

# 5.1. Diálogo con los grupos de interés.

**Comprender las necesidades** de los grupos de interés es esencial para fomentar un diálogo constructivo y responder a sus expectativas.

Mutualidad ha realizado un **análisis para identificar y clasificar los grupos con los que se relaciona en el marco de su actividad**. Para ello, ha tenido en cuenta diversos factores como la naturaleza de la relación que mantiene con ellos, según criterios de responsabilidad de la organización, la influencia de estos colectivos en la entidad y el impacto de la actividad de Mutualidad.

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**.

Para conocer las **necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés**, Mutualidad cuenta con diferentes canales, lo que facilita este diálogo y comunicación.

En 2023, Mutualidad puso en marcha su **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027**. Para ello, se llevó a cabo un estudio de materialidad destinado a conocer la importancia que los grupos de interés atribuyen a diferentes aspectos económicos, sociales, medioambientales y de gobernanza. Este estudio incluyó tanto a mutualistas como a empleados/as, proveedores, instituciones, medios de comunicación, tercer sector, etc.

Además, Mutualidad ha implementado un **modelo propio de gestión reputacional** desde una perspectiva multistakeholder y multidimensional. Su objetivo es conocer las expectativas y valoraciones de cada grupo de interés con mayor detalle, también en relación con cada uno de los pilares reputacionales y temas materiales.

Por otro lado, la **aseguradora ha mantenido sus "Desayunos Mutualidad", un espacio dedicado al diálogo e intercambio de opiniones con sus stakeholders**. En el marco de esta iniciativa, en 2023 se celebraron encuentros con proveedores y tercer sector.

→ Comprender las necesidades de los grupos de interés es esencial para fomentar un diálogo constructivo y responder a sus expectativas.

Grupo de interés	Canales de diálogo y comunicación	Responsable de gestión
Mutualistas.	Multicanalidad comercial. Servicio de Atención al Mutualista (SAM). Gestores territoriales. Servicio de Información al Mutualista (SIM). Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Defensor del mutualista y asegurado. DGSFP. Encuestas de satisfacción. Asamblea General. Comunicaciones puntuales, informes y memorias. Web corporativa y redes sociales.	SG. de Negocio, Comunicación, Marketing y Sostenibilidad y SG. de Cumplimiento y Legal.
Empleados/as.	Intranet corporativa. Encuestas. Reuniones periódicas con dirección. Órganos de representación de los trabajadores. Evaluaciones de desempeño. Canal de denuncia confidencial. Portal del empleado/a.	Dirección de Personas y Transformación.
Proveedores y colaboradores.	Reuniones periódicas. Web corporativa. Informes y memorias. Encuestas.	SG. de Organización y Tecnología.
Organismos reguladores (DGSFP).	Circulares. Informes y memorias. Web corporativa. Encuentros sectoriales.	Dirección General, SG. de Cumplimiento y Legal, Dirección de Riesgos y Asesoría Jurídica.
Instituciones.	Coordinación institucional. Foros y jornadas. Encuestas. Portal Colegios de Abogados. Web corporativa y redes sociales. Web Fundación Mutualidad.	Dirección General, SG. de Negocio, Comunicación, Marketing y Sostenibilidad y Fundación Mutualidad.
Líderes de opinión y medios de comunicación.	Ruedas de prensa. Comunicados de prensa. Jornadas y encuentros. Sala de Prensa y redes	SG. de Negocio.
Tercer Sector.	Jornadas y encuentros. Web corporativa y web Fundación. Encuestas.	SG. de Negocio y Comunicación, Marketing y Sostenibilidad y Fundación Mutualidad.
Sociedad.	Encuestas. Web corporativa y redes sociales. Informes y memorias.	SG. de Negocio y Comunicación, Marketing y Sostenibilidad.