



S

Social

- S.1. Diálogo con los grupos de interés.
- S.2 Empleados.
- S.3 Mutualistas.
- S.4 Proveedores y colaboradores.
- S.5 Comunidad.

s.i. Diálogo con los grupos de interés.

Para **responder a las expectativas de sus grupos de interés**, resulta esencial establecer un diálogo constructivo y constante con ellos. Mutualidad ha identificado, analizado y clasificado a los diferentes grupos con los que mantiene relación a través de su actividad, considerando factores como la responsabilidad de la organización, el nivel de influencia de cada colectivo y el impacto de la actividad de Mutualidad sobre ellos. Esta clasificación por tipologías **facilita la comunicación y permite gestionar de manera más efectiva sus necesidades**. Todo ello contribuye a reforzar la confianza y la cercanía con la entidad.

En el marco de la **elaboración del Plan de Sostenibilidad 2023-2027**, se llevó a cabo un estudio de materialidad que recogió la voz de los distintos grupos de interés. Gracias a este análisis, fue posible identificar la relevancia que cada uno de ellos otorga a diversos aspectos económicos, sociales, medioambientales y de gobernanza, integrando así sus perspectivas en la definición del plan. En 2024, en el contexto de la Directiva

de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), Mutualidad revisó y actualizó la identificación de sus grupos de interés con el objetivo de incorporar sus visiones y expectativas al análisis de doble materialidad.

Mutualidad cuenta con diversos canales de comunicación y diálogo que facilitan el contacto directo con sus grupos de interés, lo que permite comprender mejor sus necesidades y expectativas, fomentando un enfoque más cercano, transparente y adaptado a sus demandas.

En la elaboración del Plan de Sostenibilidad 2023-2027 se llevó a cabo un estudio de materialidad que recogió la voz de los distintos grupos de interés.

Grupo de interés	Canales de diálogo y comunicación	Responsable de gestión
Mutualistas.	Multicanalidad comercial. Servicio de Atención al Mutualista (SAM). Gestores territoriales. Servicio de Información al Mutualista (SIM). Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Defensor del mutualista y asegurado. DGSFP. Encuestas de satisfacción. Asamblea General. Comunicaciones puntuales, informes y memorias. Web corporativa y redes sociales.	SG. de Negocio, SG. de Cumplimiento y Legal y Dirección de Comunicación y Sostenibilidad.
Empleados.	Intranet corporativa. Encuestas. Reuniones periódicas con dirección. Órganos de representación de los trabajadores. Evaluaciones de desempeño. Canal de denuncia confidencial. Portal del empleado/a.	Dirección de Personas y Transformación.
Proveedores y colaboradores.	Reuniones periódicas. Web corporativa. Informes y memorias. Encuestas.	SG. de Organización y Tecnología.
Organismo regulador (DGSFP).	Circulares. Informes y memorias. Web corporativa. Encuentros sectoriales.	Dirección General, SG. de Cumplimiento y Legal, SG. de Estrategia de Inversiones y Asesoría Jurídica.
Instituciones.	Coordinación institucional. Foros y jornadas. Encuestas. Portal Colegios de Abogados. Web corporativa y redes sociales. Web Fundación Mutualidad.	Dirección General, SG. de Negocio, Dirección de Comunicación y Sostenibilidad y Fundación Mutualidad.
Líderes de opinión y medios de comunicación.	Ruedas de prensa. Comunicados de prensa. Jornadas y encuentros. Sala de Prensa y redes sociales.	Dirección de Comunicación y Sostenibilidad.
Tercer Sector.	Jornadas y encuentros. Web corporativa y web Fundación. Encuestas.	Dirección de Comunicación y Sostenibilidad y Fundación Mutualidad.
Sociedad.	Encuestas. Web corporativa y redes sociales. Informes y memorias.	Dirección de Comunicación y Sostenibilidad.

s.2. Empleados.

El área de **Personas y Transformación de Mutualidad** desempeña un rol estratégico clave, actuando como motor de cambio y desarrollo organizacional. En este sentido, impulsa, a través de las personas de la compañía, el propósito de Mutualidad: mejorar la calidad de vida de los y las mutualistas, contribuyendo a una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva. En 2024, en un entorno de cambio constante y creciente complejidad, el área de Personas y Transformación ha seguido avanzando en la consolidación de las iniciativas estratégicas impulsadas en ejercicios anteriores, adaptándolas a las necesidades actuales de la organización.

La **mejora de la experiencia de empleado** continúa siendo un eje prioritario, junto con el compromiso por seguir avanzando en materia de diversidad, equidad e inclusión, fortaleciendo un entorno de trabajo más alineado con los valores de Mutualidad. Asimismo, se ha continuado trabajando en la **implantación progresiva del modelo propio de liderazgo**, diseñado de manera colaborativa con los equipos, asegurando su alineación con la cultura corporativa. En paralelo, se ha seguido desplegando el nuevo modelo de evaluación de desempeño, que incorpora tanto el logro de objetivos estratégicos como la forma en que estos se alcanzan.

La **comunicación interna** ha seguido desempeñando un papel clave para trasladar a toda la plantilla las prioridades e hitos logrados del Plan Estratégico 2023-2027 y los principales acontecimientos del entorno, garantizando la transparencia y el acceso a la información relevante.

Estas iniciativas han contribuido a **consolidar la transformación cultural de Mutualidad**, impulsando un modelo de trabajo más orientado a objetivos y que promueve la diversidad y el bienestar, manteniendo siempre la cercanía y la confianza como señas de identidad en la gestión de personas de la aseguradora. Mutualidad ha sido reconocida, por quinto año consecutivo, como una de las 100 mejores empresas para trabajar en España, alcanzando en 2024 el puesto 39 en el ranking de Actualidad Económica. Este reconocimiento valora a las compañías con mejor desempeño en cuatro ámbitos clave: gestión del talento, retribución y compensación, clima laboral, sostenibilidad y formación.

Datos globales de la plantilla 2024.



174
empleados
(159 en 2023).

99 %
contratos
indefinidos.

43,6
edad media.

6,4
antigüedad
media.

s.2.I. Formación y desarrollo.

La **estrategia de gestión de personas** de Mutuality promueve un entorno en el que cada profesional contribuye al éxito de la organización, asumiendo con autonomía y compromiso sus responsabilidades y potenciando el desarrollo continuo como pilares clave de su crecimiento.

Mutuality **facilita a sus profesionales herramientas, programas y cursos** para impulsar la mejora continua de sus capacidades, asegurando que puedan alcanzar sus objetivos, desarrollar su carrera y afrontar nuevos retos.

El programa Sumas Talento permite a cada persona definir su propio itinerario formativo, promoviendo la responsabilidad individual sobre su desarrollo (accountability) y consolidando el aprendizaje continuo (lifelong learning) como parte de la cultura de Mutuality.

Los profesionales de Mutuality cuentan con **herramientas de desarrollo y formación técnica** diseñadas en colaboración con centros de referencia, asegurando la actualización continua de sus conocimientos y competencias. Toda la plantilla tiene también acceso a ODILO, un ecosistema de formación ilimitado que ofrece experiencias de aprendizaje personalizadas sobre temáticas de actualidad y alto interés. De forma específica, el equipo comercial recibe formación en

Distribución de Seguros Nivel 2, fundamental para su desarrollo profesional y el cumplimiento de los requisitos regulatorios. Durante 2024, Mutuality volvió a superar las 13.000 horas de formación dirigidas a sus profesionales.

También se lanzó el **Círculo de Managers**, un espacio de encuentro y aprendizaje para responsables de equipo, orientado a compartir experiencias, debatir sobre gestión de personas y conocer tendencias en liderazgo. El 100 % de los managers participaron y el 50 % de las sesiones se dedicaron a formación en conversaciones de desempeño y técnicas de feedback.

Mutuality continúa apostando por la movilidad interna y el desarrollo profesional de sus equipos como parte fundamental de su estrategia de gestión de talento.

La **iniciativa CRECES Mutuality** juega un papel clave en este proceso, facilitando el acceso a nuevas oportunidades de desarrollo dentro de la organización y favoreciendo un equilibrio entre la promoción interna y la captación de talento externo.



Además, todas las **posiciones y requisitos son publicados internamente de manera transparente**, garantizando que toda la plantilla pueda acceder a la información y postularse antes de abrir el proceso de selección al mercado. En 2024, el 18 % de las vacantes se cubrieron mediante promociones internas.

Durante este año, la aseguradora ha avanzado en la **implementación del modelo de liderazgo**, diseñado en 2023. Toda la plantilla ha participado en talleres orientados a fortalecer el autoconocimiento y a desarrollar las competencias recogidas en el modelo, centradas en el liderazgo personal, el liderazgo en las relaciones y el liderazgo orientado a la consecución de resultados.

Mutualidad cuenta con el **programa de onboarding Sumas Mutualidad**, diseñado para facilitar la

integración de las nuevas incorporaciones. Esta iniciativa, de carácter experiencial, combina conocimiento sobre el negocio, vivencia de los valores de Mutualidad y una reflexión sobre la contribución individual al propósito de la entidad. Además, profesionales que se incorporaron antes de 2019 participan en las sesiones, ampliando el alcance del programa.

La **evaluación de desempeño** se realiza a través de conversaciones regulares entre cada profesional y su responsable a lo largo del año. Estas conversaciones permiten reflexionar conjuntamente sobre la contribución individual al proyecto de Mutualidad, tanto en la consecución de resultados como en la forma de alcanzarlos, siempre en coherencia con los valores y el propósito corporativo. En 2024, el 100 % de la plantilla fue evaluada.



	2024	2023
% de personas que han recibido formación.	98 %	100 %
N.º de horas de formación.	13.005	13.473
N.º de horas de formación/empleado.	75	84,73

La diferencia en el número de horas de formación entre 2023 y 2024 se debe a que la capacitación impartida en 2024 tenía una menor carga horaria en comparación con el año anterior. Un ejemplo de ello es la formación en Distribución de Seguros: en 2024, el equipo comercial realizó la de Nivel I, mientras que en 2023 había cursado la de Nivel II, que implicaba más horas.

s.2.2. Salud y bienestar.

Durante 2024, el área de Personas y Transformación ha seguido promoviendo la **creación de entornos de trabajo seguros**, así como el fomento de hábitos de vida saludables entre la plantilla. La organización considera el bienestar de las personas como un aspecto estratégico para impulsar el desarrollo y crecimiento, tanto a nivel organizacional como personal.

Mutualidad cuenta con un **programa integral de salud y bienestar, Suma Salud, Suma Bienestar**, que aborda el bienestar de las personas desde un enfoque global y se articula en torno a los siguientes pilares:

- Bienestar físico.
- Bienestar intelectual.
- Bienestar emocional y social.
- Bienestar financiero.

Como novedad, se ha puesto a disposición de los empleados y sus familiares un **servicio telefónico gratuito de apoyo y atención psicológica y social**, operativo las 24 horas, en colaboración con la Fundación Salud y Persona y Fundación Mutualidad.

La **nueva sede de Mutualidad ha sido diseñada para garantizar el confort de las personas** y el programa de salud y bienestar se ha ampliado gracias a la colaboración de un grupo de empleados. En este sentido, se ha habilitado una sala de wellness, donde se imparten **clases de pilates, yoga, meditación y fitness**. También se ha puesto en marcha un servicio de fisioterapia, cofinanciado entre la empresa y los empleados.

Como parte de estas iniciativas, Mutualidad ha puesto a disposición de los empleados un **servicio de catering saludable**, con entrega directa en las oficinas, y ha mejorado las salas de lactancia para facilitar la conciliación.

En línea con el compromiso con la salud, Mutualidad ha lanzado un **programa de deshabituación tabáquica**, cuyas tres primeras sesiones son gratuitas para los empleados.

En el ámbito del **bienestar emocional y social, se han creado diversos clubes de empleados** en torno a diferentes temáticas, como running, fútbol o lectura, entre otros.

Mutualidad ha mantenido su **compromiso con el programa de voluntariado corporativo**, ofreciendo a los empleados la posibilidad de participar en actividades sociales y medioambientales, tanto en horario laboral como fuera de él. A lo largo de 2024, se han registrado más de 70 participaciones en actividades de voluntariado organizadas por la compañía.

Asimismo, Mutualidad pone a disposición de toda la plantilla **recursos formativos sobre salud y bienestar a través de la intranet corporativa**. Estos contenidos abordan temas como la felicidad y el pensamiento positivo, la gestión corporal, el manejo del estrés y la importancia del descanso, entre otros. En 2024, no se han realizado formaciones específicas sobre salud y bienestar a la plantilla.



Prevención de riesgos laborales.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales y el Plan de Evaluación abordan los principales riesgos inherentes a la actividad de la aseguradora.

En términos generales, estos riesgos están relacionados con el uso de pantallas de visualización de datos y con el entorno de oficina, como golpes o caídas.

La **plantilla dispone de un protocolo de actuación** en caso de accidente laboral, asegurando una respuesta ágil y coordinada.

Mutualidad ofrece anualmente reconocimientos médicos a todos los empleados que deseen realizarlos. Además, para los mayores de 45 años, se incluyen reconocimientos ampliados que incorporan marcadores PSA, un indicador tumoral de cáncer de próstata.

Todas las **nuevas incorporaciones reciben formación específica** en prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.

Mutualidad cuenta también con un Comité de Seguridad y Salud, un órgano consultivo que facilita la participación de los empleados en la gestión de la seguridad y la salud laboral. Este comité, está compuesto por tres delegados de prevención, designados por la representación legal de los trabajadores, y tres representantes designados por la empresa.

Mutualidad ha mantenido en 2024 un índice de siniestralidad por accidente laboral del 0 %.



s.2.3. Diversidad, equidad e inclusión.

Mutualidad reconoce la **importancia de promover un entorno inclusivo, diverso y equitativo**, en el que cada persona pueda desarrollarse plenamente y sentirse valorada.

Por ello, cuenta con una **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión denominada Tal Como Soy**, aprobada por la Junta de Gobierno en 2022. Este documento define las directrices y compromisos de la compañía en esta materia, poniendo especial foco en la igualdad de género, la diversidad generacional, la inclusión de personas con discapacidad y el respeto a la diversidad LGTBI+.

El Código Ético y de Conducta, junto con la Política de Derechos Humanos, reflejan el **compromiso de la compañía con la equidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades** para todas las personas de la organización. Además, la diversidad, la equidad y la inclusión forman parte de las áreas clave de acción dentro del Plan de Sostenibilidad 2023-2027.

Para fomentar la concienciación sobre el **valor de contar con equipos diversos y promover entornos laborales inclusivos**, Mutualidad ha impulsado en los últimos años diversos proyectos en esta materia. Entre ellos, destacan los talleres de Liderazgo Inclusivo, dirigidos a las personas con responsabilidades de gestión, quienes recibieron formación específica en diversidad e inclusión como herramientas clave para la gestión de sus equipos.

En 2024, **Mutualidad lanzó Entrevistas Tal Como Soy, una iniciativa que actúa como un espacio para visibilizar la diversidad de su equipo**. A través de entrevistas personales, la entidad pone en valor las historias y trayectorias únicas de los profesionales que forman parte de la compañía, reconociendo tanto su contribución profesional como su valor personal.

Con el objetivo de avanzar en la identificación y reducción de sesgos inconscientes y de fomentar entornos más diversos e inclusivos, Mutualidad ha puesto a disposición de su plantilla una **píldora formativa sobre estas materias, de carácter obligatorio para todas las nuevas incorporaciones**.

En 2024, no se ha producido ningún incidente significativo relacionado con la discriminación.



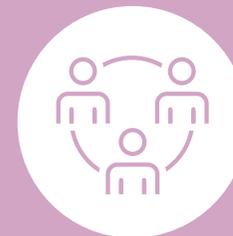
Principales compromisos en diversidad, equidad e inclusión de Mutualidad.



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

Compromiso con la discapacidad y la accesibilidad.

Mutualidad **colabora con entidades como Fundación Capacis y Fundación Gil Gyarre** para facilitar la incorporación laboral de personas con discapacidad cognitiva.

En el ámbito de la sensibilización interna, Mutualidad, junto a Fundación Mutualidad, llevó a cabo **acciones de voluntariado corporativo sobre educación financiera y consumo sostenible dirigidas a jóvenes con discapacidad intelectual.**

Además, Fundación Mutualidad promueve el **desarrollo de competencias financieras y la difusión de la cultura de la sostenibilidad entre personas con discapacidad** a través de su programa Laboratorio de Ahorro y Consumo Responsable.

En materia de accesibilidad, a cierre de 2024, Mutualidad contaba con **7 certificaciones AIS (2 más que el año anterior) en distintos inmuebles de su cartera.** Este sello acredita un compromiso con la accesibilidad física, sensorial y cognitiva.

Las **dos oficinas de atención presencial a mutualistas** incorporan, entre otras medidas de accesibilidad, bucles magnéticos que mejoran la atención a personas con audífonos e implantes auditivos. Asimismo, los espacios están diseñados para facilitar la movilidad, con mostradores a distintas alturas para personas usuarias de sillas de ruedas, señalética de gran tamaño para personas con baja visión y elementos adaptados en todas las instalaciones para garantizar un tránsito accesible.

La web de Mutualidad ha sido diseñada siguiendo criterios de accesibilidad, cumpliendo los niveles A y AA establecidos en la norma WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1).

Compromiso con la igualdad de género.

Mutualidad mantiene su compromiso con la igualdad de género, impulsando **iniciativas y medidas que promueven la equidad y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.**

En 2024, Mutualidad finalizó la **implementación de su I Plan de Igualdad, alcanzando un grado de cumplimiento del 98 %**. Además, la entidad aprobó su II Plan de Igualdad, elaborado a través de una Comisión de Igualdad constituida por tres representantes de la plantilla y tres representantes de la compañía.

Como parte de este compromiso, la entidad dispone de un **protocolo específico para la prevención y actuación ante situaciones de acoso**, reforzando así su apuesta por un entorno laboral seguro, respetuoso e inclusivo.

En el ámbito del desarrollo profesional, **todas las mujeres directivas de la organización participan en un programa de desarrollo femenino**, enfocado en la reflexión y sensibilización sobre las barreras de género en el entorno laboral, así como en la

importancia de contar con referentes femeninos que inspiren a las nuevas generaciones.

Para **reforzar el papel de la mujer en el ámbito profesional**, Mutualidad está adherida a iniciativas como Women in a Legal World, Red EWI y EJE&CON, plataformas de referencia que promueven el liderazgo femenino y la igualdad en el entorno empresarial.

Mutualidad es consciente de que los sesgos de género, basados en estereotipos socioculturales, continúan siendo una barrera para alcanzar la

igualdad efectiva entre mujeres y hombres, especialmente en el entorno profesional. Por ello, **en 2024 se han promovido acciones de sensibilización dirigidas a sus grupos de interés.**

Asimismo, la entidad sigue impulsando un plan de visibilidad externa que pone en valor el liderazgo femenino dentro de Mutualidad, con la participación de profesionales de la compañía en ponencias, tribunas de opinión y eventos de referencia en el sector.



Compromiso con las diferentes generaciones.

Mutualidad promueve un **entorno inclusivo que reconoce y valora la diversidad generacional presente en la organización**. La coexistencia de distintas generaciones en el equipo de trabajo aporta una riqueza de perspectivas y experiencias que favorece la innovación, el aprendizaje continuo y la adaptación al cambio.

Para **facilitar el acceso de los jóvenes al mercado laboral**, Mutualidad ha participado, por tercer año consecutivo, en el programa de **FP Dual** especializado en seguros, **impulsado por entidades del sector como UNESPA**. En este marco, la entidad ha acogido a tres estudiantes, quienes han compaginado su formación académica con el desarrollo de prácticas laborales en la compañía.

Mutualidad cuenta, además, con el **programa Júnior Talent Program**, una iniciativa de desarrollo dirigida a perfiles con experiencia profesional limitada. A través de este programa, en 2024 se incorporaron dos personas, ambas con remuneración y alta en la Seguridad Social, facilitando así su primera experiencia laboral en un entorno profesional.

Mutualidad promueve la contratación de profesionales de diferentes generaciones, fomentando equipos diversos y multigeneracionales. En 2024, las **personas mayores de 45 años representaron casi el 40 % del total de contrataciones**.

Todas las nuevas incorporaciones de Mutualidad reciben la **formación Experto Mundo Sénior**, cuyo objetivo es capacitar y sensibilizar sobre aspectos clave como la planificación financiera, la superación de estereotipos y las mejores formas de relacionarse y comunicarse con el colectivo sénior.

Asimismo, Mutualidad y Fundación Mutualidad colaboran y contribuyen a la investigación y al desarrollo de soluciones vinculadas al reto de la nueva longevidad, el envejecimiento y la construcción de **sociedades intergeneracionales**.



Compromiso con las personas LGTBI.

Mutualidad promueve un entorno laboral donde **todas las personas puedan sentirse libres de ser ellas mismas y compartir aspectos de su vida personal sin temor a ser excluidas o discriminadas.**

En 2024, la entidad inició la negociación de su **I Plan de Igualdad LGTBI**, reafirmando su compromiso con la promoción de la igualdad real y efectiva dentro de la organización. Este plan recoge un conjunto planificado de medidas y recursos para garantizar la igualdad de trato y oportunidades de las personas LGTBI en el entorno laboral. Además, incorpora un **protocolo específico para la prevención y actuación ante situaciones de acoso o violencia hacia personas LGTBI.**

Durante el ejercicio, Mutualidad continuó desarrollando **campañas de sensibilización dirigidas a sus grupos de interés**, con el objetivo de reforzar sus compromisos con el colectivo LGTBI y visibilizar las situaciones de discriminación que aún persisten en el ámbito laboral.

En este marco, destaca **la iniciativa Diálogos Activistas de lo Mutuo, un espacio de encuentro para el intercambio de ideas y experiencias con personas inspiradoras comprometidas con la transformación social.**

Uno de los **Diálogos Activistas de lo Mutuo celebrados en 2024** contó con la participación de la **directora de Personas y Transformación de Mutualidad y Carmen García de Merlo, reconocida activista por los derechos de las personas trans.**

TE INVITAMOS A Diálogos
Activistas de lo Mutuo

13:00-14:00 h
Sala Forum Futura
Francisco Silvela 106

M Mutualidad

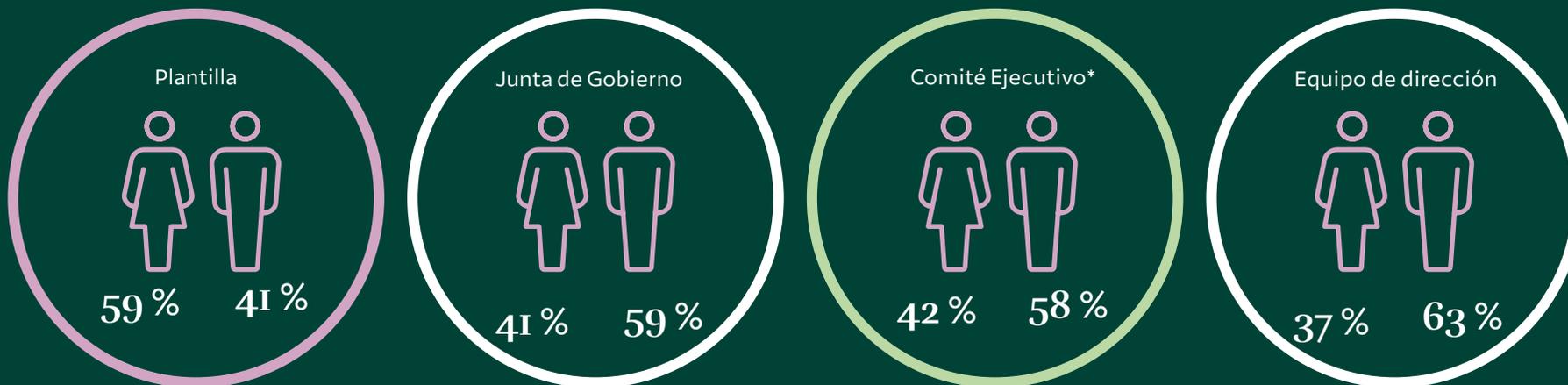
Beatriz Malpartida
Directora de Personas
y Transformación de Mutualidad

Carmen García de Merlo
Abogada, enfermera,
funcionaria pública
y activista LGTB+

MIÉRCOLES
**13
11**

¡Reserva tu plaza!
Aforo limitado

La diversidad de Mutualidad en cifras.



*Dirección, responsables y coordinadoras.



*A finales de 2024, el Comité Ejecutivo ha pasado de 6 a 7 miembros, lo que ha modificado la paridad existente en años anteriores.

s.2.4. Diálogo y experiencia del empleado.

La experiencia de empleado es una prioridad para el área de Personas y Transformación de Mutualidad. En este sentido, se ha definido una estrategia de experiencia de empleado basada en la **escucha activa de los equipos y la cocreación de soluciones** que respondan tanto a las necesidades de los profesionales como a las del negocio.

En 2022, se llevó a cabo la primera **encuesta de experiencia de empleado**, obteniendo una puntuación de eNPS de 40 (indicador de satisfacción y fidelidad de la plantilla, en una escala de -100 a 100) y un Company Effort Score de 7,8 (que mide la percepción de la plantilla sobre el grado de implicación de la empresa en el cuidado de su experiencia).

En 2024, se repitió esta encuesta, alcanzando una puntuación de **eNPS de 41**, lo que posiciona a Mutualidad en el nivel de excelente en términos de Experiencia de Empleado. El Company Effort Score se mantuvo en 7,8 y la participación en la encuesta alcanzó casi el 90 % de la plantilla.

Mutualidad cuenta, además, con una **herramienta interna que permite medir, de forma continuada, el compromiso, la satisfacción y la motivación de los equipos a través de encuestas semanales**. Los resultados son analizados por el equipo directivo para definir acciones de mejora adaptadas a las necesidades detectadas. En 2024, el índice de compromiso (engagement) de la plantilla fue de 7 sobre 10.

2-7; 2-23; 2-24; 2-30; 413-1

Relaciones laborales y diálogo social.

Las relaciones laborales en Mutualidad se basan en el diálogo social, el cumplimiento de la normativa vigente y el respeto a los acuerdos alcanzados con la representación legal de los trabajadores.

En **materia sindical y de negociación colectiva, Mutualidad garantiza el respeto de los derechos laborales, la libertad de asociación y la representación colectiva**. La plantilla cuenta con un Comité de Empresa, con el que la dirección mantiene una relación fluida y un diálogo constante, orientado a la mejora de las condiciones laborales. Mutualidad dispone de un convenio colectivo, vigente hasta 2025, que incorpora mejoras respecto a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, especialmente en materia de salud y seguridad laboral.

Asimismo, los **beneficios sociales y las medidas de flexibilidad** superan las condiciones recogidas en el Estatuto de los Trabajadores y en el convenio sectorial de referencia.

% de empleados/as cubiertos por convenio colectivo.

2024	2023
100 %	100 %



Comunicación interna.

Mutualidad concibe la comunicación interna como una **herramienta clave para conectar y movilizar a los miembros de su equipo**. Su objetivo va más allá de la mera transmisión de información, ya que busca crear un espacio donde cada profesional se sienta valorado, escuchado y alineado con el propósito, los valores y la misión de la entidad. Por este motivo, Mutualidad ha desarrollado un **modelo de comunicación basado en la transparencia y la cercanía, que fomenta la participación de toda la plantilla en la evolución y el desarrollo de la organización**.

En 2024, Mutualidad **ha reforzado su estrategia de comunicación interna sobre dos pilares fundamentales**, cuyo objetivo es cohesionar y acompañar al equipo en el actual proceso de transformación: la comunicación como herramienta de apoyo a la gestión del cambio y la comunicación como elemento para fortalecer el compromiso de las personas.

A través de **encuentros con la dirección, focus groups y encuestas temáticas**, la entidad no solo recoge las opiniones de las personas que forman parte de su equipo, sino que también busca responder a sus necesidades y expectativas. Estos espacios permiten compartir ideas, abordar inquietudes y construir una estrategia de comunicación interna alineada con el proceso de transformación en el que se encuentra la organización.

2-7; 2-23; 2-24; 2-30; 413-1

Adicionalmente, el **portal del empleado facilita el acceso a información relevante de forma ágil y digital**. A través de esta herramienta, las personas de la organización pueden consultar su información personal, contratos, retribución y recibir avisos y comunicaciones de interés, favoreciendo la transparencia y la autogestión.



s.2.5. Compensación y beneficios.

Mutualidad ofrece a su plantilla un **paquete de beneficios y ventajas corporativas, en línea con su compromiso con el empleo estable y de calidad.**

La política retributiva de la entidad está diseñada para reconocer el talento y los resultados del equipo humano, contribuyendo al cumplimiento de la estrategia y los objetivos de la aseguradora.

La estructura retributiva 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**, estableciendo anualmente objetivos estratégicos, de departamento e individuales, todos ellos alineados con el plan estratégico de la compañía. Este modelo influye en la estructura salarial, que combina remuneración fija y remuneración variable.

La **remuneración fija incluye el salario base y otros conceptos retributivos garantizados**, considerando la responsabilidad del puesto, las competencias y la experiencia de cada profesional.

La **remuneración variable, vinculada al cumplimiento de objetivos, es percibida por el 100 % de la plantilla.**

Además, Mutualidad ofrece a sus profesionales la posibilidad de adherirse a un **sistema de retribución flexible**, que permite sustituir parte de la retribución fija por beneficios en especie, como vales de guardería, formación personal, seguro médico o tarjetas de transporte.

Toda la información relacionada con compensación y beneficios **está disponible para la plantilla en la intranet corporativa**, donde pueden consultar conceptos salariales, opciones de retribución flexible, beneficios sociales y la política de remuneración variable específica para el área comercial.

Beneficios y ventajas corporativas.

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

- 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.

En 2024, **Mutualidad aplicó un incremento salarial del 3,1 %**, en línea con el IPC interanual, garantizando así el poder adquisitivo de toda su plantilla.



Compromiso con la equidad salarial.

Mutualidad promueve la igualdad retributiva, garantizando la no discriminación salarial por razón de género y asegurando la equiparación de salarios dentro de cada grupo profesional.

Las bandas salariales, recogidas en el convenio colectivo, tienen en cuenta factores objetivos como la cualificación profesional, la experiencia, el nivel de responsabilidad y la antigüedad en la entidad y/o en el puesto. En este sentido, no existe ningún trato diferencial por razón de sexo en la retribución asociada a la jornada ordinaria.

Brecha salarial.

Datos de brecha salarial por sexo, con los datos segmentados por categoría de convenio.

Categorías de convenio	Brecha salarial por género
Dirección General	-
0	-1,99 %
1.1	4,40 %
1.2	9,73 %
1.3	3,70 %
2.1	0,74 %
2.2	-0,98 %
2.3	9,02 %
2.4	-1,59 %
2.5	0,53 %
2.6	0,80 %
3.1	0,00 %
3.2	0,00 %

Fórmula de cálculo utilizada:

$$\frac{(\text{Media salarial de los varones} - \text{Media salarial de las mujeres})}{\text{Media salarial de los varones}} * 100.$$

Para calcular las medias salariales, se ha considerado el salario bruto anual de las personas trabajadoras, ajustando todos los casos a un escenario de jornada y anualidad completas. De este modo, se eliminan las desviaciones derivadas de jornadas reducidas, contratos a tiempo parcial o incorporaciones a lo largo del año. En todos estos casos, las retribuciones han sido normalizadas y anualizadas para garantizar un cálculo preciso de la brecha ajustada.

Los datos reflejan que, en la gran mayoría de categorías, no existe brecha salarial, con resultados cercanos al 0 %. En aquellas categorías donde se observa alguna diferencia salarial, esta es inferior al 10 % y se justifica por la diversidad de funciones y responsabilidades propias de los distintos puestos dentro de cada categoría.

s.2.6. Flexibilidad y conciliación.

La compañía tiene un **compromiso con la flexibilidad laboral, facilitando a su equipo la posibilidad de conciliar su vida personal, familiar y profesional.** Consciente de que las nuevas tecnologías han transformado la manera de trabajar, la organización apuesta por ponerlas al servicio de las personas, promoviendo la autonomía y la flexibilidad necesarias para lograr un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

En este marco, **Mutualidad ha desarrollado su propio modelo de trabajo flexible, Plan Flex,** fruto de un proceso de escucha y cocreación con su equipo de profesionales. Este plan se basa en pilares clave como la confianza, la autogestión, la corresponsabilidad y el bienestar.

El Plan **Flex contempla diversas medidas de flexibilidad** tales como el teletrabajo, con la posibilidad de realizar hasta el 40 % de la jornada en remoto, horarios flexibles para el inicio y finalización de la jornada, limitación de reuniones internas, respeto por el tiempo de descanso y la recomendación de no enviar correos ni realizar llamadas fuera del horario laboral. Asimismo, permite ausentarse por motivos personales con la opción de recuperar esas horas a lo largo del año. Adicionalmente, promueve los Encuentros Flex, reuniones presenciales de carácter corporativo que fomentan el compañerismo y la cohesión interna.

Para reforzar este plan, la compañía impulsa un **programa de desarrollo continuo enfocado en el uso eficaz de herramientas digitales en entornos híbridos, la promoción de una conexión digital saludable y el desarrollo de habilidades clave para las personas responsables de equipos.**

Actualmente, el **100 % de la plantilla está adherida al modelo de trabajo flexible.**

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

Medidas adicionales de conciliación.

La compañía complementa el Plan Flex con otras iniciativas para facilitar la conciliación, entre las que destacan:

- Ampliación retribuida de 8 semanas adicionales al permiso de maternidad.
- Posibilidad de disfrutar de 12 meses adicionales de reducción de jornada sin ajuste salarial.
- Ayuda mensual de hasta 500 euros para gastos de guardería.
- Permiso retribuido para que ambos progenitores puedan asistir a visitas médicas durante el embarazo.

Organización del tiempo de trabajo.

La jornada laboral y el horario están regulados por el convenio colectivo. En 2024, el calendario laboral contempló un total de 1.692 horas anuales, con 26 días de vacaciones y un día adicional de jornada de libre disposición. Además, se disfrutaron 97 días de jornada reducida intensiva. En cumplimiento con la normativa vigente, que exige el registro diario de la jornada laboral, Mutualidad dispone de una herramienta de gestión del tiempo que, además de facilitar el cumplimiento normativo, permite a las personas gestionar de forma flexible su jornada y solicitar permisos y vacaciones de manera ágil.

		2024	2023
% de empleados acogidos a medidas de conciliación.	Hombres	0 %	0 %
	Mujeres	4,9 %	6,5 %
	Total	2,87 %	3,8 %
N.º de personas que han disfrutado de permiso parental.	Hombres	1	1
	Mujeres	5	6
	Total	6	7
% de retorno al trabajo tras un permiso parental.	Hombres	100 %	100 %
	Mujeres	100 %	83 %
	Total	100 %	85,7 %

s.3. Mutualistas.

Los mutualistas son la base y razón de ser de la entidad, y constituyen el eje central de sus decisiones.

Para ello, **Mutualidad mantiene la escucha activa con sus mutualistas**, con el objetivo de desarrollar productos y servicios con impacto positivo en las personas y en el entorno.

Asimismo, **trabaja en la mejora continua de la experiencia de cliente y en la promoción de la cultura financiera**. La ciberseguridad y la protección de los mutualistas son aspectos esenciales de este compromiso, junto con la transparencia y la claridad en las comunicaciones.

s.3.1. Productos y servicios con impacto social.

La **transición hacia una sociedad más próspera, justa e inclusiva**, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), genera oportunidades para el desarrollo de productos y servicios que, además de aportar valor al mutualista y ser rentables, contribuyen positivamente al entorno social y ambiental. **Este enfoque refuerza la capacidad de adaptación y competitividad de la entidad, al tiempo que da respuesta a algunos de los principales retos sociales.**

Este capítulo recoge las iniciativas de Mutualidad dirigidas a promover la cultura del ahorro, las finanzas responsables y el bienestar emocional, entre otros ámbitos. Todas estas acciones tienen como objetivo generar un impacto social positivo, mejorando la calidad de vida de distintos colectivos de mutualistas, como las personas seniors, autónomos y emprendedores, jóvenes, así como de la sociedad en su conjunto.

La **estrategia se basa en identificar las necesidades específicas de cada grupo de interés**, aplicar criterios de escucha activa e innovación responsable en colaboración con ONG, entidades formativas y fundaciones.

Productos aseguradores con impacto positivo.

En 2024, Mutualidad comenzó a comercializar **Unit Linked Explora, un seguro de vida-ahorro con criterios ESG** (medioambientales, sociales y de gobernanza, por sus siglas en inglés), de acuerdo con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088.

Este producto, que responde a la creciente demanda de inversiones responsables, permite inversiones rentables y, al mismo tiempo, contribuye al desarrollo sostenible.

Personas sénior.

El progresivo envejecimiento de la población requiere el desarrollo de productos y servicios que contribuyan a mantener la calidad de vida, la autonomía y la inclusión de las personas mayores de 65 años.

“Soy Sénior” ofrece soluciones para la planificación de la jubilación, la gestión de los recursos tras el retiro y ofrece apoyo en casos de dependencia. Entre sus servicios se incluyen el acompañamiento y la tramitación gratuita de procedimientos relacionados con la dependencia, así como el acceso a ayudas económicas destinadas a promover la autonomía y el bienestar.

Fundación Mutualidad impulsa, además, el programa Ayudas 65+ dirigido a mutualistas alternativos que reciben la prestación de jubilación y se encuentran en situación desfavorable. En 2024, se ha ampliado el umbral de ingresos para facilitar el acceso a esta ayuda a un mayor número de personas.

Mutualidad imparte a sus empleados, al incorporarse, la formación interna “Experto Mundo Sénior”. Este programa les proporciona conocimientos específicos sobre las necesidades de las personas mayores, ayudando a eliminar estereotipos y a optimizar la comunicación.

Asimismo, **Mutualidad se ha adherido al Málaga Silver Economy Hub**, una iniciativa que promueve la Economía Plateada como motor de desarrollo económico y social. Este marco impulsa la creación de productos y servicios enfocados en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores de 50 años.

Por otra parte, Escuela de Pensamiento de la Fundación Mutualidad desarrolla actividades de investigación y divulgación sobre longevidad y envejecimiento activo, contribuyendo al conocimiento y al impulso de políticas públicas orientadas a mejorar el bienestar de este colectivo.



Emprendedores y autónomos.

El colectivo de autónomos y emprendedores desempeña un **papel fundamental en el crecimiento económico y social**. Con el objetivo de apoyar su formación y ayudarles a afrontar los retos de su actividad, Mutualidad desarrolla la iniciativa "Soy Autónomo", que ofrece un acompañamiento integral con productos y servicios flexibles adaptados a sus necesidades.

Entre las ventajas de esta iniciativa, destaca el **acceso gratuito a un espacio de coworking durante 12 meses**, así como un acuerdo con una compañía de movilidad más sostenible que compensa las emisiones de CO₂ generadas en desplazamientos de corta distancia.

Además, a través de Fundación Mutualidad, se impulsa el **programa Lab Emprendimiento Jurídico**, que promueve la formación, incubación y aceleración de proyectos innovadores en el ámbito legal.

Jóvenes.

Las generaciones más jóvenes afrontan necesidades específicas en materia de formación, acceso al empleo, protección frente a riesgos y educación financiera. Para responder a estos retos, **Mutualidad desarrolla la iniciativa Soy Joven, que ofrece productos de ahorro y protección adaptados a este colectivo**.

En 2024, **Mutualidad lanzó también MUTU, una plataforma digital orientada a impulsar la formación y mejorar la empleabilidad de los jóvenes, a través de formación práctica, actividades de networking y foros de debate**. A lo largo del año, se han impartido talleres sobre comunicación no verbal, habilidades digitales, preparación de entrevistas de trabajo y técnicas de negociación.

Asimismo, **Fundación Mutualidad concede becas y promueve programas formativos** que refuerzan la empleabilidad y la preparación de los jóvenes mutualistas en un entorno laboral cada vez más exigente.



Salud psicológica.

La salud mental es un elemento clave para el bienestar social. En 2024, Mutualidad puso en marcha un nuevo Programa de Atención Psicológica y Social, en colaboración con la Fundación Salud y Persona y Fundación Mutualidad, basado en un servicio de apoyo telefónico disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Este **servicio, gratuito, confidencial y accesible en varios idiomas**, está dirigido a mutualistas alternativos y sus familiares (padres, cónyuge o pareja e hijos) y es prestado por profesionales de la Psicología y el Trabajo Social.

La iniciativa tiene como **objetivo promover el bienestar emocional**, considerado tan relevante como el bienestar físico, y ofrece herramientas para gestionar el estrés y las preocupaciones.

Además, **Mutualidad organiza sesiones periódicas para todos los mutualistas con profesionales de la salud mental**, en las que se abordan temas de interés y se ofrecen pautas prácticas para afrontar distintas situaciones de la vida cotidiana.

Bienestar financiero.

La educación financiera es un elemento fundamental para la estabilidad de las familias y el desarrollo social. Con el objetivo de fomentar la cultura financiera y la planificación responsable, Mutualidad pone a disposición de sus mutualistas diversas herramientas y servicios.

Mi salud financiera proporciona una visión integral de la situación económica de cada mutualista, permitiendo analizar su capacidad de ahorro y su liquidez ante imprevistos. Por su parte, **#YoSiAhorro** promueve el microahorro y la adopción de hábitos financieros saludables a través de dinámicas de redondeo, establecimiento de metas y contribuciones periódicas.

Estas iniciativas se complementan con talleres, seminarios y materiales divulgativos orientados a fortalecer la cultura del ahorro y la planificación financiera, tanto entre los mutualistas como en la sociedad en general.



s.3.2. Atención al mutualista.

Mutualidad trabaja para ofrecer a sus mutualistas un modelo de atención phygital, que integra canales físicos y digitales para adaptarse a las necesidades de cada perfil. A través de múltiples vías –atención presencial, página web, aplicación móvil y atención telefónica–, los mutualistas pueden contactar con la entidad de la forma y en el momento que prefieran.

Para resolver consultas y gestionar cualquier cuestión relacionada con sus productos y servicios, Mutualidad **pone a disposición de sus mutualistas el Servicio de Atención al Mutualista (SAM), el equipo de Gestores Territoriales del Área Comercial, el Servicio de Información al Mutualista (SIM) y el Departamento de Prestaciones.**

Además, cuenta con un **Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado**, así como con la figura del Defensor del Mutualista y Asegurado, que actúa con independencia de los servicios comerciales y de negocio para atender quejas y reclamaciones relacionadas con las operaciones y servicios de la entidad.

Atención comercial.

El Área Comercial de Mutualidad está formada por **dos equipos principales: el Servicio de Atención al Mutualista (SAM) y el equipo de Gestores Territoriales.**

El **SAM, ubicado en Madrid, dispone de dos oficinas de atención presencial**, situadas en Serrano 5 y Francisco Silvela 106. Además, cuenta con gestores presenciales, gestores de comunicaciones escritas, gestores telefónicos (tanto inbound como outbound) y un equipo de BackOffice.

Este equipo cuenta con el apoyo de Administración Comercial, responsable de las tareas administrativas, la supervisión de calidad –certificada bajo la norma ISO 9001– y la coordinación de la formación continua.

La **principal misión de esta área consiste en facilitar información sobre los productos y servicios de Mutualidad a los mutualistas**, además de acompañarlos en los procedimientos y trámites que deban realizar.

4.555
atenciones presenciales del
equipo de gestión territorial.

98.975
llamadas gestionadas.

Durante 2024, Mutualidad reforzó su presencia nacional al ampliar el número de personas responsables de la gestión territorial y al abrir una nueva oficina comercial en Francisco Silvela 106 (Madrid), consolidando así la atención presencial para quienes prefieren un trato directo, complementario a los canales digitales.

Como parte del compromiso con el colectivo sénior, Mutualidad ha impulsado acciones específicas para este grupo, entre ellas un servicio de atención telefónica prioritario para mayores de 65 años y una línea reforzada para quienes deseen informarse sobre el programa "Ayudas 65+", comentado anteriormente en esta memoria.

Mutualidad tiene un claro compromiso con la calidad de la atención comercial. Por ello, ha implantado un sistema de medición basado en indicadores individuales y grupales, además de la supervisión de escuchas, que permite definir planes de acción personalizados. Además, en 2024 revisó el ciclo de atención al mutualista, optimizando canales, comunicaciones y el dimensionamiento de los equipos, además de incorporar nuevas herramientas.

Todo el personal del Área Comercial recibió formación continua y certificada conforme a la normativa de Distribución de Seguros. El equipo obtuvo la certificación de Nivel I en distribución de seguros, superando los requisitos del regulador, y completó una formación en sostenibilidad impartida por ICEA. Asimismo, colaboró activamente en formaciones impartidas en Colegios de Abogados y Másteres de Acceso a la Abogacía.



Quejas y reclamaciones.

El proceso de gestión y resolución de reclamaciones de los mutualistas se rige, con carácter general, por lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, que regula los departamentos y servicios de atención al cliente y la figura del defensor del cliente en las entidades financieras.

En este marco, **mutualistas, asegurados y demás usuarios disponen del Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado** para presentar quejas o reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, siempre que estén vinculadas a acuerdos sobre prestaciones, salvo en casos relacionados con patologías preexistentes o conflictos sucesorios. Este departamento opera de forma independiente de los servicios comerciales y operativos de la entidad, y cuenta con los recursos necesarios para garantizar una atención adecuada y la resolución de las cuestiones planteadas.

Además, **Mutualidad dispone de la figura del Defensor del Mutualista y Asegurado**, responsable de atender y resolver las quejas y reclamaciones relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos de los clientes, excluyendo aquellas derivadas de acuerdos sobre prestaciones (excepto las relativas a patologías preexistentes o conflictos sucesorios). El Defensor ejerce sus funciones con total independencia y autonomía, aplicando sus propios criterios y directrices.

Las resoluciones favorables al reclamante, emitidas tanto por el Departamento de Reclamaciones como por el Defensor del Mutualista, son vinculantes para Mutualidad y su grupo. En línea con su compromiso con la transparencia, Mutualidad publica anualmente indicadores sobre la gestión de reclamaciones.

De acuerdo con el **Reglamento para la Defensa del Mutualista y Asegurado** y en aplicación de los principios de transparencia y protección de los mutualistas, tanto el Departamento de Reclamaciones como el Defensor registran y analizan cada caso, elaborando informes anuales con recomendaciones orientadas a la mejora del servicio.

Previamente a la formalización de una queja o reclamación, el mutualista puede dirigirse al Servicio de Información al Mutualista (SIM), que ofrece información, facilita documentación y resuelve incidencias operativas o administrativas.

Con el **objetivo de mejorar la experiencia de los mutualistas, en 2024 el Departamento de Reclamaciones y el SIM se han integrado bajo una misma coordinación**, lo que ha permitido unificar criterios y agilizar la gestión de consultas, incidencias, quejas y reclamaciones. Esta reorganización favorece la generación de sinergias entre ambas áreas, mejora la comunicación y refuerza el compromiso de Mutualidad con la excelencia en la atención a sus mutualistas.

Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado.

En 2024, el departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado ha resuelto 119 expedientes (142 en 2023). El plazo medio de resolución ha sido de 21,48 días (22,15 en 2023), por debajo del plazo legal establecido (30 días).

De estos expedientes:

- Favorable al mutualista y/o asegurado: 35 %.
- Favorable a la compañía: 53 %.
- Otros (inadmisiones, allanamiento etc.): 12 %.

Por tipología:

- Prestaciones por incapacidad temporal profesional: 42,86 %.
- Prestaciones por incapacidad permanente: 12,61 %.
- Prestaciones seguro de salud: 13,44 %.
- Liquidación saldo acumulado: 5,04 %.
- Otros: 26,05 %.

Defensor del Mutualista y Asegurado.

En 2024, el Defensor del Mutualista y Asegurado tramitó 63 expedientes (66 en 2023), en un tiempo medio de 21,51 días (18,9 en 2023), por debajo del plazo legal establecido (30 días).

De estos expedientes:

- Favorable al mutualista y/o asegurado: 42,8 %.
- Favorable a la compañía: 44,5 %.
- Otros (inadmisiones, allanamiento etc.): 12,7 %.

Por tipología:

- Prestaciones por incapacidad temporal profesional: 20,64 %.
- Prestaciones por incapacidad permanente: 6,35 %.
- Contratación o ampliación de coberturas de riesgo: 6,35 %.
- Cobro y pagos: 14,28 %.
- Cuestiones administrativas: 3,17 %.
- Aportaciones: 17,46 %.
- Otros: 31,75 %.

s.3.3. Calidad y experiencia del mutualista.



Mantener la calidad y la experiencia percibida por los mutualistas es uno de los principales retos para Mutualidad. Este enfoque impulsa la mejora continua, la excelencia operativa y la optimización de procesos, con el objetivo de garantizar una experiencia homogénea y satisfactoria para todos los mutualistas. En 2024, la entidad ha consolidado este compromiso como un pilar estratégico dentro de su plan global.

La **Política de Calidad**, disponible en la web corporativa y accesible a todos los grupos de interés, reafirma el compromiso de Mutualidad con la satisfacción de las expectativas de los mutualistas y con la eficiencia en la gestión, fomentando una cultura basada en procesos optimizados.

En este contexto, **Mutualidad ha fortalecido la gestión por procesos, alineándola con sus objetivos estratégicos e impulsando iniciativas para optimizar recursos, mejorar resultados y garantizar la transparencia.** La digitalización ha desempeñado un papel clave en la simplificación de gestiones y la creación de una experiencia más ágil y cercana para los mutualistas.

Se han implantado medidas para ofrecer un **servicio que responda de forma eficaz y transparente** a las necesidades de los mutualistas, fortaleciendo así la relación de confianza con ellos.

Durante 2024, Mutualidad ha renovado, por quinto año consecutivo, la **certificación ISO 9001**, que avala la calidad de los procesos en el servicio de atención al mutualista. Esta renovación refleja el esfuerzo y compromiso de la entidad por mantener altos estándares de calidad y reforzar su orientación a la mejora continua de la experiencia del mutualista.

La **digitalización también ha sido determinante para desarrollar soluciones más personalizadas y transparentes.** Mutualidad ha trabajado en la optimización de la experiencia digital, mejorando la usabilidad y simplificando los procesos en el entorno web, así como incorporando nuevas funcionalidades digitales.

Entre las **mejoras implementadas** destacan la reorganización del menú de productos del área privada y la simplificación del acceso al informe trimestral, modificaciones realizadas tras recoger el feedback de mutualistas y profesionales. También se ha revisado el diseño y contenido de este informe, así como de otras comunicaciones dirigidas a los mutualistas, para hacerlos más claros y accesibles. Además, se han reforzado las medidas de seguridad digital, introduciendo la firma digital en procesos especialmente sensibles y la verificación mediante código OTP para la modificación de determinados datos de contacto.

Para mejorar la comunicación escrita con los mutualistas, Mutualidad ha elaborado una guía de buenas prácticas que sirve como referencia interna para la redacción de mensajes claros, coherentes y efectivos.

Con el objetivo de **extender y consolidar la cultura de experiencia del mutualista**, Mutualidad ha llevado a cabo talleres específicos con empleados de las áreas con mayor contacto directo con los mutualistas, promoviendo la alineación interna y la mejora en la atención. Además, durante el MXDay, se realizaron actividades y talleres para todo el equipo de Mutualidad, enfocados en promover la cultura de experiencia del cliente.

Asimismo, Mutualidad ha seguido recogiendo la percepción de los mutualistas a través de **encuestas relacionales y transaccionales, tras las interacciones con el área de Operaciones y Comercial.** En 2024, estas encuestas se han ampliado a los canales digitales, utilizando la metodología NPS® (Net Promoter Score). El grado global de recomendación obtenido en 2024 fue de 7,8, reflejando un descenso respecto a 2023. Esta evolución está relacionada, principalmente, con la situación de un grupo de mutualistas alternativos que han solicitado el traslado de sus fondos acumulados en Mutualidad al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA). Puede consultarse más información sobre este tema en el capítulo de Mutualidad.

s.3.4. Protección del mutualista.

Mutualidad mantiene un **firme compromiso con la protección de la confidencialidad de la información y la privacidad de sus grupos de interés**. Asimismo, garantiza la ciberseguridad, el respeto a los derechos de los consumidores y la transparencia en la comercialización de sus productos y servicios. Estas áreas son prioritarias tanto para sus mutualistas como para el conjunto de sus grupos de interés.

Protección de datos.

En cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, Mutualidad garantiza la confidencialidad en sus relaciones con todos sus grupos de interés, incluidos mutualistas, equipo humano y proveedores, cumpliendo con sus obligaciones como responsable del tratamiento de datos.

Mutualidad cuenta con un **Delegado de Protección de Datos externo, debidamente comunicado a la Agencia Española de Protección de Datos**. El Delegado de Protección de Datos es responsable de supervisar y monitorizar, de manera continua e independiente, el cumplimiento de la normativa de protección de datos en la entidad.

Todo el personal de la entidad, con independencia de sus funciones, debe realizar periódicamente **formación específica en materia de privacidad y protección de datos**. Durante 2024, se impartió formación en protección de datos a las nuevas incorporaciones y se organizó una formación específica de actualización dirigida a las áreas de **Marketing, Comercial y a las entidades de Grupo Mutualidad: Fundación Mutualidad y Avanza Previsión**.

En 2024, Mutualidad **no ha recibido ninguna sanción por infracciones relacionadas con la protección y privacidad de datos**.



Seguridad de la información.

En un entorno cada vez más digital e interconectado, **la ciberseguridad es una responsabilidad compartida por toda la organización.** Cada transacción y cada dato protegido reflejan la confianza que los mutualistas depositan en Mutualidad para salvaguardar su patrimonio y garantizar la seguridad de su futuro financiero.

Durante 2024, **Mutualidad ha acelerado su proceso de digitalización** con el objetivo de optimizar sus procesos internos y mejorar los servicios ofrecidos a sus mutualistas. Para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, la entidad ha puesto un especial énfasis en la protección de los datos y en el control de los accesos a la red interna.

Consciente de la creciente relevancia de la ciberseguridad, Mutualidad ha desarrollado diversas iniciativas dentro de su Plan Estratégico de Ciberseguridad, muchas de ellas **alineadas con los nuevos requisitos regulatorios europeos, clave tanto para las entidades financieras como para sus proveedores tecnológicos.** Entre estas normativas destaca el Reglamento Europeo DORA (Digital Operational Resilience Act), que entrará en vigor en enero de 2025 y que tiene como objetivo reforzar la resiliencia operativa y la ciberseguridad en el sector financiero, estableciendo requisitos específicos para garantizar la continuidad de los servicios ante posibles incidentes.

El Plan Estratégico de Ciberseguridad se estructura en torno a cuatro áreas clave:

1. Gobierno de la Ciberseguridad

Actualización de estrategias, políticas, procesos y estructuras organizativas para gestionar y proteger los activos digitales, adaptándose a la normativa DORA y fortaleciendo la capacidad de respuesta ante incidentes.

3. Vigilancia

Detección y mitigación proactiva de vulnerabilidades mediante pruebas de monitorización continua de sistemas y redes, permitiendo una respuesta ágil ante posibles incidentes.

En 2024, el **92 % de las personas que forman parte de Mutualidad participaron en los ejercicios de ciberseguridad organizados por la entidad.**

La seguridad no se limita únicamente a la protección de los activos internos, sino que

2. Protección

Implantación de medidas y herramientas para salvaguardar tanto los activos digitales como los físicos. Incluye la revisión de la arquitectura de seguridad, la optimización de la gestión de activos tecnológicos, la evaluación de riesgos asociados a proveedores externos y el refuerzo de los controles de acceso mediante autenticación multifactor, entre otras tecnologías. También contempla análisis de seguridad física en la nueva sede y proyectos de clasificación de la información.

4. Resiliencia

Desarrollo de medidas y estrategias para asegurar la continuidad de las operaciones críticas y minimizar el impacto de cualquier eventualidad, en línea con los requisitos establecidos por el reglamento DORA.

también abarca a toda la **cadena de suministro.** Por este motivo, Mutualidad evalúa los riesgos relacionados con la seguridad de la información en cada proyecto, tanto en su desarrollo interno como en la colaboración con proveedores externos.

Derechos del consumidor y transparencia.

Mutualidad establece criterios y procedimientos para garantizar que los productos desarrollados y comercializados se ajusten a los objetivos, necesidades y características de sus mutualistas.

La **Política de Gobernanza de Productos** define las directrices para el diseño, control, revisión y distribución de los productos de la aseguradora. Asimismo, incorpora los requisitos normativos relacionados con factores, riesgos y preferencias de sostenibilidad en su control y gobernanza. Esta política abarca todo el ciclo de vida de los productos, e incluye puntos de control y aprobación en cada fase: análisis, diseño, prototipado, desarrollo, lanzamiento y seguimiento de los productos comercializados.

La **transparencia informativa es un principio esencial en la relación con los mutualistas**. Para ello, se han implantado procesos internos que regulan la información dirigida a mutualistas actuales y potenciales, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable a la información previa a la contratación y proporcionando indicadores y alertas que refuerzan la protección de los clientes.

Además, Mutualidad publica en su sitio web la Política de Integración de los Riesgos de Sostenibilidad en el proceso de toma de decisiones de inversión, en cumplimiento del Reglamento de Divulgación de Información sobre Sostenibilidad en el sector financiero.

La **Función de Cumplimiento supervisa la transparencia y la conformidad normativa** en las prácticas comerciales, prestando especial atención a la elaboración, revisión y actualización de los contratos.

Mutualidad también está adherida a la **guía de buenas prácticas de UNESPA** en materia de seguros individuales de vida ahorro y comercialización.

Desde 2018, Mutualidad facilita a sus mutualistas un **informe trimestral que recoge la pensión individual estimada y la agregada de los distintos sistemas de ahorro-jubilación incluidos en el Plan Universal**. Este informe, alineado con la iniciativa legislativa de información sobre la pensión esperada, proporciona a los mutualistas una herramienta útil para evaluar si su ahorro privado es suficiente para complementar sus ingresos tras la jubilación. Toda esta información permite a los mutualistas tomar decisiones más informadas.

En 2024, Mutualidad **no registró ningún incidente significativo en materia de derechos de los consumidores**.

S.3.5. Transformación digital.

Líneas de acción del Plan de Digitalización 2023-2027.

1. Experiencia del mutualista y omnicanalidad.
2. Procesos integrales.
3. Estrategia global de gobierno del dato, calidad del dato y analítica avanzada.
4. Renovación de sistemas, adopción de metodologías ágiles y actualización de la infraestructura tecnológica.
5. Cultura digital y aprendizaje continuo.
6. Ecosistemas que promuevan la innovación y el intraemprendimiento.
7. Supervisión (seguridad, cumplimiento y riesgos).
8. Sostenibilidad.

La transformación digital es un **proceso transversal que va más allá de la adopción de herramientas tecnológicas**. Implica redefinir procesos, modelos de negocio y la propia cultura organizativa, con el objetivo de adaptarse al entorno digital y aprovechar las oportunidades que ofrece, proporcionando servicios y canales alineados con las demandas de los mutualistas.

En 2024, Mutualidad ha seguido avanzando en la **ejecución de su Plan de Digitalización 2023-2027**, con cerca de 80 iniciativas que abarcan desde la mejora de la experiencia del mutualista y la omnicanalidad, hasta la optimización de procesos, el fortalecimiento de la gobernanza y la calidad del dato, el impulso de la analítica avanzada, la renovación de sistemas e infraestructuras y la adopción de tecnologías ágiles. Asimismo, el plan incorpora el fomento de una cultura digital y de aprendizaje continuo, la creación

de ecosistemas que promuevan la innovación y el intraemprendimiento, la supervisión de la seguridad y el cumplimiento normativo, y la integración de la sostenibilidad en los procesos digitales.

Durante el ejercicio, se han lanzado **nuevos productos digitales y se han añadido funcionalidades que mejoran la experiencia y la accesibilidad de los mutualistas**, como la digitalización de las solicitudes de prestaciones y rescates, o la implantación de la firma digital, tanto en el área privada como en la aplicación móvil.

La **implantación de la firma digital en las oficinas comerciales**, coordinada a través del Centro de Excelencia de Automatización, ha permitido un ahorro estimado de 500 horas anuales y la eliminación de 15.000 folios impresos. Este centro, elemento clave dentro del Plan de Digitalización, contribuye a la mejora de la experiencia de los mutualistas y a la eficiencia en el uso de recursos, optimizando y reduciendo la duración de los procesos entre un 8 % y un 11 %. Además, libera al equipo de tareas manuales y repetitivas, permitiendo focalizarse en actividades de mayor valor, como la recopilación y depuración de datos para informes normativos, la revisión documental o la gestión de quejas y reclamaciones.

Mutualidad ha continuado impulsando **Radar Mutualidad Digital, un observatorio que analiza y propone soluciones tecnológicas aplicables a toda la organización.** Su función es recopilar, procesar y proporcionar información clave para comprender la evolución digital del sector asegurador y de la propia Mutualidad, identificando tendencias, retos y nuevas oportunidades de negocio.

Este observatorio actúa como **centro de análisis de datos, foro de conocimiento compartido y repositorio documental,** cubriendo aspectos que van desde la adopción de nuevas tecnologías y los motores de innovación, hasta los cambios en los hábitos de consumo y el seguimiento de la actividad de competidores y startups, tanto a nivel nacional como internacional. Su labor contribuye a mejorar la toma de decisiones y a fomentar la colaboración y la innovación interna.

En 2024, el **observatorio ha elaborado más de 45 informes** que han servido de base para la toma de decisiones sobre el nuevo CRM, el desarrollo del

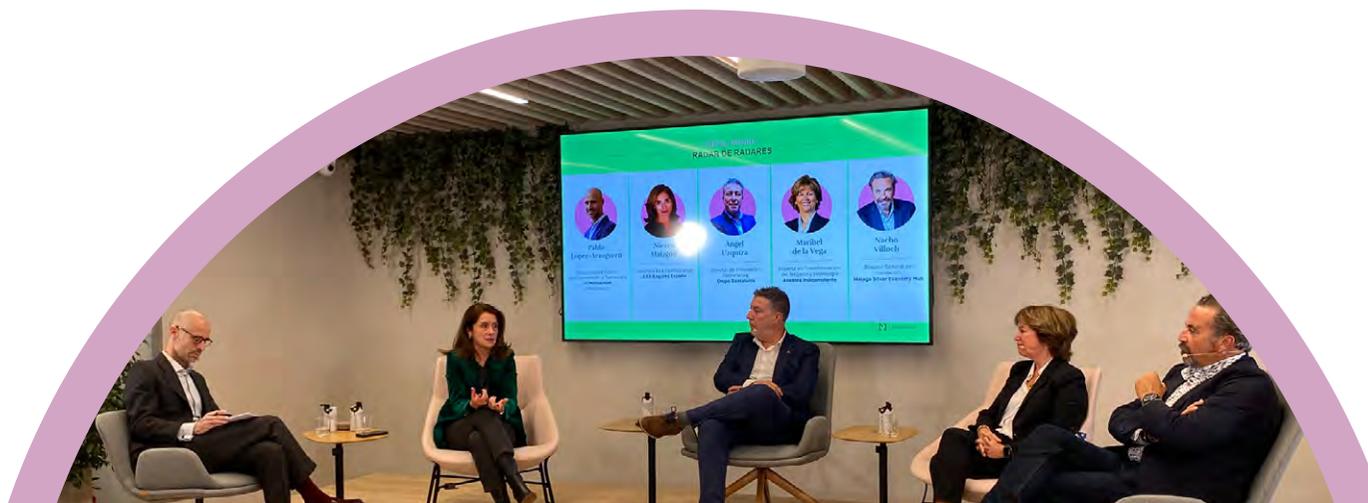
escrutinio digital en las asambleas territoriales, soluciones de identidad basadas en biometría o iniciativas formativas, entre otros.

Cabe destacar **tres informes relacionados con sostenibilidad:** "El rol de la tecnología en la sostenibilidad: impulsando los objetivos ESG", "Best practices para aseguradoras más sostenibles" y "Principales herramientas ESG para reporting no financiero". Además, en su primer evento presencial se presentaron las conclusiones del estudio "Cómo afronta la digitalización la industria aseguradora", que reunió a más de 100 asistentes en formato híbrido, entre ellos destacados expertos en digitalización del sector asegurador.

Otro de los proyectos relevantes de 2024 ha sido el **traslado de Mutualidad a su nueva sede corporativa,** equipada con tecnología avanzada en salas de reuniones, espacios multifuncionales y áreas de formación. Este cambio ha supuesto un reto de integración digital entre espacios, personas y canales de comunicación.

Asimismo, **se ha desarrollado MUTUAI, una plataforma de inteligencia artificial generativa para empleados,** que refuerza el enfoque innovador de Mutualidad y mejora la eficiencia operativa, consolidando el impacto positivo de la digitalización tanto en la organización como en los mutualistas.

Gracias a estas iniciativas, el **volumen de primas gestionadas a través de canales digitales ha seguido creciendo,** representando el 23 % del total de primas en 2024, frente al 20 % registrado en 2023. Las operaciones realizadas a través de canales digitales también han aumentado, alcanzando el 44 %, frente al 36,6 % del año anterior.



s.4. Proveedores y colaboradores.

En el **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027**, Mutualidad reconoce la gestión responsable de proveedores y colaboradores como un aspecto material. La entidad promueve este enfoque a través de iniciativas como herramientas de escucha, sistemas de evaluación ESG, cláusulas contractuales sobre derechos humanos y la creación de espacios informativos y de reconocimiento de buenas prácticas, reforzando así su compromiso con la sostenibilidad y la ética en toda su cadena de valor.

La **contratación de proveedores** por parte de Mutualidad también contribuye a la generación de empleo indirecto en España. **En 2024, el 99 % de los pagos a colaboradores se destinó a proveedores locales o nacionales**, con un período medio de pago de 42,79 días (13,61 en 2023).

La **Política de Relaciones con Proveedores**, publicada en la web corporativa, establece el marco de referencia para los procesos de selección y contratación. Durante 2024 se completó la definición de la Política de Compras, cuya aprobación está prevista para 2025.

Esta nueva política refuerza los procedimientos de análisis de riesgos y contratación y contempla la creación de un área de Compras, responsable de centralizar la gestión integral del ciclo de compras, desde el análisis de riesgos hasta la evaluación del desempeño de los proveedores, tanto financiero como en cuestiones ESG.

Asimismo, cualquier externalización de funciones o actividades operativas críticas o importantes debe ajustarse a los requisitos y garantías establecidos en la Política de Externalización, actualizada en 2024 para adaptarse a los requisitos normativos del Reglamento DORA. Esta actualización incorpora la figura del área de Compras y el Comité de Compras en el proceso de gobernanza.



En 2024, Mutualidad comenzó con un **procedimiento de homologación de proveedores**, que contempla un análisis integral tanto a nivel corporativo como de los servicios prestados, recopilando la información necesaria para evaluar el cumplimiento de los criterios ESG definidos por la entidad.

Adicionalmente, todos los proveedores y colaboradores **firman una cláusula en la que se comprometen a actuar conforme al Código Ético y de Conducta de Mutualidad**, asumiendo y compartiendo los valores que rigen la organización. También se promueve la inclusión de una cláusula que refuerza el compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, que abarcan derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.

En materia de derechos humanos, el compromiso se refuerza con cláusulas específicas para que **los proveedores se comprometan a respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente y los principios fundamentales en materia laboral, de seguridad y salud**. Los proveedores firmantes de esta cláusula deben, además, notificar cualquier vulneración de derechos humanos detectada en el marco de la relación contractual.

Mutualidad también verifica que los proveedores cuenten con garantías adecuadas en materia de cumplimiento normativo, evaluando la existencia de sistemas de gestión de riesgos penales y de protección de datos personales. Adicionalmente, **se analiza el riesgo de seguridad de la información vinculado a la prestación de servicios y a la continuidad de negocio**, mediante un cuestionario de evaluación para terceros. Los contratos incorporan cláusulas específicas destinadas a proteger la información derivada de los servicios prestados.

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 aplicable al Servicio de Atención Telefónica, Mutualidad ha implementado un procedimiento de evaluación y homologación de proveedores, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y excelencia establecidos por la entidad.

Durante el ejercicio, **Mutualidad no realizó auditorías específicas a proveedores en materia de aspectos no financieros**.

III edición del Premio Proveedores y Colaboradores.

En el marco de la III edición del Premio Proveedores y Colaboradores "Compartiendo Valores", Grupo Mutualidad reconoció a **Equinix, NehNah Creative Studio y Fundación Capacis**, en las categorías de Gran Empresa, Pyme y Entidad Sin Ánimo de Lucro, respectivamente. Estos premios destacan la responsabilidad, implicación en los proyectos, aportación de ideas innovadoras e impacto social positivo de los colaboradores premiados, contribuyendo así a reforzar el compromiso de Mutualidad con sus grupos de interés.

La edición de 2024 recibió 22 candidaturas, lo que representa un incremento del 10 % respecto al año anterior. Todas las propuestas fueron presentadas por profesionales de Grupo Mutualidad. Un jurado, compuesto por miembros del Comité Ejecutivo de Mutualidad, el director general de Avanza Previsión y la directora general de Fundación Mutualidad, seleccionó a los ganadores de cada categoría, poniendo en valor las mejores prácticas de la red de colaboradores, independientemente de su tamaño o sector de actividad.

s.5. Compromiso con la comunidad.

Mutualidad **no solo crea oportunidades e invierte en las comunidades de su entorno, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de la sociedad.**

Su actividad **impacta directamente en la generación de empleo y, de forma indirecta, en la economía local**, a través de la contratación de bienes y servicios a proveedores nacionales y regionales. Asimismo, sus decisiones de inversión favorecen el crecimiento de sectores estratégicos y contribuyen al desarrollo socioeconómico del país.

En su relación con comunidades y organizaciones sociales, **Mutualidad evalúa proyectos sociales y ambientales alineados con su estrategia**, ofreciendo apoyo a través de alianzas, programas de voluntariado y otras iniciativas.

Durante 2024, **la entidad destinó 2,85 millones de euros a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, principalmente a Fundación Mutualidad.** La aseguradora y su fundación colaboran en iniciativas orientadas a mejorar las competencias financieras, promover la cultura del ahorro, impulsar el emprendimiento y apoyar el desarrollo del talento joven, al tiempo que abordan los retos asociados a la nueva longevidad.

Para ello, cuentan además con el respaldo de una comunidad de casi 52.000 seguidores en sus canales sociales, así como de prescriptores de referencia en la promoción de la cultura del ahorro y el desarrollo del talento joven.



Talento joven y emprendimiento.

Mutualidad ha continuado reforzando su **apoyo al colectivo joven y al impulso del emprendimiento y la empleabilidad**. A través de la plataforma TúDefinesTuFuturo, se han difundido casi diez contenidos sobre innovación, emprendimiento y talento jurídico, con el objetivo de inspirar a jóvenes abogados y promover nuevas formas de conexión. Entre las iniciativas más destacadas figuran la serie de vodcasts #TDTF On The Road y el evento afterwork "Emprenología: cuando shipeas el emprendimiento y la tecnología".

Mutualidad también lanzó **MUTU, una plataforma digital con un formato y usabilidad similar a una red social**, diseñada para mejorar la formación y la empleabilidad de los jóvenes. En paralelo, se celebró el evento #StartOnMonday, un movimiento creado por Kaatch e ISIC para combatir el desempleo juvenil, con el respaldo de la Asociación de Estudiantes de Ciencias Económicas y Empresariales de España (AEALCEE), Education First, la plataforma social U4Impact y la comunidad juvenil MUTU como socios estratégicos.

Por su parte, **Fundación Mutualidad ha impulsado el talento y el emprendimiento a través de iniciativas como Lab Emprendimiento Jurídico**, las sesiones formativas Campus Legal y la Cátedra Fundación

Mutualidad o las becas para estudios del Máster Universitario en Acceso al Ejercicio de la Abogacía y de la Procura, entre otras.

MUTU | Meet Think Learn

**¿LISTO PARA ACELERAR TU DESARROLLO?
DESATA TU POTENCIAL**

[HTTPS://APP.COMUNIDADMUTU.COM](https://app.comunidadmutu.com)

- > Talleres 100% prácticos
- > Contenidos exclusivos
- > Eventos únicos
- > Networking

M Mutualidad

Competencias financieras y cultura del ahorro.

En 2024, Mutualidad ha seguido impulsando **iniciativas orientadas a promover la cultura del ahorro y reforzar el desarrollo de competencias financieras.**

En este contexto, se ha puesto en marcha la **campaña Céntimo a Céntimo, en el marco de la iniciativa Tú Defines Tu Futuro PLAY**, dirigida a fomentar hábitos de ahorro diario y microahorro entre los jóvenes.

Asimismo, Mutualidad ha seguido generando contenido de interés a través de la **plataforma Tú Defines Tu Futuro**, diseñada para atender las necesidades formativas e informativas de la comunidad, con casi treinta publicaciones sobre finanzas y ahorro.

Por su parte, Fundación Mutualidad continúa desarrollando una intensa actividad vinculada a la **cultura financiera, mediante proyectos como el Laboratorio de Ahorro y Consumo Responsable** o el Observatorio del Ahorro Familiar, entre otros.

Abogacía y sector jurídico.

Mutualidad mantiene su **compromiso con la abogacía y el sector jurídico**. En 2024, colaboró activamente con entidades dedicadas al desarrollo profesional de este colectivo y participó en eventos de referencia como Open de Arbitraje, el Day del Global Legaltech Hub y el encuentro anual de la Unión Internacional de Advocats.

Asimismo, **renovó sus alianzas estratégicas con la abogacía institucional**, destacando la colaboración con el Centro de Estudios del ICAM y el convenio anual con el ICAB. En el ámbito de la abogacía joven,

reforzó su compromiso mediante la renovación de convenios con CONEDE, AJA Madrid y CEAJ, participando activamente en sus congresos anuales y en acciones formativas dirigidas a este colectivo.

Además, **Mutualidad volvió a patrocinar el Rock & Law Festival**, el evento solidario de la abogacía organizado por los principales despachos y sus fundaciones, tanto nacionales como internacionales.



Escuela de Liderazgo y Buen Gobierno.

En 2024, la Escuela de Liderazgo y Buen Gobierno de Mutualidad, dirigida a miembros de juntas de gobierno, gerentes y directivos de los Colegios de Abogados, continuó avanzando en su **objetivo de promover las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo, gestión empresarial y liderazgo.**

En colaboración con **Schiller International University** y el **Instituto de Gobernanza Empresarial**, y con participación gratuita para los seleccionados, se lanzaron dos nuevas convocatorias: la **III Edición**, dirigida a miembros de juntas de gobierno de los Colegios, que contó con **veinticinco participantes y un total de diez sesiones** (cuatro presenciales y seis online); y la **I Edición Líderes del Futuro**, destinada a presidentes y vocales de agrupaciones de abogacía joven, en la que participaron **veinticinco profesionales en seis sesiones presenciales.**



Nueva longevidad.

En 2024, Mutuality, junto con su fundación, reafirmó su **compromiso con la investigación y el desarrollo de soluciones ante los retos derivados del incremento de la esperanza de vida.**

En este ámbito, destaca la labor de Escuela de Pensamiento Fundación Mutuality, cuyo trabajo se detalla en el capítulo correspondiente de esta

memoria. Además, en el marco del **II Congreso Silver Economy**, celebrado en Madrid, Mutuality y Fundación Mutuality reunieron a más de 120 profesionales, junto a la Asociación ICEA, para analizar los retos y oportunidades que plantea el envejecimiento de la población en España, presentando el estudio "Brecha de protección en el colectivo sénior dependiente".



Acción social.

La acción social es un pilar **del compromiso de Mutualidad con contribuir a una sociedad más próspera**, reflejado tanto en iniciativas propias como en colaboraciones con organizaciones sociales y medioambientales. En este ámbito, Fundación Mutualidad desempeña un papel clave.

Además, Mutualidad ha puesto en marcha una **estrategia de voluntariado corporativo** que ofrece a sus empleados la oportunidad de participar en diversas iniciativas a lo largo del año.

En 2024, se llevaron a cabo **5 iniciativas de voluntariado corporativo, con más de 70 participaciones de empleados**. Estas actividades, alineadas con la estrategia de la entidad, se centraron en áreas como la cultura del riesgo, el envejecimiento, la promoción del ahorro, la discapacidad y el medioambiente, entre otras.

Mutualidad también presta **apoyo económico a ONG y entidades del tercer sector propuestas por sus propios empleados**. En este marco, y dentro de los Premios Solidarios del Seguro 2024, Mutualidad reconoció el proyecto de APERTcras

(Asociación Nacional del Síndrome de Aper y otras Craneosinostosis Sindrómicas), que ofrece apoyo, información y orientación social y psicológica a las personas afectadas por esta enfermedad rara y a sus familias.

Asimismo, **Mutualidad respalda diversas causas sociales mediante la compra de merchandising solidario**.



Medidas de apoyo para afectados por la DANA.

La DANA de octubre de 2024 tuvo un fuerte impacto en España, especialmente en la Comunidad Valenciana. Ante esta situación, Mutualidad y Fundación Mutualidad activaron una línea de ayudas con una dotación de 7 millones de euros, destinada a apoyar a los mutualistas afectados.

Entre las medidas financieras adoptadas, se destinaron 1 millón de euros para cubrir las aportaciones mínimas de los mutualistas alternativos y otro millón de euros para compensar la pérdida de bienes materiales en sus despachos profesionales. En 2024, se han concedido 110 ayudas por un importe de más de 131.000€. Adicionalmente, se ofrecieron préstamos personales sin interés de hasta 6.000 euros por mutualista, con una dotación total de 5 millones de euros.

Además del apoyo económico, se amplió el servicio de atención psicológica y social gratuita, en colaboración con Fundación Salud y Persona, y se habilitó una línea directa para ofrecer acompañamiento personalizado a los mutualistas afectados.

Asimismo, Mutualidad puso en marcha una campaña de recaudación de fondos, en la que realizó una donación inicial de 50.000 euros y se comprometió a igualar el importe donado por cada mutualista. Gracias a las casi 400 donaciones recibidas, se recaudaron más de 50.000 euros, cantidad que Mutualidad duplicó y sumó a su aportación inicial. Como resultado, el importe total donado a Cruz Roja Española ascendió a 151.000 euros, destinados a proporcionar alojamiento seguro y cubrir las necesidades básicas de los afectados por la DANA.



Diálogos Activistas de lo Mutuo.

Como iniciativa transversal a los ámbitos abordados anteriormente, en 2024 Mutualidad puso en marcha **Diálogos Activistas de lo Mutuo, un espacio de encuentro diseñado para el intercambio de ideas y experiencias entre personas inspiradoras**, comprometidas con la transformación positiva de su entorno.

Diálogos Activistas de lo Mutuo es un **foro de reflexión que reúne a personas de perfiles diversos**, referentes en sus ámbitos de actividad, que comparten un compromiso activo con la mejora de la sociedad.

El objetivo es **dar voz** a quienes, desde una perspectiva constructiva, **aportan ideas innovadoras, generan emociones positivas y muestran un firme compromiso** para afrontar los grandes retos sociales, siempre en coherencia con los valores y el propósito de Mutualidad.

Esta iniciativa busca **acercar, de forma clara y accesible, los temas ESG a todos los grupos de interés de Mutualidad**, abordando desafíos ambientales y sociales concretos que conecten directamente con la ciudadanía.

En 2024, en el marco de estos diálogos, se trataron temas como el envejecimiento de la población, el edadismo o los derechos del colectivo LGTBI, entre otros.



S.5.1. Fundación Mutualidad.

Fundación Mutualidad ha celebrado su 21º aniversario, reafirmando su compromiso con el futuro y respaldada por la experiencia adquirida en su labor dentro del propósito social de Mutualidad.

Como resultado de un profundo proceso de reflexión estratégica, la Fundación ha presentado su nuevo Plan Estratégico 2024-2027, que redefine su **propósito: impulsar un ecosistema colaborativo y solidario para mutualistas, así como para personas e instituciones vinculadas, con el objetivo de generar un impacto positivo en la sociedad, especialmente en los colectivos más vulnerables.**

Con esta evolución, la Fundación se consolida como un **pilar esencial dentro de la dimensión social de la estrategia de la aseguradora**, reforzando su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y afianzando su compromiso con el bienestar colectivo.

En 2024, Fundación Mutualidad ha beneficiado, a través de sus programas, a **más de 12.000 personas.**

Líneas de actuación.

La Fundación articula su actividad en torno a cuatro pilares estratégicos, sobre los cuales desarrolla sus programas:

- **Cultura financiera y del ahorro:** promoción de la educación financiera para fomentar la planificación y la toma de decisiones responsables.
- **Talento jurídico:** impulso del desarrollo profesional y la excelencia en el ámbito jurídico.
- **Compromiso social:** acciones solidarias para apoyar a colectivos en situación desfavorable.
- **Envejecimiento:** iniciativas orientadas a mejorar la investigación y la calidad de vida y el bienestar de las personas mayores.



Cultura financiera y del ahorro.

A lo largo de 2024, Fundación Mutualidad ha liderado diversas iniciativas con el objetivo de fomentar una sólida cultura financiera y del ahorro en la sociedad.



Observatorio del Ahorro Familiar.

El Observatorio del Ahorro Familiar (OAF) de Fundación Mutualidad nació con la misión de **generar conocimiento sobre el ahorro, proporcionando un diagnóstico detallado sobre la planificación financiera y analizando la actitud de la población hacia el ahorro a medio y largo plazo.** Desde 2024, el Observatorio colabora con ESADE, aportando una perspectiva innovadora sobre el ahorro y la planificación financiera, con el propósito de impulsar un cambio cultural, a través de la investigación y publicación de información de calidad, que refuerce la conciencia financiera en la sociedad.



Premio Observatorio del Ahorro Familiar.

En el marco de los **IV Premios Fundación Mutualidad**, la Fundación ha lanzado una nueva edición del **Premio Observatorio del Ahorro Familiar**. Este galardón, dotado con 10.000 euros, reconoce la labor de los profesionales de la comunicación que, a través de su trabajo, fomentan la planificación financiera como una herramienta clave para mejorar la calidad de vida, tanto a nivel individual como colectivo.

En la edición de 2024, el premio ha sido otorgado a **Luis Aparicio, periodista financiero con una amplia trayectoria en el Grupo Prisa**. Su artículo "Amortizo la hipoteca o uso el dinero para ahorrar" ha sido reconocido como el mejor trabajo periodístico en fomento del ahorro y planificación financiera, destacando por su rigor y su capacidad para acercar conceptos financieros clave al público.



Laboratorio Ahorro y Consumo Responsable.

Durante 2024, Fundación Mutualidad ha seguido desarrollando el Laboratorio de Ahorro y Consumo Responsable, un programa que, desde su creación en 2020, **ha beneficiado a más de 2.100 niños, niñas y adolescentes en su versión infantil y a casi 700 jóvenes y personas adultas con discapacidad** en su versión adaptada para este colectivo.

A cierre del ejercicio, el programa contaba con **75 entidades adheridas y un total de 288 profesionales** de las mismas, formados para impartirlo, consolidando una red de aliados clave que contribuyen a amplificar su impacto y fortalecer la educación financiera y el consumo responsable en distintos ámbitos sociales.

En 2024, la propuesta pedagógica del programa se ha ampliado con dos nuevos bloques temáticos:

- Desperdicio alimentario.
- Uso responsable de dispositivos electrónicos y tecnológicos.

Además, se ha diseñado y difundido la **agenda Kakebo**, una herramienta práctica que ayuda a los jóvenes a planificar sus finanzas y establecer metas de ahorro de manera ágil y sencilla.

El proyecto ha mantenido sus colaboraciones institucionales, renovando alianzas con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha. También se han firmado nuevos convenios con los comités de Murcia y Castilla y León.



Plan de educación financiera de Banco de España y CNMV.

Fundación Mutualidad es parte del Plan de Educación Financiera, impulsado por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). En este contexto, ha participado en la Global Money Week 2024, llevando a cabo una campaña de comunicación en redes sociales para difundir la agenda Kakebo y concienciar sobre la importancia del ahorro.



Finanzas con impacto.

Con el objetivo de fortalecer la cultura del ahorro y la planificación financiera personal, Fundación Mutualidad cuenta con el programa 'Finanzas con impacto', dirigido a jóvenes profesionales. Esta iniciativa proporciona herramientas y conocimientos clave para gestionar ingresos y gastos de manera eficiente, resaltando la importancia de la planificación financiera en la consecución de objetivos personales y profesionales. En 2024, casi 70 personas se beneficiaron de esta iniciativa de Fundación.

Talento jurídico.

Fundación Mutualidad trabaja para **fortalecer las capacidades, competencias y el talento de la abogacía y del colectivo de mutualistas** a lo largo de todas sus etapas profesionales y vitales, adaptándose a sus necesidades y desafíos.

Este pilar cuenta con el respaldo del Consejo Joven, un órgano asesor integrado por expertos que participa activamente en el diseño y definición de los programas del área, aportando una visión innovadora y alineada con las demandas del sector.



Cátedra Fundación Mutualidad.

El **compromiso** de Fundación Mutualidad con la **formación y el desarrollo profesional** se materializa, en gran medida, a través de la Cátedra Fundación Mutualidad. Esta iniciativa facilita la **conexión con el alumnado**, ofreciéndole formación complementaria para reforzar su cualificación y facilitar su acceso al mercado laboral con una preparación sólida.

Actualmente, la Cátedra mantiene una red de **76 instituciones** y, durante 2024, ha colaborado activamente con 49 centros formativos en todo el territorio español, consolidando su impacto en la educación y el desarrollo profesional de futuros juristas.



Becas Cátedra.

La Fundación ha vuelto a convocar sus **Becas Cátedra**, una iniciativa destinada a apoyar a estudiantes del Máster de Acceso a la Abogacía y Procura en el pago de su matrícula, mediante una **ayuda económica de 2.000 euros**.

En 2024, se han otorgado un total de **150 becas a estudiantes de primer y segundo curso del máster**, teniendo en cuenta tanto su rendimiento académico como criterios socioeconómicos, con el objetivo de facilitar su acceso a la formación y el desarrollo profesional.



Campus Legal.

Un año más, Fundación Mutualidad ha impulsado el **Campus Legal**, una iniciativa diseñada para **fomentar la reflexión, el debate, la formación y el conocimiento en el ámbito jurídico**. Este programa se desarrolla en alianza con universidades, profesionales, empresas, colegios de la abogacía y otras instituciones clave, abordando temas de actualidad que impactan en el sector.

En 2024, el Campus Legal, ha beneficiado a **450 personas** y ha puesto el foco en cuestiones como la empleabilidad para perfiles junior y sénior, las herramientas tecnológicas y el uso de la inteligencia artificial en la profesión.

Entre las ediciones más destacadas de este año se encuentran:

- **Campus Legal Bilbao:** Fruto de la alianza con Iberdrola y el Colegio de la Abogacía de Bizkaia, reunió al alumnado del Máster de la Universidad de Deusto en la segunda edición del campus "Lidera tu desarrollo". En este encuentro, se abordaron temas clave como la marca personal, el liderazgo y las salidas profesionales en el sector jurídico.
- **Campus Legal Barcelona:** En colaboración con el Máster de Acceso de la Universitat de Barcelona, esta edición se centró en el impacto de la tecnología en el sector legal. Se llevó a cabo en el Aula Magna de la Facultad de Derecho, proporcionando un espacio de debate e innovación en torno a las herramientas digitales y su aplicación en la abogacía.



XII Premios a la Excelencia.

Los Premios a la Excelencia tienen como objetivo reconocer e incentivar el esfuerzo y talento de estudiantes del Máster de Acceso a la Abogacía y Procura, así como de jóvenes abogados menores de 30 años que hayan destacado por su rendimiento académico a través de la presentación de un trabajo de investigación.

En 2024, el jurado, compuesto por profesionales de prestigio, evaluó un total de **21 trabajos** presentados por alumnado de facultades de Derecho de toda España, destacando la alta calidad y el rigor académico de las propuestas.

El **primer premio, dotado con 5.000 euros**, fue otorgado a **Carmen María Serna Forriol** por su trabajo "La financiación del acceso a la justicia mediante el Third Party Funding y sus implicaciones en el ejercicio profesional de la abogacía". El **segundo premio, con una dotación de 3.000 euros**, lo recibió **Ana María Aido Vázquez** por su estudio "Los criterios orientativos de los colegios de la abogacía desde la perspectiva del derecho de la competencia".

Además de la dotación económica, las personas ganadoras se benefician de **dos años de cuotas gratuitas en el Plan Universal de Mutualidad**, así como del reembolso o pago del alta en el Colegio de la Abogacía y la cobertura de las cuotas colegiales hasta el 31 de diciembre de 2025.



Conectad@s por Derecho.

Conectad@s por Derecho nació en 2022 con el propósito de crear una **red que impulse un liderazgo sostenible**, ofreciendo un espacio de crecimiento y oportunidades para jóvenes estudiantes con iniciativa, excelencia académica y espíritu de transformación social.

Este proyecto, que tiene como pilares fundamentales la **orientación académica, el networking, el liderazgo y el conocimiento jurídico**,

ha contado un año más con el patrocinio de Banco Santander y la participación de ponentes de primer nivel, quienes han acompañado a la Fundación en el desarrollo del programa y en las acciones relacionales que lo complementan.

En esta edición, casi **30 personas** han participado en Conectad@s por Derecho, consolidando esta iniciativa como una referencia en la formación y el impulso del talento joven en el ámbito jurídico.



Programa de Mentoring.

Fundación Mutualidad ha celebrado la **III Edición del Programa de Mentoring**, una iniciativa diseñada para acompañar y potenciar el desarrollo profesional de la abogacía junior. Este proyecto se estructura en torno a sesiones de mentoría impartidas por colaboradores de la Fundación, profesionales con amplia experiencia y un firme compromiso con el avance del sector jurídico.

Durante 2024, se han formado **cuatro parejas de mentoría**, que, a lo largo de tres meses, han desarrollado un plan de trabajo personalizado, alineado con los objetivos y necesidades de los jóvenes participantes, brindándoles orientación, apoyo y herramientas clave para su crecimiento profesional.



V Lab Emprendimiento Jurídico.

Fundación Mutualidad ha reafirmado su compromiso con el emprendimiento y la innovación a través del Lab de Emprendimiento Jurídico, que en 2024 ha celebrado su quinta edición.

Este **programa se ha consolidado como una referencia en España** en la capacitación para el emprendimiento legal y en la generación de nuevas empresas dentro del sector jurídico. A través del Lab, los emprendedores reciben acompañamiento y formación, desde la concepción de la idea inicial hasta el desarrollo de su proyecto, fortaleciendo sus habilidades y competencias clave.

En 2024, el **Lab Jurídico ha beneficiado directamente a 191 personas** y ha contado con el apoyo de una subvención de la Dirección General de Trabajo Autónomo para su ejecución.

En esta edición, el proyecto Couple Council ha sido reconocido como el ganador de la **V Edición del Lab de Emprendimiento Jurídico, recibiendo un premio de 5.000 euros** en concepto de capital semilla para impulsar su desarrollo.



Talento jurídico: alianzas.

Fundación Mutualidad ha apostado por un **modelo de alianzas estratégicas**, con el objetivo de fortalecer su ecosistema de entidades y profesionales alineados con su propósito.

Durante el ejercicio, han destacado iniciativas clave como la colaboración con ESIC University, que ha permitido ofrecer a profesionales la oportunidad de digitalizar sus despachos a través de una formación integral de primer nivel. Asimismo, se ha establecido un convenio con Aranzadi La Ley para el desarrollo de los Premios de la Fundación, así como otras acciones formativas y relacionales.

Además, se han reforzado las **alianzas con asociaciones de estudiantes de Derecho**, destacando el patrocinio del MOOT de CONEDE y la colaboración con SIPAB, a través de la cual se ha otorgado una beca a la persona ganadora del programa Conectad@s por Derecho.

Compromiso social.

Fundación Mutualidad trabaja para ser un espacio de apoyo y compromiso, donde personas e instituciones se unen para contribuir al bien común. Gran parte de su actividad se orienta hacia el compromiso solidario con el colectivo de mutualistas.

Para ampliar su impacto, la Fundación colabora con otras organizaciones y promueve una red de ayudas, que, gracias a la solidaridad de los mutualistas, se reinvierte en el colectivo. Este modelo representa un ejercicio de humanismo y responsabilidad social, reflejando la fuerza de la comunidad y el impacto positivo de la cooperación.

Compromiso con el colectivo de mutualistas: red de ayudas.

Fundación Mutualidad ha convocado un año más su red de ayudas, reafirmando su compromiso con el bienestar de los mutualistas y su entorno. En 2024, se ha destinado una partida especial para apoyar a las personas afectadas por la DANA, ampliando así el alcance de su acción solidaria.

A lo largo del año, se han concedido casi 3.370 ayudas, con una inversión aproximada de 2,5 millones de euros.

- **Ayudas al estudio para hijos de mutualistas en todas las etapas educativas**, desde educación infantil a estudios superiores. **En 2024, estas ayudas han beneficiado a un total de 1.573 estudiantes, con una inversión de 889.000 euros**, contribuyendo así al acceso y continuidad de la formación académica de numerosas familias mutualistas.
- **Ayudas 65+**, destinadas a complementar los ingresos de mutualistas jubilados con rentas anuales inferiores a 11.550 euros y dentro de los límites patrimoniales establecidos en las bases de la convocatoria. **En 2024, un total de 40 beneficiarios han recibido estas ayudas, con una inversión total de 185.200 euros.**
- **Ayudas extraordinarias**, dirigidas a apoyar a mutualistas en situaciones transitorias de dificultad. En 2024, **un total de 11 beneficiarios han recibido este apoyo, con una inversión total de 29.595 euros**, reafirmando el compromiso de la Fundación con la protección de las personas en momentos de necesidad.
- **Ayudas para mutualistas con hijos con diversidad funcional**, con el objetivo de garantizar su cobertura y bienestar tras el fallecimiento de sus progenitores. En 2024, un total de **201 beneficiarios han recibido este apoyo, con una inversión total de 251.233 euros.**
- **Ayudas de complemento de pensiones mínimas**, destinado a apoyar a mutualistas cuya prestación de capital acumulado a la jubilación sea inferior a la renta mínima mensual, garantizando así una mayor estabilidad económica en esta etapa de su vida. En 2024, un total de **1.347 beneficiarios han recibido esta ayuda, con una inversión total de 914.843 euros**, reforzando el compromiso de la Fundación con las personas sénior.
- **Ayudas para la autonomía y bienestar.** Dirigidas al cuidado de la salud y al bienestar físico y emocional de los mutualistas sénior. Se otorgaron ayudas por valor de **52.500 euros a 86 beneficiarios.**
- **Ayudas extraordinarias afectados por la DANA.** Fundación Mutualidad, junto a Mutualidad, activaron una línea de ayudas extraordinarias de **7 millones de euros** para apoyar a los mutualistas afectados por la DANA, con el objetivo de cubrir daños materiales y aliviar las cuotas de quienes sufrieron las consecuencias de esta catástrofe. Esta iniciativa no solo proporcionaba respaldo financiero, sino que también incluía ayuda psicológica y acompañamiento. En 2024, se han concedido 110 ayudas por un importe de más de 131.000€.

Compromiso con la sociedad: alianzas con entidades sociales.

○ IV Torneo Solidario de fútbol con Fundación Real Madrid.

El Torneo de Fútbol Solidario tiene como finalidad promover los valores del deporte aplicables al ejercicio del derecho en menores vulnerables que se encuentran en Centros de Internamiento de Menores.

Esta iniciativa ha sido posible gracias a las aportaciones de los 12 despachos participantes, cuyos fondos han sido destinados al programa de la Fundación Real Madrid, enfocado en el apoyo a menores ingresados en Centros de Internamiento, fomentando su reeducación y futura reinserción en la sociedad.

○ III Torneo Pádel Solidario para Empresas con Fundación Capacis.

Fundación Mutuality ha coordinado la participación de 8 integrantes de la plantilla de la aseguradora en el torneo de pádel organizado por Fundación Capacis, un evento solidario destinado a recaudar fondos para esta organización, que trabaja en favor de las personas con inteligencia límite.

Por tercer año consecutivo, la Fundación mantiene esta colaboración solidaria con Capacis, reforzando así sus alianzas estratégicas y su compromiso con la formación en el Laboratorio de Ahorro y Consumo Responsable.

○ Aprende a usar tu móvil con Fundación Grandes Amigos.

Fundación Mutuality ha continuado su colaboración con Fundación Grandes Amigos para apoyar a las personas mayores en riesgo o situación de soledad. En esta ocasión, 11 integrantes de la plantilla de Mutuality participaron en una jornada de voluntariado, enfocada en enseñar a las personas mayores a utilizar su teléfono móvil, facilitando su acceso a la tecnología y mejorando su autonomía en el día a día.

Más allá del aprendizaje digital, esta iniciativa fomentó las relaciones intergeneracionales y promovió una mayor concienciación sobre la importancia de combatir la soledad no deseada en este colectivo.



○ Alianza con Cruz Roja.

Desde 2020, Fundación Mutualidad y Cruz Roja han mantenido una alianza estratégica, impulsando programas para personas mayores y la población infanto-juvenil, promoviendo la educación financiera y la cultura del ahorro.

En 2024, la Fundación recaudó más de 50.000 euros a través de 400 donaciones para apoyar a los afectados por la DANA, que se entregaron al fondo gestionado por Cruz Roja para esta causa.

Asimismo, en el Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez, organizó un campus formativo para 75 profesionales y voluntarios de Cruz Roja para reforzar la detección del maltrato a personas mayores.

○ Programa de Atención Psicológica con Fundación Salud y Persona.

En 2024, Fundación Mutualidad lanzó un programa de apoyo integral para mutualistas alternativos en ejercicio y sus familiares, disponible 24/7. Gracias a un acuerdo con la Fundación Salud y Persona, psicólogos y trabajadores sociales ofrecen atención psicológica especializada, proporcionando acompañamiento y apoyo continuo. Además, este servicio se extiende a los empleados de Mutualidad y sus familias, reforzando el compromiso con el bienestar de su comunidad.



Envejecimiento.

Escuela de Pensamiento Fundación Mutualidad, creada en 2019, busca aportar valor a los actores vinculados con la cultura y la economía del envejecimiento, generando un impacto positivo en la sociedad. Este think tank cuenta con un Consejo Científico formado por expertos de diversas áreas, quienes analizan los retos del envejecimiento desde un enfoque multidisciplinar, fomentando la concienciación sobre el impacto de una población cada vez más longeva.

En 2024, la **Escuela incorporó a María del Mar Pageo, Presidenta de Cruz Roja Española, geriatra y gerontóloga, y a Diana Molina, Gerente del hospital Rodríguez Lafora y enfermera de profesión, como nuevos miembros del Consejo.**

A lo largo de 2024, la Escuela de Pensamiento Fundación Mutualidad ha seguido reforzando su posicionamiento, consolidando acuerdos estratégicos con entidades como **Másfamilia, Willis Towers Watson y la Asociación de Gerentes de Riesgos y Seguros (AGERS).**

En este marco, organizó el webinar **"¿Es el envejecimiento un riesgo empresarial?"**, en el que más de 40 participantes debatieron sobre el impacto del envejecimiento poblacional en la gestión de riesgos empresariales.

Otro hito destacado ha sido la gran acogida de la **II Edición de la formación para profesionales de la abogacía**, desarrollada junto al Consejo General de la Abogacía, centrada en los derechos de las personas mayores. Más de 350 abogados recibieron capacitación desde una perspectiva holística y multidisciplinar, abordando sus derechos y libertades, necesidades normativas y la importancia de erradicar el edadismo en el ejercicio de la profesión.



Premio Escuela de Pensamiento.

En el marco de los Premios Fundación Mutualidad, se convocó la **IV Edición del Premio Escuela de Pensamiento**, un galardón dotado con 10.000 euros, que reconoce a instituciones públicas o privadas que desarrollan proyectos enfocados en mejorar la calidad de vida de las personas mayores y contribuir a la construcción de sociedades longevas y sostenibles.

En 2024, el premio fue otorgado a 2 proyectos destacados: la **Fundación Matia**, por su iniciativa Lugaritz, que facilita el acceso a la vivienda a personas en proceso de envejecimiento en el antiguo barrio de Lugaritz, en San Sebastián, y la **Asociación AFAGA**, por su proyecto que promueve la conexión entre jóvenes y personas con Alzheimer, fomentando el intercambio generacional y el acompañamiento en esta etapa de la vida.



Cátedra Economía del Envejecimiento.

La Cátedra, adscrita al Grupo de Investigación del Riesgo en Finanzas y Seguros (Riskcenter) de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Barcelona, tiene como objetivo **analizar la huella bio-actuarial y aportar hallazgos científicos de gran valor al debate sobre el envejecimiento poblacional y los retos derivados de la longevidad.**

En 2024, su actividad se ha centrado en el **análisis de las tablas de supervivencia de la población dependiente**, un estudio clave para comprender la evolución de este grupo y sus necesidades. Esta labor ha sido posible gracias a los datos actualizados proporcionados por la Dirección General del IMSERSO, lo que ha permitido avanzar en la investigación con una base sólida y actualizada.



Publicaciones, estudios y celebración de congresos.

En 2024, Escuela de Pensamiento Fundación Mutualidad ha desarrollado diversas publicaciones y estudios para analizar el reto del envejecimiento desde distintas perspectivas. Entre ellas, destaca el e-book **"Envejecimiento en tiempos de cambio climático"**, un análisis divulgativo sobre cómo el cambio climático afecta gravemente a las personas mayores, siendo las olas de calor una de las manifestaciones más extremas de este impacto.

Otro desafío clave es la **atención y cuidado de la población envejecida dependiente**, un segmento en crecimiento dentro de la sociedad. En este contexto, la Escuela presentó en el **II Congreso de Silver Economy en el sector asegurador el informe "Brecha de protección en el colectivo sénior dependiente"**, elaborado junto con la Asociación ICEA. Este estudio aborda la desprotección que enfrentan las personas dependientes y la situación de sus cuidadores, aportando datos y propuestas clave.



e-book **"Envejecimiento en tiempos de cambio climático"**

FUNDACIÓN
Mutualidad

e-Book

**Envejecimiento
en tiempos de
cambio climático**



IV Premios Fundación Mutualidad.

Fundación Mutualidad celebró una nueva edición de sus premios anuales, que reconocen la promoción de la cultura financiera, el talento jurídico y el compromiso con la comunidad sénior.

El evento fue conducido por la periodista Leticia Iglesias y contó con el apoyo de Aranzadi LA LEY. Durante la gala, se entregaron los cinco galardones anuales:

- **Premio Observatorio Ahorro Familiar:** otorgado a **Luis Aparicio** por su artículo "Amortizo la hipoteca o uso el dinero para ahorrar".
- **Primer premio de la IV Edición del Lab Emprendimiento Jurídico:** concedido a **Ángel Seisdedos** por su iniciativa LEGGADO Digital, una app para gestionar bienes digitales.
- **Premio Excelencia Cátedra Fundación Mutualidad:** **Carmen María Serna Forriol** recibió el Primer Premio por su trabajo sobre Third Party Funding, y **Ana María Aido Vázquez**, el Segundo Premio por su estudio sobre criterios orientativos de los colegios de la abogacía.
- **Premio Agenda 2030:** otorgado a la **Fundación EMET** por Proyecto Ödos, que protege a menores y mujeres migrantes.
- **Premio Escuela de Pensamiento:** se premió a **Fundación Matia**, por Lugaritz, que facilita acceso a vivienda para personas mayores en San Sebastián, y a **Asociación AFAGA**, por su iniciativa que conecta a jóvenes con personas con Alzheimer.



S.5.2. Prácticas de inversión sostenible.

Mutualidad reconoce la importancia de las actividades financieras y de inversión en el desarrollo económico y en la transición hacia un futuro más sostenible y próspero.

Como inversor activo en los mercados financieros, Mutualidad gestionaba al cierre de 2024 un **volumen de inversiones de 10.765 millones de euros**, según el balance contable. Además, disponía de una cartera inmobiliaria formada por **42 inmuebles**, contribuyendo de este modo al desarrollo económico y a la sostenibilidad del sistema financiero a través de su estrategia de inversión con criterios ESG.

Datos globales de la cartera de inversiones.

En cuanto a la **estructura global de la cartera de inversiones**, el 87,54% corresponde a inversiones financieras, el 5,76% a inversiones inmobiliarias y el 6,70% a depósitos y tesorería. Dentro de las inversiones financieras, el 81,08% se destinó a renta fija y el 6,24% a renta variable.

La **cartera de renta fija** está compuesta, principalmente, por bonos a largo plazo de alta calidad crediticia. En este sentido, más de la mitad de estos bonos corresponde a deuda pública, que representaba el 59% del total de la cartera de renta fija. Esta apuesta por la **deuda pública** contribuye al desarrollo socioeconómico, facilitando recursos para financiar infraestructuras, servicios esenciales y políticas sociales.

El resto correspondió a **emisiones de bonos de empresas diversificadas**, dotando a la cartera de un alto nivel de seguridad. La estrategia de inversión de Mutualidad mantiene una exposición limitada a la renta variable, garantizando así un control riguroso del riesgo y la protección de los ahorros de los mutualistas.



Inversión ESG.

Mutualidad ha seguido avanzando en la gestión de su cartera incorporando criterios ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno), en línea con su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027. En 2024, se revisó la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad en las decisiones de inversión y se aprobó la Política de Implicación y Stewardship, que establece las directrices y procedimientos para integrar los **riesgos de sostenibilidad y los criterios ESG en la gestión de activos** y en la toma de decisiones de inversión.

Estas políticas complementan el análisis de los riesgos financieros tradicionales e impulsan prácticas de voto y participación para influir en las decisiones de las empresas en las que se invierte, contribuyendo a la mitigación de riesgos y a la protección del valor a largo plazo, tanto en términos económicos como sociales y medioambientales.

Mutualidad forma parte de los **Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI)**, una red global de inversores comprometidos con el desarrollo de mercados financieros sostenibles.



Inversiones financieras.

El área de Inversiones Financieras continuó **priorizando activos con un alto componente de sostenibilidad y criterios ESG**. La inversión en bonos verdes, sociales y sostenibles alcanzó los 202 millones de euros, lo que representa el 32 % de las compras realizadas durante el año.

Asimismo, el **100 % de las adquisiciones** de fondos correspondió a productos clasificados como artículo 8 y artículo 9, conforme a la normativa SFDR. Estos fondos representan ya el 35 % del total de la cartera de inversión indirecta.

Asimismo, se mantiene en la gestión diaria el uso de herramientas específicas para el seguimiento y reporte al Comité de Inversiones y Riesgos y a los órganos de gobierno sobre la inversión ESG, adaptadas especialmente a los recientes cambios normativos.

Al cierre de 2024, la **cartera financiera de la compañía obtuvo una calificación de 65 sobre 100 en términos de sostenibilidad**, según la herramienta Clarity, que evalúa el impacto social, de buen gobierno y medioambiental de las inversiones, lo que supone una puntuación positiva dada la estructura de la cartera. Esto significa que las compañías en las que Mutualidad invierte demuestran un buen desempeño en temas como el respeto por los derechos humanos, la salud y seguridad de la plantilla, la

lucha contra la corrupción o las buenas prácticas medioambientales, entre otras.

Mutualidad lanzó un **nuevo producto de inversión, un Unit Linked**, que promueve características medioambientales, sociales y de gobernanza, conforme a lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088.

Adicionalmente, en el ámbito de las inversiones financieras, la Política de Derechos Humanos de Mutualidad establece el compromiso de identificar, en la medida de lo posible, proyectos que impliquen infracciones graves en derechos humanos, trabajo infantil y trabajo forzoso. Esto permite tomar decisiones coherentes con la estrategia de inversión y sostenibilidad de la entidad.

El objetivo es **seguir perfeccionando el análisis, seguimiento y reporting de la información relativa a la Taxonomía Ambiental y a las Principales Incidencias Adversas**, así como sentar las bases para la aplicación de la nueva normativa CSRD (Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad). Esta normativa de la Unión Europea exige la divulgación de información sobre el desempeño de las empresas en términos de sostenibilidad, responsabilidad social y diversidad, incrementando así la transparencia y la rendición de respecto al impacto social y medioambiental de las actividades empresariales. Además, se continuarán incorporando progresivamente las recomendaciones relativas a los Principios para la Inversión Responsable.

Gestión de activos inmobiliarios.

La sostenibilidad y la integración de criterios ESG tienen un peso creciente en el mercado de activos inmobiliarios, al **contribuir tanto a la preservación de una rentabilidad óptima a largo plazo como a la transición hacia una economía más sostenible.**

Mutualidad gestiona una cartera compuesta por **42 activos inmobiliarios**, a través de una estrategia que incorpora de forma progresiva criterios ESG en su gestión y toma de decisiones.

Los contratos de arrendamiento de Mutualidad incluyen **cláusulas de sostenibilidad** orientadas a minimizar riesgos y proporcionar información relevante para el análisis y seguimiento de la cartera inmobiliaria.

Además, cada año se elabora un **plan de acción** enfocado en mejorar la sostenibilidad de los inmuebles, propiedad al 100 % de la aseguradora, que gestiona directamente tanto estos activos como sus propias instalaciones.

En 2024, se llevaron a cabo diversas actuaciones, entre las que destacan la instalación de sistemas de ahorro de agua, como aireadores y aparatos sanitarios con caudales eficientes, la monitorización de consumos mediante contadores inteligentes que permiten la telelectura y la gestión remota, y la elaboración de informes de riesgos de inundación, que permiten evaluar la vulnerabilidad de los edificios y definir medidas de actuación ante posibles incidentes.

La integración de criterios ESG en la gestión de la cartera inmobiliaria ha permitido que Mutualidad alcance un total de 17 certificaciones BREEAM® (renovados o en proceso de renovación al cierre de esta memoria), frente a las 13 de 2023. BREEAM® (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) es un sistema de certificación reconocido internacionalmente que evalúa el rendimiento ambiental y la sostenibilidad de los edificios, considerando aspectos como la eficiencia energética, el uso responsable de los recursos, el impacto ambiental y la calidad de vida de los ocupantes. En 2024, Mutualidad mejoró la calificación BREEAM® de 13 inmuebles, pasando de "bueno" a "muy bueno".

Además, la aseguradora cuenta con **3 sellos LEED GOLD** (frente a 2 en 2023) y **7 sellos AIS** (frente a 5 en 2023), lo que refleja el avance en la incorporación de criterios medioambientales y sociales en la gestión de sus activos inmobiliarios. LEED GOLD (Leadership in Energy and Environmental Design) acredita el cumplimiento de altos estándares en el uso eficiente de recursos, eficiencia energética y creación de entornos saludables, mientras que AIS reconoce el compromiso con la accesibilidad física, sensorial y cognitiva de los edificios.

Mutualidad también dispone de **2 certificaciones WiredScore**, una certificación internacional que evalúa y reconoce la conectividad digital de los edificios, y ha iniciado los trámites para obtener las certificaciones SmartScore y WELL para su sede en Madrid.

