

# 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**

Cercanía

Capacidad de influencia

Responsabilidad legal

Nivel de dependencia o vinculación con nuestra actividad



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

# 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 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)).



## 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.