

## 5.2. Empleados/as.

El **área de Personas y Transformación** de Mutuality se posiciona como el partner estratégico de negocio para, a través de sus personas, promover el propósito de Mutuality: mejorar la calidad de vida de los/as mutualistas, contribuyendo a una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva.

En 2023, en un entorno en constante cambio y volatilidad, la estrategia del área de Personas y Transformación de Mutuality se ha enfocado en **la experiencia del empleado/a, en el avance de la compañía en diversidad, equidad e inclusión y en un nuevo modelo propio de liderazgo**, cocreado entre los diferentes equipos e inspirado en los valores y cultura organizativa.

Asimismo, se ha trabajado en una **nueva formulación de objetivos que contribuye en mayor medida a los fines estratégicos de la compañía**, a la vez que incide en la forma de alcanzar dichos objetivos, promoviendo una cultura basada en la autorresponsabilidad, la colaboración y la empatía.

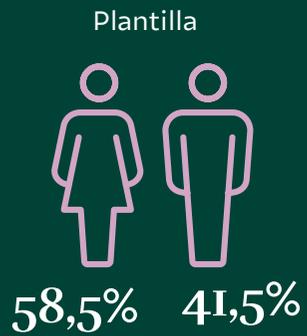
La **comunicación interna y las nuevas herramientas digitales de diálogo con el/la empleado/a** han adquirido una especial importancia. Su objetivo es conseguir que las prioridades del nuevo Plan Estratégico 2023-2027, así como los cambios y acontecimientos externos relevantes, se comuniquen directamente a los/as profesionales de Mutuality, garantizando en todo el momento la transparencia.

Gracias a todo ello, se ha seguido impulsando la **transformación cultural de la compañía, evolucionando hacia una organización más enfocada en objetivos y con un modelo de trabajo que valora la diversidad y el bienestar**. Mutuality mantiene la cercanía y la confianza que han caracterizado las relaciones de la entidad con sus empleados/as, aspectos que forman parte del ADN de su gestión de personas y constituye uno de sus principales distintivos.

En 2023, Mutuality ha sido reconocida, por cuarto año consecutivo, como **una de las cien mejores empresas para trabajar en España, según el ranking de Actualidad Económica**.



## Datos globales de la plantilla 2023.



## 5.2.1. Formación y desarrollo.

La estrategia de gestión de personas de Mutualidad fomenta que sus profesionales contribuyan al éxito de la compañía, desde su ámbito de responsabilidad, promoviendo la curiosidad, la responsabilidad individual y el aprendizaje continuo.

En 2023, Mutualidad ha implementado **programas de desarrollo** para sus directivos/as e iniciativas para estimular la innovación y el intraemprendimiento y ha apostado por promover la movilidad interna.

Un **13% de las posiciones abiertas se cubrieron mediante promociones de candidatos/as internos** gracias a la iniciativa CRECES Mutualidad, cuya finalidad es generar oportunidades de carrera dentro de la entidad, consiguiendo un equilibrio entre la promoción interna y la atracción del talento externa. Las posiciones y los requisitos se publican internamente para todos los/as empleados/as, antes de iniciar la búsqueda externa.

En lo que respecta a la promoción de la cultura de la innovación y el emprendimiento, Mutualidad desarrolló **Espacio Big Bang, un programa de inmersión de intraemprendimiento de doce semanas** en el que participaron un grupo de empleados/as.

También celebró **#InnoFest2023, la I Semana de la Innovación de Mutualidad**, un espacio para aprender y compartir conocimiento en torno a la innovación que contó con charlas inspiradoras, talleres, inmersiones y mesas redondas.

El **programa Tandem**, orientado a potenciar la capacidad de innovación y abordar los desafíos organizacionales en la experiencia del mutualista, involucró a empleados/as, respaldados por expertos/as, quienes generaron ideas y soluciones innovadoras para mejorar la relación con los/as mutualistas.

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**. Así, pueden desempeñar con éxito sus funciones, alcanzar sus objetivos y desarrollarse profesionalmente para abordar nuevos retos.

El **programa formativo Sumas Talento** permite que las personas elijan libremente sus itinerarios formativos, convirtiéndolas así en protagonistas de su propio desarrollo (accountability) y fomentando la necesidad del aprendizaje continuo (lifelong learning).

→ En 2023, Mutualidad ha implementado programas de desarrollo para sus directivos/as e iniciativas para estimular la innovación y el intraemprendimiento y ha apostado por promover la movilidad interna.



Los/as profesionales también tienen acceso a **herramientas de desarrollo y formación en habilidades técnicas**, creadas en colaboración con centros de formación de referencia.

Durante 2023, los empleados/as contaron con el **test de autoconocimiento DISC**, el cual permite identificar estilos comportamentales, entender mejor las áreas de desarrollo que cada persona debe explorar e interactuar con las personas del entorno.

Todo el equipo humano puede utilizar también **ODILO, un ecosistema de formación ilimitado para crear experiencias de aprendizaje personalizadas** sobre temáticas muy diversas y de gran actualidad. De manera específica, el equipo comercial recibe formación en Distribución de Seguros Nivel 2, esencial para su desarrollo competencial.

En 2023, se batió un **récord en la compañía en lo que respecta a horas de formación a la plantilla, con más de 13.000 horas.**

	2023	2022
% de personas que han recibido formación.	100%	100%
N.º de horas de formación.	13.473	6.205
N.º de horas de formación/empleado/a.	84,7	38,8

La diferencia en el número de horas de formación entre 2022 y 2023 corresponde a que se han realizado más acciones formativas especializadas de un elevado número de horas.

Mutualidad cuenta con el **programa de onboarding Sumas Mutualidad**. Su objetivo es hacer más fácil y enriquecedora la integración de nuevos empleados/as. Esta iniciativa se desarrolla en formato experiencial y combina información del negocio, vivencia de los valores de Mutualidad, así como una reflexión sobre la contribución individual al propósito de la entidad. También, en 2023, se sumaron a este programa personas que ya estaban en el equipo de Mutualidad antes del 2019, debido a su interés en participar.

Cada empleado/a recibe evaluación de desempeño mediante conversaciones regulares con su responsable a lo largo del año. Estas conversaciones facilitan la reflexión conjunta sobre su contribución al proyecto de Mutualidad. En 2023, se evaluó al 100% de la plantilla.





## 5.2.2. Salud y bienestar.

Durante 2023, el área de Personas y Transformación ha continuado trabajando en la creación de entornos de trabajo seguros y en la formación y divulgación de hábitos de vida saludables entre la plantilla.

La aseguradora ha seguido desarrollando el **programa de salud integral Suma Salud, Suma Bienestar, basado en la doctrina de la psicología positiva y, en particular, en el modelo PERMA+V**. Esta doctrina considera el bienestar de las personas como una cuestión estratégica para lograr el desarrollo y el crecimiento, tanto a nivel organizacional como personal.

Mutualidad implementó en 2023 una iniciativa de bienestar centrada en la **gestión del estrés mediante técnicas de respiración**, dirigido especialmente a aquellos colectivos que se enfrentan a situaciones difíciles en su día a día, debido a la naturaleza de su trabajo.

Asimismo, cuenta con **recursos formativos sobre salud y bienestar** que pone a disposición de la plantilla a través de la intranet corporativa. Estos cursos cubren aspectos tales como la felicidad y el pensamiento positivo, la gestión corporal, el estrés y el descanso, entre otros. Para promover la vida activa entre los/as empleados/as, Mutualidad volvió a participar en la Carrera de las Empresas 2023.

**El 100% de la plantilla ha recibido durante 2023 formación sobre salud y bienestar.**

### Prevención de riesgos laborales.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales y el Plan de Evaluación dan respuesta a los principales riesgos inherentes a la actividad laboral de la aseguradora. En general, son aquellos relacionados con la utilización de pantallas de visualización de datos y con el entorno de oficinas (golpes, caídas, etc.).

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, indicador tumoral de cáncer de próstata.

Se llevan a cabo **formaciones a todas las incorporaciones en prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo**. Mutualidad ha nombrado un Comité de Seguridad y Salud, un 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 compuesto por tres delegados/as de prevención, miembros de la representación legal de los trabajadores, y tres representantes designados por la empresa.

Esto permite mantener un **índice bajo de siniestralidad por accidente laboral, que, en 2023, ha sido del 0%**.



### 5.2.3. Diversidad, equidad e inclusión.

Mutualidad cuenta con una **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión, llamada "Tal Como Soy"** y aprobada por la Junta de Gobierno en 2022. Este documento establece las directrices y compromisos de la compañía en este ámbito, centrándose en aspectos de género, edad, diversidad LGTBI+ y discapacidad.

El **Código Ético y de Conducta y la Política de Derechos Humanos** incorporan el respeto de la compañía por la equidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades para todos los empleados/as.

Adicionalmente, la diversidad, equidad e inclusión es una de las áreas de acción del **Plan de Sostenibilidad 2023-2027**.

Para impulsar la concienciación sobre la riqueza de contar con equipos diversos y que se sientan incluidos, en 2023, se han desarrollado diversas **acciones formativas y de sensibilización. Se realizó el taller Liderazgo Inclusivo** en el que las personas responsables de equipo se formaron en diversidad e inclusión como herramienta de gestión de sus equipos.

Además, todos los/as empleados/as de Mutualidad recibieron una **formación sobre sesgos inconscientes y cómo gestionarlos**. Esta formación se ha incluido en el proceso de onboarding para todas las nuevas incorporaciones.

Gracias a este **compromiso con la diversidad**, en 2023, la compañía ha mejorado su ratio de mujeres en puestos de dirección (del 37% al 45%), el 20% de las contrataciones ha sido a mayores de 45 años y cuenta con siete nacionalidades diferentes en una plantilla de menos de 200 personas.

En 2023, no se ha producido ningún incidente significativo relacionado con la discriminación.



## Principales compromisos en diversidad, equidad e inclusión de Mutualidad.

---



- 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, 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.



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



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



- **Cero tolerancias hacia cualquier forma de discriminación** y falta de respeto por la dignidad de las personas.

## Compromiso con la discapacidad y accesibilidad.

La compañía colabora con entidades como **Fundación Capacis o Fundación Gil Gayarre para contratar a personas con discapacidad cognitiva.**

En lo que respecta al compromiso de concienciación y sensibilización de la plantilla en discapacidad, en 2023, Mutualidad desarrolló, junto a Fundación Mutualidad, **acciones de voluntariado corporativo sobre educación financiera y consumo sostenible para jóvenes con discapacidad intelectual.**

Adicionalmente, Fundación Mutualidad fomenta la **adquisición de competencias financieras y de la cultura de la sostenibilidad** entre personas con discapacidad a través de su programa Laboratorio Ahorro y Consumo Responsable, tal y como se explica en el capítulo de Fundación de esta memoria.

En cuanto a la **accesibilidad, cinco de los edificios de la cartera de inmuebles de la entidad**, entre ellos Espacio Mutualidad, la oficina de atención presencial al mutualista, **tienen el certificado AIS que reconoce un alto grado de compromiso en materia de accesibilidad física, sensorial y cognitiva.**

Espacio Mutualidad, entre otras buenas prácticas de accesibilidad, cuenta con **bucle magnético**, que mejora la atención al cliente de las personas con audífonos e implantes auditivos. Además, el espacio se ha diseñado para facilitar la movilidad, con mostradores a diferentes alturas para usuarios/as en silla de ruedas, rótulos de gran tamaño para personas con visión reducida y elementos adaptados en todas las instalaciones para facilitar el tránsito.

Asimismo, según se desarrolla en el capítulo de transformación digital, la **nueva web de Mutualidad ha sido diseñada siguiendo criterios de accesibilidad**, de conformidad A y AA, que establece la norma WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1).

## Compromiso con la igualdad de género.

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 prevenir y actuar en los casos de acoso.**

Para fortalecer este compromiso de Mutualidad con el papel de la mujer en el ámbito laboral, la aseguradora está adherida a iniciativas como **Women in a Legal World, Red EWI y EJE&CON.**

En 2023, todas las **mujeres directivas participaron en un programa de formación de desarrollo femenino** donde se reflexionó y se tomó conciencia sobre las barreras profesionales derivadas del género y sobre la importancia de tener referentes femeninos que inspiren a las nuevas generaciones de talento.

Los **sesgos de género**, basados en estereotipos socioculturales, siguen siendo barreras por derribar en el camino hacia la igualdad de hombres y mujeres, en general, y en los entornos laborales, en particular. En 2023, se han vuelto a desarrollar **iniciativas de sensibilización a la plantilla** en este sentido.

Además, se ha continuado impulsando un **plan de visibilidad externa** a diferentes perfiles que representan el liderazgo femenino en Mutualidad a través de ponencias y tribunas de opinión en medios y eventos de referencia.

En 2023, la compañía ha mejorado su ratio de mujeres en puestos de dirección (del 37% al 45%).

## Compromiso con las diferentes generaciones.

Para promover el acceso del colectivo joven al mercado laboral, la compañía participó, por segundo año, en el **programa de FP Dual**, especializado en seguros e impulsado por entidades del sector, como UNESPA. Así, contó con tres estudiantes de este programa, que compaginaron sus prácticas laborales con formación.

Mutualidad cuenta también con **Júnior Talent Program**, una iniciativa de desarrollo dirigida a perfiles con una experiencia profesional limitada a través de la que se ha contado con dos personas en 2023, ambas con remuneración y alta en la Seguridad Social.

La compañía promueve la **contratación de personas de diferentes generaciones**. En este sentido, en 2023, los profesionales mayores de 45 años supusieron casi el 20% de las nuevas contrataciones en Mutualidad.

Todas las nuevas incorporaciones reciben la **formación Experto Mundo Sénior**, cuyo objetivo es capacitar y sensibilizar sobre planificación financiera, estereotipos o las formas óptimas de dirigirse y relacionarse con el colectivo senior.

Además, Mutualidad y su fundación **colaboran y contribuyen en la investigación y búsqueda de soluciones para el reto de la nueva longevidad, el envejecimiento y las sociedades intergeneracionales**, como se detalla en el capítulo de Sociedad.

## Compromiso con el colectivo LGTBIQ+.

Mutualidad se esfuerza por generar **entornos de seguridad psicológica** donde las personas perciban que pueden ser ellas mismas y cada individuo pueda compartir elementos de su vida privada sin temor a sentirse excluido.

En el ámbito de la **diversidad afectivo-sexual**, Mutualidad ha puesto el foco en generar sensibilización interna y externa en este tema. Así, en 2023, lanzó campañas para dar a conocer a la plantilla sus compromisos con el colectivo LGTBIQ+ o para concienciar sobre la discriminación que todavía las personas del colectivo sufren en los entornos laborales.



## La diversidad de Mutualidad en cifras.

### Mujeres



### Hombres



Número de personas con discapacidad



Número de nacionalidades

### Contrataciones



## 5.2.4. Diálogo y experiencia del empleado/a.

La **experiencia del empleado/a ha sido una prioridad** para el área de Personas y Transformación en 2023. Se ha definido una estrategia de Experiencia de Empleado/a centrada en escuchar a los equipos y cocrear soluciones que aborden tanto las necesidades de los profesionales como las del negocio.

Para profundizar en los resultados obtenidos a través de **encuestas internas** realizadas en 2022, se organizó una serie de focus groups. En ellos, participaron una muestra representativa de empleados/as, segmentados en diferentes grupos demográficos y con opiniones distintas en relación con su experiencia laboral.

Además, la aseguradora cuenta con una **herramienta de comunicación con todos los/as empleados/as** que permite medir su compromiso, satisfacción y motivación a través de encuestas semanales que, posteriormente, analiza el equipo directivo para establecer acciones de mejora.

En 2023, el **índice de compromiso (engagement) del empleado/a ha sido de 7 sobre 10.**

Cada **3 años se mide la experiencia del empleado/a** través del **barómetro liderado por IE Business School**, obteniendo en la última oleada de 2022, 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 se basan en el diálogo social**, en el cumplimiento estricto de la legalidad y en el respeto a los pactos alcanzados con la representación de los/as trabajadores/as. En materia sindical y de negociación colectiva, Mutualidad 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 para acordar aspectos relacionados con las condiciones laborales del personal. Mutualidad dispone de un convenio colectivo, vigente hasta 2025, que mejora lo establecido en el Estatuto de

% de empleados/as cubiertos por convenio colectivo.	
2023	2022
100%	100%



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 como encuentros con la dirección, focus group, encuestas por temas puntuales o la intranet corporativa, entre otras.

El **portal del empleado/a facilita a la plantilla el acceso a información de su interés**, de manera cercana, transparente y digital. En él se puede encontrar información personal, contratos, retribución o avisos importantes, entre otros.

## 5.2.5. Compensación y beneficios.

La compañía ofrece a sus empleados/as un **paquete de beneficios y ventajas corporativas**. La política retributiva se centra en reconocer el talento y los resultados del equipo humano, lo que contribuye al cumplimiento de la estrategia y los objetivos de la aseguradora. La estructura retributiva de Mutuality 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**. Cada año se establecen objetivos estratégicos y todos los/as empleados/as cuentan con objetivos fijados al principio del año. Este modelo influye en la composición del salario, que incluye una parte de remuneración fija y otra variable. La remuneración fija comprende 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 específicos y la recibe el 100% del equipo humano.

El **sistema de retribución flexible** ofrece la posibilidad de sustituir parte de la remuneración fija dineraria por una retribución en especie, como vales de guardería, seguros médicos o tarjetas de transporte.

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

La entidad **fomenta 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, se han establecido distintos niveles salariales según la cualificación profesional, la experiencia asociada a las funciones, el nivel de responsabilidad y la 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 2023, la **Mutuality ha incrementado el sueldo de toda su plantilla, aplicando el IPC interanual de 5,7%\*** para garantizar el poder adquisitivo de los/as empleados/as, dentro de su compromiso por el empleo estable y de calidad.

\*En la memoria del ejercicio pasado se publicó, erróneamente, el dato de 2023. En 2022, el incremento de sueldo, aplicando el IPC interanual, fue de 6,5%.

### Beneficios y ventajas corporativas.

La compañía ofrece **beneficios y ventajas corporativas a toda la plantilla**, entre las que destacan las siguientes:

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

## 5.2.6. Flexibilidad y conciliación.

La compañía se preocupa por **flexibilizar el tiempo de trabajo de las personas de su plantilla**, de manera que puedan conciliar su vida personal, familiar y laboral. Considera que las nuevas formas de trabajo derivadas de las nuevas tecnologías deben estar al servicio de las personas y proporcionar autonomía y flexibilidad para lograr un equilibrio entre trabajo y vida personal.

Mutualidad dispone de un **modelo propio de trabajo flexible, Plan Flex**, resultado de un proyecto de escucha y cocreación con el equipo de 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 el 40% de la jornada laboral, los horarios flexibles para iniciar y finalizar la jornada, la limitación de reuniones internas, el respeto por el tiempo de descanso y la recomendación de no enviar correos electrónicos o realizar llamadas fuera del horario laboral, así como la posibilidad de ausentarse del puesto de trabajo por temas personales y recuperarlo a lo largo del año. También fomenta los llamados Encuentros Flex, que garantizan el compañerismo a través de reuniones corporativas presenciales.

Este plan se refuerza con un **programa de desarrollo continuo sobre el uso de nuevas herramientas digitales en entornos híbridos**, la educación para una conexión digital saludable y el desarrollo de habilidades para los/as responsables de equipos.

2-7; 2-23; 2-24; 401-3; 413-1

En 2023, se puso en marcha la **iniciativa #movimiento45'**, cuyo objetivo era **limitar la duración de las reuniones a un máximo de 45 minutos**, preferiblemente en horario entre las 9.30 horas y las 14.30 horas.

**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:

- Ampliación retribuida de ocho semanas del periodo de permiso por maternidad.
- Doce 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.

### Organización del tiempo de trabajo.

La jornada de trabajo y el horario están regulados en el convenio colectivo. En 2023, el calendario laboral incluyó 1.693 horas anuales. Los/as empleados/as disfrutaron de 25 días de vacaciones, así como de 93 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, 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.

	2023	2022	
% de empleados/as acogidos a medidas de conciliación.	Hombres	0%	0%
	Mujeres	6,5%	7,6%
	Total	3,8%	4,2%
N.º de personas que han disfrutado de permiso parental.	Hombres	1	1
	Mujeres	6	5
	Total	7	6
% de retorno al trabajo tras un permiso parental.	Hombres	100%	100%
	Mujeres	83%	100%
	Total	85,7%	100%