos

47 h formación por persona

APOYO A LA MATERNIDAD
+8 semanas de permiso retribuido

Acuerdos CON EL TERCER SECTOR que impulsan nuestra contribución social



FUNDACIÓN MUTUALIDAD

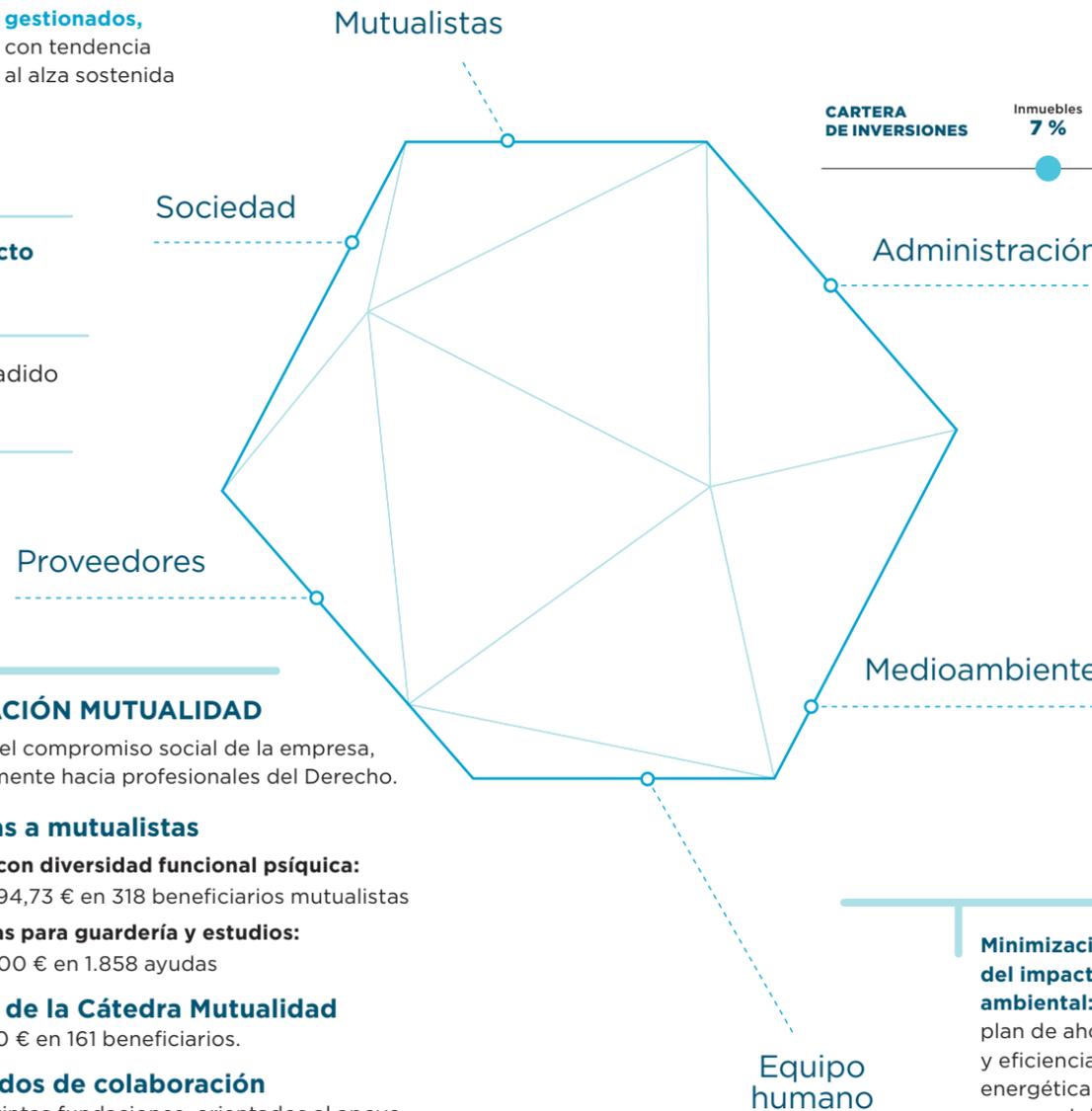
Canaliza el compromiso social de la empresa, especialmente hacia profesionales del Derecho.

Ayudas a mutualistas

- **Hijos con diversidad funcional psíquica:** 258.894,73 € en 318 beneficiarios mutualistas
- **Ayudas para guardería y estudios:** 1.115.200 € en 1.858 ayudas

Becas de la Cátedra Mutualidad
322.000 € en 161 beneficiarios.

Acuerdos de colaboración con distintas fundaciones, orientados al apoyo de personas en situación de vulnerabilidad.



CARTERA DE INVERSIONES



+3,13 %

mutualistas respecto al 2017 (202.478)

+9,9 %

ahorro gestionado respecto al 2017 (7.282 M€)

+30 %

resultados después de impuestos respecto al 2017 (30,05 M€)

ATENCIÓN AL MUTUALISTA

- Ampliación de canales de comunicación con los mutualistas (informe trimestral, revista, web privada, blog)
- Sistemas de CRM en constante revisión y mejora
- Desarrollo de un área privada en la web
- Implantación nuevo sistema de telefonía IP
- Nuevo Sistema Informático (NSI) para mejora de procesos y trámites

Atención al mutualista:
157.349 llamadas gestionadas

Servicio de Información al Mutualista:
95 reclamaciones resueltas
19 días de tiempo medio de resolución

Espíritu de mejora

Minimización del impacto ambiental: plan de ahorro y eficiencia energética + manual de buenas prácticas

Primera **evaluación de nuestras emisiones** para la compensación de nuestra huella de carbono, certificada conforme a las normas ISO 14064-1 e ISO 14064-3

Creación del Grupo Base de Trabajo de Transformación Digital (GTTD), cambio cultural y tecnológico

Creación intranet corporativa de la Mutualidad: + comunicación + cultura corporativa

3.

Una entidad de referencia

3.1. Nuestra historia

Desde hace 70 años ofrecemos a los profesionales del mundo del Derecho y a sus familias las soluciones más ventajosas e innovadoras para cubrir sus necesidades de previsión, ahorro e inversión.

**7 DÉCADAS
POR Y PARA
LOS ABOGADOS**

1948

Se crea la Mutualidad de la Abogacía como entidad impulsada por los Colegios de Abogados de toda España.

1971

El sistema de reparto o solidaridad intergeneracional permite añadir coberturas a la de jubilación.

2002-2005

Transformación hacia la capitalización individual.

2005

Primer Plan Estratégico. La Mutualidad pasa del Sistema de Reparto al Sistema de Capitalización Individual, lo que permite la creación del PLAN UNIVERSAL, que atribuye derechos económicos a cada mutualista. Se consolida la posición de la institución como gestora de seguros personales y de ahorro de los abogados.

2016

Con la entrada en vigor de la Directiva de Solvencia II, la Mutualidad se adapta al nuevo entorno normativo que homogeneiza, a escala europea, la manera en la que las compañías de seguros estiman su solvencia e informan al supervisor, a los asegurados y al mercado en general, lo que mejora la comparabilidad y transparencia entre entidades.

2017

La Mutualidad se adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas, a través de la Red Española, apoyando los 10 principios que se integran en nuestro Código Ético y de Conducta. Se presenta el primer informe de Progreso.

2018

A mediados de año, la Junta de Gobierno aprueba el Plan Estratégico 2018-2022, que tiene como propósito adaptar la Mutualidad a los nuevos desafíos normativos y tecnológicos del entorno, así como a los cambios en la profesión y en la sociedad.

3.2. Quiénes somos

La Mutualidad General de la Abogacía es una entidad privada de previsión social profesional sin ánimo de lucro que, mediante aportaciones de sus mutualistas, ejerce fundamentalmente una modalidad aseguradora para los abogados y sus familias de carácter tanto alternativo como complementario al sistema público de la Seguridad Social.

Está inscrita en el Registro de Entidades de Previsión Social con el número 2.131.

Como entidad creada en 1948 por los Colegios de Abogados de España, tiene presencia institucional en todas las Comunidades Autónomas a través de 83 colegios.

Los mutualistas son los propietarios de la entidad —con los mismos derechos y obligaciones— mediante sus aportaciones a prima fija.

A 31 de diciembre de 2018, la Mutualidad cuenta con:

CONFIANZA

202.478 mutualistas (+6.500 que en 2017).

Tanto los mutualistas en activo como los que ya son pensionistas (casi un 10 %) confían en el trabajo comprometido de la Mutualidad por su bienestar.

ESTABILIDAD

+5 % de rentabilidad media del Plan Universal desde su nacimiento en 2005.

Nuestro sistema de capitalización individual no depende de la evolución demográfica, del envejecimiento de la población ni del número de cotizantes al sistema.

SOLIDEZ

7.282 millones de euros gestionados.

Desde 2005 las aportaciones de los mutualistas siguen una tendencia al alza constante y la Mutualidad ha escalado puestos en el Ranking de entidades aseguradoras por ahorro gestionado (16 posiciones en 12 ejercicios).

Nuestro objetivo es seguir siendo la primera opción de ahorro y cobertura de riesgos para todos los profesionales del mundo del Derecho.

Con el Plan Estratégico 2018-2022, la Mutualidad aspira a ser la aseguradora de referencia en previsión individual y en la cobertura de riesgos personales para todos los profesionales relacionados con la actividad jurídica y sus familias, autogestionada con la máxima solvencia y eficiencia y proporcionando un asesoramiento integral a sus mutualistas, que son siempre su máxima prioridad.



Hemos ascendido a la sexta posición en el Ranking de entidades aseguradoras por ahorro gestionado que publica ICEA y somos la única entidad no vinculada a grandes grupos financieros o a firmas de capital extranjero.

Así, la RSE se concibe como un elemento de competitividad que permite convertir los posibles riesgos en fortalezas para toda la organización. Por ello, la gestión de la Mutualidad se asienta en los siguientes pilares:



Como parte de esta integración transversal, el diálogo y la comunicación constante con los grupos de interés de la organización son especialmente relevantes, ya que son imprescindibles para conocer sus expectativas legítimas, así como sus necesidades, y para procurar la mejora continua de los servicios que prestamos.



En la Mutualidad, la gestión responsable del negocio busca generar riqueza más allá de las magnitudes contables que reflejan la marcha diaria del negocio, con la convicción de que la actividad que se desarrolle tenga un potencial de impacto positivo muy importante en todos estos grupos.

El despliegue transversal de la RSC supone su integración en las distintas acciones y funciones, según establece la política del sistema de gestión, que respeta los principios de la guía ISO 26000. Asimismo, implica incorporar a la toma de decisiones los principios siguientes:

- Creación de riqueza
- Voluntariedad
- Valor añadido
- Eficiencia
- Integración
- Adaptabilidad
- Flexibilidad
- Universalidad
- Transparencia y comunicación

Además, el Código Ético y de Conducta integra la exigencia de respetar los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que estamos adheridos desde 2017 y que sustentan nuestro compromiso con los grandes objetivos globales en materia de desarrollo sostenible.

En 2018 elaboramos el primer informe de RSC sobre la actividad de 2017. Ahora hemos integrado criterios ambientales en los procesos de análisis de riesgos y en la toma de decisiones de operaciones de inversión, así como en la gestión de inmuebles y otras acciones que pueden generar impactos ambientales.

Principios del Pacto Mundial

Derechos humanos

PRINCIPIO

1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

PRINCIPIO

2

Las empresas deben asegurarse de que sus empleados no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

- En 2017, la Mutualidad impulsó un proyecto de investigación, promovido por 14Lawyers, para documentar las vulneraciones de los abogados defensores de los DDHH en contextos hostiles.
- En la cadena de valor, se exige a los proveedores que cumplan con los DDHH, específicamente en la normativa laboral, de seguridad y salud en el trabajo.
- Canal de denuncias de vulneración de cualquiera de los principios y normas de nuestro Código Ético y de Conducta que, entre otros, recoge el respeto a los DDHH.

Normas laborales

PRINCIPIO

3

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO

4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o efectuado bajo coacción.

PRINCIPIO

5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

PRINCIPIO

6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

- El Comité de Empresa de la Mutualidad es el representante legal de los trabajadores de la entidad y acuerda con la dirección aspectos como la organización del trabajo, la jornada laboral, las vacaciones, el sistema de clasificación profesional, las condiciones retributivas o la definición del sistema de previsión social.
- La Mutualidad reconoce a la representación sindical como grupo de interés de la empresa, por lo que la defensa de los derechos de los trabajadores (con mejoras sobre la legislación laboral) está garantizada.
- Desde hace ya seis ejercicios, el equilibrio entre géneros es estable en la plantilla de la Mutualidad.
- En la plantilla de la entidad trabajan personas de todas las generaciones laboralmente activas: desde menores de 30 hasta de 65 años.



Medioambiente

PRINCIPIO

7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.

PRINCIPIO

8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO

9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

- La Mutualidad calcula su huella de carbono y aplica un Plan de Reducción y Compensación con propuestas concretas encaminadas a disminuir de forma efectiva las emisiones.
- Dispone de un manual de buenas prácticas medioambientales —aplicado por toda la entidad— que tiene como fin minimizar el impacto y gestionar nuestra actividad para que no altere significativamente el entorno.
- Este año hemos creado el Grupo de Trabajo de Transformación Digital (GTTD) para liderar el cambio cultural y tecnológico de la Mutualidad de manera transversal y colaborativa.

Anticorrupción

PRINCIPIO

10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

- Siguiendo nuestra Política de Integridad y Transparencia, en 2018 se ha impartido formación a todo el personal de la Mutualidad en ámbitos como el sistema de gestión de riesgos penales y el apartado específico en Intranet en el que se encuentran publicados el sistema normativo interno de la Mutualidad, el protocolo interno de actuación, los riesgos que afectan a cada puesto de trabajo y la prevención y detección de situaciones de corrupción y conflictos de interés.

3.3. Modelo de negocio

La Mutualidad tiene como propósito seguir mejorando el presente y el futuro de los profesionales del mundo del Derecho y de sus familias, defendiendo sus intereses y buscando la competitividad frente a otras alternativas de ahorro-jubilación y protección.

Su finalidad es proporcionar a sus mutualistas, con la máxima solvencia y eficiencia, la cobertura de sus necesidades de previsión personal y aseguradora en las cuantías que requiere el nivel social y profesional de los abogados, asesorándoles sobre los instrumentos de ahorro y seguro más adecuados para esta finalidad.

Este año hemos elaborado nuestro Plan Estratégico 2018-2022, que se orienta hacia un objetivo de crecimiento continuado en la evolución del negocio, pero también tiene en cuenta la adaptación a determinadas exigencias normativas, como la nueva Ley de Protección de Datos, la entrada en vigor de la nueva normativa europea de distribución de seguros (IDD), la adaptación a los nuevos riesgos del sector asegurador que comienza por iniciar la transformación digital, así como el cambiante entorno de la profesión y del sector jurídico.

La elaboración de este plan se ha basado en cuatro pilares estratégicos que definen los ámbitos de acción en los próximos años:

La Mutualidad trabaja con los más exigentes criterios de gestión basados en la transparencia, la ética y el rigor técnico en los procedimientos. Todo ello permite generar confianza, seguir creciendo de forma rentable y garantizar un desarrollo estable en el futuro. Además, como mutualidad alternativa al RETA, ofrece una cartera de servicios que se incrementa de forma progresiva, año a año, así como los servicios de valor añadido que prestamos a nuestros mutualistas.

Para cumplir nuestra misión, ponemos en práctica una política de inversiones estable, basada en dos pilares fundamentales: la independencia de criterio y el ahorro de costes. Ese enfoque nos permite revertir todos los beneficios de la actividad en los mutualistas, ya sea a través de la rentabilidad de nuestros productos o de nuestra Fundación.

Nuestra excelente rentabilidad se ha conseguido con absoluto respeto a la política de inversiones, caracterizada por la independencia de criterio, la prudencia en la actuación y la racionalidad en la toma de decisiones.

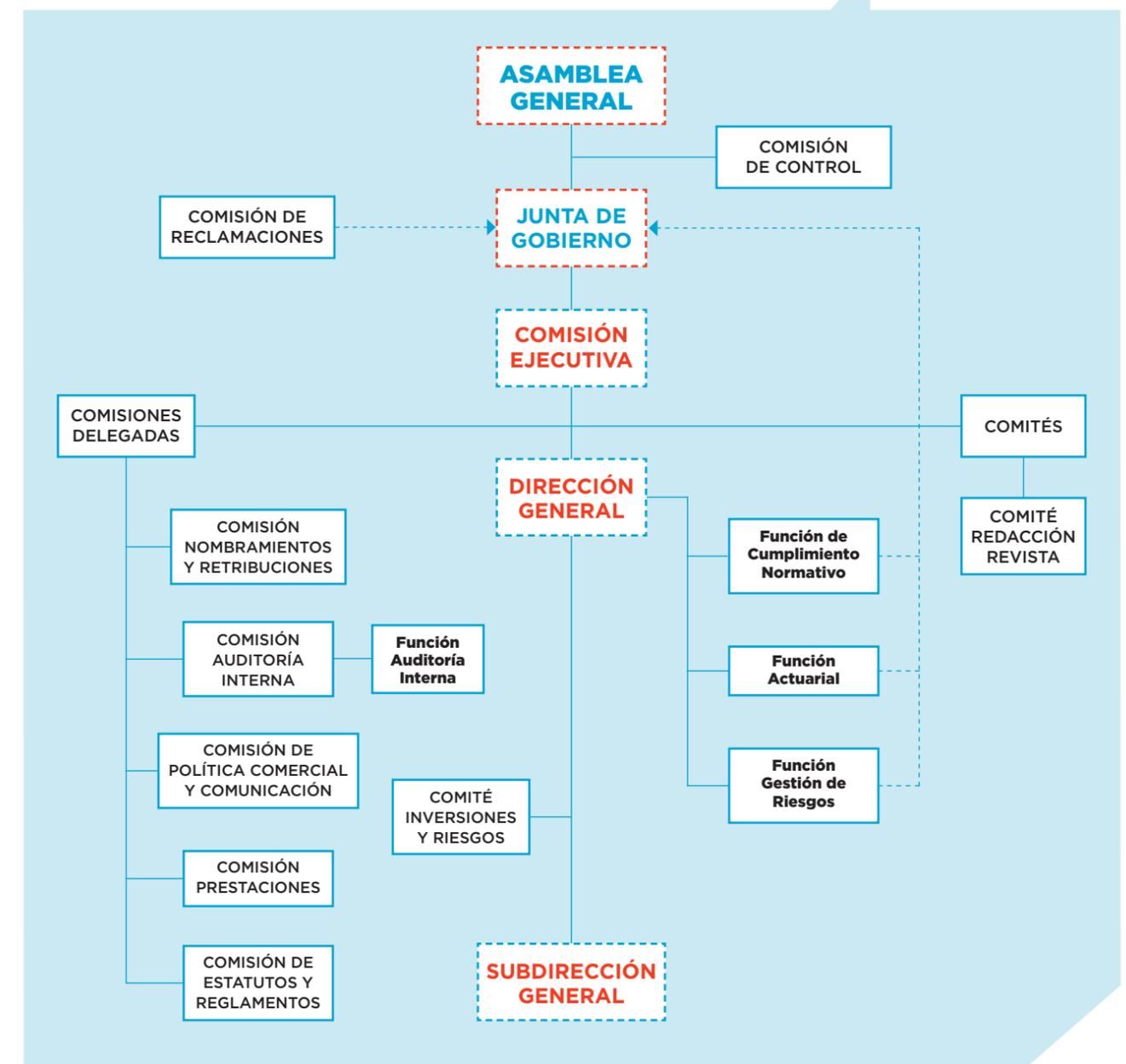
3.4. Gobierno corporativo

El sistema de gobernanza de la Mutualidad se ha establecido en función de su propia naturaleza de negocio, volumen y complejidad de los riesgos inherentes a este. Con el propósito de disponer de un sistema de gestión eficaz y transparente, la Mutualidad ha adaptado su estructura organizativa y funcional, con una adecuada distribución y separación de funciones, atribuciones, mecanismos de flujo de información, así como políticas escritas que regulan su actividad. Esta implantación ha sido gestionada,

supervisada y aprobada por la Junta de Gobierno de la Mutualidad de la Abogacía.

3.4.1. Órganos de Gobierno

Los órganos rectores de la Mutualidad son la Asamblea General, la Junta de Gobierno y la Comisión Ejecutiva, cada una de ellas con sus respectivas facultades conforme a lo dispuesto en los Estatutos vigentes y que a continuación se detallan:



ESTRATEGIA DE NEGOCIO

- Contact center
- Cultura de datos
- Redes sociales
- Plan de marketing digital



ESTRATEGIA OPERATIVA

- Módulos NSI
- Calidad del dato
- Firma digital
- Teleselección



ESTRATEGIA PERSONAS

- Cultura de trabajo colaborativa
- Cambio de cultura empresarial



ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

- Identidad corporativa
- RSC

Asamblea General

Es el órgano soberano de formación y expresión de la voluntad social en las materias que le atribuyen las disposiciones legales y los Estatutos de la Mutualidad. En dicha Asamblea General se efectúa la elección de los vocales de la Junta de Gobierno, así como de la Comisión de Control.

Comisión de Auditoría Interna y de Control

Ambos Órganos son los encargados de verificar el funcionamiento y control de la Mutualidad.

Junta de Gobierno

Es el órgano ejecutivo de los acuerdos de la Asamblea General. Está integrada por 21 miembros, además de contar con la asistencia habitual, con voz, pero sin voto, del director general, subdirector general, directora de la Secretaría General Técnica Jurídica y las personas que eventualmente sean invitadas. Las reuniones de la Junta de Gobierno se celebran con carácter mínimo mensual.

Junta de Gobierno



Presidente
D. Enrique Sanz
Fernández-Lomana



Vicepresidente
D. Carlos Suárez
González



Secretario
D. Antonio V. Albanés
Membrillo

Vocales



D. José María
Antrás



D. Cipriano
Artech Gil



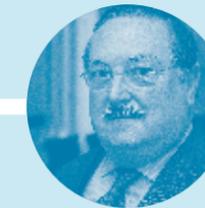
D. Juan Bassas
Mariné



D. Rafael Bonmatí
Llorens



D. Jaime Cabrero
García



D. José Calabrús
Lara



D. Fernando Candela
Martínez



D. David Manuel Díez
Revilla



D. Silverio Fernández
Polanco



D. Joaquín García-
Romanillos Valverde



D. José Luis Garrido
Giménez



Dña. Sonia Gumpert
Melgosa



D. Miguel A. Hortelano
Rodríguez



D. José Félix Mondelo
Santos



Dña. Victoria Luisa
Ortega Benito



D. Francisco Real
Cuenca



Dña. Lucía Solanas
Marcellán



Dña. Bárbara Sotomayor
Aparicio

Comisión Ejecutiva

La Mutualidad cuenta con una Comisión Ejecutiva que se reúne semanalmente con el propósito de tomar las decisiones de gestión de la entidad, y especialmente las relativas al control de la política comercial y las inversiones riesgos cuyo reporte es también semanal. Esta Comisión Ejecutiva está integrada por:

- D. Enrique Sanz Fernández-Lomana (Presidente)
- D. Carlos Suárez González (Vicepresidente)
- D. Antonio Albanés Membrillo (Secretario)
- D. Juan Bassas Mariné
- D. Francisco Real Cuenca
- D. Joaquín García-Romanillos Valverde
- D. Cipriano Arteché Gil

Otras Comisiones y Comités

Adicionalmente la Junta de Gobierno podrá constituir comisiones encargadas de asuntos concretos, las cuales estudian y proponen a la Junta de Gobierno las decisiones que competen a las materias de las que se hacen cargo. Estas Comisiones están integradas por miembros de la Junta de Gobierno:

Comisión de Reclamaciones

Tendrá competencia y plena independencia para decidir las reclamaciones que se le sometan.

Comisión de Auditoría

La Disposición transitoria Tercera de la ley 22/2015 de 20 de julio de Auditoría de cuentas, establece la obligatoriedad de este órgano para entidades de interés público, con las funciones y composición definidas en la Ley de Sociedades de Capital.

Comisión de Retribuciones y Nombramientos

Su competencia es la establecida en el artículo 529 quince de la Ley 31/2014.

Comisión de Prestaciones

Esta Comisión deliberante propondrá sus resoluciones a la Comisión Ejecutiva, a quien competen las decisiones.

Comisión de Política Comercial y Comunicación:

Esta Comisión deliberante estudiará, sugerirá y propondrá a la Junta de Gobierno, a quien competen las decisiones.

Comisión de Estatutos y Reglamentos

Esta Comisión deliberante propondrá a la Junta de Gobierno los cambios estatutarios.

Además, la Mutualidad articula los siguientes Comités Internos como filtro previo antes de ser elevadas las respectivas decisiones de negocio e inversión a la Comisión Ejecutiva y a la Junta de Gobierno:

- Comité de Negocio
- Comité de Inversiones y Riesgos
- Comité de Producto
- Comité de Seguimiento
- Comité de Redacción de la Revista
- Comité de Transformación Digital

3.4.2. Funciones fundamentales de gobierno

Según el artículo 13.2 de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR), que toma como referencia la Directiva de Solvencia II, la Mutualidad adapta su estructura organizativa con el objetivo de conseguir una clara y apropiada distribución y separación de funciones, así como un sistema eficaz que asegure la transmisión de información, de tal forma que quede garantizada la gestión sana y prudente de la actividad y el establecimiento de unos mecanismos eficaces de control interno de la entidad y la minimización de los posibles problemas de independencia y conflictos de intereses que pudieran surgir.

Para ello, la Mutualidad implementa las siguientes funciones fundamentales:

- Función de Verificación del Cumplimiento
- Función Actuarial
- Función de Gestión de Riesgos
- Función de Auditoría Interna

3.4.3. Marco ético y medidas para su cumplimiento

En su Código Ético y de Conducta, la Mutualidad establece la integridad como el valor fundamental en el que se basan las actuaciones y decisiones de sus dirigentes y empleados; y la persecución y denuncia del delito y la corrupción como uno de los valores y normas que definen su identidad. Para ello, nos hemos dotado de una Política de Defensa Penal y de una Política Antisoborno, integradas en nuestro sistema de gestión de riesgos penales, así como los mecanismos necesarios para su salvaguarda. En este sentido, rechazamos las acciones que supongan encubrir y no comunicar por los diversos canales existentes toda información o sospecha de incumplimiento del Código Ético, normativo, de prácticas de corrupción, comisión de fraude o delito que pueda afectar a nuestras actividades u organización.

Igualmente, mantenemos un compromiso rotundo con el cumplimiento normativo en todas nuestras áreas de gobierno, dirección y actividad, y desde ese compromiso con el ordenamiento jurídico y el firme rechazo al desarrollo de cualquier conducta delictiva integramos en nuestra actividad un sistema de gestión de riesgos penales para detectar y evitar la comisión de los delitos previstos por el Código Penal para las personas jurídicas. Entre ellos, se da

especial importancia a evitar y, en su caso, denunciar, cualquier práctica de corrupción.

La filosofía y valores de la Mutualidad en integridad y transparencia, así como los límites y baremos que debe tener en cuenta cada empleado en el desarrollo de sus funciones, se plasman en los siguientes textos de referencia:

• **Código Ético y de Conducta:** determina el conjunto de valores de referencia de la Mutualidad constituidos como criterios para la toma de decisión y conducta de los Órganos de Gobierno, de Dirección y empleados de todas las áreas de actividad.

• **Reglas de Buen Gobierno:** determinan los elementos estructurales y referentes de los Órganos de Gobierno.

• **Políticas:** determinan las pautas escritas de gestión sana y prudente de la entidad, de tal manera que el Órgano de Gobierno pueda velar por la implantación de estas buenas prácticas en su actividad. Entre otras, cuenta con políticas en materia de admisión de clientes, antisoborno, aptitud y honorabilidad, defensa penal corporativa, divulgación, fraude en seguros, remuneraciones, inversiones, seguridad informática, etc.

• **Manuales:** cada órgano estatutario y legal y cada área de Dirección dispone de un manual en el que se determinan la actividad, las funciones, los responsables y los controles desarrollados. Adicionalmente, contamos con un Organismo de Control Interno de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que supervisa la eficacia de los controles de la entidad y efectúa un seguimiento del modelo.

Para dar a conocer el Código Ético y de Conducta, así como el sistema de prevención de riesgos penales de la Mutualidad, y lograr el compromiso firme de toda la organización, durante 2018 se ha impartido formación específica cuyos objetivos han sido:

- Trasladar a la plantilla el compromiso de la Alta Dirección y las acciones puestas en marcha para su cumplimiento.
- Dar a conocer el sistema de gestión de riesgos penales y un apartado específico de la Intranet en la que se encuentra publicado el sistema normativo interno de la Mutualidad.
- Explicar el proceso de creación, almacenamiento y revisión de la normativa interna de la Mutualidad.

- Dar a conocer en profundidad el protocolo interno de actuación: justificación de gastos, aceptación de regalos, casos de conflicto de interés, proveedores y clientes, viajes, etc.
- Detallar los riesgos que afectan a cada puesto de trabajo para que el empleado sea consciente de los aspectos más sensibles dentro de sus funciones.
- Aportar casos prácticos y dinámicas que enseñen a los trabajadores a prevenir y detectar situaciones de corrupción y conflictos de interés y ayudarlos a actuar con ética.
- Dar a conocer a la plantilla el canal de denuncias.

Dicha formación, impartida por un experto externo, ha sido adaptada de forma específica a cada una de las áreas, teniendo en cuenta los principales riesgos a los que se pueden ver expuestas. En las sesiones han participado:

- Aquellos empleados que por su actividad profesional diaria han sido clasificados como de “alto riesgo” en el diagnóstico realizado previamente.
- La Junta de Gobierno y los órganos estatutarios.
- Las áreas directivas.
- El órgano de *compliance*.
- El resto de empleados de la Mutualidad.

Canal de denuncias

Como mecanismo de salvaguardia del Código Ético y de Conducta, la Mutualidad cuenta con un canal de denuncias confidencial en su web corporativa y con el compromiso de investigar las denuncias recibidas y poner en conocimiento de las autoridades policiales o judiciales los hechos de relevancia jurídico-penal.

Este mecanismo puede ser utilizado tanto por empleados como por terceros, de manera confidencial y, si el interesado lo desea, anónima. Las denuncias son remitidas directamente al órgano de cumplimiento en tiempo real y los denunciantes pueden hacer un seguimiento de su estado. Tanto el proceso de gestión de denuncias como el propio canal garantizan suficientemente la indemnidad y la confidencialidad del denunciante.

El procedimiento establece que tan pronto como se tenga noticia de un incumplimiento con entidad suficiente como para constituir un hecho delictivo, el órgano de cumplimiento penal lo transmitirá al Órgano de Gobierno y se desarrollará una investigación independiente, respetuosa con la legalidad

y los derechos de las personas potencialmente vinculadas a los hechos objeto de denuncia. Igualmente, en este proceso se determinarán los posibles conflictos de intereses de la Alta Dirección con la investigación en curso.

Una vez finalizado el proceso de investigación será transmitido al Órgano de Gobierno y a la Alta Dirección (siempre que no exista conflicto de intereses) y a las autoridades policiales o judiciales que procedan, si fuese necesario.

La Mutualidad no ha recibido ninguna denuncia en el ejercicio 2018.

3.4.4. Mecanismos de seguridad adicional

La Mutualidad está sometida tanto a medidas de control interno como externo por parte de organismos públicos, todo ello con objeto de garantizar la eficacia y eficiencia de todas sus actividades, así como el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que afectan a la sociedad.

Control por parte de organismos públicos Consortio de Compensación de Seguros

A pesar de que el Consortio de Compensación de Seguros no es un supervisor de la Mutualidad (función que corresponde tanto en el ámbito patrimonial como en el de conducta a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Empresa), la Mutualidad recauda los recargos que normativamente establece la legislación para que sus mutualistas estén protegidos por este Consortio tanto frente a riesgos extraordinarios como frente a una potencial situación de liquidación. Tanto en un ámbito como en el otro, el sistema español de protección a través del Consortio de Compensación de Seguros es uno de los más protectores del mundo de los derechos de los asegurados y beneficiarios.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Las entidades de seguros y mutualidades de previsión social se encuentran bajo la supervisión de este órgano que, a su vez, depende del Ministerio de Economía y Empresa. Este, por su parte, ejerce un fuerte control sobre estas entidades, obligando a mantener unas provisiones técnicas suficientes,

comprobando el estado de solvencia y mediante la Inspección de Seguros.

Medidas de control interno

La Mutualidad ha implementado los siguientes mecanismos de control interno:

- La Comisión de Auditoría tiene el deber de informar a la Asamblea sobre las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio en cumplimiento de las funciones encomendadas.
- Las cuentas anuales son aprobadas en la Asamblea General.
- La Asamblea General designa a los miembros de la Comisión de Control, que es el órgano interno encargado de velar por la seguridad y la transparencia en las cuentas.
- En el seno de la Junta de Gobierno se ha constituido la Comisión de Auditoría, con las funciones de control y fiscalización que atribuye la Ley de Sociedades de Capital a esta comisión, entre las que destaca el control y transparencia de la información financiera a proporcionar a los mutualistas.
- Tanto las cuentas anuales como el Informe de Supervisión y Solvencia son auditados por una empresa auditora independiente.
- Las cuatro funciones clave (Auditoría Interna, Actuarial, Gestión de Riesgos y Cumplimiento) supervisan de forma independiente las acciones de la Mutualidad y elevan sus recomendaciones a la Junta de Gobierno.

Clasificación de proveedores

Entre las herramientas de control adicionales aplicables a los diferentes procesos del negocio, la Mutualidad lleva a cabo un procedimiento de evaluación de sus proveedores, recogido en la Política de relaciones con proveedores y se articula en tres fases:

- proceso de contratación
- renovación o ampliación de la contratación
- reevaluación de proveedores

Dicho procedimiento garantiza la realización con carácter previo de una evaluación de la necesidad de la contratación, así como la imparcialidad en la elección del prestador de servicios al examinarse las características de al menos tres ofertas. Asimismo, se verifica si los proveedores disponen de un Sistema de Gestión de Riesgos y planes de contingencia.

Clasificación de clientes

La Mutualidad efectúa también un análisis de los clientes a efectos de determinar si las operaciones entrañan riesgo de blanqueo de capitales. Para

llevar a cabo este análisis, examina, entre otras cuestiones y con carácter previo a formalizar la relación contractual, si el futuro cliente es una persona de responsabilidad pública y la cuantía de la operación u operaciones. Posteriormente, hace un seguimiento de las relaciones de negocio con esos clientes.

El procedimiento se encuentra detallado en el *Manual de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo* y en la *Política de admisión de clientes*, ambos documentos distribuidos a todos los empleados.

Auditoría financiera externa

Anualmente, la Asamblea General encomienda la realización de una auditoría externa a expertos inscritos en los Registros Oficiales de Auditores de Cuentas existentes en España, de cuyos resultados finales se informa a los mutualistas. Se auditan tanto las cuentas anuales como el Informe de Supervisión y Solvencia.

3.4.5. Gestión de riesgos

En este informe anual ofrecemos detalles sobre todas las materias que requiere la Ley 11/2018, con la excepción de aquellas que no son significativas para el negocio y, por tanto, no se recogen en el análisis de riesgos ni en el Plan Estratégico 2018-2020. En la tabla del capítulo 8 se indica esta circunstancia para cada una de las materias concernidas.

Tomando como referencia los artículos 259 y 260 del Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de Actos Delegados de Solvencia II y el artículo 44 de la Directiva 2009/138/CE, la Mutualidad ha desarrollado un sistema de gestión integral de los principales riesgos que asume, cuyo contenido queda recogido en la Política de Gestión de Riesgos. Dicho sistema está basado en una serie de procesos con los que identifica, valora, controla y gestiona dichos riesgos, y cuya adaptación completa aporta valor añadido tanto a la toma de decisiones y estrategia de negocio e inversión de la Mutualidad como a la gestión y adecuación de su capital económico y regulatorio.

La Mutualidad establece el nivel de riesgo asumible para poder llevar a cabo sus objetivos de negocio sin desviaciones relevantes, incluso en situaciones adversas. Ese nivel, articulado en sus límites y sublímites por tipo de riesgo, configura el Apetito de Riesgo de la Mutualidad.



En este ámbito, el área de Gestión de Riesgos eleva sus recomendaciones a la Junta de Gobierno para supervisar de forma independiente las acciones de la Mutualidad.



3.4.5.1. Descripción e implementación del Sistema de Gestión de Riesgos

El Sistema de Gestión de Riesgos se integra en la estructura organizativa de la Mutualidad y constituye el marco apropiado para una toma de decisiones fundada y bien informada, ya que abarca todos aquellos riesgos asumidos por la Mutualidad, especialmente los valorados bajo el Pilar 1 de Solvencia II, en línea con lo previsto en el artículo 101, apartado 4 de la Directiva 2009/138/CE de Solvencia II, y que cubre las siguientes áreas:

- Constitución de reservas
- Gestión del riesgo de suscripción
- Gestión de activos y pasivos
- Gestión de las inversiones
- Gestión del riesgo de liquidez
- Gestión del riesgo de concentración
- Gestión del riesgo operacional
- Optimización de reaseguro
- Otras técnicas de mitigación del riesgo
- Diseño, prueba, validación y documentación de modelos internos

Mediante este sistema, la Mutualidad implementa una línea de gestión del riesgo coherente con la estrategia general de la entidad. Para su adecuada implantación, seguimiento y control, se documentan las principales tareas y líneas de actuación a partir de la política escrita de Gestión de Riesgos. Dichas tareas son:

- Identificación del riesgo asumido y métodos para su medición.
- Cómo gestiona la Mutualidad cada categoría de riesgo.
- Acciones de gestión para los principales riesgos asumidos.
- Límites de tolerancia para cada tipo de riesgo significativo de acuerdo con el perfil de riesgo global de la Mutualidad.
- Conexión entre los requisitos regulatorios de capital y la evaluación prospectiva de los propios riesgos y de la solvencia de la Mutualidad (ORSA).
- Frecuencia y contenido de las pruebas periódicas de estrés.
- Monitorización y control del Sistema de Gestión de Riesgos.
- Responsabilidades en el proceso.
- Información que remitir al Órgano de Gobierno sobre los principales riesgos asumidos y la gestión de estos.

Este proceso de gestión del riesgo se instrumenta mediante la Función de Gestión de Riesgos y se integra en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones de la Mutualidad, cumpliendo así con los artículos 41 y 44 de la Directiva de Solvencia II, que exige documentar adecuadamente las decisiones adoptadas por el Órgano de Gobierno y en qué medida se ha tenido en cuenta la información del Sistema de Gestión de Riesgos.

Implementación del Sistema de Gestión de Riesgos

Las principales tareas vinculadas al Sistema de Gestión de Riesgos de la Mutualidad útiles para la toma de decisiones son las siguientes:

Planes de negocio (Plan Estratégico 2018-2022)

El análisis ORSA¹ incluye un presupuesto a cinco años con la estimación del nuevo negocio y su interacción con todas las magnitudes de la entidad, en el que además se evalúa su situación de solvencia en el medio plazo, incluso bajo situaciones de estrés de los mercados financieros y de comportamiento de los mutualistas. De esta forma, la estrategia de la entidad queda alineada con el binomio rentabilidad-riesgo de su negocio.

Estrategia de inversión

Con carácter general, la política de inversiones de la Mutualidad recoge específicamente como principios básicos la prudencia en la actuación, la independencia de criterio y la racionalidad en la toma de decisiones de inversión basada en la seguridad de las contrapartes y en la simplicidad y estabilidad de las inversiones en activos líquidos y de disponibilidad inmediata, de tal forma que se refuerce la solvencia de la entidad en el largo plazo.

Las estrategias y pautas de la política de inversión de la Mutualidad se establecen por la propia Junta de Gobierno, que supervisa y autoriza en todo caso las operaciones que se realizan. De esta forma, las inversiones de la Mutualidad siempre obedecerán a intereses estratégicos de la entidad y, en consecuencia, no se adopta ninguna decisión sobre adquisición, venta y disposición de activos financieros e inmobiliarios sin que haya sido tramitada por el Departamento de Inversiones, consensuada en el Comité de Inversiones y Riesgos y aprobada por la Dirección General y el Órgano de Gobierno.

¹ Ver página 29.

3.4.5.2. Gestión y mitigación del riesgo

La identificación ágil y el reporte puntual de los riesgos asumidos desde la primera línea de defensa, junto con la continua supervisión y reporte al Órgano de Gobierno por parte de la Función de Gestión de Riesgos, integran la labor de monitorización y gestión efectiva, que pretende controlar los riesgos y, en su caso, mitigarlos o transferirlos a través del reaseguro o los mercados de capitales.

En este sentido, con una periodicidad al menos anual, la Mutualidad realiza una serie de pruebas de estrés sobre su negocio vinculadas al entorno económico y a posibles alteraciones significativas en el comportamiento de sus mutualistas, mediante las que detecta y anticipa posibles situaciones de insolvencia futura.

Gestión del capital

Este sistema detecta los principales riesgos y subriesgos asumidos en el negocio de la Mutualidad en función de su impacto sobre el capital económico y regulatorio, y los gradúa en función del nivel de conocimiento, control, documentación, gestión e información de estos.

Además, se tiene en cuenta la correlación y diversificación entre riesgos y se estudian posibles acciones de gestión, mitigación y transferencia (reaseguro y mercado de capitales) basándose en el perfil, apetito y tolerancia al riesgo establecido y aprobado por el Órgano de Gobierno.

Asignación del capital

El proceso de gestión de riesgos y del capital culmina con la integración de los diferentes riesgos en una única valoración que se asigna a todos los niveles de la entidad (línea de negocio, producto y cobertura).

Optimización de reaseguro

Se revisa la estrategia de reaseguro más allá del contrato de reaseguro tradicional con el propósito de ver oportunidades de transferencia real de riesgo mediante análisis EVA y RORAC, que no solo miden el efecto o los beneficios del reaseguro en términos de coste e impacto en la cuenta de resultados, sino también de capital económico y regulatorio liberado.

Adecuación de las provisiones

El cálculo y análisis de las provisiones, bajo normativa contable y el marco de Solvencia II, determinará las claves para el desarrollo de la política de suscripción y el impacto en el balance de los riesgos que se asumen, derivados de los contratos de seguro suscritos con los mutualistas.

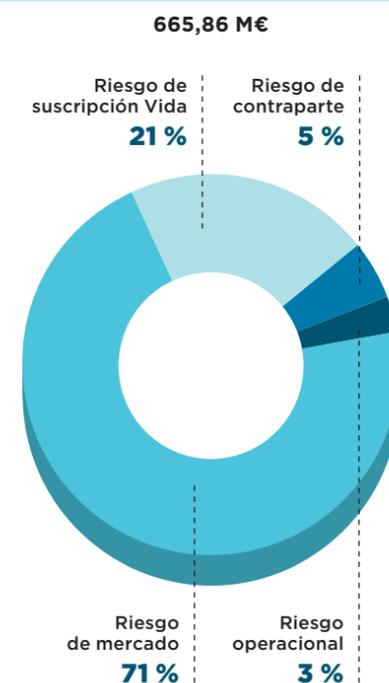
Además, la Mutualidad ha establecido una rutina de contraste de las provisiones técnicas capaz de detectar incoherencias de valoración, de metodología o del origen y calidad de los datos.

3.4.6. Solvencia

Los nuevos criterios de valoración propuestos por la Directiva de Solvencia II tienen como objetivo facilitar a todas las compañías de seguros de Europa una metodología homogénea y comparable de cómo medir su solvencia, tomando siempre como referencia todos y cada uno de los riesgos que estas entidades asumen en su negocio.

Como resultado de la valoración de riesgos, compensados o ajustados por los beneficios de la diversificación entre ellos, la Mutualidad asumió en 2018 una carga de capital global (SCR[G]) de 666,1 millones de euros, frente a 639,9 millones de euros en el ejercicio 2017.

SCR(G): CAPITAL DE SOLVENCIA OBLIGATORIO 2018



La metodología de evaluación que se utiliza es el ejercicio de análisis ORSA, alineado con el plan de negocio de la Mutualidad, que estima una solvencia en el medio plazo superior a dos veces la exigida por el supervisor y siempre por encima de la tolerancia al riesgo establecido por la Junta de Gobierno, incluso bajo situaciones de estrés financiero y de comportamiento de los mutualistas.

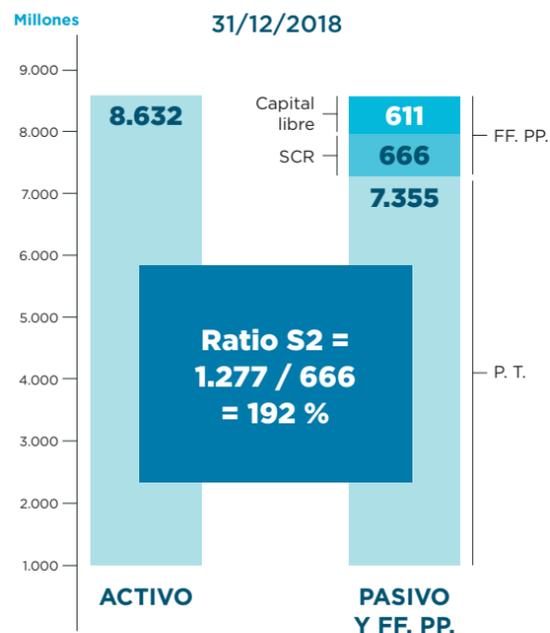
Una vez realizada la proyección del negocio en términos de presupuesto y balance, así como el impacto del capital económico, se efectúan pruebas y análisis de los requisitos de capital económico tanto en situaciones estables como en situaciones de estrés económico y de comportamiento de los mutualistas. Las pruebas y análisis sobre el escenario central se estructuran en pruebas de estrés, análisis de escenarios adversos y sensibilidades que estiman distintos tipos de impactos.

Para más información puede consultarse el [Informe de la Situación Financiera y Solvencia 2018](#).

PROCESO ORSA Plan de negocio alineado con ORSA



RATIO DE SOLVENCIA



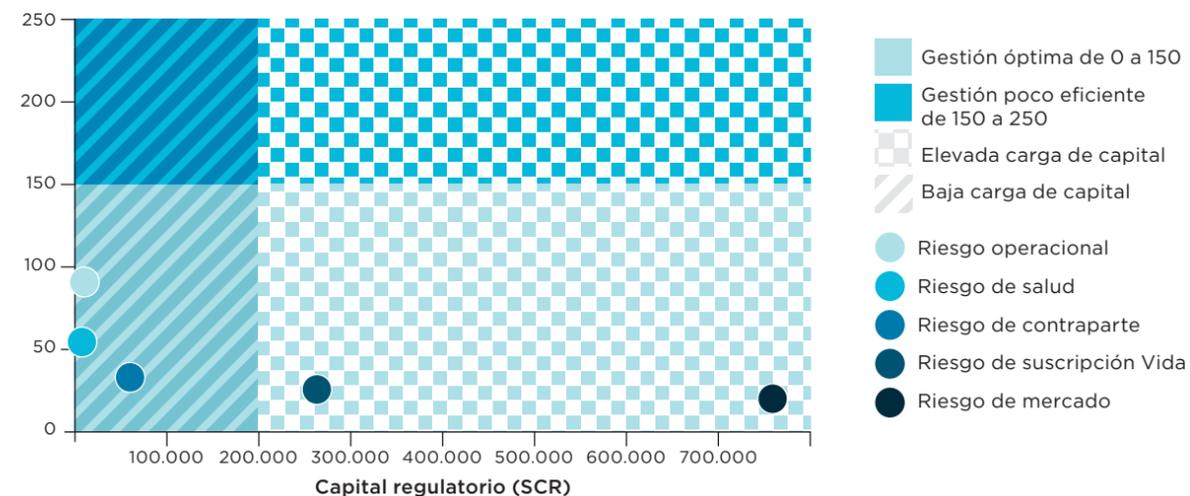
3.4.6.1. Evaluación del perfil de riesgo: metodología

La metodología utilizada por la Mutualidad para establecer su perfil de riesgo combina una estimación cuantitativa del requerimiento de capital regulatorio de los diferentes riesgos con una autoevaluación cualitativa del nivel de sofisticación y grado de madurez en la gestión, control y documentación de los principales riesgos que la Mutualidad asume.

Por otro lado, para llevar a cabo la valoración cualitativa, la entidad ha implementado una matriz de riesgos mediante la cual se identifican los criterios y controles de cada uno de los riesgos que asume la Mutualidad, otorgando una determinada puntuación (donde la mejor gestión posible serían 0 puntos y la peor 250 puntos). Todos los detalles pueden consultarse en el [Informe de la Situación Financiera y Solvencia 2018](#).

Sobre la base de este análisis cualitativo y cuantitativo, se observa cómo donde la Mutualidad asume un mayor riesgo inherente derivado de su propia actividad aseguradora (riesgo de mercado del activo y riesgo de suscripción derivado de los contratos de seguro de vida) la gestión es más sofisticada, madura y controlada, tanto en lo que respecta a todas las áreas operativas como a las Funciones Clave, así como de documentación y decisiones fundadas y bien informadas de la Junta de Gobierno.

GRADO DE MADUREZ EN LA GESTIÓN



Demostremos nuestra solvencia y fortaleza.

SITUACIÓN DE SOLVENCIA

En millones de euros

	2017	2018
Fondos propios admisibles a SCR (1)	1.427	1.276
Fondos propios admisibles a MCR (2)	1.425	1.277
SCR (3)	640	666
MCR (4)	159	166
Ratio de solvencia sobre SCR = (1)/(3)	223 %	192 %
Ratio de solvencia sobre MCR = (2)/(4)	891 %	767 %

3.4.6.2. Test de estrés

La Mutualidad ha efectuado a lo largo del ejercicio 2018 diferentes pruebas de sensibilidad sobre su negocio que persiguen evaluar el impacto cuantitativo en la solvencia provocado por un movimiento común y habitual de una variable. Entre ellas, ha elegido como prueba de estrés el último test planteado por EIOPA en mayo de 2018. Ha superado la prueba de estrés, si bien deben considerarse, entre las acciones o medidas de mitigación y transferencia de riesgos que podrá adoptar la Mutualidad para aminorar los posibles impactos, los contratos de reaseguro y el mercado de capitales, así como el volumen de liquidez con el que contamos en la actualidad.

4.

Crecimiento sostenible



4.1. El entorno en 2018

A la hora de establecer las líneas del Plan Estratégico que nos lleven hacia el crecimiento sostenible, ha sido necesario analizar el marco macroeconómico y sociopolítico en el que desarrollamos la actividad como Mutualidad de la Abogacía.

De acuerdo con las previsiones para los próximos cinco años, en España podemos esperar una ligera bajada de la tasa de crecimiento del PIB junto a un repunte de la inflación. La deuda española afrontará un ligero repunte de tipos y el bono a 30 años se podría acercar al 3,5%. En ese contexto, los expertos estiman que los tipos de interés se podrían mantener sostenidamente bajos.

En el ámbito socioeconómico, dada su repercusión tanto en los profesionales del Derecho como en el ejercicio de la actividad mutualista, no podemos dejar de contemplar el aumento de la exigencia en cuanto a protección de datos y la gestión de los distintos tipos de riesgo, la inexorable digitalización de los procesos de negocio, la vigilancia social de asuntos como el cuidado del medioambiente y la sostenibilidad.

4.2. Creamos capital de futuro

La publicación de las cuentas que reflejan la situación financiera de la Mutualidad persigue el doble propósito de cumplir con la normativa más exigente en materia de solvencia y, fundamentalmente, informar de forma atenta a sus mutualistas y al mercado sobre sus actividades.

4.2.1. Principales indicadores de actividad

A lo largo del ejercicio 2018, el número de mutualistas ha aumentado hasta los 202.478 (un 3,1% más que el año anterior), al igual que las aportaciones que estos han efectuado, hasta llegar a los 646,8 millones de euros.

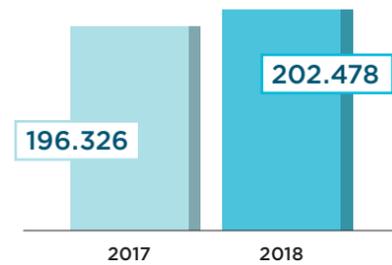
Por otra parte, los gastos relacionados con el ahorro gestionado apenas suponen un 0,21%, lo que sitúa a nuestros instrumentos de previsión entre los mejor gestionados.

En los últimos ejercicios venimos acompasando nuestros objetivos de rentabilidad a esta prolongada situación de bajos tipos de interés, aplicando políticas prudentes que no comprometan nuestro futuro.

CRECIMIENTO SOSTENIDO DE MUTUALISTAS

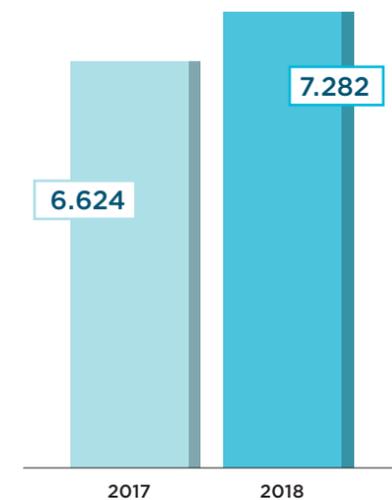
Reconocimiento y confianza

Número de mutualistas a 31 de diciembre
+3,13%



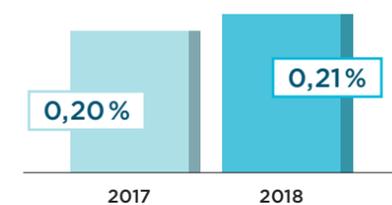
VOLUMEN DE AHORRO GESTIONADO

En millones de euros
+9,9%



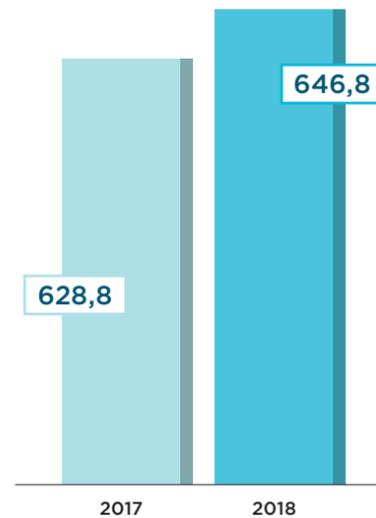
EVOLUCIÓN DE GASTOS SOBRE EL AHORRO GESTIONADO

Los gastos totales con respecto al volumen de provisiones técnicas, o lo que es lo mismo, respecto del ahorro gestionado por la Mutualidad, han sido del 0,21% en 2018, manteniéndose el mismo porcentaje que en 2017, muy por debajo de otros instrumentos de previsión.



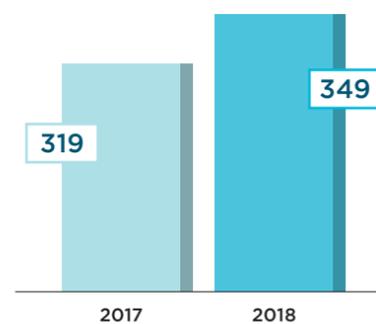
EVOLUCIÓN DE LAS PRIMAS

En millones de euros
+2,89%



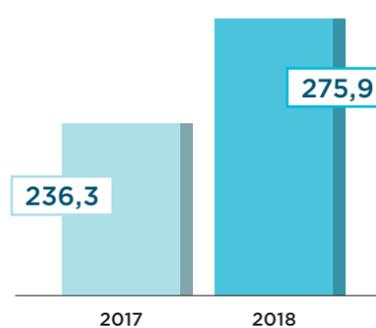
FONDOS PROPIOS

En millones de euros
+9,40%



PRESTACIONES

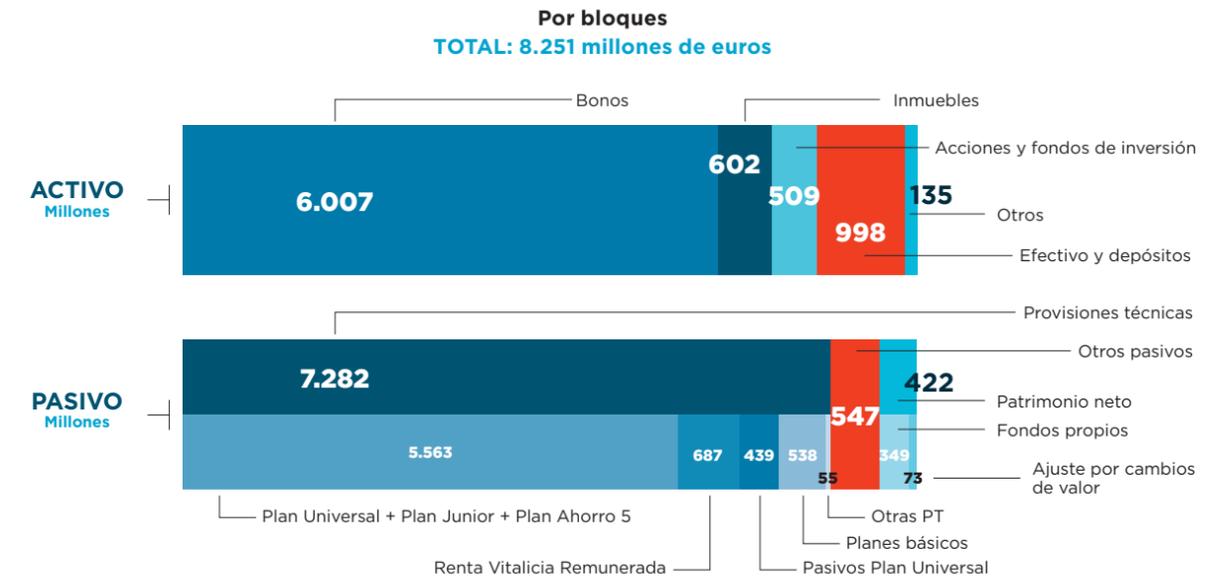
En millones de euros
+16,75%



BALANCE CONTABLE

Los datos de evolución anteriores reflejan un incremento del activo del balance hasta 8.251 millones de euros, con unas provisiones técnicas de 7.282 millones.

BALANCE A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

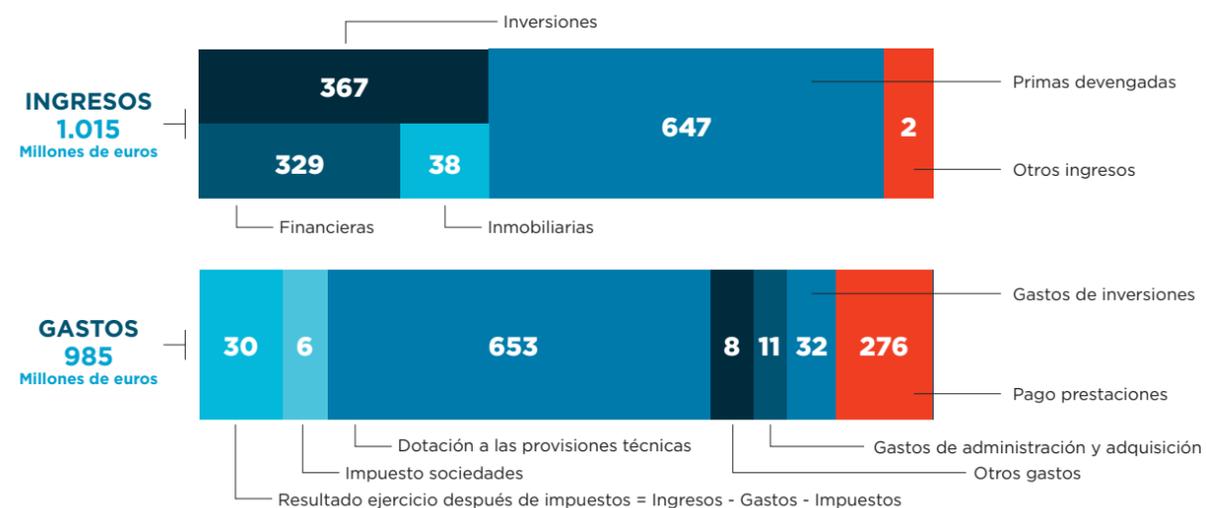


CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

El resultado en 2018 ha ascendido a 30,05 millones de euros después de impuestos, un 30% más que en el ejercicio anterior, según se recoge en el cuadro siguiente:

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

En millones de euros



Las cifras del negocio de 2018 permiten afirmar que estamos cumpliendo los objetivos fijados de crecimiento sostenible en aportaciones y ahorro gestionado.

El excedente del ejercicio 2018 ha sido de 30 millones de euros. Proponemos destinarlo a reforzar los fondos propios de la entidad hasta los 349 millones, frente a los 9 que teníamos en 2005, lo que contribuye decisivamente a reforzar nuestra solvencia.

4.2.2. Inversiones

A cierre del ejercicio 2018, la Mutualidad de la Abogacía gestionaba más de 7.282 millones de euros de ahorro de los mutualistas.

El objetivo del Área de Inversiones es maximizar la rentabilidad de este ahorro, en un contexto de riesgo contenido, y se ha logrado en un marco de solvencia y seguridad elevado, según se desprende de la información que se reporta periódicamente al Organismo Regulador.

Sobre el volumen total de ahorro gestionado (o provisión técnica), el Plan Universal representa casi un 81% y destaca entre sus diferentes sistemas el Plan Profesional, destinado a la previsión básica y obligatoria de los abogados ejercientes por cuenta propia que acceden a la Mutualidad como alternativa al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA), bien de forma exclusiva, bien en situación de pluriactividad.

El resto de los sistemas incluidos en el Plan Universal, como el Sistema de Previsión Asegurado (PPA), el Sistema Individual de Ahorro Sistemático (PIAS) y el Sistema de Ahorro Flexible —un seguro de Vida-Ahorro (SVA)—, son complementarios.

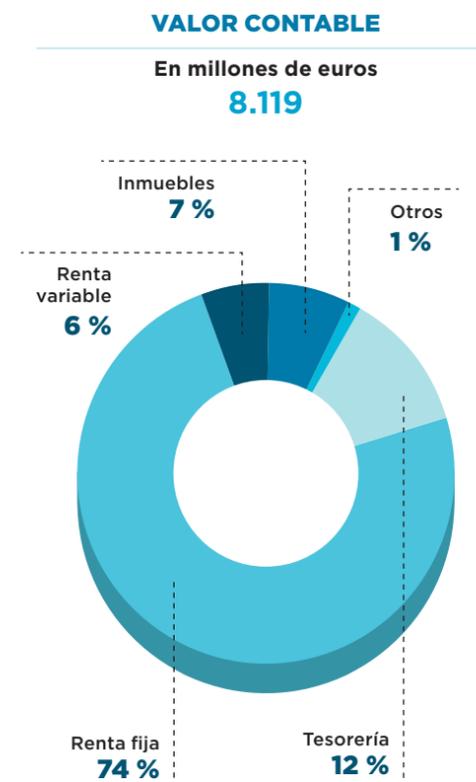
CARTERA DE ACTIVOS

Al finalizar el ejercicio 2018, las inversiones de la Mutualidad alcanzaron los 8.118,6 millones de euros (un 6 % más que en 2017), de los que el 7,42% lo componían inversiones inmobiliarias (606 millones); un 80,27% correspondían a inversiones financieras (6.517,1 millones), y el resto, depósitos y tesorería (996 millones de euros, un 12,27%) y créditos que cobrar (2,3 millones de euros, un 0,03%).

El nivel de liquidez actual de la Mutualidad de la Abogacía supone una cobertura excepcional para protegernos de los vaivenes del ciclo que se presenta abiertamente nebuloso.

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE INVERSIONES

La cartera financiera la componen fundamentalmente inversiones en renta fija, que al cierre del ejercicio alcanzaban un importe en balance de 6.007,9 millones de euros (5.564,1 millones al cierre de 2017). La cartera de renta variable, incluidos los fondos, ascendía el 31 de diciembre de 2018 a 509,1 millones de euros y en el mismo día de 2017 a 448 millones.



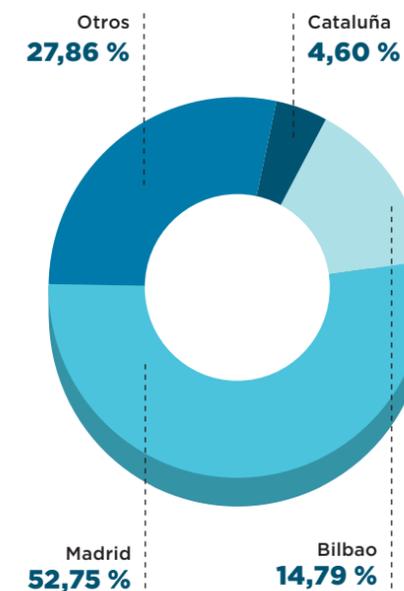
En 2018, la Mutualidad de la Abogacía se mantuvo como la séptima aseguradora de vida por ahorro gestionado y como la primera mutualidad de previsión social en España.

CARTERA DE INVERSIONES INMOBILIARIAS

El patrimonio inmobiliario de la Mutualidad está integrado por 43 inmuebles y mayoritariamente se trata de activos terciarios (sobre todo oficinas) en ubicaciones de calidad, con arrendatarios solventes y basado en contratos garantizados. El índice de ocupación a 31 de diciembre de 2018 era del 94 % de la superficie.

PORCENTAJE DE INMUEBLES

Por ubicación



DATOS DEL PATRIMONIO

Inmuebles: 43

Superficie arrendada: 93,93 %

Superficie registral: 271.712 m²

Valor contable: 606 M€

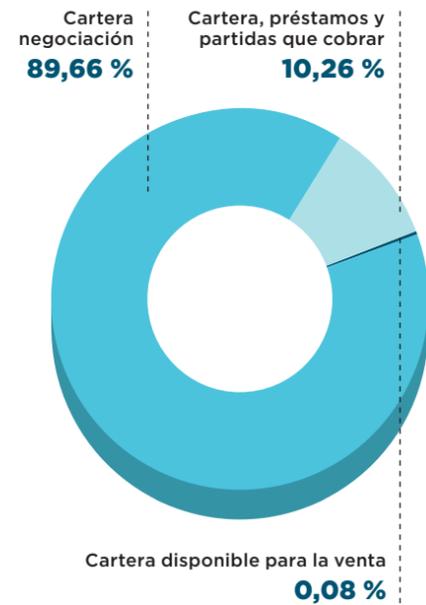
Valor tasación: 746 M€

Plusvalías tácitas: 140 M€

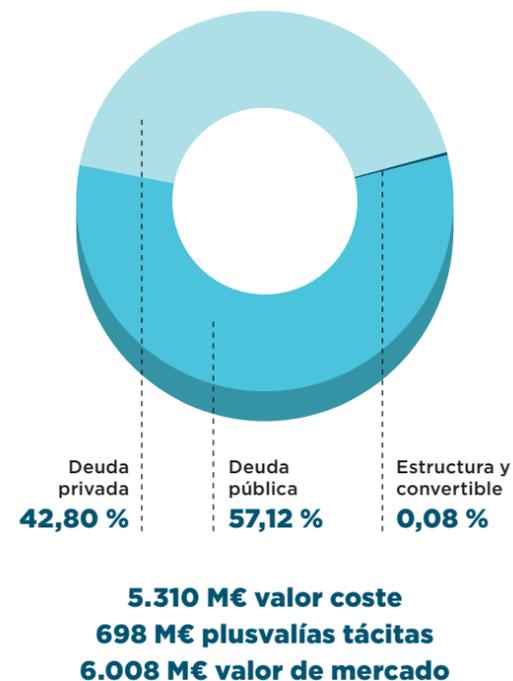
CARTERA DE RENTA FIJA

La cartera financiera de la Mutuality está compuesta principalmente por inversiones en renta fija. En 2018 ascendió a 6.007,9 millones de euros, casi un 8% más que en el ejercicio anterior.

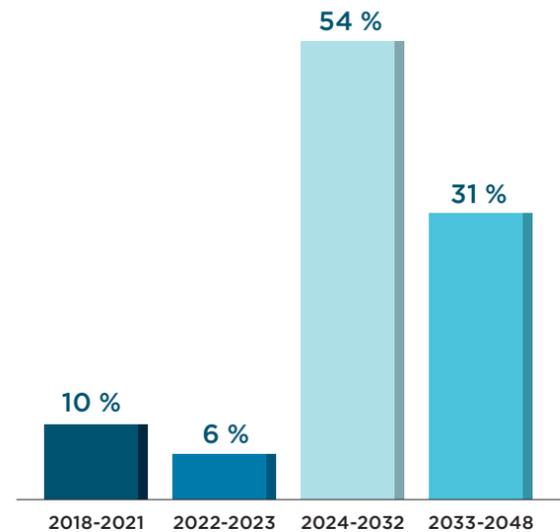
CARTERA DE RENTA FIJA



COMPOSICIÓN DE LA RENTA FIJA

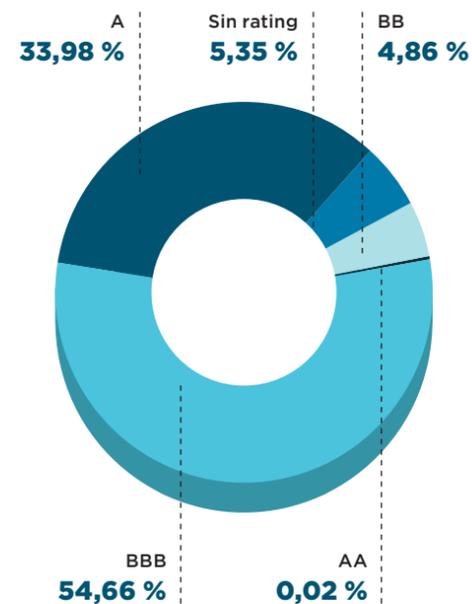


VENCIMIENTOS CARTERA FIJA



10 años duración financiera
5,02 % rentabilidad media

RATINGS CARTERA DE RENTA FIJA

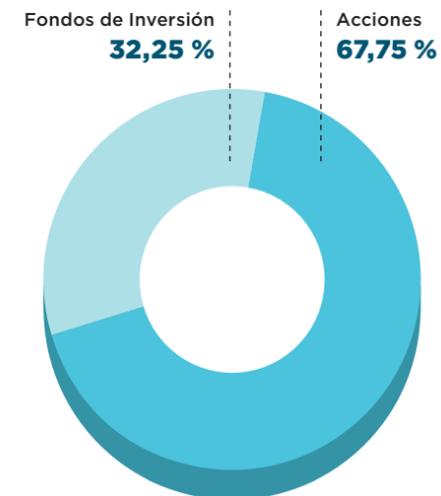


CARTERA DE RENTA VARIABLE

La cartera de renta variable incluía fondos por un valor total de 509,1 millones de euros a finales de 2018, un 13,6% más que en el ejercicio anterior.

COMPOSICIÓN DE LA RENTA VARIABLE

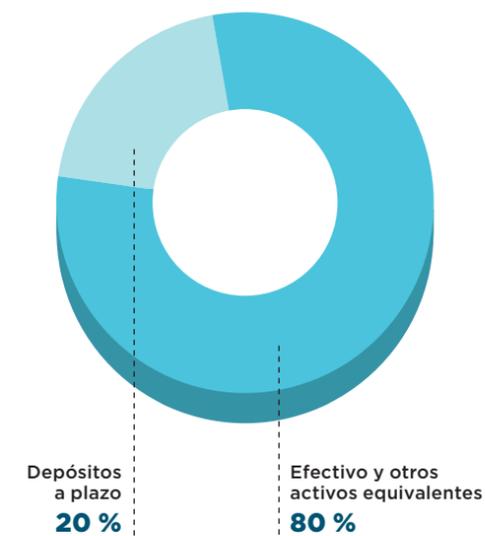
Activos contables: 502 M€



25 posiciones en acciones
49 posiciones en fondos de inversión

COMPOSICIÓN DE LA TESORERÍA

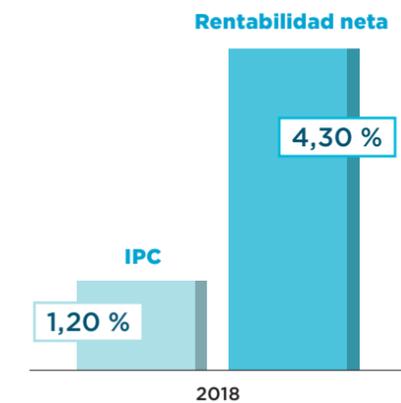
Activos contables: 996 M€



RENDIMIENTOS FINANCIEROS

Los rendimientos de nuestras inversiones netos de gastos financieros han ascendido a 337,10 millones de euros, lo que ha permitido retribuir a los mutualistas del Plan Universal, Ahorro 5 y Plan Junior con una rentabilidad del 4,30% (el 90% de de la rentabilidad).

RENDIMIENTOS FINANCIEROS



RENTABILIDAD DE LAS INVERSIONES

La rentabilidad neta de las inversiones inmobiliarias sobre el coste medio contable durante el ejercicio 2018, incluyendo únicamente los rendimientos netos de gastos corrientes, ha ascendido al 4,29% (3,74% en 2017). Las plusvalías de la venta de inmuebles han alcanzado los 38.479.748,93 € en 2018 (2.717.353,89 € en 2017). Se ha logrado un valor de tasación de 723,3 millones de euros al cierre del ejercicio 2018 (690 millones en 2017).

La rentabilidad de las inversiones de la Mutuality asignadas específicamente al Plan Universal y Plan Junior durante el ejercicio 2018 ha sido del 4,78% sobre los activos medios invertidos, lo que permite retribuir a los mutualistas del Plan Universal con una rentabilidad del 4,30% (el 90% de la rentabilidad).

CÁLCULO DE LA RENTABILIDAD

264 M€

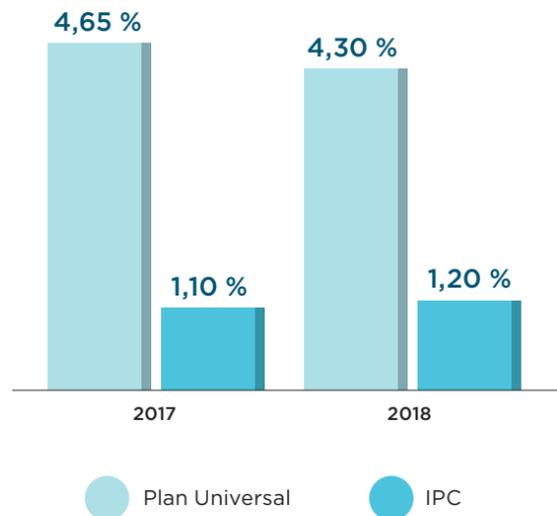
Rendimientos financieros
(ingresos - gastos)

Coste en el balance de
los activos financieros

5.521 M€

== **90 %** Rentabilidad repercutida
al mutualista **4,78 % = 4,30 %**

EVOLUCIÓN DE LA RENTABILIDAD DEL PLAN UNIVERSAL VS. IPC



INVERSIONES SOSTENIBLES

En 2018, del total de 710 millones de euros invertidos en activos netos, casi un 24% se ha destinado a activos sostenibles y socialmente responsables, como las energías limpias, las infraestructuras, el envejecimiento o la robótica.

Los criterios de inversión por los que nos hemos guiado se basan en iniciativas como los Principios de Inversión Responsable (PRI), para inversores institucionales y voluntarios, y la Iniciativa Financiera (UNEP FI), impulsada por el sector asegurador, ambas de Naciones Unidas.

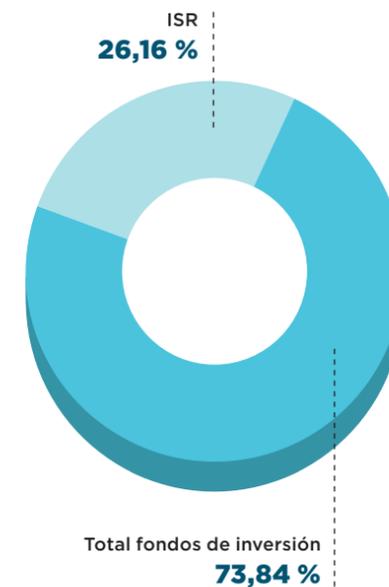
Los Principios de Inversión Responsable son una iniciativa de Naciones Unidas que cuenta ya con casi 1.000 firmantes en todo el mundo y que tiene como fin integrar en la valoración de las inversiones factores ambientales, sociales y de gobierno. La Mutualidad incorpora estos principios en su actividad en los mercados financieros a largo plazo y en las economías en las que opera.

En un contexto de elevada incertidumbre y un comportamiento negativo de los mercados financieros, queremos destacar el resultado de la Mutualidad que, con un 4,30% de rentabilidad asignada a los mutualistas a través del Plan Universal, contrasta muy favorablemente con la media del sector.

Por su parte, la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente es una alianza internacional establecida entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el sector financiero global, que tiene como misión promover una financiación sostenible. Al unirse a UNEP FI, la Mutualidad reconoce el papel de nuestro sector para contribuir a que nuestra economía y estilos de vida sean sostenibles, asumiendo las consideraciones ambientales y sociales en todos los aspectos de nuestras operaciones.

DISTRIBUCIÓN DE COMPRAS ISR (*)

En el total de compras de fondos



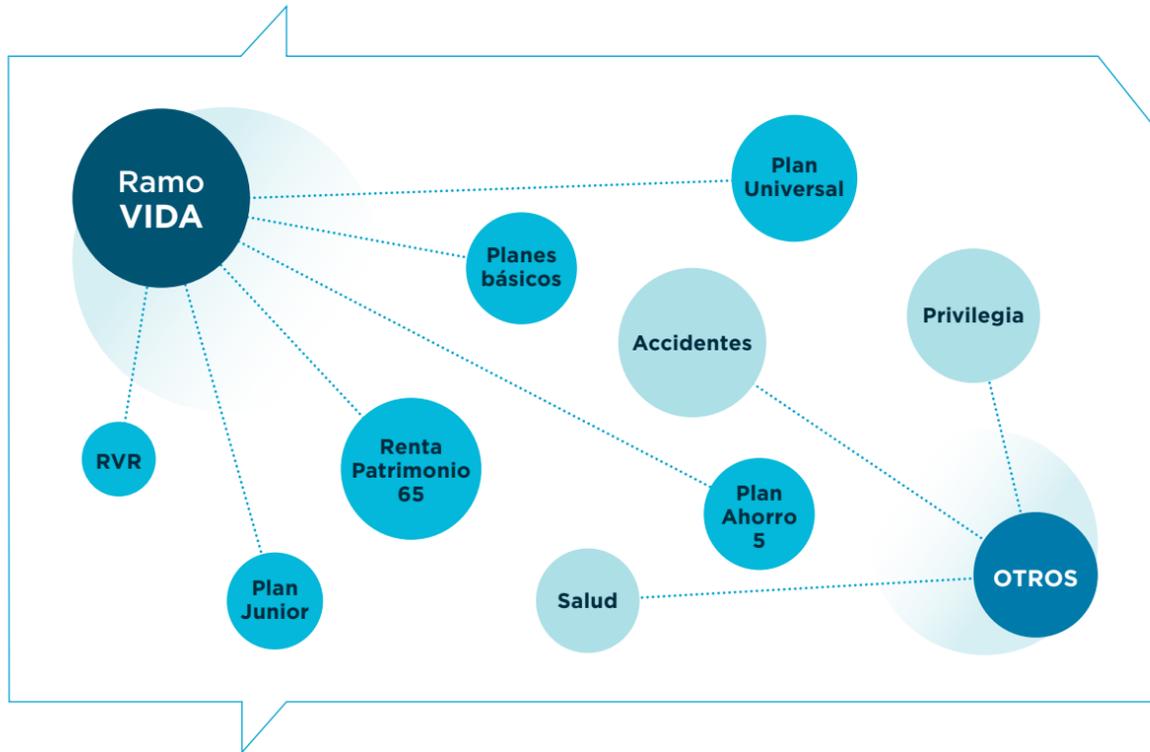
(*) ISR: inversiones socialmente responsables

En 2018, un total de 166,5 millones de euros destinados a nuevas inversiones se han dirigido a activos sostenibles, entre ellos iniciativas socialmente responsables, infraestructuras o energías limpias.

Crece notablemente nuestra cartera de fondos de Private Equity, que aúna importantes rentabilidades a largo plazo con inversiones relevantes en el desarrollo del tejido de las pequeñas y medianas compañías.

4.2.3. Ramos y productos de seguro

La Mutualidad opera principalmente en el ramo de Vida (coberturas de jubilación, fallecimiento, incapacidad permanente, viudedad y orfandad), aunque también tiene negocio de No Vida (accidentes, incapacidad temporal profesional y asistencia sanitaria).

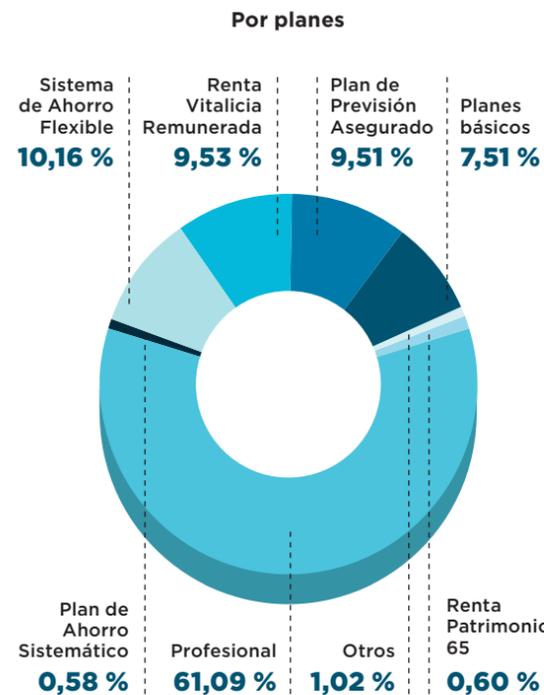


VOLUMEN DE AHORRO GESTIONADO POR PLANES

Del total del ahorro gestionado por la Mutualidad (7.282 millones de euros al final de 2018), el Plan Universal representa casi un 81%, y destaca entre sus diferentes sistemas el Plan Profesional, destinado a la previsión básica y obligatoria de los abogados ejercientes por cuenta propia que acceden a la Mutualidad como alternativa al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA), bien de forma exclusiva, bien en situación de pluriactividad.

El resto de los sistemas incluidos en el Plan Universal, como el Sistema de Previsión Asegurado (PPA), el Sistema Individual de Ahorro Sistemático (PIAS) y el Sistema de Ahorro Flexible —un seguro de Vida-Ahorro (SVA)—, son complementarios. A continuación se presenta la distribución del ahorro gestionado por cada sistema mencionado (en "Otros" se incluyen el Plan Junior y el Plan Ahorro 5).

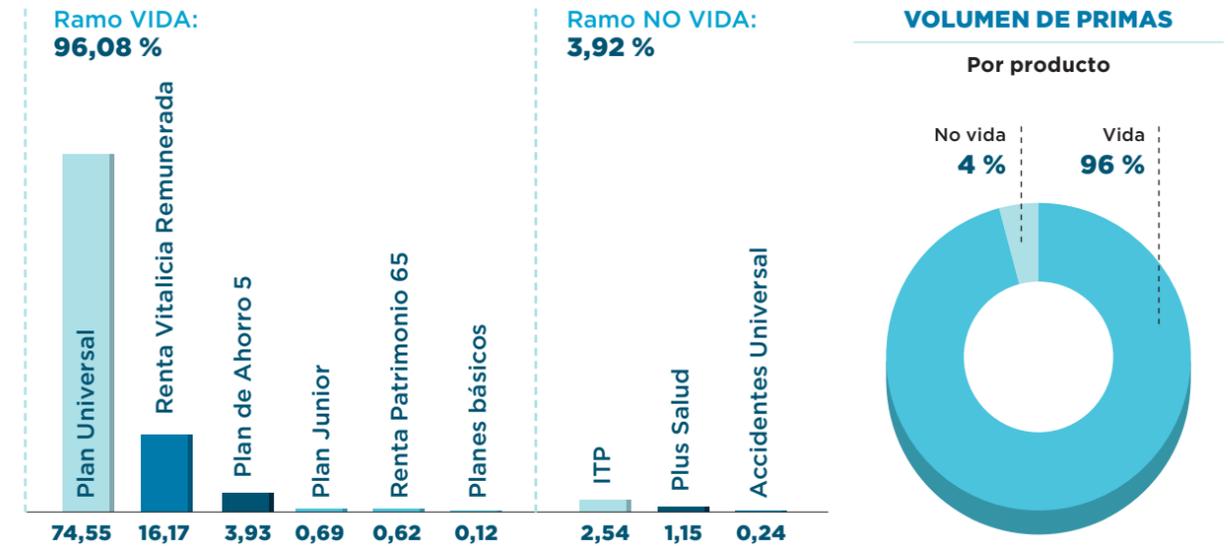
VOLUMEN DE AHORRO GESTIONADO



VOLUMEN DE PRIMAS POR PRODUCTO

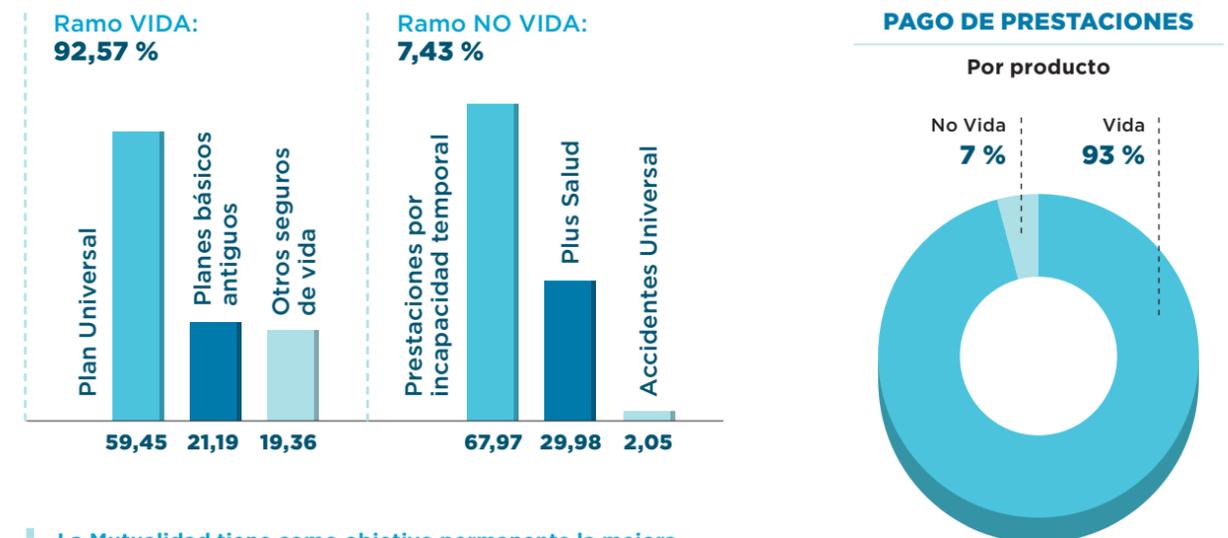
Las primas de los mutualistas en el ejercicio 2018 han alcanzado un importe de 646,8 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 2,87% con respecto al ejercicio anterior (628,7 millones).

De las primas aportadas en 2018, el 96,07% corresponden al ramo de Vida (96,25% en 2017) y el 3,92% (3,75% en 2017), a No Vida.



PAGO DE PRESTACIONES POR PRODUCTO

En 2018, la Mutualidad satisfizo prestaciones por un valor de 275,9 millones de euros (en 2017 fueron 236,3 millones), de los que el 92,57% (92,08% en 2017) se abonaron como prestaciones del ramo de Vida y el 7,43% (7,92% en 2017) correspondían al de No Vida.

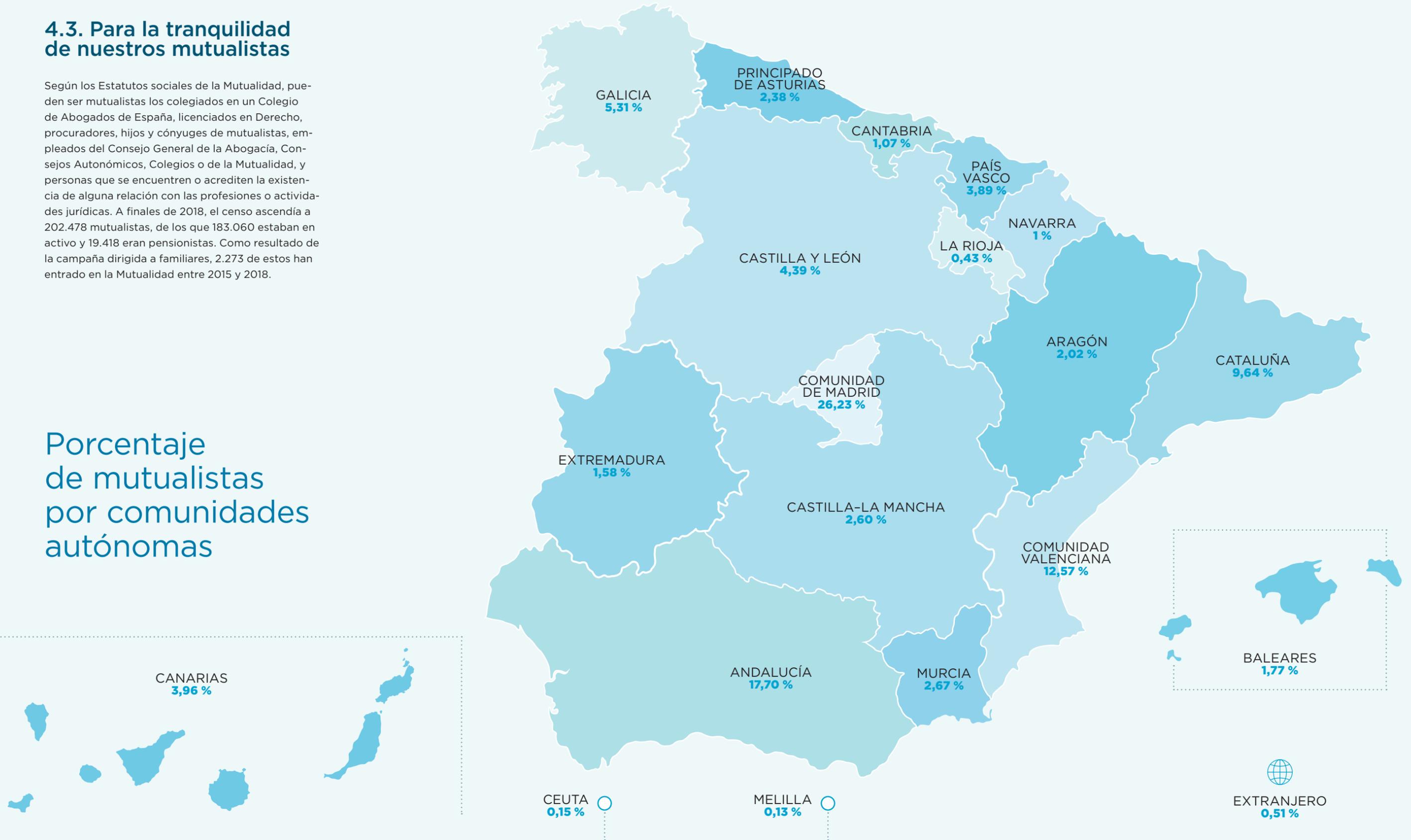


La Mutualidad tiene como objetivo permanente la mejora de las coberturas a los mutualistas, tanto las de los abogados que ejercen por cuenta propia y nos han elegido como sistema alternativo al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA), de modo que alcancen rentas suficientes para su jubilación, como los que buscan optimizar sus necesidades de ahorro y seguro.

4.3. Para la tranquilidad de nuestros mutualistas

Según los Estatutos sociales de la Mutuality, pueden ser mutualistas los colegiados en un Colegio de Abogados de España, licenciados en Derecho, procuradores, hijos y cónyuges de mutualistas, empleados del Consejo General de la Abogacía, Consejos Autonómicos, Colegios o de la Mutuality, y personas que se encuentren o acrediten la existencia de alguna relación con las profesiones o actividades jurídicas. A finales de 2018, el censo ascendía a 202.478 mutualistas, de los que 183.060 estaban en activo y 19.418 eran pensionistas. Como resultado de la campaña dirigida a familiares, 2.273 de estos han entrado en la Mutuality entre 2015 y 2018.

Porcentaje de mutualistas por comunidades autónomas



La Mutualidad entiende que los mutualistas son su prioridad, su razón de ser y el origen de su negocio, por lo que orienta hacia ellos todos los ámbitos de su actividad y toma al colectivo como eje sobre el que giran su misión, su visión y sus valores.

Toda la actividad de la Mutualidad de la Abogacía tiene como fin el servicio a los mutualistas y el cumplimiento de los compromisos adquiridos con ellos, sobre la base de los valores que nos distinguen: solidez, confianza y estabilidad. Por ejemplo, entre otros objetivos, se busca constantemente el máximo rendimiento de sus aportaciones y del patrimonio acumulado en la entidad, así como el aumento de las

prestaciones a favor de los mutualistas gracias al desarrollo de nuevas coberturas y la mejora de las que ya se ofrecen.

Nuestros mutualistas pueden tomar las decisiones sobre los productos que mejor respondan a sus necesidades gracias a la mejora constante de nuestras operativas y nuestro Servicio de Atención al Mutualista.

Cabe señalar que la previsión social suscrita por los mutualistas puede ser tanto alternativa como complementaria a la que ofrece el sistema público de la Seguridad Social.

Para nuestros mutualistas



AHORRO JUBILACIÓN

Plan Universal

Plan de Previsión Asegurado

+4,96 % en 2018

Sistema de Ahorro Sistemático

Sistema de Ahorro Flexible

+1,37 % en 2018

Plan Ahorro 5

+0,48 % en 2018

Plan Junior

Renta Vitalicia Remunerada

Renta Patrimonio 65



PROTECCIÓN

Seguro de vida

Accidentes Universal

MiSalud para mayores de 60



PREVISIÓN

Profesional **+0,48 % en 2018**

Los mutualistas siguen depositando su confianza en nosotros, como principal alternativa al RETA.

En 2018 destaca especialmente el incremento registrado en algunas modalidades incluidas en el Plan Universal, como el Plan de Previsión Asegurado (PPA), que ha crecido un 4,96%, o el Sistema de Ahorro Flexible (SVA), donde el incremento ha sido del 12,92%, continuando ambos con la buena marcha de años precedentes. También evolucionan positivamente el Plan Ahorro 5 (+1,37%) y los planes para profesionales (+0,48%): los mutualistas siguen depositando su confianza en nosotros como principal alternativa al RETA.

La tarjeta virtual de mutualista da acceso a nuevos servicios de valor añadido, lanzados en 2018:

MiSalud

Servicios pensados para personas de más de 60 años sin seguro privado o que quieran complementar su seguro de salud, con precio reducido o descuentos de hasta el 50% en las consultas más habituales.

MásVital, más servicios para los mutualistas

A finales de 2018 se presentó MásVital, un conjunto de servicios de bienestar y salud con ventajas exclusivas y todo tipo de tratamientos alternativos con la seguridad y la tranquilidad de estar en manos de especialistas altamente cualificados. La plataforma MásVital aporta servicios de salud y bienestar con hasta un 40% de descuento a nuestros mutualistas, a través de una tarjeta virtual obtenida de forma sencilla e intuitiva en la que se detallan los servicios por categorías (prevención, sentidos, familia, deporte y relax, estética), así como por geolocalización.

Comunicación y transparencia

El espíritu mutual nos anima a ser ejemplares en la transparencia y la relación con los mutualistas. En la práctica, esta impulsa la ampliación de los canales de comunicación con el mutualista y nos lleva a esforzarnos por dirigirnos a él en un estilo cada vez más claro y cercano.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con mutualistas: la Mutualidad da a conocer públicamente sus cuentas anuales, así como el Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia, a través de su página web.

Actualmente, ofrecemos a los mutualistas información relevante sobre la entidad y sus actividades en diferentes soportes:

Informe trimestral

Principal vía de información al cliente de sus posiciones en la Mutualidad.

Revista

También trimestral, con una tirada de 164.000 ejemplares, se envía de forma gratuita al domicilio de los mutualistas. Su versión digital, adaptada a tabletas y dispositivos móviles, se encuentra disponible en www.mutualidadabogacia.com.

Web privada

Es un canal fundamental de comunicación y acceso a los servicios. En 2018 se atendieron en la web 1.058 solicitudes de información.

Blog

Ofrece información relevante y de actualidad en varios bloques como noticias, legislación, gestión, jóvenes abogados, etc.

Informe trimestral



Web privada



Blog



Revista

Información y confidencialidad

La Mutualidad garantiza la confidencialidad en las relaciones con sus mutualistas y vela especialmente por la protección de sus datos personales. Para ello, cuenta con asesoramiento permanente y, en cumplimiento de la normativa vigente, ha designado un delegado de Protección de Datos, que es un experto externo en materia de protección de datos personales.

En este sentido, la Mutualidad, además de llevar a cabo acciones formativas para tener permanentemente formados e informados a los empleados en esta materia, ha efectuado las tareas oportunas para adaptarse al reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (RGPD), que es de aplicación exigible desde el 25 de mayo de 2018. Así, por ejemplo, se han modificado convenientemente las cláusulas informativas en materia de protección de datos tanto a los mutualistas como a todos los terceros que se relacionan con la Mutualidad; se han modificado y adaptado a la nueva norma tanto la política de privacidad como la de cookies; se han elaborado diversos protocolos internos, como el de privacidad desde el diseño, el de incidentes de seguridad, el de ejercicio de derechos o el de borrado; se ha elaborado un nuevo modelo de contrato de encargado del tratamiento para los proveedores que trabajan con la Mutualidad y lo necesitan; se han inventariado todas las actividades del tratamiento, y se han hecho los correspondientes análisis de riesgos para la privacidad.

Entender las necesidades de los mutualistas

La Mutualidad mantiene un fuerte compromiso con el cumplimiento normativo en todas sus áreas, que se refleja claramente en su Plan Estratégico 2018-2022. En él, además, se garantiza nuestro compromiso con todos los grupos de interés y la constante búsqueda de un alto nivel de servicio a los mutualistas.

Nuestra principal misión es ser capaces de entender las necesidades de los mutualistas y de transmitir adecuadamente la información, elementos esenciales en un servicio de calidad. La mejora de esta, de la calidad, es un reto constante para todos los que trabajamos en la Mutualidad de la Abogacía.

Con el fin de mantener el enfoque en estos objetivos, el Plan Estratégico establece una metodología permanente de seguimiento y evaluación de su ejecución que se gestiona a través de una plantilla donde se agrupan los cuatro pilares de la estrategia, se reflejan los objetivos trimestrales y se gestionan a través del responsable de cada departamento. A partir de 2019, estas tareas se gestionarán por la nueva área de Calidad y Procesos, que habrá de desarrollar nuestro Mapa de Procesos Macro.

Siempre al servicio de los mutualistas, intentamos asesorarles en el manejo de sus ahorros y coberturas de previsión personal, de forma experta y atendiendo siempre a sus intereses. Nuestra misión es proporcionarles el acompañamiento en las decisiones que deben hacer en materia de ahorro y previsión, facilitando el mejor asesoramiento, apoyo humano y trato diferenciado que precisen.

Por ello, entendemos que las personas de la Mutualidad que prestan el servicio de atención a los mutualistas constituyen la cara visible de la imagen que perciben estos y, así, se pone énfasis en cuidar los siguientes aspectos en su actividad diaria:



Por otra parte, las nuevas tecnologías deben servir para mejorar el servicio y la gestión, acortando tiempos de respuesta y proceso. De ahí que nuestros sistemas de CRM (gestión de la relación con el mutualista) estén en continuo proceso de revisión y actualización si se estima oportuno.

En 2018, el Nuevo Sistema Informático (NSI) de la Mutualidad ha permitido crear aplicaciones dirigidas al usuario (empleado) que facilitan la automatización de ciertas rutinas de trabajo en los procesos de emisión de contratos, solicitudes de prestaciones, registro de documentación y registro de atenciones (resolución de dudas e incidencias y trámite de peticiones) a los mutualistas.

Para sus decisiones: Servicio de Atención al Mutualista (SAM)

La orientación al mutualista significa proporcionarle lo que necesita, pero también saber escuchar para identificar sus necesidades reales, ofrecer una solución adecuada a sus características e informarle correctamente, con profesionalidad y honestidad, de todos los aspectos legales, fiscales y financieros relacionados con el ámbito del seguro y del ahorro.

Los mutualistas tienen una interlocución directa con la entidad a través de los Servicios de Información y de Atención al Mutualista, lo que confiere a esta área una especial relevancia para la imagen que todos los grupos de interés tienen de la Mutualidad. La información al mutualista es responsabilidad de los asesores comerciales y los gestores de *backoffice*.

Para que el servicio se desarrolle siempre según los más altos estándares, disponemos de un Manual de Atención al Mutualista y de una guía de estilo con los que poder ofrecer una atención de calidad y unas pautas de comportamiento homogéneas con los mutualistas.

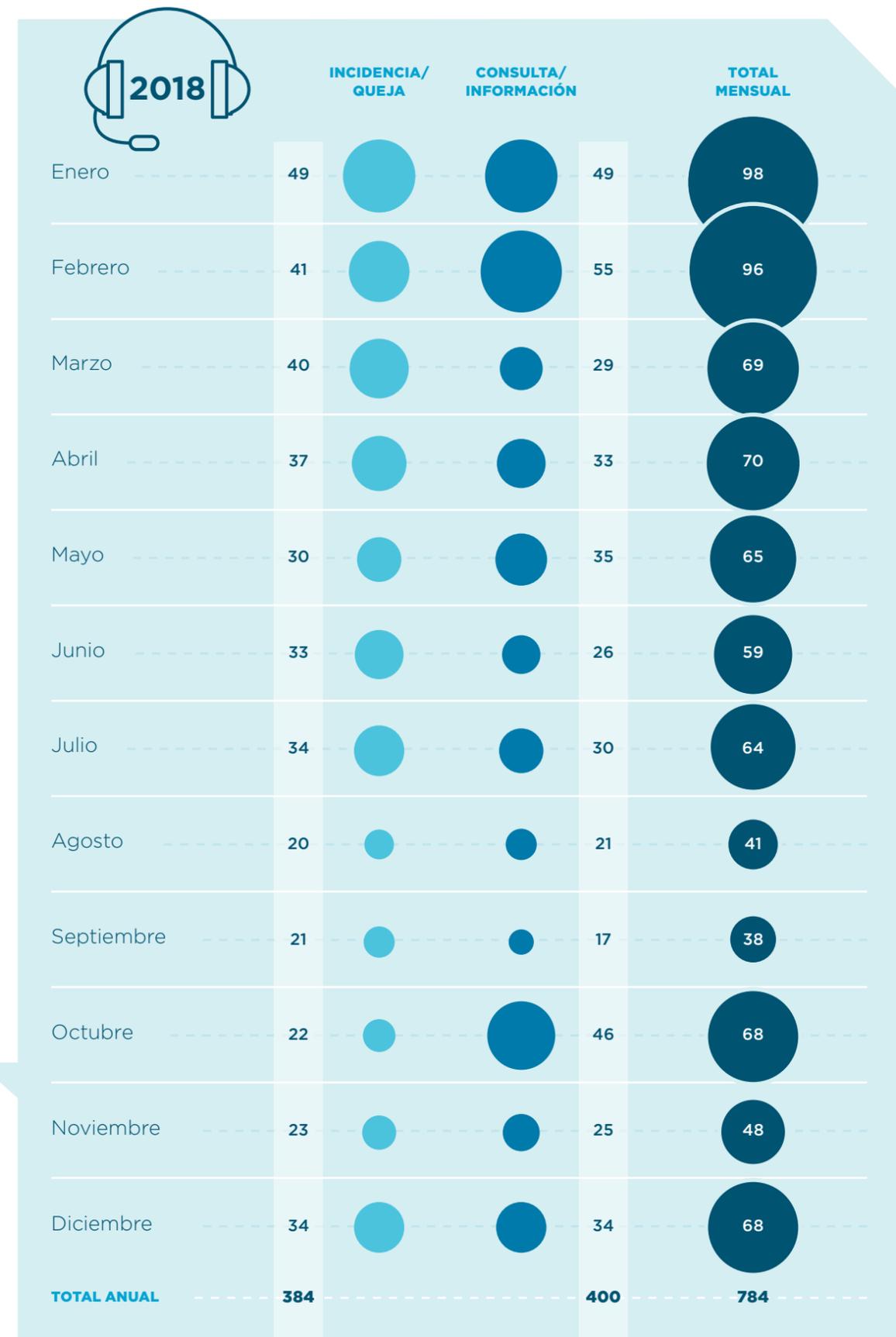
El Servicio de Atención al Mutualista, que en 2018 gestionó 157.349 llamadas telefónicas, no se limita a la gestión de las comunicaciones telefónicas con los mutualistas, sino que atiende de modo integral —presencialmente en las oficinas centrales y sus delegaciones, así como por escrito— y comunica todo aquello que forma parte de su función informativa.

Para asegurar un servicio de calidad: Servicio de Información al Mutualista

Con carácter previo al proceso de gestión y resolución de las reclamaciones de los mutualistas que regula con carácter general la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo de 2004, por la que se regulan los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, el mutualista puede dirigir sus consultas y manifestar su disconformidad con las decisiones adoptadas por la Mutualidad al Servicio de Información al Mutualista, que tiene atribuidas las funciones de revisar la actuación del resto de los servicios, proporcionar a los mutualistas la información y documentación que resulten necesarias sobre dicha actuación, y proponer, en su caso, cauces de resolución de las incidencias que se hayan podido producir, informando de todo ello a los clientes disconformes.

Todo ello permite agilizar el proceso por el que se canaliza y gestiona la posible contrariedad de los afiliados con la entidad. El Servicio de Información al Mutualista resolvió durante el año 2018 un total de 784 incidencias en un plazo medio no superior a 30 días, si bien cabe tener presente que algunas de ellas —como por ejemplo aquellas de las que depende la autorización para la realización de una prueba diagnóstica o un tratamiento médico por parte de nuestro reasegurador de salud— se cursan si es posible en el día en que llegan y, como máximo, en los dos días posteriores a su entrada.

El Servicio de Información al Mutualista se encarga de gestionar las incidencias y de la resolución de errores producidos a través de una metodología establecida en su manual de procedimientos. Las incidencias de calidad quedan registradas con el fin de poder informar al mutualista del estado en el que se encuentran.



Para proteger sus derechos: Departamento de Reclamaciones y Atención al Asegurado

El compromiso de protección de los derechos de los mutualistas en su relación con la compañía se canaliza a través del Departamento de Reclamaciones y Atención al Asegurado, que actúa con total independencia respecto a la entidad y tiene completa autonomía para decidir sus criterios y directrices. Su misión es instruir los expedientes abiertos con ocasión de las reclamaciones de los mutualistas, así como atender y resolver las quejas y reclamaciones que aquellos presenten —con relación a sus intereses y derechos legalmente reconocidos—, cuando el resultado obtenido ante el área de gestión correspondiente no les haya sido favorable total o parcialmente.

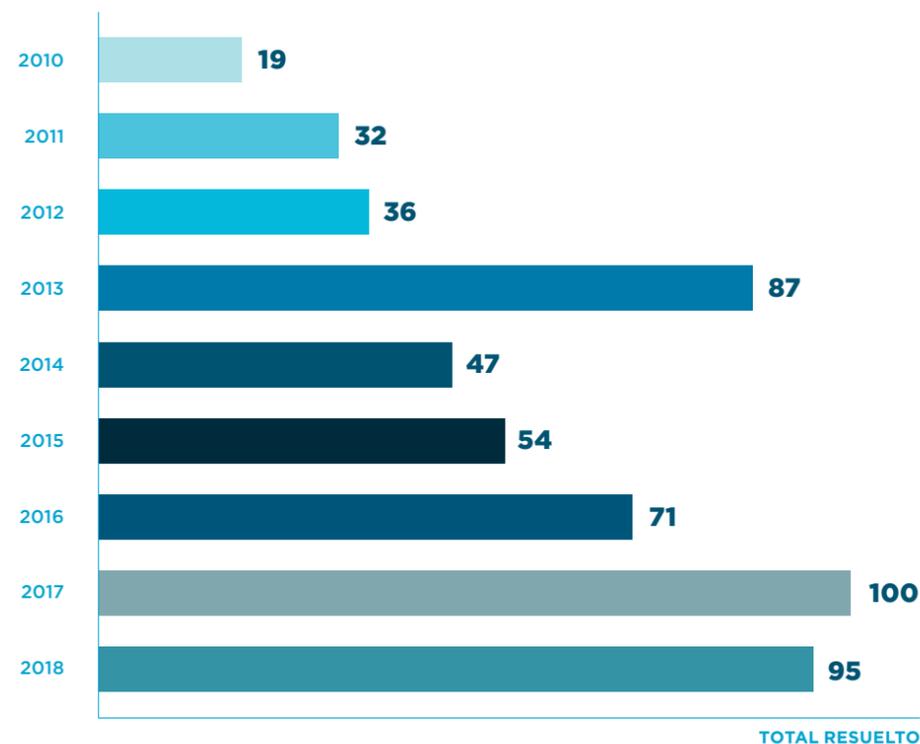
Dentro del proceso de mejora continua en sus servicios, el compromiso de la Mutualidad de actuar con la máxima transparencia ante las solicitudes que presentan nuestros mutualistas implica una sensibilidad extrema en el registro de todas las

incidencias y disconformidades cuando son atendidas y analizadas.

Para la resolución de las reclamaciones propiamente dichas, la Mutualidad cuenta con un Departamento de Reclamaciones y Atención al Asegurado que garantiza que el proceso de gestión de reclamaciones sea ágil y útil para los mutualistas y que las respuestas sean rápidas y eficaces. Además, se ocupa de analizar las reclamaciones para identificar sus causas y proponer acciones de mejora continua en la calidad del servicio prestado.

Durante el ejercicio 2018 se resolvieron 95 reclamaciones referidas a diversas materias, entre las que destacan las referidas a prestaciones por incapacidad temporal/profesional (30%), a prestaciones por incapacidad permanente (23%) y a la contratación o ampliación de coberturas de riesgo (18%). El tiempo medio de resolución por reclamación se estimó en 19,21 días.

Evolución de las reclamaciones al Departamento de Reclamaciones y Atención al Asegurado (2010-2018)



Garantía del servicio “Plan de Contingencia”

Los servidores de los sistemas productivos de la Mutualidad de la Abogacía necesitan disponer de respaldo para evitar la interrupción de sus servicios en caso de producirse alguna contingencia que impidiese su normal funcionamiento.

Este plan contempla cualquier incidencia, física o lógica (destrucción del edificio o la sala que alberga los servidores, problemas de la electrónica de red, en servidores, discos...). Como medida de precaución, se realizan copias de los archivos —gracias al servicio de BME Innova— en un lugar distinto a su ubicación habitual. Estos sistemas constan de dos servidores (uno en cada ubicación física) que comunican y sincronizan todos los cambios entre las máquinas de producción. Para las máquinas críticas en las que se realizan cambios de importancia, esta replicación es síncrona; para los menos críticos o que no contienen datos “vivos”, la sincronización es diaria en franja horaria nocturna.

También se dispone de espacio contratado para puestos de trabajo en dependencias del centro de contingencia para, en caso necesario, poder desplazar al personal con el fin de interrumpir lo mínimo el servicio prestado. En este centro también se dispone de telefonía, fax y servicio de internet para los puestos, así como para prestar los servicios informáticos de la Mutualidad hacia el exterior (páginas web, servicios web, correo electrónico...).

Tratamiento óptimo de las bases de datos de los mutualistas

La custodia de los datos personales de los mutualistas es una actividad en constante mejora gracias a los mecanismos informáticos que garantizan el cumplimiento de la normativa vigente. Disponemos, además, de un protocolo de identificación en llamadas de los mutualistas y perfiles de acceso a la información del mutualista segmentados en función de las necesidades del puesto con claves de acceso que se cambian obligatoriamente cada 60 días.

Así, podemos garantizar tanto la información como la confidencialidad en las relaciones con los mutualistas mediante procedimientos internos de aseguramiento de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados.

Principales mejoras efectuadas en 2018



- Implantación de un nuevo sistema de telefonía IP (en la que la señal de voz se envía en forma de paquetes de datos a través de internet), que además impulse un salto tecnológico acorde con el proyecto de transformación digital de la Mutualidad.
- Refuerzo del servicio con la creación de una nueva posición de administración comercial para mejorar la coordinación y llevar a cabo las tareas de gestión del departamento de manera más eficiente.
- Lanzamiento de una nueva posición en Cataluña para dar soporte en los distintos Colegios que allí operan, prestando ayuda tanto institucional como aportando sensación de cercanía a los mutualistas, tal y como se ha hecho ya en las zonas de Andalucía y Levante.
- Comienzo del desarrollo de una nueva área privada en la web para que el mutualista pueda disponer de un medio de autoservicio para contratar, comunicar, modificar y tramitar prestaciones de manera autónoma. También se ha iniciado el desarrollo de una aplicación para mutualistas con las mismas funcionalidades que tiene el área privada de la web.
- Lanzamiento del nuevo producto Renta Patrimonio 65, como consecuencia de la demanda por parte de algunos de nuestros mutualistas.
- Puesta en marcha de nuevas herramientas que nos permiten seguir profundizando en las estrategias comerciales de atracción (Inbound) frente a las tradicionales. Esta estrategia se basa en atraer a los clientes con contenido útil y de interés, que además sea relevante y agregue valor en cada una de las etapas de su relación con la empresa. A diferencia de las estrategias comerciales tradicionales, no intentamos ser invasivos ni vender productos que no se necesiten: buscamos acercar contenidos específicos para abordar los problemas y las necesidades de los mutualistas, con la finalidad de generar confianza, credibilidad y aportar soluciones.
- Trabajos de adaptación a la nueva Ley de Distribución de Seguros y Gobernanza de Productos, que vela por la protección de los intereses de los mutualistas, eliminando conflictos de intereses entre los productos que la Mutualidad de la Abogacía distribuye y el propio mutualista.

4.4. Proveedores que crecen con nosotros

Relaciones mutuamente beneficiosas

Nuestro principal indicador se encuentra en el cumplimiento de los principios que emanan del Código Ético y de Conducta de la Mutualidad, así como la política de externalización de servicios que establece unos criterios de selección, homologación y contratación.

Relación con proveedores

Aspectos que tenemos en cuenta:

- Garantía de cumplimiento legal por parte de las entidades proveedoras.
- Existencia de acuerdos con proveedores.
- Cumplimiento de los requisitos adquiridos con proveedores.
- Evolución periódica de la relación con las empresas proveedoras.

Tipos de proveedores

- De servicios: aquellos que realizan prestaciones derivadas de los contratos de seguro o de servicios ofrecidos por la Mutualidad a sus mutualistas (Plus Salud y Club Privilegia).
- De soporte: aquellos que no tienen como objeto a los mutualistas, sino a la Mutualidad y sus actividades de gestión. Entre estos figuran los tecnológicos, agencias de viajes, firmas de consultoría, auditoría, gestión de inmuebles, marketing y publicidad, impresión, etc.

Cadena de valor: responsabilidad compartida con los proveedores

La Mutualidad exige a sus proveedores un compromiso en doble dirección: se asumen recíprocamente importantes obligaciones con los colaboradores.

Contamos con un procedimiento de evaluación que garantiza el cumplimiento de determinados principios por ambas partes (ver apartado 3.4.4) y, asimismo, buscamos acercarnos a nuestros proveedores escuchando sus necesidades y afianzando las relaciones en un marco diferente. Reconocemos su esfuerzo y el cumplimiento de objetivos con el fin de crear relaciones estables.

Control de calidad y gestión responsable

Los proveedores deben desarrollar su actividad bajo el compromiso de un comportamiento basado en la integridad y la ética profesional, evitando los conflictos de intereses, la extorsión, el soborno o cualquier otra forma de corrupción, así como cualquier práctica de competencia desleal o contraria a los derechos humanos (principalmente laborales y de seguridad y salud en el trabajo) o al respeto del medioambiente, tanto en su actividad como en el desempeño del servicio que prestan.

Asimismo, deben estar al corriente de sus obligaciones tributarias y fiscales. La selección y contratación de los proveedores en la Mutualidad se efectúa dentro del marco legal, con criterios técnicos, profesionales y económicos adecuados, siempre atendiendo a las necesidades de la institución.

5.

Una cultura basada en las personas

El núcleo de nuestro modelo de negocio es que los mutualistas reciban asesoramiento de calidad y atención eficiente por parte de todas y cada una de las personas que forman el equipo de la Mutualidad, gracias a su trabajo profesional y experto.

Con el fin de seguir creando valor para nuestros grupos de interés, las entidades de previsión social profesional tenemos que adaptarnos a nuevos entornos socioeconómicos, normativos y tecnológicos que suponen todo un reto cultural para nuestros empleados.

De hecho, durante 2018, la Mutualidad ha puesto en marcha su Plan Estratégico a cuatro años que afianzará los procesos de transformación cultural —individual y colectiva— necesarios para fortalecer las líneas de negocio y seguir dando a los mutualistas un servicio diferencial.

Centrados en este horizonte, la Mutualidad sigue afianzando las mejores condiciones laborales para sus equipos, con políticas que favorecen la fidelidad a largo plazo, especialmente en lo que tiene que ver con la formación y el crecimiento profesional de los empleados, la flexibilidad de horarios y los espacios de trabajo que generan entornos más inclusivos y participativos.

La gestión de personas se articula a través de diferentes políticas que se implementan con transparencia y de manera equitativa para todos los colectivos de empleados.

Datos generales

El número de nuevos empleados a cierre de 2018 ha sido de 100 (+3% que en 2017).

Todos los contratos son indefinidos, lo que contribuye a la estabilidad laboral.

Casi la totalidad del equipo está centralizado en Madrid, donde la Mutualidad cuenta con sus oficinas centrales (calle Serrano, 9).

Nuestro Plan Estratégico 2018-2022 prioriza los procesos de transformación cultural con el fin de apoyar el desarrollo profesional de nuestros empleados y que la Mutualidad siga ofreciendo un servicio diferencial.

Es un valor para los empleados y mutualistas que requieren de atención presencial el hecho de disponer de oficinas en el centro de la ciudad, con buenas comunicaciones de transporte público.

Edad media

43
años

Antigüedad media

10
años

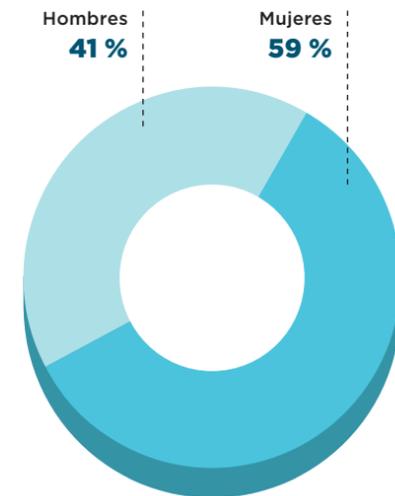
Diversidad

Diversidad de género: un compromiso real

Desde hace ya seis ejercicios el equilibrio entre géneros es estable en la plantilla de la Mutualidad, lo que reafirma la importancia de la gestión de la diversidad para nuestra entidad.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA

Por género



La igualdad de oportunidades es un firme compromiso de la Mutualidad hacia sus empleados, lo que se pone de manifiesto en la distribución de la plantilla por colectivos. La representación de mujeres en todas las áreas es el resultado de un trabajo de gestión de recursos y fomento del desarrollo profesional dentro de la Mutualidad. La promoción a puestos directivos de profesionales internos es una constante y se manifiesta en que en los últimos 8 años el 40% de las personas promocionadas a dirección han sido mujeres.

Desde hace seis años cumplimos con el objetivo de equilibrio entre géneros en la plantilla de la Mutualidad.

Diversidad generacional: una variable fundamental que enriquece nuestros equipos

Sabemos que el trabajo en equipo es un valor necesario para poder generar soluciones innovadoras y ajustadas a las necesidades de nuestros mutualistas. En nuestra plantilla colaboran y conviven varias generaciones.

Distribución de la plantilla por género y edad según los distintos colectivos

Franjas de edad	Directivos			Jefes-mandos			Técnicos			Comerciales			Administrativos			Otros		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 30 años	0	0	0	0	0	0	1	6	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 30 a 39 años	0	2	2	3	0	3	9	14	23	2	7	9	0	2	2	0	0	0
De 40 a 44 años	1	2	3	1	1	2	1	7	8	3	2	5	0	0	0	0	0	0
De 45 a 49 años	3	1	4	2	0	2	4	1	5	0	3	3	0	0	0	0	0	0
De 50 a 54 años	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0
De 55 a 59 años	3	1	4	1	0	1	2	1	3	0	2	2	0	1	1	0	0	0
De 60 a 64 años	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	3	3	2	0	2	0	0	0
65 años y más	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	7	6	13	7	1	8	20	29	49	5	20	25	2	3	5	0	0	0

Nos sentimos orgullosos de que en nuestros equipos convivan y colaboren personas de diferentes generaciones con espíritu de mejora continua.

El objetivo principal consiste en aprovechar las competencias profesionales y personales de las diferentes generaciones que confluyen en el mismo ambiente laboral y con idénticos retos diarios. La participación de todos los empleados, independientemente de su edad y experiencia, en todos los proyectos de la Mutualidad es una garantía para promover la mejora continua de nuestros procesos y para acometer la transformación cultural que nos hemos propuesto.

En ese sentido, y con el horizonte de la transformación digital que propone nuestro Plan Estratégico 2018-2022, afrontamos el reto de incorporar talento joven a la Mutualidad.

Diversidad funcional: apoyamos la inclusividad como parte de la igualdad

Entre los valores cardinales de la Mutualidad, la contribución para crear una sociedad más inclusiva e igualitaria es uno de los principios compartidos por nuestros equipos y colaboradores.

Durante 2018 se ha mantenido la colaboración de la Mutualidad con la Fundación PRODIS, un centro especial de empleo (CEE), para desarrollar trabajos de manipulación y fabricación de material de oficina.

Existe un planteamiento de trabajo elaborado en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa para potenciar la integración de las personas con capacidades diferentes y seguir impulsando una cultura sensible a la discapacidad.

La contribución para crear una sociedad más inclusiva e igualitaria es uno de los principios compartidos por nuestros equipos y colaboradores.

Conciliación

Entre otras medidas desarrolladas para facilitar la conciliación de la vida profesional y la personal, mantenemos las políticas de protección a la maternidad facilitando a nuestras empleadas la reincorporación al trabajo tras el descanso maternal, con una ampliación de 8 semanas del periodo de permiso retribuido. Además, las madres disfrutan de 12 meses adicionales de reducción de jornada laboral sin ajuste salarial y reciben hasta 500 euros mensuales en concepto de guardería.

Estabilidad y desarrollo profesional

La Mutualidad ha fomentado siempre la contratación fija frente a la temporal, buscando un entorno estable y una relación laboral de continuidad con sus empleados. En el año 2018 el 100% de los contratos han seguido siendo fijos y el 30% de la plantilla tiene una antigüedad superior a 10 años. De hecho, el índice de rotación del último ejercicio ha sido del 0,04%, lo que significa a nuestra entidad como un entorno en el que las personas pueden desarrollar su carrera profesional a medio y largo plazo.

Además, con el fin de que las necesidades que demanda el negocio sean cubiertas con los profesionales más adecuados y según nuestro principio de igualdad de oportunidades, los empleados tienen siempre prioridad a la hora de cubrir una vacante interna o de ocupar una nueva posición dentro de la Mutualidad. Para ello, la dirección y el área de Personas analizan los criterios del puesto y los perfiles de los empleados para poder tomar las mejores decisiones priorizando el desarrollo de las personas.

Si bien se apuesta por la movilidad interna como elemento esencial de desarrollo y motivación de los empleados, ocasionalmente se da la situación de que, por falta de competencias, habilidades, conocimientos o experiencia, el equipo de Dirección y Personas deben acometer una búsqueda externa de candidatos. En estos casos, se vela por respetar la igualdad de oportunidades y la no discriminación garantizando la participación en los procesos de selección a todos los profesionales que se ajusten al perfil requerido, atendiendo a criterios objetivos y cumpliendo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Toda la plantilla de la Mutualidad cuenta con contrato indefinido.

Representación legal de los trabajadores

Los trabajadores de la Mutualidad cuentan con la representación legal del Comité de Empresa, que acuerda con la dirección aspectos como la organización del trabajo, la jornada laboral, las vacaciones, el sistema de clasificación profesional, las condiciones retributivas o la definición del sistema de previsión social. Todos estos pactos se recogen en el convenio colectivo, cuya vigencia se extiende hasta 2025 y que mejora en cuestiones relevantes lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, especialmente en materia de salud y seguridad en el trabajo.

En materia de salud el convenio colectivo mejora en los siguientes términos: complemento del 100% del salario real del trabajador en los supuestos de Incapacidad Temporal derivada de enfermedad común o accidente no laboral que comporte hospitalización, desde el primer día de la baja; en los casos de Incapacidad Temporal o accidente no laboral que no requiera hospitalización se complementará hasta el 50% del salario diario real del trabajador durante los tres primeros días; hasta el 75% del salario diario real para el periodo comprendido entre el cuarto y el decimoquinto día; hasta el 85% del salario diario real para el periodo comprendido entre el decimosexto y el vigesimoprimer día; y hasta el 100% del salario diario real para el periodo que comienza en el vigesimosegundo día de baja y finaliza con el alta de la situación de Incapacidad Temporal.

En caso de invalidez permanente total o absoluta, o fallecimiento de un empleado, estando en activo y siempre que exista una designación beneficiaria por parte de este, tendrá lugar una prestación económica, en forma de capital y a pagar en una sola vez, equivalente al 100% de la remuneración total fija que establece el presente convenio de empresa, correspondiente a la anualidad en que dichas contingencias se produzcan, con el mínimo de 50.000 euros.

La Mutualidad respeta los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, por lo que dispone de mecanismos de diálogo permanente con sus representantes y reconoce a la representación sindical como grupo de interés de la empresa. Los cauces para ese diálogo son, principalmente, las comunicaciones internas, el boletín interno Mutualidad de la Abogacía —en el que se informa de los aspectos más relevantes que nos afectan o pueden interesar a los empleados—, convocatorias o informaciones puntuales, entre otros.

La vigencia del actual convenio colectivo se extiende hasta 2025.

Organización del trabajo

La jornada anual se distribuye con flexibilidad horaria. Además, durante la época estival, todos los viernes del año y en determinadas fechas coincidentes con Navidad o Semana Santa, los empleados de la Mutualidad disfrutan de jornada intensiva.

Apoyamos la maternidad y la conciliación de la vida laboral y familiar con ayudas, permisos retribuidos y jornada flexible.

Formación para la transformación

La Mutualidad considera que la formación es un instrumento clave para que, en un sector fuertemente regulado y sujeto a la norma, los equipos estén al tanto en materias relevantes para el ejercicio de sus funciones y desarrollen competencias adicionales que les estimulen a evolucionar profesionalmente.

Nuestro plan de formación se basa en itinerarios formativos individuales y, en algunos casos, grupales. El objetivo final es que las acciones formativas se orienten al conocimiento y servicio profesional al mutualista y, a partir del Plan Estratégico 2018-2022, a facilitar la transición hacia entornos digitales.

La identificación de necesidades formativas se lleva a cabo por los directores y responsables de equipo basándose en las demandas de los trabajadores y las evaluaciones individuales. De esta manera, el área de Personas elabora un plan de formación anual en el que se programan las posibles acciones para todo el año.

Cada empleado, previa autorización de sus responsables directos, puede solicitar las formaciones que estime necesarias para su desempeño profesional. Adicionalmente, el área de Personas propone aquellas acciones formativas que sean relevantes para incrementar el nivel competencial de los trabajadores.

Durante el ejercicio 2018, los empleados han podido acceder a una oferta de valor tanto en materias técnicas como normativas, a las que han dedicado una media de 47 horas por persona.

Formación por grupo profesional

NÚMERO DE EMPLEADOS FORMADOS POR GRUPOS PROFESIONAL			
	Hombres	Mujeres	TOTAL empleados formados
Grupo 0	2	0	2
Grupo I	11	6	17
Grupo II	28	59	87
Grupo III	0	7	7
Grupo IV	0	0	0
TOTAL	41	72	113

Áreas de formación

- Protocolo de identificación de identidad y pensión esperada
- Blockchain en el sector asegurador
- Jornada técnica sobre aspectos jurídicos y fiscales de los seguros de vida en el ámbito de la banca privada
- Diseño de macros y aplicaciones financieras y actuariales
- Aplicación de Big Data y el Machine Learning
- Power BI Avanzado. Experto en Business Intelligence & Analytics
- Marketing digital y redes sociales
- Gestión de cartera
- Gestión documental y archivos de empresa
- Contabilidad básica de seguros
- Protección de datos
- Marketing digital
- La Mutualidad y sus productos
- Metodología VaR
- Procedimiento de identificación del titular real en los pagos por transferencia
- Elaboración de las cuentas anuales de 2017
- Efectos de la digitalización para el sector asegurador
- Smart Contracts
- Renta fija: funciones indispensables
- IFRS 17
- Insurtech, Blockchain y digitalización en el sector asegurador
- Predictive Analytics y Machine Learning en seguros
- MODELO efr 1000-1 ed.4
- Novedades legislativas en protección de datos
- Anteproyecto de Ley de Distribución de Seguros
- Respuesta jurídica ante quejas y reclamaciones en el seguro

- Formación defensa penal
- Gobernanza de producto
- Renta Vitalicia Patrimonio 65
- Green Finance: productos financieros para una economía sostenible
- Design Thinking
- La Seguridad Social y la previsión social complementaria
- AI & Data Analytics
- Previsión social complementaria en el actual contexto del sistema público de pensiones
- PBC
- RGPD
- Data Science aplicado al sector seguros
- Seguros de vida, salud y previsión social

Prevención de riesgos laborales y promoción de la salud

Los principales riesgos derivados de la actividad laboral de la Mutualidad son aquellos que tienen que ver con la utilización de pantallas de visualización de datos y con el entorno de oficinas (golpes, caídas), por lo que gran parte de la estrategia preventiva tiene el objetivo de aportar mejoras en esta línea. En 2018, la tasa de siniestralidad fue prácticamente nula y no se dieron casos de enfermedades profesionales. En cuanto al absentismo, durante el año se produjeron un total de 2.021 horas.

En nuestro compromiso por promocionar la salud de nuestros colaboradores, el servicio de prevención externo gestiona reconocimientos médicos ampliados y con pruebas complementarias para todos los empleados que así lo deseen.

Por otra parte, cada tres años realizamos un cuestionario de riesgos psicosociales que resulta especialmente relevante para detectar posibles mejoras en el ámbito del bienestar emocional de los empleados.

Beneficios sociales extraordinarios

Con el objetivo de promover el bienestar de sus empleados, la Mutualidad ofrece una serie de beneficios sociales adicionales al paquete de compensación individual, entre los que se incluyen los tiques para comida, el cheque guardería, el plan de previsión social o el seguro de vida. También aplicamos una política de retribución flexible que permite a los trabajadores adaptar su salario con la compra de diferentes productos que tiene ventajas fiscales, como el seguro médico privado, la tarjeta transporte o la formación superior.

En el año 2018 la ratio de adhesión a esta modalidad ha sido del 65 % de la plantilla.

Comunicación interna y canales de participación

En la Mutualidad sabemos que la relación fluida es básica para fomentar la confianza en los equipos; por esta razón, contamos con diferentes canales que favorecen la comunicación interna: desde recursos más comunes como los correos electrónicos, el tablón de anuncios o las circulares hasta otros más corporativos como los manuales, las reuniones interdepartamentales o diferentes aplicaciones de uso interno.

Para fomentar la participación de los empleados en la mejora de procesos, contamos con una aplicación que permite comunicar personalmente incidencias técnicas o proponer sugerencias. Otra plataforma facilita que cada empleado gestione autónomamente sus períodos de vacaciones, ausencias de cualquier tipo, corporativas, de formación, personales, etc.

A la espera de la entrada en servicio de nuestra intranet, prevista para 2019, hemos abierto un nuevo canal de comunicación interna que informa a todo el equipo, con carácter semanal, sobre novedades relacionadas con la organización.

La formación en inversiones sostenibles se centró en mercados y productos financieros para una Economía Medioambientalmente Sostenible (EMS), en especial aquellos asociados al sector energético y de la construcción, así como los más adecuados para la gestión del riesgo de los productores y consumidores de energía sostenible.

6.

Eficiencia

6.1. Transformación digital

En la Mutualidad de la Abogacía nos planteamos la transformación digital como un medio para implantar las estrategias que nos lleven hacia los objetivos marcados; es decir, es nuestra estrategia de empresa para seguir ofreciendo solidez, estabilidad y confianza a los mutualistas, también en un mundo digital.

El Plan Estratégico 2018-2022 que la Junta de Gobierno aprobó en mayo contempla la incorporación de la tecnología como parte central del modelo de negocio, de sus nuevos procesos operativos y de los canales de comunicación con los mutualistas.

Esta transformación en la Mutualidad supone no solo la integración de tecnologías, sino, fundamentalmente, la conexión con el ecosistema digital y el cambio de la propia cultura empresarial con el fin de ser más ágiles sin perder el foco en el bienestar de los mutualistas y sus familias.

Principales iniciativas en 2018

En materia de eficiencia y transformación digital, se ha iniciado en 2018 el proyecto de creación de la Intranet Corporativa de la Mutualidad, que pretende fomentar de la comunicación interna, proporcionar información fiable e impulsar la cultura colaborativa compartiendo el conocimiento.

Asimismo, se ha desarrollado la estandarización de un Centro de Atención de Usuarios para el registro y control de peticiones e incidencias relacionadas con tecnologías de la información. Con ello, los usuarios cuentan con la posibilidad de configurar sus perfiles o acceder al catálogo de servicios. Para los gestores, se mejoran también las funcionalidades con la incorporación de herramientas para gestionar incidencias, herramientas colaborativas, gestión de cambios y versiones, encuestas, etc.

En materia de nuevas herramientas orientadas a hacer los procesos más fiables, eficientes y seguros, cabe destacar, también en 2018, la implantación de una herramienta que incorpora una completa serie de funcionalidades que permiten descubrir, configurar, administrar y asegurar todos los activos tecnológicos de la Mutualidad, y de otra para la generación de cuadros de mando dentro del Proyecto de Calidad del Dato llevado a cabo junto al Departamento de Área Técnica.

Calidad del dato

Nuestra estrategia operativa diseñada en el Plan Estratégico 2018-2022 recoge la necesidad de desarrollar soluciones de mejora en el tratamiento y calidad de los datos utilizados para la gestión del negocio y los cálculos actuariales. Adicionalmente, la Directiva de Solvencia II propone el marco regulatorio para establecer procesos de control de gestión efectivos.

Durante el año 2018, un equipo multidisciplinar trabajó en la elaboración de una plataforma de datos con la que se han obtenido los primeros indicadores y métricas automatizados que aportan consistencia, fiabilidad y mejora de procesos en la toma de decisiones de negocio. Con el objetivo de continuar desarrollando una estructura de gestión del dato que ayude a transformar este en información valiosa para la Mutualidad en sus diferentes unidades operativas, en 2019 está previsto crear una Unidad de Gestión y Análisis de Datos con un equipo de trabajo enfocado en el desarrollo del proyecto y liderado por el área técnica.

Hacer de la Mutualidad una compañía mejor

En 2018 se creó el Grupo Base de Trabajo para liderar la Transformación Digital (GTTD), así como el cambio cultural y tecnológico de la Mutualidad. Este equipo multidisciplinar identificará líneas de actuación e informará periódicamente a la Junta de Gobierno.

La actividad se estructura en diferentes grupos de trabajo orientados a mejorar e innovar nuestra compañía. Entre ellos, cabe destacar:

- “Acercar la Mutualidad al colectivo de Abogacía joven”, en cuyo marco se desarrolló una mesa redonda con jóvenes del mundo del Derecho cuyas conclusiones se pondrían en marcha con un *bootcamp* para desarrollar ideas y nuevos modelos de negocio más orientados a las demandas de la abogacía joven.

- “Interiorizando y transmitiendo el Plan Estratégico”, para desarrollar la imagen de marca de este, imbricarlo en nuestro entorno y crear un lenguaje común a su alrededor, con iniciativas como:



- “Innovación financiera”, que busca impulsar aquellas inversiones que aporten valor añadido a la actual estrategia de negocio, más allá del punto de vista rentabilidad-riesgo. Entre sus primeras iniciativas, destaca el impulso a inversiones en *startups* enfocadas al espacio *insurtech* a través de un fondo sensor o las inversiones en fondos que apuestan por sectores que mejoran sus beneficios cuanto más longeva es la población.

- “Cultura y Economía para el Envejecimiento” fue el lema de nuestra Escuela de Pensamiento 2018, el nuevo espacio de reflexión previsto en el Plan Estratégico, cuya constitución se aprobó por la Junta de Gobierno. Sus reflexiones se concretarán en forma de estudios, artículos u otras publicaciones, jornadas, eventos, desayunos de trabajo, etc. La necesaria independencia de esta actividad queda garantizada con su pertenencia a la Fundación Mutualidad Abogacía.

6.2. Medioambiente

La estrategia medioambiental de la Mutualidad tiene como base la integración de criterios de esta naturaleza en los procesos de análisis de riesgos y en la toma de decisión de operaciones de inversión, así como en la gestión de inmuebles y otras acciones que puedan generar impactos ambientales energéticos y/o relacionados con el cambio climático.

Si bien nuestra actividad no genera impactos directos significativos sobre el medioambiente, entendemos que una gestión eficiente del negocio no puede dejar de lado estos elementos, que forman hoy parte de las principales inquietudes globales y, por supuesto, están presentes en las preocupaciones de nuestros grupos de interés.

166,5 millones de euros han sido destinados a activos sostenibles, socialmente responsables, infraestructuras, energías limpias o temáticas tales como de envejecimiento o robótica.

Nuestro plan de ahorro y eficiencia energética y nuestro manual de buenas prácticas constituyen la base fundamental para minimizar el impacto y gestionar nuestra actividad para que no altere significativamente el entorno. El establecimiento y control de los indicadores asociados a las principales repercusiones ambientales de nuestra actividad es el punto de partida para determinar la estrategia y la política medioambiental de la organización, así como para establecer acciones que reduzcan su incidencia ambiental, que se localiza principalmente en dos áreas:

PRINCIPALES IMPACTOS AMBIENTALES



Mitigar nuestra huella de carbono

Con el fin de obtener el sello que otorga el Ministerio para la Transición Ecológica a las organizaciones comprometidas con el cálculo y la reducción o compensación de su huella de carbono, en 2018 se ha realizado el análisis de las emisiones de la Mutualidad correspondientes al año 2017, con alcance 1, 2 y 3. El estudio ha permitido cuantificar las emisiones de gases con efecto invernadero de los edificios, locales y vehículos atribuibles a las actividades sobre las cuales la organización ejerce control financiero, es decir, donde tiene la facultad de dirigir sus decisiones de gestión en la contratación energética.

Cabe señalar que los costes energéticos se repercuten a los arrendatarios de los suministros de las calles Agustín de Foxá y Alcalá, por lo que se va a intentar que la Mutualidad de la Abogacía no asuma las emisiones de GEI generadas en estos dos inmuebles, ya que no dispone del control operativo de la organización que efectúa el consumo energético.

La evaluación de nuestra huella de carbono ha sido certificada por una entidad independiente conforme a las normas ISO 14064-1 e ISO 14064-3, tomando como año base el 2017, y ha arrojado los siguientes resultados:

	Fuente de emisión	EMISIONES 2017 (t CO ₂ eq)	%	EMISIONES 2018 (t CO ₂ eq)	%
ALCANCE 1	Aplicaciones estacionarias (gas natural) ⁽¹⁾	113.790	8,01%	172.542	12,78%
	Fugas por refrigerantes	0	0,00%	0	0,00%
	TOTAL	113.790	8,01%	172.542	12,78%
ALCANCE 2	Energía eléctrica ⁽²⁾	819.197	57,65%	924.189	68,46%
	TOTAL	819.197	57,65%	924.189	68,46%
ALCANCE 3	Transporte con medios externos ⁽⁴⁾	106.880	7,52%	70.737	5,24%
	Transporte interno ⁽⁵⁾	75.188	5,29%	95.276	7,06%
	Consumo de agua	2.412	0,17%	2.876	0,21%
	Consumo de papel	301.377	21,21%	83.131	6,16%
	Consumo de tóneres	2.083	0,15%	1.172	0,09%
	TOTAL	487.940	34,34%	253.192	18,76%
TOTAL⁽³⁾	1.420.926	100%	1.349.922	100%	

⁽¹⁾ Se ha recopilado información sobre el consumo de gas natural utilizado en los edificios para los sistemas de climatización. De los edificios incluidos en el estudio, Alcalá, 26, Agustín de Foxá, 31, y Serrano, 9 presentan consumo dentro de esta categoría.

⁽²⁾ Las principales fuentes de consumo de energía en la actividad del negocio de la Mutualidad corresponden a la iluminación, calefacción y uso de equipos electrónicos en la sede. Durante el periodo contemplado, 2017, se produjo un cambio de comercializadora en la mayoría de los centros. Por tanto, en el cálculo de GEI se ha tenido en cuenta el consumo correspondiente al periodo de cada comercializadora para aplicarle el factor de emisión asociado a cada una de ellas.

⁽³⁾ El factor de emisión se ha extraído del informe emitido por el MAPAMA *Factores de emisión, registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono*.

⁽⁴⁾ Los transportes con medios externos a la organización corresponden a los desplazamientos motivados por causas laborales.

⁽⁵⁾ Los datos del transporte interno proceden de una encuesta de movilidad realizada por la Mutualidad de la Abogacía. La encuesta recopila los patrones de desplazamiento de los trabajadores desde su lugar de trabajo hasta su vivienda y viceversa. Para esta primera edición se ha efectuado a los trabajadores que se trasladan a la sede central.

Respecto a la evolución registrada entre 2017 y 2018, cabe precisar lo siguiente:

- El aumento de emisiones asociadas al consumo de gas se debe al arrendamiento de una segunda oficina en la calle Agustín de Foxá.
- El inmueble ubicado en la calle O'Donnell ha incrementado su consumo eléctrico un 45,97% por la creciente ocupación de arrendatarios.
- En relación con el transporte con medios externos, ha disminuido su participación sobre el total de las emisiones un 2,28% en comparación con 2017.
- En 2018 se ha producido un incremento en las emisiones del transporte interno del 26,72% (20,09 t CO₂eq) al mejorar la recopilación de información, donde no se corresponde el aumento de kilómetros recorridos y emisiones de GEI asociadas, lo que indica la concienciación de los empleados en el uso de medios de transporte con factores de emisión bajos.

La no proporcionalidad entre el aumento de kilómetros recorridos y las emisiones de GEI asociadas a las actividades de transporte interno muestra la concienciación de los empleados en el uso de transportes con factores de emisión bajos.

- Este año se ha registrado un importante descenso en las emisiones asociadas al consumo de papel respecto al año base, que se sitúa en el 72,42% (218,246 t CO₂eq) y se debe principalmente al cambio de la imagen corporativa de Mutuality llevado a cabo en el año anterior, que obligó a realizar todo tipo de documentación con la nueva imagen y que supuso un consumo de papel muy superior al habitual. Esta actuación ha supuesto también una disminución en las emisiones generadas del 43,75% (0,911 t CO₂eq) asociadas al consumo de tóner.
- Comprometidos con la reducción de emisiones, se procedió a la contratación de un proveedor de tóneres que cumple con los requisitos de la certificación ecológica alemana Blue Angel, la cual

indica que dicho producto es respetuoso con el medioambiente.

El cálculo de huella de carbono se complementa con un Plan de Reducción y Compensación que se plantea como un proceso revisable periódicamente y contempla una serie de propuestas concretas encaminadas a disminuir de forma efectiva las emisiones:

- Consumo de gas: implementación de un sistema de gestión energética, que incluye una plataforma de monitorización energética, para mejorar la eficiencia de la gestión técnica y económica de las instalaciones.
- Consumo de electricidad: la plataforma de monitorización energética se complementa con un plan de actuación por fases, que se ha iniciado en 2018 con la implantación de luminarias de bajo consumo energético en la sede de Serrano, 9. Asimismo, se ha comenzado a contratar el suministro eléctrico con compañías dotadas de un certificado de producción de energía 100% renovable a partir de la finalización del contrato en junio.
- Transporte con medios externos: esta actividad corresponde a las necesidades de la empresa, lo que hace difícil implantar medidas de reducción. La compensación de emisiones a través de la compra de bonos de carbono podría ser una medida indirecta alternativa. Además, el plan contempla la contratación de un proveedor en el uso de taxi alineado con estrategias de reducción de emisiones.
- Transporte interno: se propone fomentar el uso del transporte público mediante la formación y concienciación de los trabajadores en materia de eficiencia energética, además de incluir medidas de compensación.
- Consumo de agua: si bien esta fuente no tiene una participación significativa en la huella de carbono total de 2017, se prevé contar con una política de gestión eficiente del agua para la concienciación de los trabajadores.
- Consumo de papel: dado que la actividad ya desarrollada imposibilita la reducción directa, la compensación de las emisiones a través de la compra de bonos de carbono podría ser una medida indirecta alternativa.
- Consumo de tóneres: aunque tampoco tiene una participación significativa en la huella de

carbono total, se prevé su gestión con criterios de eficiencia.

En materia de compensación, está prevista la compra de participaciones en proyectos de absorción de CO₂ incluidos dentro del Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de Dióxido de Carbono, perteneciente al Ministerio para la Transición Ecológica.

Gestionar correctamente los residuos

La segregación y separación de los residuos es un proceso esencial de la organización para lograr un óptimo resultado en el posterior proceso de reciclado. La Mutuality cuenta con contenedores específicos para su correcto depósito y ha establecido un sistema de recogida separada a través de dos proveedores especializados.

El cartón y el papel se recogen por un gestor autorizado y homologado que se encarga de su separación y reciclaje. El mismo gestor retira la documentación y el material confidencial, pero en este caso se encarga de su destrucción y posterior reciclaje.

Los tóneres usados son retirados por una empresa autorizada que los deposita en el punto limpio correspondiente y aporta una certificación que lo acredita.

En cuanto a gestión de los residuos que se generan de manera esporádica, como tubos fluorescentes, otra documentación, ordenadores, impresoras, etc., es la empresa de mantenimiento la que retira el material que ya no se utiliza y descarga estos residuos en puntos limpios de recogida. A finales de año, la gestión de las impresoras ha pasado a ser realizada por un proveedor que proporciona el servicio completo, por lo que ha sido necesario retirar un volumen de impresoras en propiedad. Así, en el mes de noviembre hemos iniciado el procedimiento ordinario para solicitar un NIMA (número de identificación medioambiental) temporal desde la plataforma de reporte de residuos de la Consejería de Madrid, para poder iniciar las retiradas de impresoras de acuerdo con la normativa, a través de la adhesión a un sistema colectivo de responsabilidad ampliada del productor (SCRAP).

7.

Transparencia e innovación corporativa

7. 1. Presencia institucional

Queremos ser percibidos por todos los profesionales del mundo del Derecho (abogados, procuradores, notarios, registradores y campus jurídicos) y el mercado como una aseguradora moderna, digital, eficiente y capaz de adaptarse ágilmente a los cambios.



La Mutualidad de la Abogacía colabora activamente con los 83 Colegios de Abogados que hay en el territorio español.

7. 2. Comunidad

Compromiso con la sociedad

La Fundación Mutualidad Abogacía se encarga de canalizar distintos tipos de ayudas y becas que se ponen a disposición de todos los mutualistas, en cumplimiento de la misión que se definió desde su creación: “La asistencia social y el bienestar de todos los profesionales del Derecho, a través del fomento, promoción y desarrollo de la solidaridad entre estos”.

Sus ingresos proceden de contribuciones directas y otras donaciones de benefactores y proveedores de la Mutualidad, y sus servicios pueden beneficiar a todos los profesionales del Derecho en general, sean o no mutualistas, y a sus familias.

Por otra parte, los mutualistas hacen una aportación puntual de 10 € al año que se destina también a acciones solidarias, principalmente a pensiones mínimas y ayudas a mutualistas con hijos con diversidad funcional psíquica. Además, la propia Mutualidad destina parte de los excedentes a acciones solidarias, fundamentalmente a favor de los pensionistas.

Nuestro compromiso social se canaliza a través de la Fundación Mutualidad Abogacía, de las aportaciones individuales de los mutualistas y de la propia entidad, principalmente en beneficio de todos los profesionales del Derecho.

Ayudas a mutualistas con hijos con diversidad funcional psíquica

La Fundación quiere contribuir a la seguridad en el futuro de los padres con hijos con diversidad funcional psíquica. Para ello, la entidad abona las cuotas necesarias para la cobertura, en caso de fallecimiento del mutualista, de una prestación mensual o el capital equivalente a los beneficiarios huérfanos.

Contamos con 318 beneficiarios mutualistas, que percibieron 258.894,73 € en 2018.

Ayudas a mutualistas

por necesidades extraordinarias

Un año más hemos dado respuesta a la solicitud de mutualistas que están pasando por situaciones excepcionales en las que resulta necesario contar con una aportación económica extraordinaria.

En 2018 se destinaron 4.290 euros a dos ayudas.

Pensiones mínimas

Con ocasión de la Asamblea General de cada año, la entidad destina un importe mínimo de renta mensual solidaria para los mutualistas (350 € en 2018). Para las rentas solidarias que se sitúan por debajo de ese importe, la Fundación aporta la cantidad necesaria para alcanzar el mínimo estimado.

Un total de 2.084 mutualistas se beneficiaron de complementos por 1.402.333,02 € en 2018.

Ayudas para guardería y estudios

Este tipo de servicio tiene como fin contribuir en los gastos de educación de los hijos de los mutualistas para la guardería o escuela infantil, los ciclos de educación primaria, secundaria y bachillerato, así como los estudios universitarios.

En 2018, la Fundación concedió 1.115.200 € en 1.858 ayudas al estudio de los hijos de los mutualistas.

Becas de la Cátedra Mutualidad de la Abogacía

Las Becas Cátedra Mutualidad están destinadas a letrados —licenciados o graduados— en prácticas que realicen el Máster de Acceso a la Abogacía exigido por el Consejo General de la Abogacía Española para acceder a la profesión de abogado.

La concesión de estas becas se basa en criterios de excelencia académica, situación económica y memoria motivada, y se otorgan para estudiar el posgrado en cualquiera de las Escuelas de Práctica Jurídica o universidades y centros que tengan firmado el correspondiente convenio con la Mutualidad.

Hasta 161 jóvenes pudieron acceder a una beca gracias a los 320.847,22 € destinados para la matrícula del Máster de Acceso a la Abogacía en 2018.

Viajes y balnearios

Cualquier mutualista beneficiario de prestación de incapacidad, viudedad o jubilación puede disfrutar de estas ayudas para su ocio y bienestar.

Un total de 154 mutualistas percibieron ayudas para viajes por un importe de 70.000 €.

Acción social

El compromiso de la Mutualidad con la sociedad se hace real en la promoción de acciones y la participación en diferentes iniciativas en favor de nuestra comunidad, alineadas con los ejes de actuación de la estrategia de RSC de la Mutualidad.

Las diversas iniciativas que desarrollamos con el objeto de mejorar la vida de los colectivos más desfavorecidos se canalizan a través de la Fundación Mutualidad Abogacía, la cual cobra un papel importante, puesto que pasa a ser el vehículo que gestiona las acciones dentro del compromiso que la entidad tiene con la sociedad, a la vez que facilitamos a los mutualistas el acceso a iniciativas que comenzamos a desarrollar durante el 2018 con actividades de voluntariado, así como la oportunidad de participar activamente en buenas prácticas.

Además de las colaboraciones canalizadas a través de la Fundación Mutualidad Abogacía, en 2018 hemos realizado aportaciones directas a MCR Acción Solidaria, Fundación Síndrome de Down de Madrid, PRODIS y 14Lawyers.

Entre las acciones que hemos efectuado en 2018 destacan los acuerdos de colaboración con distintas fundaciones, orientados al apoyo de personas en situación de vulnerabilidad.

Los acuerdos manifiestan el reconocimiento de la afinidad de los respectivos intereses entre ambas instituciones para colaborar en la organización y desarrollo de actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos fundacionales y al enriquecimiento social de sus destinatarios, dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible contemplados en el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Nuestras colaboraciones en 2018

Donaciones por un importe de **1.295.100 €**



Colaboración directa con fundaciones

PRODIS

MCR ACCIÓN SOLIDARIA

FUNDACIÓN 14LAWYERS

FUNDACIÓN SÍNDROME DE DOWN DE MADRID

Colaboración a través de Fundación Mutualidad Abogacía

FUNDACIÓN REAL MADRID

FUNDACIÓN SOÑAR DESPIERTOS

FUNDACIÓN TENGO HOGAR

FUNDACIÓN AMIGOS DE LOS MAYORES

El compromiso de la Mutualidad con la sociedad se hace real en la promoción de acciones y la participación en diferentes iniciativas en favor de nuestra comunidad, alineadas con los ejes de actuación de la estrategia de RSC de la Abogacía.

Ayudamos a la divulgación del patrimonio español

Colaboramos con la Asociación para la Difusión y Promoción del Patrimonio Mundial de España para la edición del libro *El Patrimonio Mundial e Inmaterial de España*.

Colaboramos con 14Lawyers para dar a conocer la labor de los abogados defensores de los derechos humanos

En 2017, la Mutualidad impulsó un proyecto de investigación, promovido por 14Lawyers, para documentar las vulneraciones de los abogados defensores de los derechos humanos en contextos hostiles.

En 2018, la Fundación Mutualidad Abogacía colaboró con 14Lawyers al objeto de dar a conocer el contenido de investigación recopilado en destinos como Venezuela, Ciudad Juárez y Afganistán a través de una exposición fotográfica que muestra que hoy “la profesión de abogado es más necesaria que nunca” y, consecuentemente, generar impacto en la profesión y en la sociedad. El compromiso de la Mutualidad con la sociedad se hace real en la promoción de acciones y la participación en diferentes iniciativas en favor de nuestra comunidad, desde el voluntariado de nuestros empleados y su entorno familiar hasta la colaboración con los jóvenes abogados.

Participamos como empresa solidaria en el torneo de fútbol 7 de Down Madrid

En septiembre, la Mutualidad participó en la cuarta edición del campeonato solidario de fútbol 7 “Empresas solidarias Down Madrid”. Ocho miembros de la plantilla de la entidad, junto con dos personas del entorno institucional y dos jugadores de Down Madrid, formaron equipo para competir en este proyecto puntero de integración social. Además, también colaboraron voluntarios de la Mutualidad en tareas de logística.

Premio Solidario del Seguro 2018

El proyecto “Arte y vivencia intergeneracional en las residencias”, promovido por la Fundación Talento MCR, fue elegido ganador del Premio Solidario del

Seguro 2018, tanto por el colectivo al que se dirige —la tercera edad— como por su aportación formativa, ya que contribuye a la inserción laboral de jóvenes voluntarios de diferentes facultades de Pedagogía y Educación Social.

Voluntarios de la Mutualidad participan en el programa educativo de Unespa para acercar el mundo asegurador a los jóvenes

La Mutualidad ha colaborado con cuatro voluntarios en el programa “El riesgo y yo”, promovido por Unespa en colaboración con la Fundación Junior Achievement, con el fin de divulgar y despertar la conciencia aseguradora entre los estudiantes de ESO, bachillerato y FP de entre 15 y 17 años. Participaron Fernando Ariza, subdirector general de la Mutualidad; Juan Carlos Escribano, director comercial; Carlos Lamela, responsable del Servicio de Atención al Mutualista, y Patricia Moraleda, coordinadora de la Cátedra Mutualidad.

Desarrollo de una aplicación para jóvenes abogados

En el marco del XX Congreso de la Abogacía Joven de la Confederación Española de Abogacía Joven (CEAJ), celebrado en junio en A Coruña, se presentó la aplicación Abogacía Joven, desarrollada por la Mutualidad en colaboración con este colectivo, con el objetivo de que más de 50.000 jóvenes profesionales cuenten con una herramienta que les ofrezca contenidos jurídicos y temas sobre educación financiera en tiempo real y en sus móviles.

8

Anexo: Tabla de contenidos LINF/GRI

Para la elaboración del presente informe se han tenido en cuenta los principios y directrices del Pacto Mundial, los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), la ISO 26000 y la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre Información no Financiera y Diversidad. Con ello se ha configurado un informe referenciado a los Estándares GRI que permite informar acerca de los impactos que las actividades de la organización tienen sobre sus grupos de interés y cómo se gestionan tales impactos.

ASUNTOS	PÁGINA/ EXPLICACIÓN	MARCO UTILIZADO
Descripción modelo de negocio		
Entorno empresarial	4.1 (p. 33)	GRI 102-2
Organización y estructura	3.1 (p. 13)/3.2 (p. 14)/ 3.3 (p. 18)/3.4 (p. 19)	GRI 102-18
Mercados en los que opera	3.2 (p. 14)	GRI 102-6
Objetivos y estrategias	3.3 (p. 18)	GRI 102-14
Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	4.1 (p. 33)	GRI 102-15
Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones		
Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos	3.4.2 (p. 23)/3.4.3 (p. 23)/3.4.4 (p. 24)/ 3.4.5 (p. 25)	GRI 103-2
Impactos significativos y de verificación y control. Medidas adoptadas	3.4.5 (p. 25)/4.3.6 (p. 29)/4.3.6.1 (p. 30)	GRI 103-1
Resultados de las políticas		
Indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores	Cap. 8 (p. 74)	GRI 102-54
Principales riesgos relacionados vinculados a las actividades del grupo		
Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos	3.4.5 (p. 25)	GRI 102-2
Cómo el grupo gestiona dichos riesgos	3.4.5 (p. 25)	GRI 103-2
Procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos	3.4.5 (p. 25)	GRI 103-3
Información sobre los impactos que se hayan detectado y desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	3.4.5 (p. 25)/ Cap. 6 (p. 62)	GRI 102-46, GRI 102-47
Información sobre cuestiones medioambientales		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente	6.2 (p. 64)	GRI 103-2
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa sobre la salud y la seguridad	Cap. 5: Prevención de riesgos laborales y promoción de la salud (p. 61)	GRI 103-2

ASUNTOS		PÁGINA/ EXPLICACIÓN	MARCO UTILIZADO
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental		Cap. 6.2 (p. 64)	GRI 103-3
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		Cap. 6.2 (p. 64)	GRI 103-3
Principio de precaución			GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales		No es significativo	GRI 103-3
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medioambiente	Cap. 6: Mitigar nuestra huella de carbono (p. 65)	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 305-5
	Cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluidos el ruido y la contaminación lumínica	No es significativo	GRI 305-6 GRI 305-7 GRI AO7
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de desechos	Cap. 6: Gestionar correctamente los residuos (p. 67)	GRI 419
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No es significativo	No procede
Uso sostenible de los recursos	Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No es significativo	GRI 419
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No es significativo	No procede
	Consumo, directo e indirecto, de energía	No es significativo	GRI 302-1 GRI 302-2
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Cap. 6.2 (p. 64)	GRI 302-3 GRI 302-4
	Uso de energías renovables	Cap. 6.2 (p. 64)	GRI 302-1
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa y del uso de los bienes y servicios que produce	Cap. 6: Mitigar nuestra huella de carbono (p. 65)	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 302-5
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Cap. 6.2 (p. 64)	GRI 201-2
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Cap. 6.2 (p. 64)	GRI 305-5
Protección de la biodiversidad	Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	No es significativo	GRI 419- Aena 1
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No es significativo	GRI 419- Aena 1 GRI-AO9

ASUNTOS		PÁGINA/ EXPLICACIÓN	MARCO UTILIZADO
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Cap. 5: Datos generales (p. 57)	GRI 102-8
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Cap. 5: Datos generales (p. 57)	GRI 102-8
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Cap. 5: Datos generales (p. 58)	GRI 102-8
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	No disponible	GRI 401-1
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	No disponible	GRI 405-2
	Brecha salarial	No disponible	GRI 405-2
	La remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	No disponible	GRI 405-2
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	No disponible	GRI 102-38
	Implantación de políticas de desconexión laboral	No disponible	GRI 401-2 GRI 401-3
	Empleados con discapacidad	Ninguno	GRI 405-1
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Cap. 5: Organización del trabajo (p. 60)	GRI 401-2 GRI 401-3
	Número de horas de absentismo	Cap. 5: Prevención de riesgos laborales y promoción de la salud (p. 61)	GRI 403-2
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Cap. 5: Conciliación (p. 59)	GRI 401-2 GRI 401-3
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Cap. 5: Prevención de riesgos laborales y promoción de la salud (p. 61)	GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Cap. 5: Prevención de riesgos laborales y promoción de la salud (p. 61)	GRI 403-2 GRI 403-3

ASUNTOS	PÁGINA/ EXPLICACIÓN	MARCO UTILIZADO
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con este	Representación legal de los trabajadores (p. 59) GRI 402-1 GRI 403-1 GRI 403-4
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Representación legal de los trabajadores (p. 59) GRI 102-41
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Representación legal de los trabajadores (p. 59) GRI 403-4
Formación	Las políticas implementadas en el campo de la formación	Formación para la transformación (p. 60) GRI 404-2
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Formación para la transformación (p. 60) GRI 404-1
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Cap. 5: Datos generales (p. 58)	GRI 405-1
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Cap. 5: Datos generales (p. 57) GRI 405-1 GRI 405-2
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres)	En preparación GRI 405-1 GRI 405-2
	Medidas adoptadas para promover el empleo	Estabilidad y desarrollo profesional (p. 59) GRI 405-1 GRI 405-2 GRI 413-1
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Ninguno GRI 405-1 GRI 405-2
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Cap. 5: Datos generales (p. 57) GRI 405-1 GRI 405-2 GRI 406-1
Información sobre el respeto de los derechos humanos		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	3.4.3 (p. 24)	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	3.4.3 (p. 24)	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	3.4.3 (p. 24)	GRI 102-17
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	Representación legal de los trabajadores (p. 59)	GRI 102-16 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Cap. 5: Datos generales (p. 57)	GRI 406-1 GRI 102-12

ASUNTOS	PÁGINA/ EXPLICACIÓN	MARCO UTILIZADO
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	3.2 (p. 16)	GRI 102-12 GRI 102-16 GRI 102-17
La abolición efectiva del trabajo infantil	3.2 (p. 16)	GRI 102-12 GRI 102-16 GRI 102-17
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	3.4.3 (p. 23)	GRI 102-16 GRI 102-17
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	3.4.3 (p. 23)	GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Ver cuentas anuales	GRI 201-1 GRI 413-1
Información sobre la sociedad		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Becas GRI 413-1 GRI 413-2
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Acción social (p. 72) GRI 413-1 GRI 413-2
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Acción social (p. 72) GRI 102-43 GRI 413-1 GRI 413-2
	Las acciones de asociación o patrocinio	3.2 (p. 16)/Acción social (p. 72) GRI 102-13 GRI 413-1 GRI 413-2
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	No disponible GRI 308-1 GRI 414-1
Subcontratación y proveedores	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Control de calidad y gestión responsable (p. 55) GRI 308-1 GRI 414-1
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas	3.4.4 (p. 24) GRI 308-1 GRI 414-1
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Tratamiento óptimo de las bases de datos de los mutualistas (P. 53) GRI 416-1 GRI 416-2
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	4.3 (p. 46) GRI 103-3
Información fiscal	Los beneficios obtenidos país por país	Ver cuentas anuales GRI 201-1 GRI 201-4
	Los impuestos sobre beneficios pagados	Ver cuentas anuales GRI 201-1 GRI 201-4
	Las subvenciones públicas recibidas	Ver cuentas anuales GRI 201-1 GRI 201-4



FICHA TÉCNICA

Tabla de relación
de principios del
Pacto Mundial con
indicadores GRI-G4
Memoria

Informe de Solvencia
MA 2018

Memoria y cuentas anuales
MA 2018

Plan estratégico MA
2018/2022



C/ Serrano, 9. 28001 Madrid T: 914 35 24 86
www.mutualidadabogacia.com



MUTUALIDAD ABOGACÍA