

4.1.3 Innovar para mejorar nuestros productos y servicios

EN MUTUA AFRONTAMOS LA INNOVACIÓN COMO UNA VÍA CLAVE PARA MEJORAR EL SERVICIO A NUESTROS CLIENTES, INVOLUCRANDO A NUESTROS EMPLEADOS EN EL DISEÑO DE NUEVAS SOLUCIONES

El objetivo de Mutua Madrileña es desarrollar proyectos de innovación disruptiva o incremental que supongan una mejora de los procesos internos y nos permitan ofrecer nuevos productos y servicios a nuestros clientes. Para ello, la involucración de nuestros profesionales es clave. Nuestro marco de trabajo se centra en tres ejes de colaboración.

• **Comunidad de Innovación Mutua**

Se trata de una plataforma de gestión del conocimiento, especializada en innovación, tanto dentro como fuera de Mutua, que ofrece contenidos prácticos a los empleados.

- **Observatorio de innovación:** recoge contenidos relativos a los proyectos internos en marcha, así como información sobre *startups* con las que Mutua mantiene relación o que están desarrollando proyectos disruptivos en relación a la gestión de clientes y/o en el mundo de los seguros.
- **Business Cases:** información sobre iniciativas impulsadas desde el área de Innovación de Mutua, con sus resultados, mejores prácticas y aprendizajes que podrían ser aplicados a otros ámbitos de la compañía.
- **Red de partners:** contenidos sobre acuerdos que Mutua mantiene con entidades del ámbito de la innovación como Antai, uno de los *venture builder* líderes de nuestro país, con el objetivo de generar nuevas ideas y oportunidades de colaboración.

• **Programa de Innovación Corporativa**

Más de 50 empleados participaron en la edición 2019 de este programa de intraemprendimiento cuyo objetivo es que los propios profesionales diseñen nuevos productos y servicios para nuestros clientes y propongan mejoras innovadoras dentro de la compañía.

Para ello, contamos con la colaboración del Instituto de Empresa (IE) como socio académico. Todos los participantes recibieron formación específica en metodologías como *design thinking* y obtuvieron una certificación de este

prestigioso centro. Asimismo, los participantes contaron con la colaboración de más de 30 *startups* para sus propuestas.

Los proyectos de 2019 estuvieron enfocados en ampliar la oferta de servicios en taller, nuevos productos para multirriesgo y accidentes o servicios diferenciales en la propuesta de valor de Mutuactivos, entre otros.

• **Laboratorio de Innovación**

El objetivo de Mutua es continuar a la cabeza del sector asegurador en innovación para lo que está desarrollando un observatorio con áreas de negocio de Mutua y con agentes destacados del ecosistema *insurtech*, un *Venture Client* para incorporar capacidades externas mediante *startups* a las que ofrecen pilotos, mentorización, formación y acceso a las capacidades tecnológicas de Mutua.

En 2019, fruto de este trabajo, se identificaron 30 oportunidades que fueron analizadas por las áreas de negocio y se materializaron en siete proyectos piloto que se desarrollarán en 2020.

• **Apoyo a los emprendedores**

Mutua trabaja, además, apoyando otras iniciativas de innovación como el *South Summit*, uno de los principales eventos de innovación en España. El apoyo de Mutua incluye desde el patrocinio hasta la participación activa a través de paneles y selección de proyectos de emprendedores que buscan apoyo de terceras entidades.

Asimismo, anualmente, Mutua celebra un foro de innovación abierta. En 2019 se realizó en colaboración con el IESE, Be Republic, Expansión y Founders Forum. Participaron más de 250 expertas en el ámbito de la innovación y 100 profesionales de Mutua.

