

5.5. Transformación digital.

La **digitalización implica la transformación de procesos, servicios, productos, cadenas de valor, estructuras, cultura, talento y otros factores** para generar más valor a los grupos de interés de una organización, algo clave para una entidad que quiera caminar por la senda de la sostenibilidad.

En 2023, Mutualidad aprobó su **Plan de Digitalización 2023-2027** que fija un claro objetivo para la entidad: ser una compañía 100% digital en 2027. El plan responde a las directrices marcadas en el Plan Estratégico ADN 23/27 de la entidad.

El Plan de Digitalización de Mutualidad se ha **concebido para responder a los desafíos del sector, que son también los de la propia compañía.** Éste incluye desde entender las necesidades de los/as mutualistas y personalizar las propuestas, hasta generar acciones de concienciación para que sus planes de ahorro les faciliten alcanzar sus objetivos financieros. Asimismo, el plan mejorará la eficiencia, la satisfacción del empleado y los tiempos de respuesta al mutualista.

En 2023, se han introducido **nuevas funcionalidades digitales** que enriquecen y mejoran la experiencia del mutualista y su accesibilidad. Así, se han digitalizado las solicitudes de incapacidad temporal profesional (ITP), lo que permite realizar la solicitud de forma autónoma y con mayor agilidad.

Además, **se han ampliado los casos de firma digital en la contratación de nuevos productos y modificaciones que requieren firma**, lo que reduce los tiempos de respuesta y espera, haciendo más sostenible medioambientalmente el proceso. Por otra parte, se han realizado pruebas para implementar la firma digital en la atención presencial en 2024 y se ha mejorado la tecnología para el escaneo de DNI en la contratación de productos vía digital (onboarding digital).

Para estar al día con las últimas tendencias en digitalización y mejorar la eficiencia, Mutualidad ha creado **Radar Digital, un observatorio que analiza y propone herramientas tecnológicas de forma transversal a las distintas áreas de la compañía.**

Líneas de acción del Plan de Digitalización 2023-2027.

1. Experiencia del mutualista y omnicanalidad.
2. Procesos end to end.
3. Estrategia global de gobierno del dato, calidad del dato y analítica avanzada.
4. Reingeniería del core asegurador, metodologías ágiles y DevOps e infraestructura IT moderna.
5. Cultura digital y aprendizaje continuo.
6. Ecosistemas que promuevan la innovación y el intraemprendimiento.
7. Supervisión (seguridad, cumplimiento y riesgos).
8. Sostenibilidad.

La **aplicación de la inteligencia artificial permite una mayor eficiencia y ahorro de tiempo** al supervisar tareas sencillas de forma automática. Se ha realizado una prueba piloto de una plataforma de IA generativa para empleados/as.

Asimismo, se ha trabajado en **reducir el tiempo en la ejecución de procesos para liberarse de tareas rutinarias** que no aportan valor. Para agilizar estas iniciativas, Mutualidad creó un Centro de Excelencia de Automatización, que en 2023 ha reducido entre un 8% y un 11% el tiempo de ejecución de procesos y ha eliminado duplicidades entre áreas. De este modo, se han liberado este año más de 1.600 horas en nueve iniciativas distintas.

Coincidiendo con la nueva marca, se lanzó el **rediseño de la web y la app de Mutuality**, incorporando mejoras en el ámbito de la accesibilidad, navegabilidad y experiencia del cliente. Para el diseño de la nueva web se han seguido los criterios de conformidad A y AA que establece la norma WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1).

Estas mejoras suponen un **aumento significativo en las primas del negocio digital**, representando el 20% del negocio generado en 2023 (en comparación con el 18,2% en 2022). Las operaciones en canales digitales también aumentaron al representar el 36,6% (32,2% en 2022).

