

## 3.1.3

## CANALES DE RELACIÓN Y DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

### MUTUALISTAS, ASEGURADOS Y CLIENTES

- Contact Centers.
- Atención presencial.
- Junta General de Mutualistas.
- Encuestas de satisfacción y calidad.
- Unidad de gestión de reclamaciones.
- Defensor del Mutualista y departamento de atención al mutualista, al asegurado y al cliente.
- Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn).
- Revista La Mutua (semestral).
- Revista Autoclub Mutua (trimestral).
- Web del Grupo Mutua Madrileña ([www.mutua.es](http://www.mutua.es)).
- Boletín electrónico de noticias de Mutua y de su fundación (mensual).
- Blog de Mutua “ON” ([www.mutua.es/blog](http://www.mutua.es/blog)).
- Newsletter de Mutuactivos.
- Blog de Mutuactivos ([www.mutua.es/blog-mutuactivos](http://www.mutua.es/blog-mutuactivos)).
- Web de la Fundación Mutua Madrileña ([www.fundacionmutua.es](http://www.fundacionmutua.es)).
- Boletín de la Fundación Mutua Madrileña “Actitudes”.
- Blog Vidas Cruzadas ([www.vidascruzadas.es](http://www.vidascruzadas.es)).

 Más información en el capítulo relativo a mutualistas, asegurados y clientes.

### EMPLEADOS Y REPRESENTANTES LEGALES DE LOS TRABAJADORES

- Encuentros de empleados.
- Intranet (con diversos buzones de sugerencias y foros).
- Revista interna Entrenosotros.
- Ideas Mutua (plataforma de innovación).
- Canal Mutua.
- Encuesta de compromiso y conciliación.
- Comité de conciliación.
- Comité de ahorro y eficiencia energética.
- Comités de empresa y otros representantes legales de los trabajadores.
- Canal de denuncias.

 Más información en el capítulo relativo a empleados.

## PROVEEDORES Y COLABORADORES

- Portal de compras corporativas.
- Portal de profesionales de Mutua Madrileña.
- Equipo de atención a proveedores.
- Reuniones periódicas y de seguimiento con proveedores.
- Páginas web corporativas.

 Más información en el capítulo relativo a proveedores.

## REGULADORES Y SUPERVISORES

- Informes corporativos.
- Colaboración con los diversos comités de la asociación empresarial del seguro UNESPA.
- Participación en comités de trabajo de UNESPA.
- Colaboración con la asociación de entidades de seguros ICEA.
- Relación con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).
- Encuentros sectoriales.

## SOCIEDAD (TERCER SECTOR Y SOCIEDAD CIVIL)

- Encuentros específicos (foros, jornadas, etc.).
- Equipo de atención a entidades sociales.
- Buzones de atención (atención a ONG, atención a becados, etc.).
- Informes anuales.
- Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn).
- Publicación de notas de prensa sobre aspectos relevantes de compañía.
- Atención y colaboración con medios de comunicación.
- Páginas web corporativas.