



3. Compromiso con los grupos de interés

- 3.1 Diálogo con los grupos de interés
- 3.2 Equipo humano
- 3.3 Mutualistas
- 3.4 Proveedores y colaboradores
- 3.5 Transformación digital

3.1. Diálogo con los grupos de interés

Para establecer un **diálogo constructivo** y responder a las **expectativas** de los grupos de interés, es necesario comprender sus necesidades. En este sentido, Mutualidad de la Abogacía ha realizado un trabajo de identificación y clasificación de los grupos de interés con los que se relaciona en el marco de su actividad.

Para ello, se han tenido en cuenta factores como el tipo de relación que la aseguradora mantiene con ellos, en base a los criterios de responsabilidad de la organización; la influencia de estos colectivos en la entidad y su impacto de la actividad de Mutualidad de la Abogacía. Gracias a la metodología aplicada, **se ha podido establecer la relevancia de cada grupo y determinar qué relación se debe desarrollar con cada uno de ellos.**

Asimismo, la compañía cuenta con un **sistema de gestión de las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés** y establece diferentes canales de diálogo y comunicación, en los que combina las interacciones tradicionales con el uso de canales digitales.

Con el objetivo de crear espacios comunes de intercambio de conocimiento y conversación con los grupos de interés, la Mutualidad organizó en 2022 los **Desayunos Mutualidad de la Abogacía** con los que se crearon encuentros con entidades del tercer sector, sindicatos, catedráticos universitarios, asociaciones de consumidores o periodistas, entre otros.

Mutualidad de la Abogacía llevó a cabo en 2022 un **estudio de materialidad** a través de un proceso de escucha a sus grupos de interés. Este proceso le ha permitido determinar los asuntos ESG prioritarios para la organización, una información que será fundamental en el diseño del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027.



36 MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

Grupos de interés	Canales de diálogo y comunicación	Responsable de gestión
Equipo humano	Intranet corporativa. Reuniones periódicas con Dirección. Órganos de representación. Encuestas.	Área de Personas y Transformación. Área de Cumplimiento. Área de Comunicación y Sostenibilidad
Mutualistas	Multicanalidad comercial. Encuestas de satisfacción. Webs (Corporativa y Fundación). Redes sociales. Asamblea General.	Área Comercial. Área de Marketing y Experiencia del Cliente. Área de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado. Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Proveedores y colaboradores	Web corporativa. Reuniones periódicas.	Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Organismos reguladores (DGSFP)	Circulares. Informes y memorias. .	Área de Cumplimiento. Área de Riesgos. Dirección general.
Instituciones	Coordinación institucional. Foros y jornadas. Webs (Corporativa y Fundación).	Área de Relaciones Institucionales. Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Líderes de opinión y medios de comunicación	Ruedas de prensa. Jornadas y encuentros. Webs (Corporativa y Fundación). Comunicados de prensa.	Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Sociedad	Webs (Corporativa y Fundación). Redes sociales.	Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Tercer Sector	Foros y jornadas. Webs (Corporativa y Fundación).	Área de Comunicación y Sostenibilidad. Fundación Mutualidad Abogacía.

3.2. Equipo humano

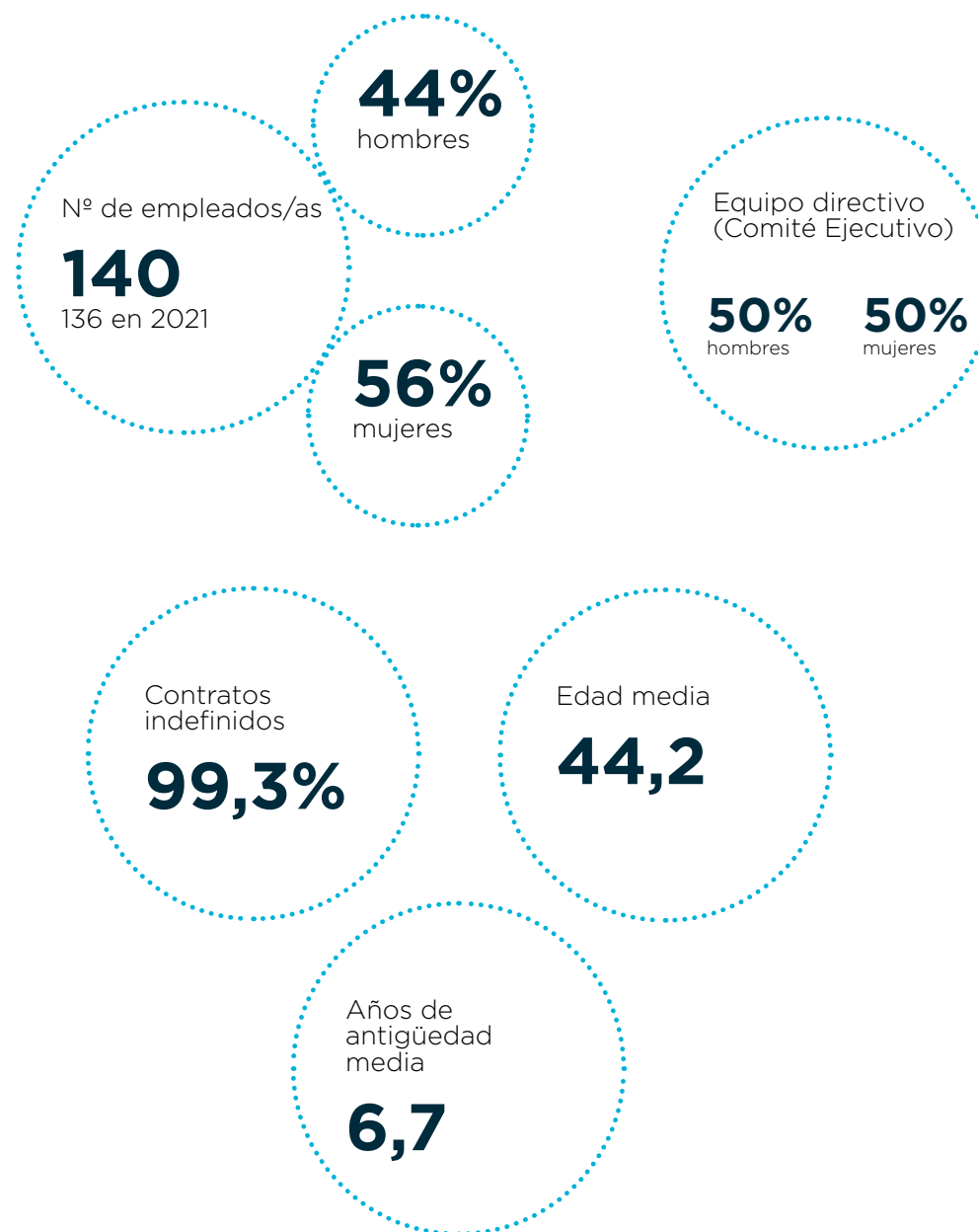
Las personas son el principal activo de la compañía. Son las que consiguen, con su esfuerzo, talento y compromiso, alcanzar todos los retos y objetivos estratégicos. Mutualidad de la Abogacía es consciente de la necesidad de abordar una **gestión del talento responsable y sostenible, a través de una relación cercana y humana**. La proximidad y la transparencia en las relaciones ha generado, a lo largo de los años, un ambiente de confianza que hoy en día ya forma parte del ADN de la entidad y es uno de sus principales distintivos.

El año 2022 ha supuesto un punto de inflexión para la Mutualidad, principalmente por dos motivos. Por una parte, la situación generada por la pandemia del covid-19 ha **acelerado el aprendizaje en cuanto a la incorporación de nuevas formas de trabajo, una mayor flexibilidad y, ante todo, una mayor necesidad de garantizar el bienestar de los/las empleados/as**. Por otra parte, este año se ha cumplido un nuevo hito en la aseguradora, ya que ha finalizado

el **Plan Estratégico** que comenzó en 2018 y que, a lo largo de estos años, ha impulsado un **importante avance en la transformación cultural de la compañía**, evolucionando hacia una organización más orientada a objetivos y un modelo de trabajo flexible y de bienestar propio. Y todo ello, siendo capaces de generar más empleo y de calidad.

Paralelamente, la Mutualidad ha diseñado la **nueva estrategia que ha de guiar sus pasos entre los años 2023 y 2027**. Un plan basado en una reflexión sobre los logros conseguidos para seguir avanzando y contribuyendo al crecimiento de la compañía desde el Área de Personas.

Gracias a su **apuesta por la gestión responsable de personas**, Mutualidad de la Abogacía volvió a ser reconocida, en 2022, como una de las **100 mejores empresas para trabajar en España, según el ranking de Actualidad Económica**. Así, logró una mejora de 9 puestos en esta clasificación con respecto a 2021, lo que la sitúa en la posición 79.



3.2.1. Formación y desarrollo

La Mutualidad entiende la formación y el aprendizaje como una herramienta estratégica básica para ayudar a los/as empleados/as a mejorar y acelerar el proceso de transformación que vive la aseguradora. Su objetivo es **impulsar el talento interno de la organización**, de manera que las personas puedan desempeñar con éxito sus funciones, alcanzar sus objetivos y desarrollarse profesionalmente para abordar nuevos retos, aportando valor y contribuyendo al éxito de la compañía y también a una sociedad mejor. Para lograrlo, la entidad pone al servicio de las personas un gran número de herramientas, programas y cursos a los que pueden acceder para una mejora continua de sus capacidades.

CRECES Mutualidad es un programa de movilidad interno cuya finalidad es **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/as empleados/as, a través de la intranet, antes de iniciar la búsqueda externa.

El programa se complementa con un plan de formación destinado a **impulsar el desarrollo del equipo humano** desde la proactividad y la responsabilidad individual. 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 compañía pone a disposición de sus profesionales un amplio **catálogo de cursos, creado en colaboración con centros de formación de referencia**. Todo el equipo humano tiene acceso a ODILO, un ecosistema de formación ilimitado para crear experiencias de aprendizaje personalizadas sobre temáticas muy diversas y de gran actualidad.

El **ámbito digital** es una prioridad estratégica también. Por esta razón, en 2022 la compañía facilitó el acceso de la plantilla a **dos acciones formativas para adquirir experiencia digital** en seguros y *big data*. Asimismo, se promovió la adquisición de *soft skills* a través de cursos de priorización y comunicación efectiva.

Todos los/las empleados/as, así como las nuevas incorporaciones, deben realizar el **curso Experto Senior**, cuyo objetivo es capacitar y sensibilizar sobre planificación financiera, estereotipos o las formas óptimas de dirigirse y relacionarse con el colectivo senior.



39 MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

Además, durante 2022, se puso en marcha un programa formativo para apoyar el **modelo de trabajo híbrido**, derivado de la puesta en marcha del teletrabajo con el **Plan Flex**. El programa formativo ha trabajado tres áreas cruciales para asegurar el éxito de las nuevas formas de trabajo y convertirlo en una herramienta de productividad: el uso de nuevas herramientas digitales en entorno híbrido, la educación para una conexión digital saludable y el desarrollo de habilidades para los responsables de equipos.

La Mutualidad cuenta con el programa de *onboarding* **Sumas Mutualidad** que tiene el objetivo de hacer más fácil y enriquecedora la integración de nuevos empleados/as mediante un formato experiencial que une información del negocio, vivencia de los valores de Mutualidad de la Abogacía y reflexión sobre la contribución individual al propósito de la entidad.

En 2022, para estimular la innovación sostenible y el intraemprendimiento en la organización, la compañía organizó el primer Mutuatón en el que participaron casi 40 personas; entre ellas, 24 empleados/as. Durante 2 jornadas, los participantes, divididos en 8 equipos, tuvieron que dar respuesta a 2 retos: **cómo aportar valor a los incipientes y futuros talentos jurídicos y cómo responder a los retos de la nueva longevidad para mejorar la calidad de vida de las personas mayores**. Los empleados/as de los equipos ganadores han participado en un programa de 12 semanas sobre metodologías para la innovación, acompañados por *coachs* especializados.

En 2022, el 100% de la plantilla recibió evaluación del desempeño.



	2022	2021
% de personas que han recibido formación.	100%	100%
Nº de horas de formación.	6.205	7.884
Media de horas de formación al año por empleado/a.	38,8	58

La diferencia de datos entre 2021 y 2022 corresponde a que se han realizado acciones formativas en formato más intensivo y se han repartido las horas formativas en más empleados. En 2021, se hicieron formaciones más especializadas con mayor número de horas por necesidades de la organización.

3.2.2. Salud y bienestar

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



Además de los recursos formativos habituales que permiten el acceso a programas e información sobre salud y bienestar a través de la intranet corporativa, este año se han promovido acciones formativas con foco en la desconexión digital y una buena gestión corporal.

En este sentido, en 2022, y con motivo de la implantación del nuevo modelo de trabajo flexible de la compañía, se lanzó el **programa #Sumas Plan Flex con Bienestar** para crear una

cultura responsable de teletrabajo, acompañando a la persona en el proceso de adaptación. La formación se ha centrado en lograr entornos de trabajo híbridos seguros y saludables a través de una desconexión digital de calidad.

Adicionalmente, para fomentar y sensibilizar sobre hábitos de vida saludable, Mutualidad de la Abogacía participó en la **Carrera de las Empresas 2022** y convocó de nuevo el concurso de felicitaciones navideñas dirigido a hijos e hijas de mutualistas, una iniciativa

en la que los/las empleados/as de la Mutualidad ejercen como jurado. En esta ocasión, la temática del dibujo fue “Navidad con Salud y Bienestar”, en base al número 3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El 100% de la plantilla ha recibido durante 2022 formación sobre salud y bienestar.

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, etc.), por lo que gran parte de su estrategia trata de aportar mejoras en esta línea. El equipo humano dispone de un protocolo de actuación en caso de accidente laboral.

En materia de **prevención**, anualmente se gestionan reconocimientos médicos para todos los/las empleados/as que lo deseen. Asimismo, los mayores de 45 años pueden acceder a reconocimientos ampliados que incluyen marcadores PSA.

Se llevan a cabo **formaciones** a todas las incorporaciones en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.

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

En **2022 se actualizó el organigrama de emergencias**, que tiene como objetivo disponer de unas normas de actuación en caso de emergencia, previamente programadas, que deberán ser seguidas por todo el personal. También se renovó la Brigada de Emergencias, compuesta por un grupo de profesionales organizado y capacitado para prevenir, controlar y atender con rapidez cualquier situación de emergencia.

En el año 2022, el **índice de incidencia de siniestralidad** por accidente laboral ha sido del 1%.



3.2.3. Diversidad, equidad e inclusión

En Mutualidad de la Abogacía, **la diversidad, la equidad y la inclusión juegan un papel fundamental**, coherente con el propósito, los valores y la estrategia de negocio de la compañía. Para ello, cuenta con un Plan de Igualdad y una Política de Diversidad, Equidad e Inclusión donde se recogen las directrices y compromisos de la compañía en esta materia. Otras normas y políticas internas, como el Código Ético y de Conducta o la Política de Derechos Humanos, recogen también el respeto de la compañía por la equidad, la no discriminación y el acceso a idénticas oportunidades.

En 2022, la aseguradora, a través de un **trabajo colaborativo** que sumó los puntos de vista de la Junta de Gobierno, el equipo directivo y los/as

empleados/as elaboró la **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión, denominada “Tal Como Soy” y aprobada por la Junta de Gobierno**. Además, elaboró un plan de acción para los próximos años que pone el foco en las dimensiones de género, intergeneracional, colectivo LGTBI+ y discapacidad. Estas iniciativas recogen las sensibilidades y necesidades de la sociedad actual para una entidad más ágil, diversa e inclusiva, capaz de atraer y retener el mejor talento.

Asimismo, en el proceso de elaboración de la política y el plan de acción se creó un **grupo de trabajo, formado por empleados/as con perfiles y experiencias diferentes**, que aportaron su visión con el fin de responder a las inquietudes del negocio y los equipos.

PRINCIPALES COMPROMISOS “TAL COMO SOY”

Respetar la diversidad y proteger la igualdad de oportunidades, así como la no discriminación por cualquier circunstancia.

Entender que la diferencia, la identidad y singularidad de cada persona enriquece a los equipos, aportando puntos de vista, conocimientos, competencias, experiencias y valores distintos que mejoran la respuesta a las necesidades del mutualista.

Impulsar un ecosistema donde todas las personas se sientan incluidas y parte importante de la comunidad que conforma Mutualidad de la Abogacía.

Promover un estilo de liderazgo que abogue por la diversidad, equidad e inclusión.

Contribuir al impulso de una cultura DEI en el sector asegurador, jurídico y en la sociedad en su conjunto.

Cero tolerancia hacia cualquier forma de discriminación y falta de respeto por la dignidad de las personas.



43 MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

El **Plan de Igualdad** es la manifestación del compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. En el marco del plan, de manera complementaria, la entidad cuenta con un protocolo para la prevención y actuación en los casos de acoso.

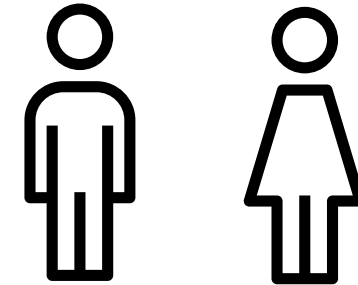
Con el objetivo de **impulsar el talento femenino**, en 2022 se ha puesto en marcha un proyecto para formar en liderazgo al 100% de las mujeres directivas de la Mutualidad. Asimismo, Mutualidad de la Abogacía tiene el compromiso de potenciar el papel de la mujer en el ámbito social. Con este fin, la compañía está adherida a *Women in a Legal World*, Red EWI y EJE&CON.

En lo que respecta a **la diversidad generacional**, en 2022 **más del 40% de las nuevas contrataciones fueron a personas mayores de 45 años**. La Mutualidad cuenta también con el Programa *Júnior Talent Program*, una iniciativa de desarrollo dirigida a perfiles júnior con una experiencia profesional limitada a través de la que se ha contado con 4 personas en 2022, todas ellas con remuneración y alta en la Seguridad Social.

Asimismo, en 2022 la compañía inició su participación en el **programa de FP Dual**, especializado en Seguros e impulsado por entidades del sector asegurador, como UNESPA. Los/as estudiantes de este programa realizan un curso escolar de prácticas en entidades aseguradoras.

En 2022, se realizó una campaña audiovisual en la plataforma de contenidos de la aseguradora **#TúDefinesTuFuturo** con conversaciones intergeneracionales sobre temas de interés para el ámbito de los/as jóvenes profesionales.

Mutualidad de la Abogacía colabora con Fundación Mutualidad Abogacía en la investigación y promoción de las sociedades intergeneracionales y en los retos que la nueva longevidad conlleva. Para la incorporación de un/a empleado/a con discapacidad en 2022, la compañía colaboró con la **Fundación Gil Gayarre**, organización que trabaja por la integración e igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad intelectual.



44%
hombres

56%
mujeres

Nº de nacionalidades

6

Equipo directivo
(Comité Ejecutivo)

50% 50%
hombres / mujeres

Contrataciones
por edad en 2022

20-35 años: 33,3%

36-45 años: 25%

>45 años: 41,7%

**Nuestra
diversidad
en cifras**

44 MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

En lo que respecta a la **accesibilidad, 4 de los edificios de la cartera de inmuebles de la entidad**, entre ellos Espacio Mutualidad, la nueva oficina de atención presencial, tienen el **certificado AIS**, que reconoce un alto grado de compromiso en materia de accesibilidad física, sensorial y cognitiva

En 2022, la compañía inauguró una **nueva oficina de atención presencial en Madrid, Espacio Mutualidad**. En su diseño se han tenido en cuenta las mejores prácticas de accesibilidad para facilitar la experiencia de las personas con discapacidad, tal y como se explica en el capítulo dedicado a los/as mutualistas.

Asimismo, según se desarrolla en el capítulo de **transformación digital**, en 2022 se ha trabajado en una nueva web, área de clientes y *app* que se lanzará en 2023 y para cuyo diseño en materia de accesibilidad se han seguido los criterios de conformidad A y AA que establece la norma WCAG 2.1 (*Web Content Accessibility Guidelines 2.1*).

Por su parte, Fundación Mutualidad Abogacía fomenta la adquisición de competencias financieras y de la cultura del ahorro entre personas con discapacidad intelectual a través de su **programa Laboratorio Ahorro y Consumo Responsable**.

En lo que respecta al compromiso de **concienciación y sensibilización tanto a nivel interno como externo**, en 2022, la compañía participó en el **Mes Europeo de la Diversidad y en el Día Internacional de la Mujer**, entre otros. Adicionalmente, a lo largo del año, se ha dado visibilidad externa a diferentes perfiles que representan el liderazgo femenino en la Mutualidad a través de ponencias y tribunas de opinión en medios y eventos de referencia.

En 2022, no se ha producido ningún incidente significativo relacionado con la discriminación.



3.2.4. Diálogo y experiencia del empleado/a

Para Mutualidad de la Abogacía, las **personas son esenciales a la hora de tomar cualquier decisión** y es necesario que se sientan atendidas y escuchadas. Para ello, la compañía cuenta con diferentes iniciativas, tales como **Sumas Compromiso**, herramienta que permite medir el compromiso, satisfacción y motivación de los/las empleados/as a través de encuestas semanales que, posteriormente, analiza el equipo directivo para establecer acciones de mejora. En 2022, el Índice de compromiso (*engagement*) del

empleado/a ha sido de 7,2 sobre 10 (7,1 en 2021).

Durante 2022, se ha medido por primera vez la experiencia del empleado/a a través del **barómetro liderado por IE Business School**, que ha obtenido un eNPS de 40 (nivel de satisfacción del empleado/a y fidelidad que tiene con la compañía) y un *company effort* de 7,8 (percepción del empleado/a de que la empresa se involucra en cuidar de su experiencia); cifras superiores a la media del resto de las 50 compañías

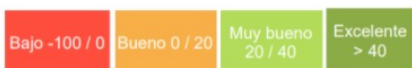
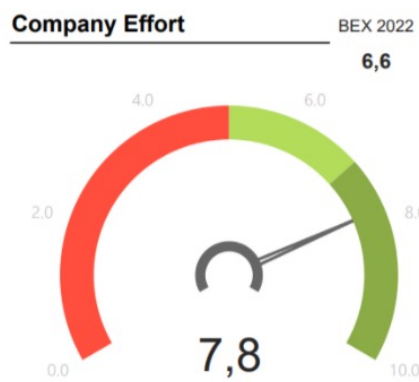
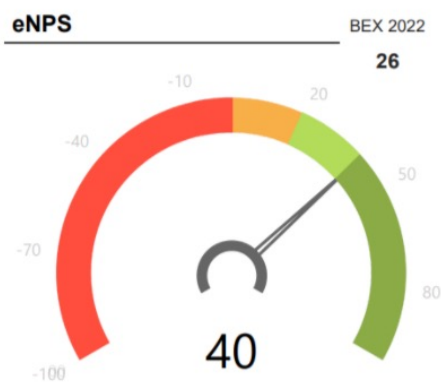
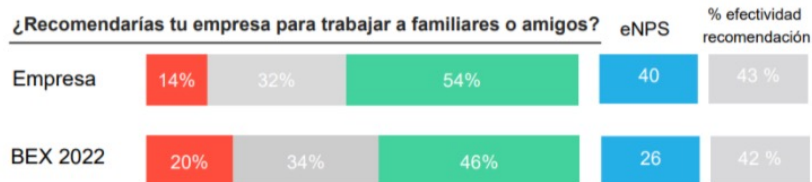
participantes en el barómetro (eNPS: 26 y *company effort*: 6,6).

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/as trabajadores/as. En materia sindical y de negociación colectiva, Mutualidad de la Abogacía se compromete a respetar rigurosamente las normas laborales, los derechos sindicales y la libertad de asociación y representación colectiva. La plantilla cuenta con una representación legal, el Comité de Empresa, que mantiene una relación fluida con la dirección, con la que acuerda aspectos relacionados con las condiciones laborales del personal.

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 optimizadas con respecto al Estatuto de los Trabajadores y al convenio sectorial de referencia.

Adicionalmente, la compañía incentiva la **transparencia y cercanía con sus empleados/as**. En este sentido, fomenta la comunicación continua a través de diferentes iniciativas tales como desayunos con la dirección, *focus group*, encuestas por temas puntuales o la intranet corporativa, entre otros. Durante el pasado año lanzó un nuevo portal del empleado/a, accesible a toda la plantilla, que incluye información de interés de una manera más cercana, transparente y digital. En él se puede encontrar información personal, contratos, retribución o avisos importantes, entre otros.

Mutualidad de la Abogacía dispone de un **convenio colectivo**, vigente hasta 2025, que mejora lo establecido



	2022	2021
% de empleados/as cubiertos por convenio colectivo.	100%	100%

3.2.5. Compensación y beneficios

La compañía ofrece a sus empleados/as un atractivo **paquete de beneficios y ventajas corporativas** cuya finalidad es fidelizar al empleado/a.

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

El **modelo de trabajo** se basa en la dirección **por objetivos**. Anualmente, se definen objetivos estratégicos y todos los/as empleados/as cuentan con objetivos fijados a principios de año. Este modelo influye en la composición del salario, con una parte de remuneración fija y otra variable. La remuneración fija incluye elementos garantizados, como el salario base y cualquier otra asignación retributiva fija, y tiene en cuenta la responsabilidad, las competencias o la experiencia del profesional. Por otra parte, la remuneración variable está vinculada a objetivos concretos y la recibe el 100% del equipo humano.

A la vez, la compañía ofrece beneficios y ventajas corporativas a toda la plantilla, entre los que destacan los siguientes:

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

El **sistema de retribución flexible** ofrece la posibilidad de sustituir parte de la remuneración fija dineraria por una retribución en especie, en vales de guardería, seguro médico o tarjeta de transporte.

La **intranet corporativa** recopila toda la información referente a compensación y beneficios de la entidad para que los/las empleados/as puedan consultar, en cualquier momento, información de su interés relativa a conceptos salariales, retribución flexible, beneficios sociales y política de remuneración variable del área comercial.

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. 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. No se realiza ningún trato diferencial por sexo en cuanto a la retribución de la jornada ordinaria.

En 2022, la Mutualidad **ha incrementado el sueldo de toda su plantilla**, aplicando el IPC interanual de 5,7% para garantizar el poder adquisitivo de su equipo humano, dentro de su compromiso por el empleo estable y de calidad.

Las **remuneraciones** por todos los conceptos al personal de dirección de la Mutualidad, considerando las dos personas con relación laboral específica de “alta dirección”, han ascendido a 436.650 €.

El modelo de trabajo se basa en la dirección por objetivos. Anualmente, se definen objetivos estratégicos y todos los/as empleados/as cuentan con objetivos fijados a principios de año.

3.2.6. Flexibilidad y conciliación

Como entidad social y responsable, la compañía se preocupa por organizar el tiempo de trabajo de los/as empleados/as de manera que puedan conciliar su vida personal, familiar y laboral. La compañía considera que las **nuevas formas de trabajo** que ofrecen las **nuevas tecnologías** deben estar al servicio de las personas y proporcionar autonomía y flexibilidad para lograr un equilibrio entre trabajo y vida personal.

En 2022, la Mutualidad ha puesto en marcha su modelo propio de trabajo flexible, **Plan Flex**, resultado de un proyecto de escucha y cocreación con los/as profesionales de la entidad. La confianza, la autogestión, la autorresponsabilidad y el bienestar son las principales palancas motoras de este plan.

El **Plan Flex incluye medidas de flexibilidad en torno al teletrabajo**, como la posibilidad de realizarlo un 40% de la jornada laboral, el establecimiento de un horario flexible para iniciar y finalizar la jornada, la limitación de las reuniones internas, el respeto por el tiempo de descanso y la recomendación de no enviar e-mails fuera del horario laboral, la posibilidad de ausentarse del puesto de trabajo por temas personales y recuperarlo a lo largo del año, así como el fomento de los llamados Encuentros Flex, que garantizan el compañerismo a través de encuentros corporativos presenciales.

El **lanzamiento del Plan Flex se ha reforzado con un programa de acompañamiento para empleados/as**.

Para ello, se ha trabajado alrededor de tres áreas cruciales para asegurar el éxito de las nuevas formas de trabajo y convertirlas en una herramienta de productividad. Estas áreas son el uso de nuevas herramientas digitales en entorno híbrido, la educación para una conexión digital saludable y el desarrollo de habilidades para los/as responsables de equipos. **El 100% de los/as empleados/as están adheridos al modelo de trabajo flexible.**

La compañía cuenta con otras medidas en el ámbito de la conciliación:

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

Adicionalmente, en 2022, se llevó a cabo una **remodelación de los espacios de trabajo** en las oficinas de la Mutualidad con el objetivo de adaptarlos a una nueva cultura que fomenta la colaboración, la agilidad y las nuevas formas de trabajar.

La jornada de trabajo y el horario están regulados en el convenio colectivo. En 2022, el **calendario laboral** incluyó **1.699 horas anuales**. Los/as empleados/as disfrutaron de 25 días de vacaciones, 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 los/as empleados/as, 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.

		2022	2021
% de empleados/as acogidos a medidas de conciliación.	Hombres	0%	0%
	Mujeres	7,6%	5%
	Total	4,2%	3%
Nº de personas que han disfrutado de permiso parental.	Hombres	1	2
	Mujeres	5	4
	Total	6	6
% de retorno al trabajo tras un permiso parental.	Hombres	100%	100%
	Mujeres	100%	100%
	Total	100%	100%

3.3. Mutualistas

Los/as mutualistas son la base y la razón de ser de Mutualidad de la Abogacía, y se sitúan en el centro de sus decisiones. Las propuestas de valor integral, la experiencia del cliente, el modelo de atención al mutualista *phygital* (que combina soluciones digitales y físicas), la concienciación para la mejora de la pensión futura, la ciberseguridad y la protección del mutualista son algunos de los compromisos adquiridos por la Mutualidad con respecto a este grupo de interés clave.

3.3.1. Innovación responsable

La sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) han abierto **nuevas oportunidades de innovación** para ofrecer productos y servicios que, además de ser rentables, generen un impacto positivo en las personas y en el entorno.

Así, en 2022, Mutualidad de la Abogacía ha seguido aportando **propuestas de valor integral dirigidas a sus diferentes perfiles de mutualistas**, con un foco puesto en el cuidado y desarrollo de las personas, fruto de un proyecto de escucha de la entidad para conocer sus necesidades. Su objetivo es seguir tangibilizando el propósito de mejorar la calidad de vida de los/as mutualistas, contribuyendo a una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva.

SOY JOVEN

En 2022, Mutualidad de la Abogacía lanzó esta iniciativa para a **portar valor en cada una de las etapas clave que viven los jóvenes**. Además de soluciones de ahorro y protección orientadas a sus necesidades, ofrece el acceso a una plataforma internacional de formación con contenidos sobre sostenibilidad, digitalización, salud y bienestar e innovación, entre muchos otros. Asimismo, la propuesta cuenta con la **herramienta Mi salud financiera** que permite tener una visión del estado de las finanzas de la persona, la capacidad de ahorro o el de los fondos dedicados a solventar imprevistos.

SOY AUTÓNOMO

También en 2022, la Mutualidad puso en marcha una propuesta de valor integral para acompañar a **profesionales del sector legal que decidan ejercer la abogacía por cuenta propia**. La compañía ofrece cuotas iniciales de 25 euros al mes a este colectivo en el sistema de previsión profesional, materiales y recursos formativos multiformatos o el acceso gratuito a una plataforma de espacios *coworking* y servicios exclusivos de banca *online*, entre otras ventajas. Con esta propuesta, Mutualidad de la Abogacía reitera su **compromiso con el talento y el emprendimiento en nuestro país**, dos factores a los que la entidad aseguradora presta especial atención.

SOY SENIOR

Consulta los
Compromisos
#SoySenior



La Mutualidad también cuenta con esta iniciativa diseñada para cuidar de la **salud financiera y del bienestar de las personas mayores de 65 años**. **Soy Senior**, lanzada en 2021, incorpora un servicio de acompañamiento en la dependencia, un programa de atención afectiva telefónica, a través de la colaboración con la ONG Grandes Amigos, y el acceso a ayudas para la autonomía personal y el bienestar. Además, todo el equipo humano de la Mutualidad ha sido formado en **Experto Senior**, cuyo objetivo es capacitar y sensibilizar sobre planificación financiera, estereotipos o las formas óptimas de dirigirse y relacionarse con el colectivo senior.

Compromisos #SoySenior. En 2022, la Mutualidad elaboró un documento que contempla los **8 compromisos** que adquiere la entidad con el objetivo de velar por los intereses y necesidades del colectivo senior. Apuesta por hacer partícipes a los/las mutualistas senior del diseño y desarrollo de las propuestas de valor; garantizar que los/las profesionales de la entidad tienen la capacidad necesaria para su correcta atención o prevenir el edadismo, entre otros aspectos.

#YOSÍAHORRO

Las nuevas tecnologías y la digitalización favorecen el desarrollo de nuevas soluciones para mejorar el bienestar financiero de las personas. En 2021, la compañía comenzó a ofrecer **#YoSíAhorro, una herramienta de micro-ahorro** que incorpora diversas dinámicas, como el ahorro por redondeo, la disposición de metas o la asignación de contribuciones periódicas. Asimismo, **fomenta el ahorro bajo técnicas que premian la constancia e incentivan la consecución de objetivos**.

3.3.2. Atención al mutualista

Los/as mutualistas tienen a su disposición diferentes departamentos destinados a **resolver sus dudas y realizar gestiones** relacionadas con los productos y servicios. A su vez, disponen de un Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado y un Defensor del Mutualista y Asegurado para plantear quejas o reclamaciones relativas a las operaciones y servicios de entidad. Los diferentes canales disponibles (atención presencial, web, *app*, teléfono, etc.) facilitan el contacto con la Mutualidad en todo momento. En este sentido, la compañía ha seguido avanzando en su **modelo de atención *phygital* que combina entornos físicos y digitales** para adecuarse a las necesidades de los distintos perfiles de mutualistas.

ATENCIÓN COMERCIAL

El Área Comercial de Mutualidad de la Abogacía, formada por el Servicio de Atención al Mutualista SAM (gestores/as presenciales Madrid, gestores/as telefónicos y gestores/as de *backoffice*) y el equipo de gestores/as territoriales, con el apoyo de administración comercial, tiene el objetivo de facilitar al mutualista toda la información necesaria sobre sus productos y servicios. También los acompaña en cuanto a documentación, procedimientos y trámites a seguir.

Durante 2022, la Mutualidad reforzó su presencia por todo el país con una **ampliación del equipo de gestores/as territoriales**, consolidando la red de atención presencial, lo que permite ofrecer un servicio más adecuado para quienes prefieren una atención fuera de los entornos digitales.

Una labor importante del Área Comercial es **apoyar a los/las mutualistas en la gestión de sus ahorros y en la planificación de sus planes de previsión**, con el objetivo de que mejoren su pensión futura, su bienestar financiero y su calidad de vida. Por ello, en 2022, activó una iniciativa enfocada a orientar a todos/as sus mutualistas alternativos, mediante una revisión de su situación financiera e información sobre la pensión esperada. Gracias a esta iniciativa más de 1.800 mutualistas alternativos han mejorado su pensión esperada.

En cuanto a la **atención telefónica**, y para mejorar la experiencia del cliente, la Mutualidad puso en marcha la opción *call me back*, que permite devolver la llamada al mutualista, evitando los tiempos de espera. Asimismo, otro de los hitos del año y en consonancia con los compromisos de la compañía con el colectivo senior, ha sido la atención telefónica prioritaria a los/as mutualistas mayores de 65 años.

La **medición de esta mejora continua** cuenta con indicadores de calidad individuales y grupales que han permitido establecer planes de acción *ad-hoc*, 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.

El **100% del equipo del Área Comercial ha seguido recibiendo formación continua y certificada en 2022**, cumpliendo, además, con lo establecido en la normativa de Distribución de Seguros. Se han realizado sesiones para formar sobre las necesidades específicas en la gestión del colectivo senior y el equipo ha participado activamente en formaciones en Colegios de Abogados y en los Másteres de Acceso a la Abogacía sobre previsión social y cultura del ahorro.

Nº de llamadas gestionadas

126.124

Nº de atenciones presenciales de los/as gestores/as territoriales

4.631



QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las quejas y reclamaciones de los/as 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.

Con carácter previo a la interposición de una queja o reclamación, el/la mutualista puede dirigir sus consultas y/o solicitar la subsanación de incidencias al Servicio de Información al Mutualista (SIM). Este servicio se encarga de proporcionar información y documentación al cliente, así como de solucionar incidencias de índole operativa/administrativa.

El proceso de gestión y resolución de las reclamaciones de los/las 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.

En este sentido, los/as mutualistas y asegurados/as, así como otros/as usuarios/as, 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, igualmente competente para atender y resolver quejas y reclamaciones relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos de los/as clientes, siempre y cuando no deriven de los acuerdos sobre prestaciones, salvo que tengan en cuenta patologías preexistentes o conflictos sucesorios. Esta figura 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.

Las decisiones del Departamento de Reclamaciones y del Defensor del Mutualista favorables al reclamante son vinculantes para la Mutualidad o entidad de su Grupo.

En cumplimiento del Reglamento para la Defensa del Mutualista y Asegurado, y en aplicación de los principios de transparencia y protección de los/as 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.

Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado:

En 2022, el Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado ha resuelto un total de 108 expedientes (109 en 2021), siendo el plazo medio de resolución de 26,28 días, por debajo del plazo legal establecido (30 días).

De estos expedientes:

Favorable al cliente: 22,2%
Favorable a la compañía: 44,5%
Otros (inadmisión, etc.): 33,3%

Por tipología:

- Prestaciones por Incapacidad Temporal Profesional: 45,4%
- Prestaciones por Incapacidad Permanente: 21,3%
- Prestaciones seguro de salud: 8,3%
- Liquidación saldo acumulado: 4,6%
- Otros: 20,3%

Defensor del Mutualista y Asegurado:

En 2022, el Defensor del Mutualista y Asegurado tramitó 70 expedientes (47 en 2021), en un tiempo medio 14,9 días, por debajo del plazo legal establecido (30 días).

De estos expedientes:

Favorable al cliente: 38,6%
Favorable a la compañía: 30%
Otros (inadmisión, etc.): 31,4%

Por tipología:

- Prestaciones por Incapacidad Temporal Profesional: 27,1%
- Prestaciones por Incapacidad Permanente: 5,7%
- Contratación o ampliación de coberturas de riesgo: 22,9%
- Cobro y pagos: 17,1%
- Cuestiones administrativas: 14,3%
- Seguro de asistencia sanitaria: 4,3%
- Otros: 8,6%

3.3.3. Calidad y experiencia del mutualista

Para Mutualidad de la Abogacía la **calidad, satisfacción y experiencia del mutualista son factores clave** para la mejora continua de la atención, los productos y los servicios que la entidad ofrece a sus mutualistas.

Con este fin, en 2022, se llevó a cabo un **diagnóstico de experiencia del cliente**, un proyecto estratégico de escucha para detectar puntos de mejora en los diferentes momentos en los que el/la mutualista se relaciona con la compañía.

Para fomentar la cultura de la experiencia del cliente en la organización, se lanzó el **proyecto Moodtualismo** para concienciar al equipo humano sobre la importancia de la empatía con el/la mutualista para mejorar la satisfacción. En este sentido, se ha fomentado que todos los/as empleados/as y equipo directivo tenga, al menos, un contacto directo con el/la mutualista. A cierre de 2022, el 80% de la plantilla ha pasado por este programa y se han creado 10 foros de intercambio de ideas y propuesta de mejoras.

Dentro de la apuesta de la aseguradora por la atención que combine canales *online* con la atención física, se ha desarrollado un **modelo de experiencia del cliente en atención presencial y**

se ha continuado mejorando el canal digital para garantizar la calidad y buena experiencia del mutualista en ambos entornos.

En 2022 se ha continuado con la **recogida de feedback de mutualistas** a través de las encuestas relacionales y transaccionales tras las interacciones del cliente con el Área de Operaciones y el Área Comercial y se ha ampliado la medición a la interacción de los canales digitales. En este sentido, se ha continuado trabajando con la metodología NPS® (Net Promoter Score).

Adicionalmente, se **han rediseñado nuevas comunicaciones para los/as mutualistas** en las nuevas contrataciones y modificaciones de pólizas, con el objetivo de mejorar la transparencia y comprensión de la información facilitada.

En 2022, la Mutualidad inauguró una **nueva oficina de atención presencial en Madrid, Espacio Mutualidad**, cuyo diseño se ha basado en las necesidades de los/as mutualistas y de los/as gestores/as de atención presencial. Asimismo, se han tenido en cuenta las mejores prácticas de accesibilidad para facilitar la experiencia de los/as mutualistas con discapacidad. En este

sentido, la oficina incorpora bucle magnético, que mejora la atención al cliente de las personas con audífonos e implantes auditivos. Se han tenido en cuenta las discapacidades temporales o permanentes que pueden tener algunos/as mutualistas, con la inclusión de mostradores a distintas alturas para los usuarios en silla de ruedas, rótulos de gran tamaño para personas con visibilidad reducida y elementos adaptados en todas las instalaciones para facilitar el tránsito. Gracias a ello, Espacio Mutualidad ha logrado el certificado AIS, que reconoce el compromiso en materia de accesibilidad.

Por otra parte, **Mutualidad de la Abogacía renovó en 2022 la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el Servicio de Atención Telefónica, emitida por AENOR**. La Mutualidad dispone también de una Política de Calidad, pública para los grupos de interés en la web corporativa, que establece el compromiso de la compañía en la satisfacción de las expectativas de los/as mutualistas, así como en la mejora de la cultura de gestión de procesos que permita optimizar el rendimiento de la aseguradora.

Grado de recomendación del mutualista en 2022 según NPS®

40,6
(35,6 en 2021)

3.3.4. Protección del mutualista

La Mutualidad mantiene un firme compromiso acerca de las cuestiones materiales relacionadas con sus mutualistas y resto de grupos de interés. Adquiere especial relevancia la ciberseguridad, la protección de datos personales y el respeto por los derechos del consumidor, así como la transparencia en la comercialización de productos y servicios.

PROTECCIÓN DE DATOS

La Mutualidad, en cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y de la Ley Orgánica 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, cumpliendo sus obligaciones como responsable del tratamiento de datos. Los/as empleados/as, con independencia de

sus responsabilidades, están obligados periódicamente a realizar un curso en materia de privacidad y protección de datos.

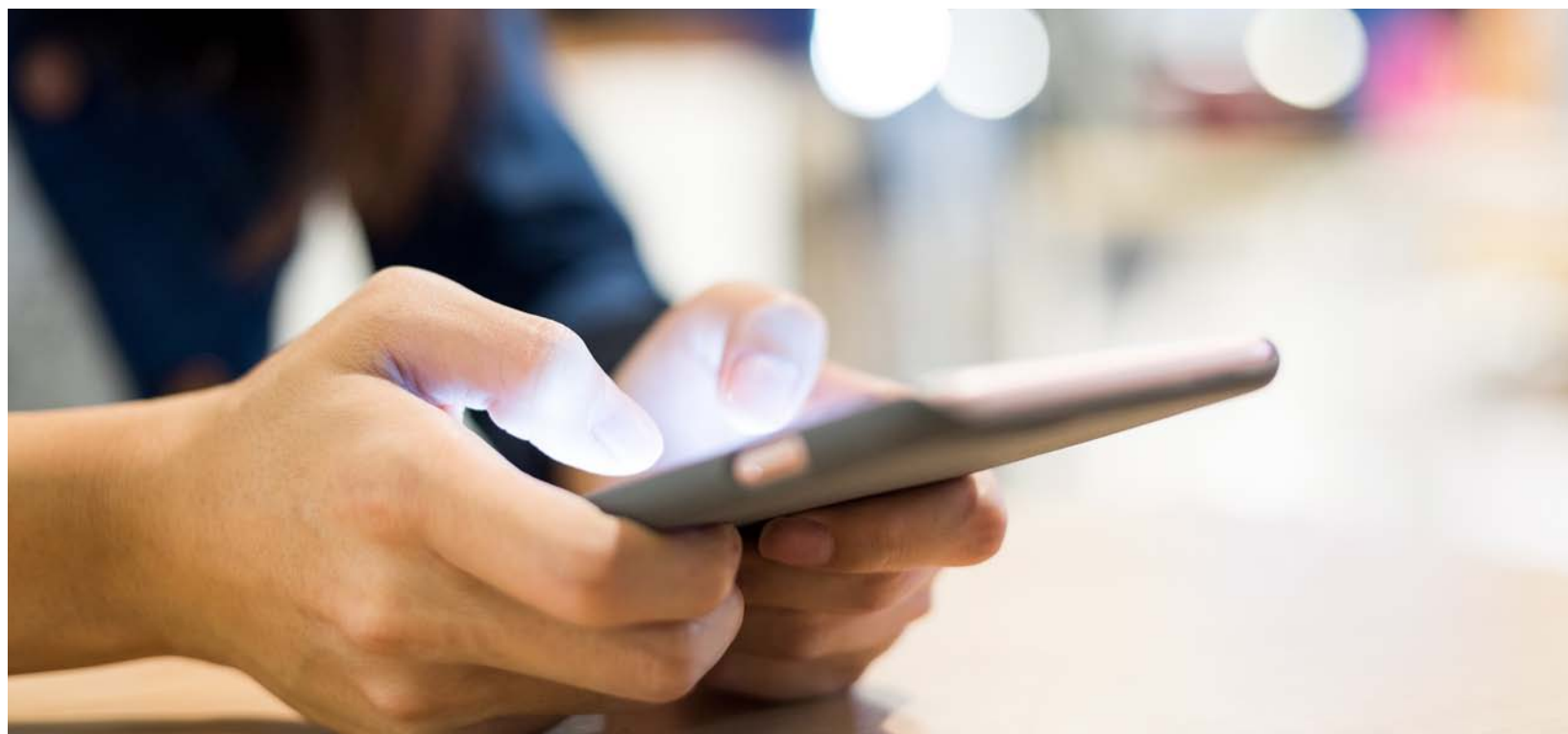
La **Junta de Gobierno de la Mutualidad** ha nombrado a un **Delegado de Protección de Datos externo**, que ha sido comunicado a la Agencia Española de Protección de Datos. El Delegado de Protección de Datos se encarga de supervisar y monitorizar de forma continua y con total independencia el cumplimiento de la normativa de

protección de datos por parte de la Mutualidad.

En 2022 la Mutualidad volvió a impartir una **formación a todo el equipo humano sobre esta materia**. Asimismo, la Mutualidad actualizó su Política de Privacidad que fue comunicada a todos/as los/as mutualistas.

La entidad no recibió en 2022 ninguna sanción por infracciones relacionadas con la protección y privacidad de datos.

En 2022 la Mutualidad volvió a impartir una formación a todo el equipo humano sobre protección de datos.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La sociedad está cada vez más digitalizada y el avance de las nuevas tecnologías brinda nuevas formas de trabajar, de comunicarse y de tomar decisiones basadas en el dato. Esta situación hace que la protección de la información tenga una mayor relevancia, con el fin de garantizar su integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Mutualidad de la Abogacía es plenamente consciente del papel clave de la ciberseguridad para garantizar la confianza de mutualistas y colaboradores en el proceso de digitalización que está llevando a cabo. Con este fin, se ha trabajado a lo largo del año poniendo el foco en diferentes iniciativas y avanzando en el Plan Director de Ciberseguridad.

Protección y monitorización de los sistemas. Con el objetivo de mejorar la fiabilidad y estabilidad del sistema, así como su capacidad de proporcionar los servicios para los que ha sido preparado, identificando lo que sucede en cada instante.

Valoración continua del riesgo de ciberseguridad. Identificando los riesgos de ciberseguridad, sus fuentes y cómo mitigarlos a un nivel aceptable de riesgo. Esta valoración se realiza tanto en acuerdos a los que se ha llegado con proveedores como en implantaciones que se han ido realizando.

Concienciación de la plantilla. Centrada en el aprendizaje y formación constante de las personas que trabajan en la Mutualidad y en su entrenamiento frente a vulnerabilidades. En 2022, se han

lanzado campañas de sensibilización durante el Día Internacional de la Privacidad de la Información o sobre el *phishing*.

En 2022, se activó una **herramienta de píldoras formativas** en la que se proporciona a los/as empleados/as información sobre distintos temas relacionados con la organización, la seguridad de la información o la concienciación, entre otras cuestiones. Adicionalmente, esta herramienta permite conocer a los/as empleados/as si sus e-mails corporativos o contraseñas han sido afectados por alguna brecha de seguridad. El 97% de la plantilla ha realizado ejercicios de concienciación sobre seguridad de la información durante el ejercicio.

Cuerpo normativo de seguridad. Define la línea base de seguridad en los proyectos, actividades y externalizaciones que se realizan dentro de la Mutualidad, alineándolos con los requerimientos de las leyes y normativas aplicables.

Modelo de gobierno operativo de respuesta de seguridad. Consiste en la definición de un marco para el gobierno, gestión, seguimiento y comunicación de incidentes de seguridad en la compañía, identificando los principales roles involucrados en la gestión y clasificándolos para obtener un flujo de actuación y comunicación, tanto interno como externo.

Mutualidad de la Abogacía es plenamente consciente del papel clave de la ciberseguridad para garantizar la confianza de mutualistas y colaboradores en el proceso de digitalización que está llevando a cabo.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y TRANSPARENCIA

La Mutualidad establece criterios y procedimientos para garantizar que los productos que diseña y comercializa son adecuados para los objetivos, necesidades y características de sus mutualistas.

La **Política de Gobernanza de Productos** marca las directrices generales que guían el diseño, control, revisión y distribución de los productos de la aseguradora. En 2022, esta política ha sido revisada para adaptarla a los nuevos requerimientos normativos en lo que respecta a la **integración de los factores, los riesgos y las preferencias de sostenibilidad** en los requisitos de control y gobernanza de los productos aseguradores, así como en las normas de conducta y de asesoramiento en materia de inversión relativas a los productos de inversión basados en seguros. En este sentido, se ha contemplado en los procesos de gobernanza de productos los factores de sostenibilidad y objetivos relacionados con la sostenibilidad.

La **transparencia informativa** es clave en la relación con los/as mutualistas. Para mitigar cualquier riesgo de venta inadecuada, existen procesos internos que controlan la información dirigida a los/as mutualistas actuales o potenciales.

La entidad garantiza el cumplimiento de la normativa relativa a la información

previa a la contratación de sus productos e informa al cliente del indicador y alertas concernientes al producto de forma previa a la contratación, garantizando un adecuado nivel de protección al potencial mutualista.

Conforme a lo establecido en el Reglamento de Divulgación de información relativa a la sostenibilidad de los servicios financieros, la Mutualidad ha publicado en su página web información sobre su Política de Integración de los riesgos de sostenibilidad en su proceso de toma de decisiones de inversión. El acceso a esta información ayuda a los/las 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.

Para la Mutualidad es fundamental que los/las mutualistas cuenten con **información transparente que permita tomar decisiones en la planificación de la pensión futura**. Para ello, tomando como referencia la iniciativa legislativa de informar sobre la pensión esperada, incluye, desde el año 2018, en el informe trimestral que reciben los/as mutualistas la pensión individual esperada y agregada de los diferentes sistemas de ahorro-jubilación incluidos en el Plan Universal. De este modo, los/las mutualistas disponen de una herramienta para planificar de forma adecuada su jubilación, ya que permite conocer el ahorro privado estimado y valorar si es o no suficiente para cubrir o complementar sus ingresos en esta etapa vital.

Adicionalmente, en 2022 la Mutualidad elaboró y publicó en su web su Decálogo de Prácticas de Comunicación y Marketing Responsable, un compromiso de la entidad con mutualistas o mutualistas potenciales en el momento de proporcionar información comercial o contenidos destinados a promocionar la compañía o sus productos y servicios.

En 2022, la Mutualidad no ha tenido ningún incidente significativo en materia de derechos del consumidor.

Para la Mutualidad es fundamental que los/las mutualistas cuenten con información transparente que permita tomar decisiones en la planificación de la pensión futura.

3.4. Proveedores y colaboradores

La **Política de Relaciones con Proveedores** es el marco de referencia con el que cuenta la Mutualidad para la selección y contratación de proveedores, y está disposición del público en su web corporativa. Esta política establece un sistema de evaluación de proveedores articulado en tres fases que incluyen el proceso de nueva contratación, la renovación o ampliación del contrato y la reevaluación de proveedores. Gracias a ello, se garantiza la evaluación de la necesidad de contratación y la imparcialidad en la elección del prestador de servicios.

Por otro lado, 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 y con los 10 Principios del Pacto Mundial**, basados en derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción, 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**.

También se valora el riesgo de seguridad y ciberseguridad que puede tener la contratación de estos servicios, mediante la cumplimentación de un cuestionario de evaluación de terceros. Además, dentro de los contratos se han incluido cláusulas orientadas a la seguridad de la información del servicio prestado.

La contratación de proveedores de la Mutualidad genera empleo indirecto en España. **En 2022, 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 2022 auditorías a proveedores en cuestiones no financieras.

PREMIO SOSTENIBILIDAD PROVEEDORES Y PARTNERS

En 2022, la Mutualidad organizó el I Premio Sostenibilidad Proveedores y *Partners* para reconocer el compromiso con la sostenibilidad de sus colaboradores. Su objetivo es impulsar y fortalecer el vínculo de la red de proveedores y colaboradores de la entidad con sus objetivos y valores corporativos.

En esta primera edición, participaron un total de 18 candidaturas que fueron presentadas por los equipos internos de la aseguradora. Un jurado, formado por el Comité Ejecutivo de Mutualidad de la Abogacía, la directora general de Fundación Mutualidad Abogacía y el director general de Avanza Previsión eligió a los 3 ganadores de esta edición.



3.5. Transformación digital

La transformación digital de la Mutualidad es una **prioridad transversal para todas las líneas estratégicas** que, además, impacta en sus grupos de interés, mejorando y facilitando la relación con la entidad. Durante 2022, la aseguradora ha seguido avanzando en su Plan Director de Tecnología.

Este proceso se asienta sobre pilares como la omnicanalidad, que permite a los/las mutualistas **relacionarse con la compañía a través de cualquier canal**; los nuevos servicios digitales, para cubrir nuevas necesidades del entorno; la mejora de la eficiencia, incorporando nuevas herramientas tecnológicas; y el análisis del ecosistema tecnológico desde una perspectiva de arquitectura empresarial.

En 2022, se ha trabajado en la eliminación de tecnología obsoleta, se han desarrollado normas y nuevas medidas de seguridad y se han realizado análisis exhaustivos tanto del core asegurador como de la infraestructura data. La **integración de infraestructura tecnológica es un hito relevante** que va a permitir una mejor y más eficaz gestión de los sistemas de producción de la compañía.

A su vez, se ha creado un **centro de excelencia de automatización**

que ha permitido conocer al detalle aquellos procesos y tareas que son automatizables, con el fin de mejorar la eficiencia de procesos e implantar controles operativos. Asimismo, se ha continuado con la incorporación de tecnología *cloud* allí donde aporta un valor adicional.

En materia de **servicios digitales**, se ha ampliado el alcance de la firma digital y se ha lanzado un simulador de prestaciones que permite a los/as mutualistas realizar una simulación de cobro de sus ahorros. También se ha optimizado la información y proceso de *onboarding* de #YoSíAhorro, el servicio de microahorro de la compañía. En 2022, Alma, el asistente en línea de la Mutualidad, fue reconocida como una de las 100 mejores ideas de Actualidad Económica.

Todas estas mejoras han conseguido que, en 2022, **el negocio (primas) de canales digitales sobre el total del negocio generado** haya sido del 18,2 % (+15,3% respecto a 2021). Las operaciones en canales digitales, sobre las del total de negocio, han sido del 32,1% (+17,5% respecto a 2021).

A lo largo del año se ha estado trabajando también en el **rediseño de la web, área de clientes y app, un** proyecto

que saldrá en producción en 2023. La nueva web incorpora mejores prácticas en experiencia de usuario, transparencia y búsqueda de información, así como en accesibilidad, según criterios de conformidad A y AA que establece la norma WCAG 2.1 (*Web Content Accessibility Guidelines 2.1*). Todos estos puntos de mejora fueron detectados en una auditoría realizada en los canales digitales en 2021.

Para potenciar la **comunicación y diálogo** con los Colegios de Abogados, grupo de interés clave, se ha creado un portal específico

que responde a las necesidades y sugerencias que estos plantean a través de distintas dinámicas de escucha. Su objetivo es atender a sus necesidades de información diaria y crear un espacio de intercambio entre los colegios y la Mutualidad.

Adicionalmente, en 2022 se marcaron las **nuevas directrices y líneas estratégicas en materia de transformación digital**, en el marco de la elaboración del nuevo Plan Estratégico 2023-2027.

