

3.5 Transformación digital

Más cercanía y más facilidad

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

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

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

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

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

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

“

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

María Galván, Subdirectora General de Organización y Tecnología.

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

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

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

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



Negocio (primas) de canales digitales, sobre el total del negocio.

19,5%
+ 22% vs. 2020



Operaciones en canales digitales, sobre el total de negocio.

29,6%
+16% vs. 2020



Comité de Ética para la Inteligencia Artificial

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

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

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

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

Además, organizó, junto con Europa Press, el

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

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

“

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

Fernando Ariza, Director General Adjunto.



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



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