

# Relaciones y diálogo social con nuestros grupos de interés

**Nuestro crecimiento se asienta, entre otros aspectos, en la adecuada identificación y el diálogo con nuestros grupos de interés con el objetivo de conocer y responder a sus necesidades, ser competitivos y generar valor.**

Como primer paso, para la adecuada identificación de nuestros grupos de interés, implicamos primero en el proceso a los distintos departamentos de la organización (Alta Dirección, *Contact Center*, Cumplimiento Normativo, Compras, Marketing, Recursos Humanos, Medioambiente, Innovación y Calidad, entre otros).

A continuación, tenemos en cuenta diversos criterios de identificación y priorización, tales como la cercanía (tanto para grupos internos como externos), la capacidad de influencia de estos, la

responsabilidad legal y el nivel de dependencia o vinculación con nuestra actividad.

Posteriormente, nos esforzamos por detectar y dar respuesta de manera eficiente a sus inquietudes a través del diálogo social mediante los diferentes canales de la compañía, poniendo especial énfasis en nuestros clientes y en nuestros empleados y colaboradores.

Para conocer sus intereses y expectativas, contamos con diferentes canales de comunicación que se detallan a continuación.

## Identificación y diálogo con nuestros grupos de interés



**Implicación de todos los departamentos en el proceso**



**Criterios de identificación y priorización**



**Detección y respuesta a través del diálogo mediante los canales de la compañía**

Cercanía

Capacidad de influencia

Responsabilidad legal

Nivel de dependencia o vinculación con nuestra actividad



# Canales de relación 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.
- Servicio de Atención a Clientes.
- Unidades de prestaciones de servicios de los distintos ramos.
- Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn, Spotify y Finect).
- Asistente virtual y WhatsApp corporativo de Mutua.
- Revista *La Mutua* (semestral).
- Web del Grupo Mutua Madrileña ([www.mutua.es](http://www.mutua.es)).
- Boletín electrónico de noticias de Mutua y de nuestra fundación (mensual).
- Blog de Mutua "ÓN" ([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)).



## Empleados y representantes legales de los trabajadores

- Encuentros de empleados.
- Intranet (con diversos buzones de sugerencias y foros).
- Revista interna *Entrenosotros*.
- 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 / Buzón ético.
- *HelpDesk*.



## Proveedores y colaboradores

- Portal de compras corporativas.
- Portales de proveedores profesionales de diferentes ramos de negocio.
- Equipos de atención a proveedores.
- Reuniones periódicas y de seguimiento con proveedores.
- Portal de proveedores de compras.
- Páginas web corporativas.



## Reguladores y supervisores

- Informes corporativos.
- Colaboración con los diversos comités de la asociación empresarial del seguro 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 agentes de la sociedad civil)

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