

## 5.4 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Mutualidad entiende la **transformación digital** no como un fin, sino como un medio que aporta a la entidad nuevas herramientas para lograr sus objetivos, situando al mutualista en el eje central sobre el que pivota su actividad.

En 2020, ha seguido trabajando para poder ofrecerle una **experiencia más útil y enriquecedora**. El impulso de la omnicanalidad ha mejorado la interacción y cercanía con el mutualista, especialmente en un momento caracterizado por la no presencialidad. Por otra parte, **se ha ampliado la oferta de servicios y trámites digitales**, en particular los relacionados con las medidas activadas con motivo de la crisis sanitaria, como la solicitud de préstamos Ayudas COVID-19 y el aplazamiento de cuotas.

133.000  
USUARIOS/DISPOSITIVOS ÚNICOS  
ÁREA PRIVADA WEB



15.200  
USUARIOS ACTIVOS APP

El uso de los **canales digitales** por parte de los mutualistas ha ido en aumento. La facilidad de uso del área privada de la web sigue convirtiéndola en el canal online con mayor impacto, con 133.000 usuarios/dispositivos únicos anuales. La APP de la Mutualidad ha alcanzado los 15.200 usuarios activos.

En 2020 se desarrolló un **proyecto de onboarding digital con el objetivo de facilitar la adhesión a la Mutualidad**. Para ello, se han utilizado tecnologías de última generación para la recuperación, identificación y captura de documentos de identificación. Así, el Sistema de Ahorro Flexible se puede contratar digitalmente en tan sólo 6 pasos.

Asimismo, se llevó a cabo un **proyecto de monitorización que permite supervisar y optimizar el rendimiento de las aplicaciones** que soportan el negocio. Mediante este proyecto se establece el grado de salud y la capacidad de dicho sistema, lo que permite detectar debilidades con anticipación, mejorar servicios, así como evitar y solucionar cualquier problema que se pueda producir.

Debido a la creciente demanda interna de almacenamiento virtual en cuanto a volumen, capacidad, flexibilidad y escalabilidad, se ha realizado un **proyecto de actualización que mejora la capacidad y el rendimiento en el archivo de los datos**. La solución implantada resuelve estas necesidades con las últimas tecnologías en cuanto a eficacia, disponibilidad y virtualización de infraestructuras tecnológicas.

Finalmente, para promover y desarrollar iniciativas alrededor de las aplicaciones y la tecnología que aporta el blockchain, **Mutualidad de la Abogacía se ha incorporado a Alastria, asociación sin ánimo de lucro que fomenta la economía digital**.



## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

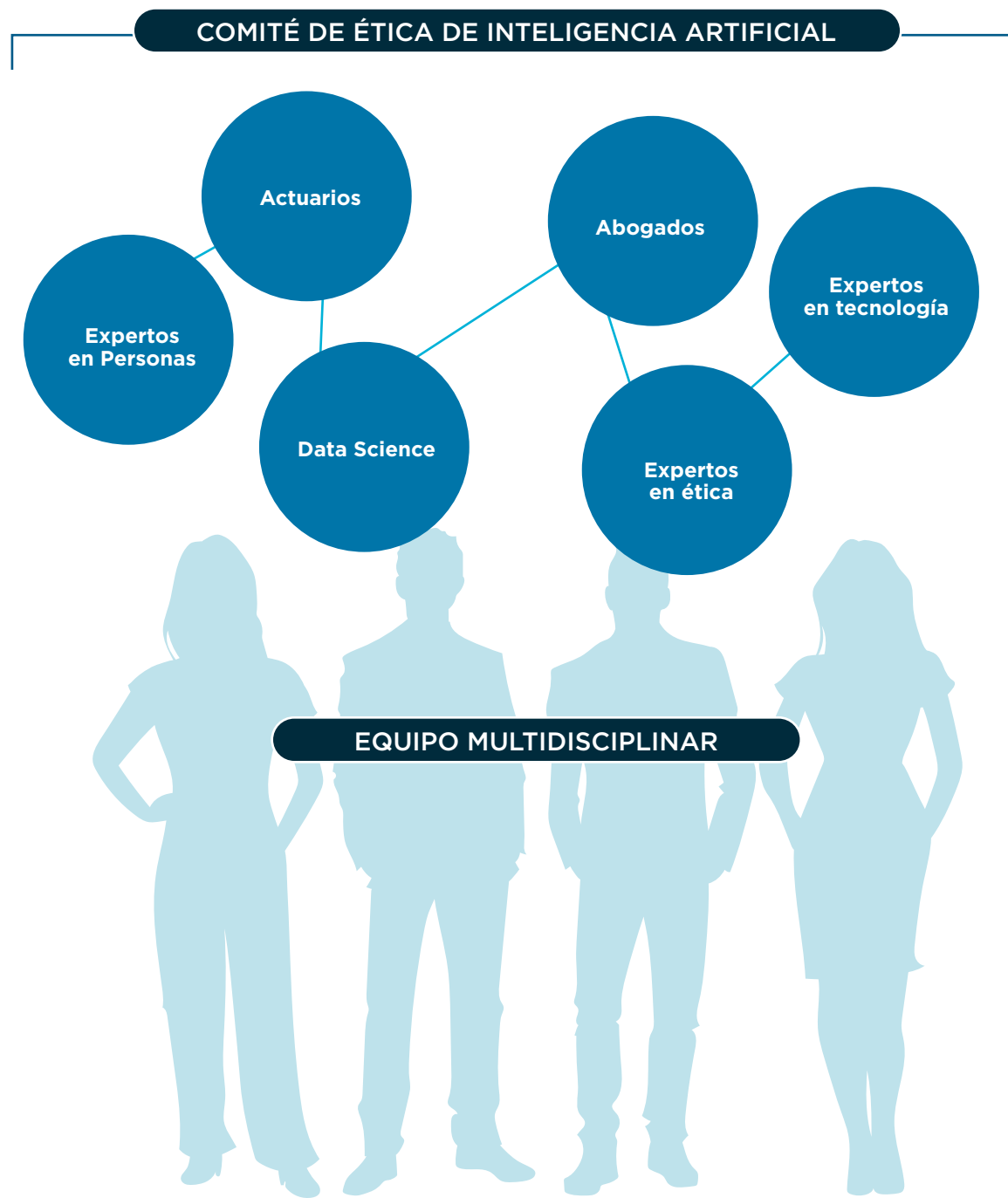
## COMITÉ DE ÉTICA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (CEIA)

A medida que Mutualidad de la Abogacía progresa en la aplicación de la **inteligencia artificial** para interactuar con los mutualistas y tomar decisiones de negocio, más necesario es **dotar este proceso de valores y principios éticos**.

El Comité de Ética de la Inteligencia Artificial es una **iniciativa pionera en el sector** financiero y asegurador español, inspirada en las pautas marcadas por las instituciones públicas y por las grandes corporaciones que conforman la llamada “Alianza por la Inteligencia Artificial”.

Este comité es responsable de **vigilar los usos e impactos de la inteligencia artificial**, garantizando que la recopilación, el alojamiento y el uso de los datos se realicen de manera ética, transparente y democrática.

En 2020, Mutualidad de la Abogacía dio un paso más en su compromiso por el estudio de la IA, convirtiéndose en la **primera entidad en asociarse a OdiselA, Observatorio del Impacto Social y Ético de la Inteligencia Artificial**. Esta iniciativa independiente y multidisciplinar tiene la misión de velar por el buen uso de la inteligencia artificial y garantizar un uso responsable.



LA VISIÓN DEL PRESIDENTE

HITOS DEL AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y SOSTENIBILIDAD

BUEN GOBIERNO

NEGOCIO RESPONSABLE

DIMENSIÓN SOCIAL

MEDIO AMBIENTE

ACERCA DE ESTA MEMORIA

ANEXOS