

3.1. Diálogo con los grupos de interés

Para establecer un **diálogo constructivo** y responder a las **expectativas** de los grupos de interés, es necesario comprender sus necesidades. En este sentido, Mutualidad de la Abogacía ha realizado un trabajo de identificación y clasificación de los grupos de interés con los que se relaciona en el marco de su actividad.

Para ello, se han tenido en cuenta factores como el tipo de relación que la aseguradora mantiene con ellos, en base a los criterios de responsabilidad de la organización; la influencia de estos colectivos en la entidad y su impacto de la actividad de Mutualidad de la Abogacía. Gracias a la metodología aplicada, **se ha podido establecer la relevancia de cada grupo y determinar qué relación se debe desarrollar con cada uno de ellos.**

Asimismo, la compañía cuenta con un **sistema de gestión de las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés** y establece diferentes canales de diálogo y comunicación, en los que combina las interacciones tradicionales con el uso de canales digitales.

Con el objetivo de crear espacios comunes de intercambio de conocimiento y conversación con los grupos de interés, la Mutualidad organizó en 2022 los **Desayunos Mutualidad de la Abogacía** con los que se crearon encuentros con entidades del tercer sector, sindicatos, catedráticos universitarios, asociaciones de consumidores o periodistas, entre otros.

Mutualidad de la Abogacía llevó a cabo en 2022 un **estudio de materialidad** a través de un proceso de escucha a sus grupos de interés. Este proceso le ha permitido determinar los asuntos ESG prioritarios para la organización, una información que será fundamental en el diseño del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027.



36 MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022

Grupos de interés	Canales de diálogo y comunicación	Responsable de gestión
Equipo humano	Intranet corporativa. Reuniones periódicas con Dirección. Órganos de representación. Encuestas.	Área de Personas y Transformación. Área de Cumplimiento. Área de Comunicación y Sostenibilidad
Mutualistas	Multicanalidad comercial. Encuestas de satisfacción. Webs (Corporativa y Fundación). Redes sociales. Asamblea General.	Área Comercial. Área de Marketing y Experiencia del Cliente. Área de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado. Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Proveedores y colaboradores	Web corporativa. Reuniones periódicas.	Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Organismos reguladores (DGSFP)	Circulares. Informes y memorias. .	Área de Cumplimiento. Área de Riesgos. Dirección general.
Instituciones	Coordinación institucional. Foros y jornadas. Webs (Corporativa y Fundación).	Área de Relaciones Institucionales. Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Líderes de opinión y medios de comunicación	Ruedas de prensa. Jornadas y encuentros. Webs (Corporativa y Fundación). Comunicados de prensa.	Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Sociedad	Webs (Corporativa y Fundación). Redes sociales.	Área de Comunicación y Sostenibilidad.
Tercer Sector	Foros y jornadas. Webs (Corporativa y Fundación).	Área de Comunicación y Sostenibilidad. Fundación Mutualidad Abogacía.