

3.1 Diálogo con los grupos de interés

Espacio de escucha y mejora

Para Mutualidad de la Abogacía, avanzar en sostenibilidad implica mantener una actitud constante de diálogo y comunicación con los grupos de interés con los que interactúa. Por esta razón, en 2021 revisó el modelo sobre el que se basa dicha relación, con la colaboración de una consultora especializada, con el fin de establecer un sistema para la gestión de las necesidades y expectativas de sus principales *Stakeholders*.

La metodología aplicada permite determinar la relevancia de cada grupo y establecer la relación que se debe desarrollar con cada uno de ellos, ayudando a identificar acciones adaptadas a sus necesidades. Además, el modelo establece diferentes canales de diálogo y comunicación, en los que combina interacciones más tradicionales con canales más ágiles y digitales.

Para identificar a los grupos de interés se ha tenido en cuenta el tipo de relación en base a los criterios de responsabilidad de la organización, influencia de los colectivos e impacto de la actividad de la Mutualidad. A partir de estos criterios, se identificaron los grupos con los que Mutualidad de la Abogacía se relaciona en el marco de su actividad.



Equipo humano

Canales de diálogo y comunicación

Intranet corporativa.
Reuniones periódicas con dirección.
Órganos de representación.
Comunicados internos.
Encuestas.
Evaluación del desempeño.
Canal de denuncias confidencial.
Buzones de e-mail.

Responsable de gestión

Área de Personas y Transformación. Área de Cumplimiento. Área de Comunicación y Sostenibilidad.

Mutualistas

Canales de diálogo y comunicación

Multicanalidad comercial.
Encuestas de calidad.
Webs (Corporativa y Fundación).
Asamblea General.
Defensor del Mutualista y Asegurado.
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
Focus Group.
Informes y memorias.
Redes sociales.

Responsable de gestión

Área Comercial. Área de Marketing. Área de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado. Servicio de Información al Mutualista. Área de Comunicación y Sostenibilidad.

Proveedores y colaboradores

Canales de diálogo y comunicación

Web corporativa.
Buzones de e-mail.
Informes y memorias.
Reuniones de seguimiento con los Dptos.

Responsable de gestión

Área de Comunicación y Sostenibilidad.

Organismos reguladores (DGSFP)

Canales de diálogo y comunicación

Circulares.
Informes y memorias.
Web corporativa.
Encuentros sectoriales.

Responsable de gestión

Área de Cumplimiento. Área de Riesgos.

Instituciones

Canales de diálogo y comunicación

Coordinación institucional.
Foros y jornadas.
Webs (Corporativa y Fundación).
Informes y memorias.

Responsable de gestión

Área de Relaciones Institucionales.
Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Fundación Mutualidad Abogacía.

Líderes de opinión y medios de comunicación

Canales de diálogo y comunicación

Ruedas de prensa.
Jornadas y encuentros.
Webs (Corporativa y Fundación).
Comunicados de prensa.
Sala de prensa.
Redes sociales.
Informes y memorias.

Responsable de gestión

Área de Comunicación y Sostenibilidad.

Sociedad

Canales de diálogo y comunicación

Webs (Corporativa y Fundación).
Redes sociales.
Informes y memorias.
Buzones de e-mail.

Responsable de gestión

Área de Comunicación y Sostenibilidad.

Tercer Sector

Canales de diálogo y comunicación

Foros y jornadas.
Webs (Corporativa y Fundación).
Informes y memorias.
Buzones de e-mail.

Responsable de gestión

Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Fundación Mutualidad Abogacía.