

3

COMPROMETIDOS
CON NUESTROS
GRUPOS
DE INTERÉS

3.1 Diálogo con los grupos de interés

Espacio de escucha y mejora

Para Mutualidad de la Abogacía, avanzar en sostenibilidad implica mantener una actitud constante de diálogo y comunicación con los grupos de interés con los que interactúa. Por esta razón, en 2021 revisó el modelo sobre el que se basa dicha relación, con la colaboración de una consultora especializada, con el fin de establecer un sistema para la gestión de las necesidades y expectativas de sus principales *Stakeholders*.

La metodología aplicada permite determinar la relevancia de cada grupo y establecer la relación que se debe desarrollar con cada uno de ellos, ayudando a identificar acciones adaptadas a sus necesidades. Además, el modelo establece diferentes canales de diálogo y comunicación, en los que combina interacciones más tradicionales con canales más ágiles y digitales.

Para identificar a los grupos de interés se ha tenido en cuenta el tipo de relación en base a los criterios de responsabilidad de la organización, influencia de los colectivos e impacto de la actividad de la Mutualidad. A partir de estos criterios, se identificaron los grupos con los que Mutualidad de la Abogacía se relaciona en el marco de su actividad.



Equipo humano

Canales de diálogo y comunicación

Intranet corporativa.
Reuniones periódicas con dirección.
Órganos de representación.
Comunicados internos.
Encuestas.
Evaluación del desempeño.
Canal de denuncias confidencial.
Buzones de e-mail.

Responsable de gestión

Área de Personas y Transformación. Área de Cumplimiento. Área de Comunicación y Sostenibilidad.

Mutualistas

Canales de diálogo y comunicación

Multicanalidad comercial.
Encuestas de calidad.
Webs (Corporativa y Fundación).
Asamblea General.
Defensor del Mutualista y Asegurado.
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
Focus Group.
Informes y memorias.
Redes sociales.

Responsable de gestión

Área Comercial. Área de Marketing. Área de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado. Servicio de Información al Mutualista. Área de Comunicación y Sostenibilidad.

Proveedores y colaboradores

Canales de diálogo y comunicación

Web corporativa.
Buzones de e-mail.
Informes y memorias.
Reuniones de seguimiento con los Dptos.

Responsable de gestión

Área de Comunicación y Sostenibilidad.

Organismos reguladores (DGSFP)

Canales de diálogo y comunicación

Circulares.
Informes y memorias.
Web corporativa.
Encuentros sectoriales.

Responsable de gestión

Área de Cumplimiento. Área de Riesgos.

Instituciones

Canales de diálogo y comunicación

Coordinación institucional.
Foros y jornadas.
Webs (Corporativa y Fundación).
Informes y memorias.

Responsable de gestión

Área de Relaciones Institucionales.
Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Fundación Mutualidad Abogacía.

Líderes de opinión y medios de comunicación

Canales de diálogo y comunicación

Ruedas de prensa.
Jornadas y encuentros.
Webs (Corporativa y Fundación).
Comunicados de prensa.
Sala de prensa.
Redes sociales.
Informes y memorias.

Responsable de gestión

Área de Comunicación y Sostenibilidad.

Sociedad

Canales de diálogo y comunicación

Webs (Corporativa y Fundación).
Redes sociales.
Informes y memorias.
Buzones de e-mail.

Responsable de gestión

Área de Comunicación y Sostenibilidad.

Tercer Sector

Canales de diálogo y comunicación

Foros y jornadas.
Webs (Corporativa y Fundación).
Informes y memorias.
Buzones de e-mail.

Responsable de gestión

Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Fundación Mutualidad Abogacía.

3.2 Equipo humano

Lo que marca la diferencia

La crisis de la COVID-19 ha supuesto un fuerte impacto en todos los ámbitos de la sociedad, en nuestra forma de vivir y, también, de trabajar. En Mutualidad de la Abogacía, este contexto ha acelerado la transformación cultural interna, priorizando la salud de las personas, la adquisición de nuevas habilidades y competencias, así como impulsando nuevas formas de trabajar y una mayor flexibilidad.

En este entorno complejo, el **Área de Personas y Transformación** de la Mutualidad ha seguido consolidando su estrategia de personas, basada en **talento y liderazgo, salud y bienestar y compromiso y resultados**. Son los tres pilares en los que se apoya la transformación cultural de la compañía, sin renunciar a sus principios esenciales.

Gracias a su **apuesta por la gestión responsable de personas**, en 2021, Mutualidad de la Abogacía volvió a ser reconocida como una de las **100 mejores empresas para trabajar en España**, según el ranking de Actualidad Económica. Su valoración reconoce la gestión del talento, la retribución y compensación, el ambiente laboral, la formación y la sostenibilidad de empresas unidas por un denominador común: **situar a las personas en el centro de su estrategia de negocio**.

Nº de empleados

136

2020: 120

+13%

40,4%
HOMBRES

59,6%
MUJERES

Equipo de dirección (Comité Ejecutivo)

50%
HOMBRES

50%
MUJERES

Antigüedad media

8
AÑOS

Edad media

44
AÑOS

Contrato indefinido

98,5%

“

“Las personas son el motor de cualquier transformación. Todo pasa por ellas y depende de ellas, siendo quienes realmente pueden marcar la diferencia en el éxito de una organización”.

Beatriz Malpartida. Directora de Personas y Transformación.

Formación y desarrollo

Mutualidad de la Abogacía entiende la **formación como una herramienta estratégica y necesaria en el entorno actual**, en el que los cambios se suceden a una gran velocidad. El desarrollo de nuevas competencias y habilidades permite a las personas enfrentarse con éxito a los nuevos retos y supone una ventaja competitiva a nivel corporativo.

En este sentido, la entidad ha diseñado un **plan de formación que impulsa el desarrollo del equipo humano desde aspectos como la proactividad y la responsabilidad**. Este programa, denominado “Sumas Talento”, permite a las personas seleccionar libremente sus itinerarios formativos, convirtiéndolas así en protagonistas de su propio desarrollo (*accountability*) y fomentando la necesidad del aprendizaje continuo (*lifelong learning*).

Por otra parte, la Mutualidad pone a disposición de sus profesionales un **catálogo de cursos** a los que pueden acceder desde una plataforma digital exclusiva, creada en colaboración con centros de formación de referencia.

La **capacitación del equipo humano** requiere también de planes específicos orientados a sus necesidades concretas. De este modo, en 2021, se lanzó el programa formativo de especialización técnica destinado a posiciones que, por sus funciones, precisan un mayor nivel de conocimientos sobre el negocio y los aspectos técnicos de la organización y el seguro.

Destaca también el proyecto de *onboarding* “**Sumas Mutualidad**”, que tiene el objetivo de hacer más fácil y enriquecedora la integración de nuevos empleados a través de sesiones formativas, *mentoring* y *feedback*.



Asimismo, en 2021 se lanzó **“CRECES Mutualidad”**, un programa de movilidad interno que tiene el objetivo de generar oportunidades de carrera dentro de la entidad, consiguiendo un balance adecuado entre la promoción interna y la atracción del talento externa. Las posiciones y los requisitos se publican internamente para todos los empleados, a través de la intranet, antes de iniciar la búsqueda externa.

Uno de los objetivos del Área de Personas y Transformación ha sido el de **mejorar la capacitación digital y tecnológica del equipo humano**. El proyecto “SEDA” está orientado a desarrollar el talento y consolidar la transformación digital dentro de la organización.

En 2021, el 100% de la plantilla recibió evaluación del desempeño.

	2021	2020
% de personas que han recibido formación.	100%	98%
Nº de horas de formación.	7.884	4.834
Nº de horas de formación/empleador	58	40

En 2021, el
100%
de la plantilla recibió
evaluación del
desempeño.

Salud y bienestar

Como empleador responsable, Mutualidad de la Abogacía fomenta la creación de un entorno de trabajo seguro, tanto a través de lugares de trabajo que se adecúen a las personas como mediante la formación y divulgación de hábitos de vida saludables entre su equipo humano.

El programa de salud integral **“Suma Salud, Suma Bienestar”** es un claro reflejo de esta vocación. Basado en la doctrina de la psicología positiva, y en particular en el modelo **PERMA+V**, considera el bienestar de las personas una cuestión estratégica para lograr el desarrollo y el crecimiento, tanto a nivel organizacional como personal.

El modelo PERMA+V

P – Positive emotions.
POSITIVIDAD

E – Engagement.
COMPROMISO

R – Relations.
RELACIONES

M – Meaning.
SIGNIFICADO

A – Accomplishment.
LOGRO

+ V – Vitality.
VITALIDAD

Si bien el cuidado del bienestar, la salud y la seguridad del equipo humano ha sido siempre esencial en la trayectoria de la Mutualidad, **después de la crisis de la COVID-19 ha adquirido una especial relevancia dentro de la gestión de las personas.**

Por esta razón, **en 2021, se habilitó una plataforma a través de la intranet corporativa con el fin de proporcionar a los empleados el acceso a cursos e información sobre salud y bienestar.** Además, se impartieron sesiones con expertos en materia de felicidad, gestión de emociones, estrés o descanso, entre otras. El 100% de la plantilla ha recibido durante 2021 formación sobre salud y bienestar.

Nº de empleados formados
en salud y bienestar

100%

Índice de incidencia de
siniestralidad por accidente
laboral

0%

Prevención de riesgos laborales

La compañía cuenta con un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales y de un Plan de Evaluación** para dar respuesta a los principales riesgos inherentes a su actividad laboral. En general, son aquellos relacionados 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.

La compañía pone a disposición de sus empleados un protocolo de actuación en caso de accidente laboral y anualmente se gestionan reconocimientos médicos para todos los empleados que lo deseen. Asimismo, los mayores de 45 años pueden acceder a reconocimientos ampliados que incluyen marcadores PSA.

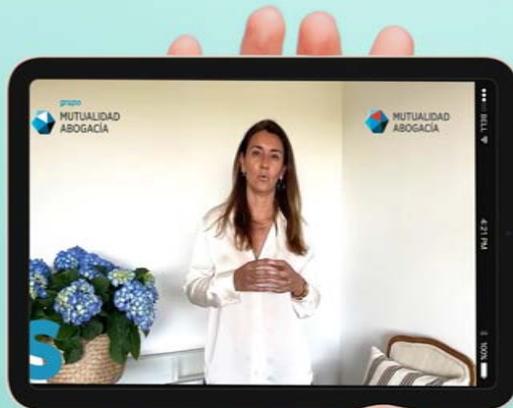
La Mutualidad ha nombrado un **Comité de Seguridad y Salud**, órgano consultivo que canaliza la participación interna de los empleados en la gestión de los asuntos relativos a la seguridad y salud. El Comité, que se reúne trimestralmente, está formado por 3 delegados de prevención, miembros de la representación legal de los trabajadores, y 3 miembros designados por la empresa.

En el año 2021, el índice de incidencia de siniestralidad por accidente laboral ha sido nulo (0%).

Diversidad e inclusión

La aseguradora entiende la **inclusión y diversidad como herramientas estratégicas clave** para avanzar en una sociedad en continuo movimiento. En este sentido, la Mutualidad fomenta una cultura que le permite contar con diferentes talentos, generaciones, conocimientos y formas de entender la realidad.

Las mejores prácticas en materia de equidad, no discriminación y acceso a idénticas oportunidades quedan recogidas en el Código Ético y de Conducta de la aseguradora.



Plan de Igualdad

Garantizar la igualdad de oportunidades en el entorno laboral y fomentar una presencia equilibrada de género dentro de la organización es una prioridad sobre la que se viene trabajando durante los últimos años. Así lo demuestra la plantilla compensada en cuanto a número de mujeres y hombres y el equipo de dirección (Comité Ejecutivo) paritario.

En 2021, la Mutualidad ha aprobado un **Plan de Igualdad**, al objeto de eliminar conductas discriminatorias y fomentar acciones para hacer efectivo el principio de igualdad de trato y de oportunidades, a la vez que cumple con los requerimientos legales.

Para la definición del Plan, se realizó un **diagnóstico previo** de la situación que permitió establecer las medidas correctoras y se constituyó una Comisión de Negociación, suscriptora del Plan, formada tanto por representantes de la compañía como por la representación legal de las personas trabajadoras, de manera equitativa en cuanto a género y representatividad.

Además, se creó una **Comisión de Seguimiento y Evaluación**, con el fin de llevar a cabo el seguimiento de las medidas y acciones incluidas en este Plan. De manera complementaria, la entidad publicó un **protocolo para la prevención y actuación en los casos de acoso**.

Prioridades del Plan de Igualdad

- Formación al personal interno implicado en la selección de personal.
- Fomento de la igualdad de género en la composición de los distintos departamentos.
- Fomentar la igualdad en la composición de los equipos mediante la promoción interna.
- Garantizar la igualdad de oportunidades en los procesos de promoción profesional y cobertura de vacantes internas.
- Promover la formación técnica en materia de igualdad.
- Fomentar la igualdad en el acceso a las formaciones profesionales.
- Promover y garantizar la igualdad salarial.
- Promover la cultura inclusiva.

Con el objetivo de **impulsar las oportunidades laborales entre el colectivo joven**, la Mutualidad cuenta con el programa **Júnior Talent Program**, una iniciativa de desarrollo profesional dirigida a perfiles júnior que disponen de experiencia profesional limitada. Esta iniciativa responde a la intención de la compañía de potenciar un entorno laboral donde convivan diversas generaciones. **En 2021, se incorporaron a este programa 3 personas.**

Asimismo, la Mutualidad colabora con Fundación Mutualidad Abogacía en la **investigación y promoción de las sociedades intergeneracionales y en los retos que la nueva longevidad conlleva.**

Mutualidad de la Abogacía tiene el compromiso de **potenciar el papel de la mujer en el ámbito social.** Con este fin, la compañía está adherida a **Women in a Legal World, Red EWI y EJE&CON.** Asimismo, en 2021 patrocinó la I Edición de los Premios Igualdad de la Abogacía.

En lo que respecta a la concienciación y sensibilización, la Mutualidad **apoyó el Día Internacional del Orgullo LGBT, el Mes Europeo de la Diversidad y el Día Internacional de la Mujer**, a través de diferentes campañas internas y externas. Además, volvió a convocar el **concurso de felicitaciones navideñas**, dirigido a hijos e hijas de mutualistas, inspirado este año en la igualdad de género (ODS 5).

En lo que respecta a la accesibilidad, la sede de Mutualidad de la Abogacía cuenta con **medidas de accesibilidad**, tal y como refleja el certificado BREEAM® con el que cuenta el edificio.

En 2021, la compañía ha iniciado el **proceso de reforma de “Espacio Mutualidad”, la nueva oficina de atención al mutualista que se inaugurará en 2022.** Este espacio se ha diseñado teniendo en cuenta las mejores prácticas de accesibilidad.

En lo que respecta a la gestión responsable de la cartera de inmuebles, la compañía se encuentra en el proceso para la obtención de una certificación de accesibilidad en algunos de sus inmuebles. Por otro lado, se han establecido **mejoras de accesibilidad digital en la web** y se han adaptado materiales de producción propia sobre competencias financieras y cultura del ahorro para personas con inteligencia límite y discapacidades intelectuales, a través de Fundación Mutualidad Abogacía.

Más información

- Gestión responsable de la cartera de inmuebles.
- Innovación responsable.
- Fundación Mutualidad Abogacía.



Diálogo

Mutualidad de la Abogacía entiende que la **implicación y compromiso** de su equipo humano es determinante para el éxito de la aseguradora. Las relaciones laborales de la compañía tienen como pilares fundamentales el **diálogo social y el cumplimiento estricto de la legalidad**, así como el respeto a los pactos alcanzados con la representación de los trabajadores.

Para monitorizar cómo se encuentran los empleados, la Mutualidad cuenta con la iniciativa denominada **“Sumas Compromiso”, herramienta que permite medir el compromiso, satisfacción y motivación de los empleados a través de encuestas semanales** que, posteriormente, analiza el equipo directivo. A partir de las conclusiones obtenidas, se ponen en marcha planes de acción para mejorar los atributos peor valorados. **En 2021, el índice de compromiso (engagement) del empleado fue de 7,3 sobre 10.**

En materia sindical y de negociación colectiva, la compañía se compromete a respetar rigurosamente las normas laborales, los derechos sindicales y la libertad de asociación y representación colectiva. **Los trabajadores cuentan con una representación legal en forma de Comité de Empresa.** Dicho Comité mantiene una relación fluida con la dirección, con la que acuerda aspectos relacionados con las condiciones laborales de los empleados.

Mutualidad de la Abogacía cuenta con un **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. Los beneficios sociales y las medidas de flexibilidad también están mejoradas respecto al Estatuto de los Trabajadores y al convenio sectorial de referencia.

Adicionalmente, la compañía incentiva la **transparencia y cercanía con sus empleados**, fomentando la comunicación continua a través de la intranet corporativa, así como con otras herramientas de comunicación y diálogo (*focus group*, reuniones periódicas, encuestas para temas puntuales, etc.).

	2021	2020
% de empleados cubiertos por convenio colectivo.	100%	100%

Compensación y beneficios

Mutualidad de la Abogacía cuenta con una **política retributiva orientada a recompensar el talento y los resultados del equipo humano**, contribuyendo así a la consecución de la estrategia y los objetivos de la aseguradora. La estructura retributiva de la Mutualidad garantiza una remuneración justa, velando por mantener una adecuada equidad interna y competitividad externa.

Se compone de una parte de **remuneración fija, que incluye elementos garantizados**, como el salario base y cualquier otra asignación retributiva fija, y que tiene en cuenta la responsabilidad, las competencias o la experiencia del profesional. Y, por otra parte, la **remuneración variable, retribución vinculada a objetivos concretos**.

El modelo de trabajo de la Mutualidad se basa en la dirección por objetivos. Anualmente, se definen objetivos estratégicos y todos los empleados cuentan con objetivos fijados a principios de año. La retribución variable está asociada a la consecución de dichos objetivos.

A la vez, la compañía ofrece a todo su equipo humano **beneficios sociales** que van más allá de lo exigido legalmente. Estos son los principales:

- Ayudas de formación para empleados.
- Tickets Restaurante.
- Plan de pensiones.
- Seguro de vida.
- Acceso a los productos y servicios de la compañía, dándose de alta como mutualista.

Adicionalmente, los empleados pueden participar en un **sistema de retribución flexible** que les permite sustituir parte de su remuneración fija dineraria por determinados bienes y servicios (retribución en especie), como vales de guardería, seguro médico o tarjeta de transporte.

En 2021, la Mutualidad ha incrementado en un 6,5% el sueldo de toda su plantilla para garantizar el poder adquisitivo de su equipo humano, dentro de su compromiso por el empleo estable y de calidad.

La compañía ofrece a todo su equipo humano beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente.

Para la retribución de los órganos de gobierno, la Mutualidad cuenta con una **política de compensaciones** en el marco del sistema de gobierno. Los vocales de los órganos de Gobierno de la Mutualidad General de la Abogacía no perciben sueldos. No existen obligaciones contraídas en materia de pensiones ni seguros de vida con los vocales que pertenecen o han pertenecido a los órganos de gobierno de la entidad, al margen de las propias de su condición de mutualistas. La entidad no tiene concedidos anticipos ni créditos a los miembros de los órganos de gobierno, ni ha prestado garantías por cuenta de estos.

Las compensaciones satisfechas durante el ejercicio 2021 a los vocales de la Junta de Gobierno y a los miembros de la Comisión de Control ha ascendido a 656.700 euros (746.300 euros en 2020) en concepto de dietas por asistencia a las distintas reuniones, cumpliendo con el importe máximo autorizado para 2021 por la Asamblea General.

Las **remuneraciones en 2021** por todos los conceptos al personal de dirección de la Mutualidad, considerando las 2 personas con relación laboral específica de “alta dirección”, ha ascendido a 407.639€ (410.000€ en 2020).

En relación con la **brecha salarial**, en 2021 la Mutualidad realizó una auditoría retributiva. La entidad ha venido fomentando la equiparación de salarios de todos los grupos profesionales,

atendiendo a las bandas salariales por grupos incluidas en el convenio colectivo de aplicación (ver anexo I).

Dentro de cada grupo, la entidad ha establecido distintos **niveles salariales atendiendo a la cualificación profesional, experiencia asociada a las funciones, nivel de responsabilidad y antigüedad en la entidad y/o puesto de trabajo.**

El **100% de la plantilla percibe retribución variable.** Adicionalmente, los grupos profesionales II.5, II.6 y III.1 perciben comisiones comerciales que resultan significativamente superiores en el género femenino. En general, en relación con las percepciones del salario variable de la plantilla, la diferencia porcentual en la media de dicha percepción es positiva a favor de las profesionales mujeres o similar a la percibida por los hombres.

El **100% de la plantilla tiene suscrito un contrato a tiempo completo.** No se realiza ningún trato diferencial por sexo en cuanto a la retribución de la jornada ordinaria.

Además, como parte de las medidas contempladas dentro del Plan de Igualdad, también se está tratando de fomentar la igualdad en la composición de los equipos mediante la promoción interna. Hay un **firme compromiso con el desarrollo del talento interno, por ello se está invirtiendo en el crecimiento profesional de los equipos y generando oportunidades de carrera dentro de la aseguradora.**

Organización del tiempo de trabajo

La jornada de trabajo y el horario están regulados en el convenio colectivo. En 2021, el calendario laboral incluyó **1.700 horas anuales**. Los empleados disfrutaron de **26 días de vacaciones y 2 jornadas de libre disposición**, así como de **94 días de jornada reducida intensiva**.

Como consecuencia de la legislación que establece la necesidad de registrar diariamente la jornada laboral de sus empleados, la Mutualidad cuenta con una **herramienta de gestión del tiempo** que, además, permite a las personas flexibilidad y autonomía en la administración de su jornada y facilita la solicitud de permisos y de vacaciones.

La Mutualidad cuenta con una herramienta de gestión del tiempo que, además, permite a las personas flexibilidad y autonomía en la administración de su jornada y facilita la solicitud de permisos y de vacaciones.

Flexibilidad y conciliación

El **cuidado de los profesionales es, para la Mutualidad, uno de los pilares fundamentales en su estrategia y cultura corporativa.** Ante el nuevo contexto, resulta necesario fomentar una forma de trabajo que garantice un uso racional de la tecnología sin que represente un obstáculo para la conciliación.

Favorecer el tiempo de descanso, el disfrute de permisos y vacaciones y, en definitiva, fomentar el bienestar en el entorno laboral, son conceptos clave recogidos en diferentes medidas adoptadas por la compañía para mejorar la conciliación entre la vida personal y profesional.

Para hacerlo posible, en 2021, desde el **Comité de Seguridad y Salud,** se propuso al equipo de líderes de la compañía poner en común las buenas prácticas de sus diferentes equipos y se elaboró una **Guía de Recomendaciones de Desconexión Digital.**

Asimismo, se comenzó a trabajar en un **nuevo Plan de Flexibilidad,** que incluirá medidas como el teletrabajo, la ampliación de los horarios de entrada y salida o las pautas para el envío de e-mails y convocatoria de reuniones, entre otras.

Medidas en el ámbito de la conciliación

- Ampliación retribuida de 8 semanas del periodo de permiso por maternidad.
- 12 meses adicionales de reducción de jornada laboral sin ajuste salarial.
- Hasta 500 euros mensuales en concepto de guardería.
- Permiso retribuido para atender visitas médicas durante el embarazo para padres y madres.

	2021
% de empleados acogidos a medidas de conciliación.	Hombres 0% Mujeres 5% Total 3%
Nº de personas que han disfrutado de permiso parental en 2021.	Hombres 2 Mujeres 4 Total 6
% de retorno al trabajo tras un permiso parental.	Hombres 100% Mujeres 100% Total 100%

3.3 Mutualistas

Nuestra razón de ser

Los mutualistas son la razón de ser de Mutualidad de la Abogacía y se sitúan en el centro de sus decisiones, como uno de sus principales grupos de interés.

La Mutualidad orienta todos sus esfuerzos en poner en el centro a sus mutualistas y hacia la creación de una estrategia de experiencia del cliente que promueva la accesibilidad, la agilidad, la facilidad, la proactividad, la digitalización y la atención personalizada como sus ejes principales.

Asimismo, la compañía mantiene su firme compromiso con la gestión ética y responsable, la calidad, la transparencia, la protección del mutualista y la mejora continua.

Spot Mutualidad
de la Abogacía
“Unidos por una
forma de ser”



[https://www.youtube.com/
watch?v=Dc12l4VGWE8](https://www.youtube.com/watch?v=Dc12l4VGWE8)



Innovación responsable

En 2021, Mutualidad de la Abogacía siguió avanzando en el desarrollo de nuevas propuestas de valor para sus mutualistas, fruto de un completo proyecto de escucha de la entidad para conocer sus necesidades. El resultado fue el lanzamiento de nuevos productos, servicios y programas diseñados para responder con más precisión a las exigencias de cada colectivo.

Soy Sénior

Dentro del compromiso de la Mutualidad con las personas mayores de 65 años, nació **Soy Sénior, una iniciativa diseñada para velar por su tranquilidad financiera y bienestar.**

Soy Sénior incorpora **servicios de asistencia y asesoramiento gratuitos** como PENSIUM Te Guía, un nuevo servicio de acompañamiento en la dependencia exclusivo, gratuito y universal para los mutualistas.

La **propuesta de valor** también incluye un programa de acompañamiento afectivo telefónico, iniciativa de la Fundación Mutualidad Abogacía junto con la Fundación Grandes Amigos, así como las Ayudas a la Autonomía Personal y Bienestar que ofrece la Fundación Mutualidad Abogacía. **Estas ayudas tienen como finalidad proporcionar a las personas experiencias de envejecimiento activo y saludable.**

También para potenciar el servicio que ofrece la Mutualidad al colectivo sénior, se impartió al equipo humano **formación sobre las necesidades específicas** en planificación financiera y ahorradora de las personas mayores, así como en sensibilización sobre su realidad psicosocial y en los retos derivados del envejecimiento poblacional y la nueva longevidad.

Para facilitar la información relativa a esta propuesta de valor, la Mutualidad habilitó un nuevo espacio en su página web aplicando en su diseño **recomendaciones y buenas prácticas de accesibilidad web**. En este sentido, **en 2021 llevó a cabo una auditoría de sus canales digitales que le permitió detectar e implementar mejoras en el ámbito de la accesibilidad.**



Más información
sobre Soy Sénior



<https://somos.mutualidadabogacia.com/soy-senior/>

#YoSíAhorro

Otro de los hitos de 2021 en el ámbito de la innovación responsable fue el **lanzamiento de #YoSíAhorro**, una nueva solución de micro-ahorro para facilitar el ahorro a los mutualistas. Esta solución incorpora técnicas como el **redondeo**, la **asignación de contribuciones periódicas** o el **impulso del ahorro a través del fomento de hábitos saludables**, como dejar de fumar.

Soy Joven

Fruto de la escucha llevada a cabo en 2021 y en línea con la estrategia de la compañía, en 2022, la Mutualidad presentará **Soy Joven**, una nueva propuesta de valor dirigida las personas de entre 20 y 35 años. Esta iniciativa ofrecerá **productos y servicios diseñados para adecuarse a las necesidades de los nuevos abogados**, enfocándose en cuatro etapas vitales clave del segmento joven: formación, futuro, ocio y familia.

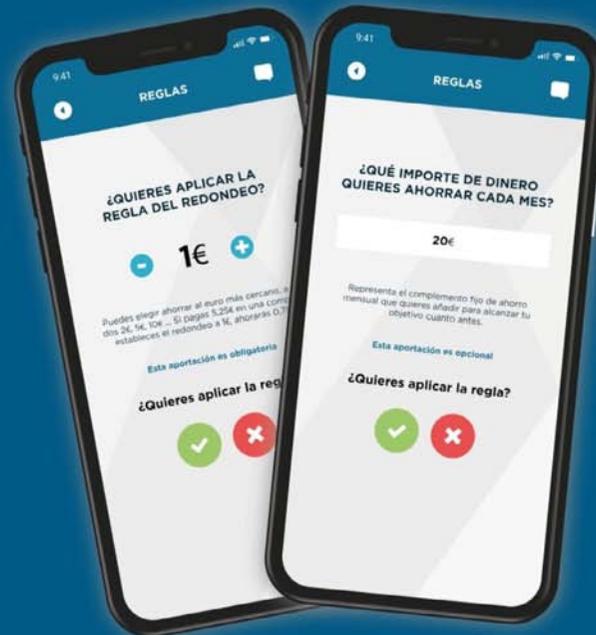
“

Los mutualistas son nuestra máxima prioridad. Queremos estar a su lado a lo largo de su vida, aportando soluciones que se ajusten a las necesidades de cada persona a través de una potente propuesta de valor integral”.

José María Palomares,
Subdirector General de
Desarrollo de Negocio, Marketing
y Comunicación.

#YoSíAhorro

Una herramienta para ahorrar
con pequeños gestos.



Atención al mutualista

La Mutualidad construye sus relaciones con los mutualistas en base a la confianza como valor fundamental. El contacto directo y permanente con los mutualistas es una de las prioridades de Mutualidad de la Abogacía. La apuesta por diferentes canales, tradicionales y digitales, la atención personalizada, el seguimiento de las valoraciones y de las reclamaciones constituyen la base de esa relación de confianza de la aseguradora con sus casi 209.000 mutualistas.

Área comercial

El Área Comercial de la Mutualidad, formada por el Servicio de Atención al Mutualista (SAM), **gestores presenciales y gestores territoriales**, tiene el objetivo de facilitar al mutualista toda la información sobre sus productos y servicios, así como asesorar, de forma personalizada, sobre las diferentes opciones en materia de planificación, gestión de sus ahorros y coberturas de previsión personal.

Durante 2021, la Mutualidad **reforzó su presencia por todo el país con una importante ampliación del equipo humano**, lo que le permite estar todavía más cerca de los colectivos a los que atiende para ofrecer un **servicio más adecuado y personalizado**.

El equipo del Área Comercial ha seguido recibiendo formación continua y cuenta con indicadores de calidad individuales y grupales que han permitido establecer planes de acción ad-hoc. En 2021, como se ha comentado anteriormente, se realizaron **sesiones para formar sobre las necesidades específicas en la gestión del colectivo sénior**. En este sentido, destaca la **futura implementación en 2022 de la atención telefónica prioritaria para las personas mayores de 65 años**.

La **búsqueda continua de la excelencia** se refleja asimismo en diferentes protocolos y manuales, así como en un sistema de seguimiento de escuchas, con el objetivo de que el servicio se desarrolle siempre con los más altos estándares de calidad.

Mutualistas

208.760

2.500

interacciones presenciales
de los gestores territoriales

138.800

llamadas gestionadas

64.705

e-mails gestionados

Calidad y satisfacción

A lo largo de los últimos años, la compañía ha ido optimizando cada vez más los procesos y herramientas con las que monitoriza el grado de satisfacción de sus mutualistas. En 2021, se ha continuado con la escucha activa de los mutualistas a través de encuestas trimestrales, siempre con el objetivo de conocer sus demandas y las posibles oportunidades de mejora. En este sentido, destaca la metodología NPS® (Net Promoter Score).

Además, en 2021 se ha puesto en marcha otro proceso de escucha para medir el grado de satisfacción de los mutualistas después de una interacción con el Área de Operaciones, que se suma al proceso de escucha tras las interacciones del mutualista con el Área Comercial. Todo ello con el **objetivo de buscar la mejora continua en el grado de satisfacción de los mutualistas con la entidad.**

Por otra parte, Mutualidad de la Abogacía renovó en 2021 la certificación del Sistema de **Gestión de Calidad ISO 9001:2015** para el Servicio de Atención Telefónica, emitida por AENOR. Su estrategia para los próximos ejercicios está enfocada en la ampliación de su alcance a otros servicios de la compañía.

La Mutualidad dispone también de una **Política de Calidad** que establece el compromiso de la compañía en la satisfacción de las expectativas de los mutualistas, así como en la mejora de la cultura de gestión de procesos que permita optimizar el rendimiento de la aseguradora.

35,6

Grado de recomendación del cliente en 2021 según NPS® (**33,2 en 2020**).

Quejas y reclamaciones

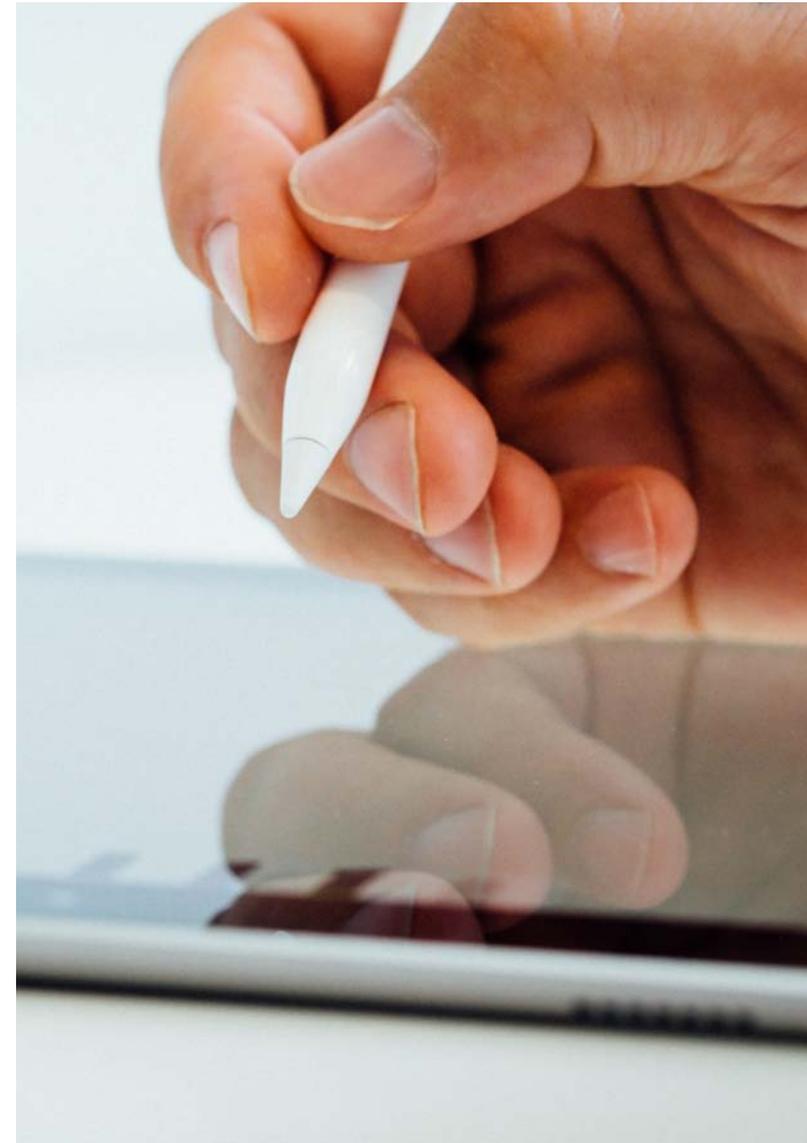
Las quejas y reclamaciones de sus mutualistas constituyen, para Mutualidad de la Abogacía, una excelente oportunidad de mejora. Asimismo, mantiene su compromiso con la transparencia, publicando los principales indicadores en este ámbito.

El proceso de gestión y resolución de las reclamaciones de los mutualistas está regulado con carácter general por la **Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras**. Previamente, el mutualista puede dirigir sus consultas y manifestar su disconformidad con las decisiones adoptadas por la Mutualidad al Servicio de Información al Mutualista (SIM). Este servicio se responsabiliza de proporcionar información y documentación al cliente.

Los mutualistas y asegurados, así como otros usuarios, tienen a su disposición el **Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado** para plantear aquellas quejas o reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, referentes a los acuerdos sobre prestaciones salvo los que tengan en cuenta patologías preexistentes o conflictos sucesorios. **Es un departamento que toma sus decisiones de forma autónoma y se encuentra separado de los servicios comerciales y operativos de la entidad.**

Asimismo, Mutualidad de la Abogacía dispone de la figura del Defensor del Mutualista y Asegurado, creada en 2021, igualmente competente para atender y resolver quejas y reclamaciones relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos de los clientes, siempre y cuando no deriven de los acuerdos sobre prestaciones, salvo que tengan en cuenta patologías preexistentes o conflictos sucesorios. **El Defensor del Mutualista y Asegurado actúa con independencia respecto a la entidad y con total autonomía** en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

En cumplimiento del Reglamento para la Defensa del Mutualista y Asegurado, y en aplicación de los principios de transparencia y protección de los mutualistas, el Departamento de Reclamaciones y el Defensor llevan a cabo un **registro y análisis exhaustivo de cada una de las reclamaciones que gestionan**, y en sus respectivos informes anuales efectúan recomendaciones para proponer acciones de mejora continua en la calidad del servicio prestado por la Mutualidad.



Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado.

Durante el ejercicio 2021, el **Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado** resolvió un total de 109 reclamaciones. El tiempo medio de resolución fue de 20,6 días, por debajo del plazo legal establecido (30 días).

Reclamaciones

109

163 en 2020

100%

resueltas

20,6

días



Favorable a la compañía:
48,6%

Favorable al cliente:
26,6%

Otros (archivadas, etc.): 24,8%

Por tipología:

- Prestaciones por Incapacidad Temporal Profesional: **48%**
- Prestaciones por Incapacidad Permanente: **22%**
- Prestaciones seguro de salud: **8%**
- Liquidación saldo acumulado: **5%**
- Otros: **17%**

Defensor del Mutualista y Asegurado.

En 2021, la Junta de Gobierno de la Mutualidad nombró a **José María Segovia Cañadas como Defensor del Mutualista y del Asegurado de Grupo Mutualidad Abogacía**. Se trata de una figura de nueva creación que actúa con independencia respecto a la aseguradora en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. Durante el ejercicio 2021, el Defensor del Mutualista y del Asegurado tramitó 56 expedientes, en un tiempo medio 23,4 días, por debajo del plazo legal establecido (30 días).

Reclamaciones

56

84%

resueltas

23,4

días



Favorable a la compañía:
40,4%

Favorable al cliente:
25,5%

Otros (archivadas, etc.): 34,1%

Por tipología:

- Prestaciones por Incapacidad Temporal Profesional: **23,4%**
- Prestaciones por Incapacidad Permanente: **14,9%**
- Contratación o ampliación de coberturas de riesgo: **14,9%**
- Cobro de primas: **14,9%**
- Cuestiones administrativas: **8,5%**
- Aportaciones: **6,4%**
- Otros: **17%**

Protección del mutualista

La protección de la información y privacidad de datos, la gestión de los riesgos informáticos y la transparencia en la comercialización de productos aseguradores son aspectos prioritarios para Mutualidad de la Abogacía.

Protección de datos

La Mutualidad, en cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (GDPR) y de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, adquiere el **compromiso para garantizar la confidencialidad en sus relaciones con sus mutualistas, equipo humano o proveedores**, y el cumplimiento de sus obligaciones como responsable del tratamiento de datos.

Los empleados, con independencia de sus responsabilidades, están obligados periódicamente a realizar un **curso en materia**

de privacidad y protección de datos. En 2021, la Mutualidad volvió a impartir una formación a todo el equipo humano sobre esta materia. Además, ofreció información adicional de interés sobre **actuaciones relativas al tratamiento de datos personales a través de la intranet corporativa**.

La compañía no recibió en 2021 ninguna sanción por infracciones relacionadas con la protección y privacidad de datos.



Seguridad de la información

En los últimos años estamos siendo testigos de un incremento de los incidentes de seguridad, ciberataques y campañas contra los activos digitales de las compañías y sus clientes o usuarios. Conscientes de ello, y en el marco del compromiso con la protección de sus mutualistas, la compañía cuenta con una **Política de Seguridad Informática**.

Su eje estratégico es **generar un entorno seguro que aporte la máxima confianza a mutualistas, equipo humano y colaboradores**, por lo que la aseguradora se encuentra inmersa en un proceso de mejora continua en el ámbito de la ciberseguridad. Para conseguir este objetivo, se creó un **Departamento específico de Seguridad de la Información y se trabajó durante 2021 en un Plan Director de Ciberseguridad**.

El **Plan Director de Ciberseguridad** dota a la Mutualidad de las capacidades necesarias para asegurar la implantación y seguimiento de la estrategia en materia de ciberseguridad, un modelo de función y operación y un marco de control asociado.

Este plan articula cómo se determinan los **objetivos y tolerancia al riesgo**, y cómo se **identifica, mitiga y gestionan los riesgos asociados**. Su objetivo es incrementar el nivel de madurez y adaptar la compañía al cumplimiento de las Directrices marcadas por la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA), en materia de ciberseguridad.

En 2021, además, se impartió **formación al equipo humano en cuanto a los aspectos fundamentales de la ciberseguridad**.

Los **objetivos futuros** del departamento son seguir mejorando en cada una de las facetas de la seguridad con la revisión de la Política de Seguridad de la Información y el cumplimiento de nueva normativa que pueda afectar a la aseguradora.

El Plan Director de Ciberseguridad dota a la Mutualidad de las capacidades necesarias para asegurar la implantación y seguimiento de la estrategia en materia de ciberseguridad.

Derechos del consumidor y transparencia

En cumplimiento de la normativa, la Mutualidad establece criterios y procedimientos para **garantizar que los productos que diseña y comercializa son compatibles con los objetivos, necesidades y características de sus clientes.**

La Política de Gobernanza de Productos ha implantado las directrices generales que guían en el diseño, control, revisión y distribución de los productos de la compañía.

En este sentido, la **transparencia informativa es clave en sus relaciones con los mutualistas.** Para mitigar cualquier riesgo de venta inadecuada, existe procesos internos para el control de la información dirigida a mutualistas actuales o potenciales.

La entidad garantiza el cumplimiento de la normativa de aplicación relativa a la información previa a la contratación de sus productos, Ley 20/2015 de 14 de julio de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, Real Decreto 1060/2015 de 20 de noviembre de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras, Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero de medidas urgentes por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de enero de 2016 sobre la distribución de seguros.

En cumplimiento con la Orden ECC/2316/2015 de 4 de noviembre relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros, la entidad informa al cliente del indicador y alertas concernientes al producto de forma previa a la contratación, garantizando un adecuado nivel de protección al potencial cliente.

El acceso a esta información ayuda a los mutualistas a tomar decisiones de compra informadas.

Por otra parte, la función de verificación de cumplimiento vela por la **transparencia y la adecuación a la normativa de las conductas de negocio**, en particular en el proceso de elaboración contractual y en sus revisiones y actualizaciones.

El **Comité de Distribución** lidera la supervisión del cumplimiento de la normativa en las actividades de distribución de seguros y reaseguros privados, basada en la protección al cliente.

Además, la compañía está adherida a la guía de **buenas prácticas de UNESPA** sobre seguros individuales de vida ahorro y comercialización.

En 2021, la compañía no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.



3.4 Proveedores y colaboradores

Mejorando la relación con proveedores

En Mutualidad de la Abogacía, la contratación de proveedores de bienes y servicios se encuentra alineada con los valores de la entidad. Para garantizarlo, cuenta con una Política de Relaciones con Proveedores que constituye el marco de referencia para la selección y contratación de proveedores y que se difunde públicamente a través de su web corporativa.

La Política establece un **sistema de evaluación de sus proveedores articulado** en tres fases: proceso de nueva contratación, renovación o ampliación del contrato y reevaluación de proveedores. Este procedimiento garantiza la evaluación de la necesidad de contratación y la imparcialidad en la elección del prestador de servicios.

Paralelamente, **se esfuerza en que las prácticas de la cadena de suministro sean éticas y responsables**. Cada proveedor o colaborador de la aseguradora se compromete, a través de una cláusula en el contrato, a desarrollar su actividad de manera alineada con el Código Ético y de Conducta de la Mutualidad, compartiendo así los valores que guían la conducta de la compañía.

Se evalúa si los proveedores ofrecen suficientes garantías sobre cumplimiento normativo, analizando si disponen de un sistema de gestión de riesgos penales y de protección de datos personales. Además, cualquier externalización de funciones o de actividades operativas críticas o importantes debe realizarse cumpliendo con una serie de requisitos y garantías, establecidos en la Política de Externalización.

Adicionalmente, la contratación de proveedores de la Mutualidad genera empleo indirecto en España. En 2021, el 99% de los pagos que realizó la Mutualidad a sus colaboradores se destinó a proveedores nacionales.

En el marco del **Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015** para el Servicio de Atención Telefónica, se ha implementado un procedimiento de evaluación y homologación de proveedores para garantizar que los colaboradores responden a los estándares de calidad y excelencia requeridos por la Mutualidad.

Mutualidad de la Abogacía no ha llevado a cabo durante 2021 auditorías a proveedores en cuestiones no financieras.



3.5 Transformación digital

Más cercanía y más facilidad

La transformación digital de la Mutualidad es una prioridad transversal, definida en el Plan Estratégico ADN 18/22 de la compañía. En este sentido, el proceso de digitalización se centra en hacer las cosas más fáciles y ágiles a los mutualistas y al equipo humano, así como en mejorar la eficiencia operativa de la entidad.

Los departamentos implicados en esta transformación han continuado dirigiendo sus esfuerzos hacia una **“mutualidad digital”** con un especial foco en los servicios al mutualista. Además, para seguir impulsando las nuevas formas de trabajar se han mejorado las herramientas para el trabajo en remoto, continuando con lo ya iniciado en 2020.

En 2021, se aprobó un **Plan Director de Tecnología**, hoja de ruta para lograr que la aseguradora cuente con un ecosistema tecnológico seguro, escalable, eficiente y que responda a los retos de negocio que la entidad tiene por delante.

Como hitos del ejercicio, destaca el **lanzamiento de la solución de micro-ahorro, #YoSíAhorro**, tal y como se explica en el capítulo de innovación responsable.

También durante el pasado año nació ALMA, el primer asistente en línea de la entidad, que refuerza la estrategia omnicanalidad de la Mutualidad, en línea con su compromiso con la experiencia de cliente. Este chatbot se erige sobre los principios éticos de la compañía, que aseguran la confidencialidad del usuario y la información que éste comparta.

La aseguradora ha seguido dando pasos en su **apuesta por la contratación digital, para que los mutualistas puedan llevar a cabo todo el proceso de contratación digitalmente y en tan sólo 6 pasos**. En este sentido, se han introducido mejoras en la contratación del Sistema de Ahorro Flexible, puesto en marcha en 2020, especialmente en cuanto a su usabilidad y facilidad para hacer el proceso más accesible, así como progresos en el lenguaje y términos utilizados.

“

En la Mutualidad entendemos la transformación digital no como un fin, sino como un medio que nos aporta nuevas herramientas para lograr nuestros objetivos, con el mutualista en el centro y la tecnología como aliada”.

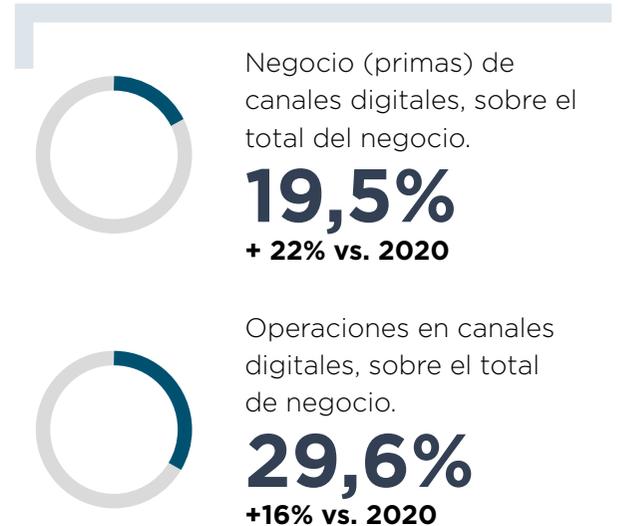
María Galván, Subdirectora General de Organización y Tecnología.

Se ha creado una **plataforma de firma digital e intercambio de documentación**, utilizando servicios en la nube, que se puede integrar en cualquier proceso operativo en el que sea necesario.

Con el objetivo de **mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de gestión**, se han implementado herramientas digitales para la automatización de pagos de prestaciones y movilizaciones o para los envíos de información requerida por la Seguridad Social a los mutualistas alternativos.

Adicionalmente, la Mutualidad llevó a cabo una **auditoría de sus canales digitales** para detectar e implementar mejoras en el ámbito de la experiencia del cliente y de la accesibilidad.

En su apuesta por las alianzas, en 2021 Mutualidad de la Abogacía, fue la **primera entidad aseguradora en incorporarse a *Global LegalTech Hub***, una iniciativa que reúne a diferentes operadores del mundo *legaltech*, con el objetivo de escribir el futuro de la industria legal hacia la innovación tecnológica.



Comité de Ética para la Inteligencia Artificial

Mutualidad de la Abogacía cuenta con un **Comité de Ética para la Inteligencia Artificial**, una iniciativa pionera en el sector financiero y asegurador español. Este Comité actúa como órgano de control para evitar un uso inapropiado de los datos de los mutualistas y grupos de interés.

El Comité de Ética para la Inteligencia Artificial constituye un elemento fundamental dentro de la **hoja de ruta marcada por la aseguradora para el plan de desarrollo y eficiencia**. Su fin es garantizar un impacto positivo de la implementación de los procesos robotizados y la inteligencia artificial en la entidad.

Con el objetivo de evitar sesgos cognitivos y la discriminación consciente/inconsciente por parte de los algoritmos, la entidad cuenta con su **propio Código Ético y de Conducta** como principio base y aplicado a todos sus ámbitos de actividad. Estos principios éticos la han convertido en todo un referente, dentro de España y a nivel europeo. Asimismo, la Mutualidad está adherida a OdiselA, Observatorio del Impacto Social y Ético de la Inteligencia Artificial.

En 2021, reforzó su Comité con la incorporación de **Borja Adsuara Varela y Teresa Rodríguez de las Heras Ballell**. Para conocer al equipo multidisciplinar del Comité de Ética para la Inteligencia Artificial se puede visitar su página web (<https://ceia.mutualidadabogacia.com/>).

Además, organizó, junto con Europa Press, el

encuentro digital “Inteligencia Artificial. Retos Éticos en la era post COVID-19”, que abordó la necesaria colaboración entre algoritmos y humanos en la toma de decisiones para lograr una IA ética.

El **Comité de Ética para la Inteligencia Artificial fue reconocido en 2021 por Forética como iniciativa de alto impacto empresarial dentro del proyecto “JOBS 2030 - Futuro del Trabajo”** para fomentar el empleo sostenible y los desafíos de la transformación digital.

“

“Valores como la dignidad, diversidad, equidad, inclusión, transparencia, privacidad o justicia algorítmica, entre otros, deben ser la base inmutable para que las decisiones algorítmicas puedan tener un impacto positivo en las personas y en la sociedad”.

Fernando Ariza, Director General Adjunto.



“Inteligencia Artificial. Retos Éticos en la era post COVID-19”



<https://www.youtube.com/watch?v=We-FAV2LQu0>