



4.4

MUTUA Y SUS PROVEEDORES

4.4.1

GESTIÓN RESPONSABLE

LA CALIDAD DE NUESTRO SERVICIO A CLIENTES SE APOYA EN GRAN MEDIDA EN LA CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES SÓLIDAS CON NUESTROS COLABORADORES.

Contamos con un amplio volumen de proveedores, entre los que destacan nuestros 13.933 talleres colaboradores (de los cuales 6.189 son concertados), los más de 43.000 profesionales que forman parte del cuadro médico de Adeslas y nuestros proveedores de bienes y servicios (más de 1.600 en Mutua Madrileña en 2020).



**GESTIÓN
RESPONSABLE**



**RESPONSABILIDAD
EN LA CADENA DE
SUMINISTRO**



**PROCESOS DE
HOMOLOGACIÓN
Y CONTRATACIÓN**



**VALORACIÓN DE
PROVEEDORES Y
CONTROL DE CALIDAD**

La gestión de los proveedores relacionados con la operativa de negocio (talleres, asistencia en carretera, hogar, etc.) recae en cada una de las áreas de actividad, mientras que la gestión de las relaciones con los proveedores para la prestación de bienes y servicios se centraliza desde el área de Compras Corporativas.

A través del área de Compras Corporativas se garantiza el cumplimiento de las políticas, la transparencia de los procesos de contratación y la racionalización de costes de la compañía. Para ello, las decisiones se toman siempre en colaboración con las diferentes áreas de la compañía, a las que se apoya en los diferentes procesos de contratación.

Contamos con una Política de Compras en el marco de la cual se gestionan los proveedores de bienes y servicios de Mutua Madrileña. Entre otros aspectos, esta política contempla un proceso de registro en un portal de compras donde se recopila información básica y se realizan unos primeros filtros para garantizar el cumplimiento de nuestras políticas. Adicionalmente, existe un proceso de homologación que incluye diversos criterios de evaluación (legales, económicos, técnicos, de responsabilidad social corporativa, de prevención de delitos penales y de eficiencia energética, entre otros).

En el ejercicio 2020 se ha consolidado la unidad del área de compras responsable de la gestión centralizada de subida de contratos a la aplicación corporativa, lo que ha permitido agilizar los procesos de gestión de contratos y reforzar aún más el cumplimiento y control de políticas, así como homogeneizar la información contenida en la aplicación corporativa de gestión de contratos para la explotación de información.

Durante el segundo semestre de 2020, se ha comenzado a implantar y probar nuevas mejoras en el proceso de registro y homologación de proveedores, que están enfocadas a mejorar la verificación de accionistas y titulares reales de los proveedores con los que se trabaja, un proceso específico para la homologación de proveedores extranjeros y también otras medidas de refuerzo de controles y monitorización.

El modelo de segmentación y mapa de riesgos de proveedores está siendo revisado por un grupo de trabajo, compuesto por diferentes áreas de la compañía, que ha estado trabajando intensamente con el objeto de evolucionar hacia una visión basada en el servicio, que reforzará aún más el control y monitorización de los diferentes riesgos asociados a proveedores.

A lo largo del ejercicio, también se consolidó la utilización de la herramienta informática única que se implantó durante el año anterior. Dentro de dicho modelo, también se cubren aspectos de responsabilidad social corporativa y prevención de delitos penales.

COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES

Las relaciones con nuestros proveedores se basan en el diálogo y la creación de un marco de confianza que nos permita establecer colaboraciones a largo plazo que aporten valor a nuestra actividad y a nuestros clientes.

Como parte de esta relación de confianza, compartimos y trasladamos criterios de gestión responsable a nuestros colaboradores, manteniendo a la vez un compromiso recíproco ya que, por nuestra parte, nos esforzamos por ser responsables con su negocio y apoyamos su actividad. Un ejemplo de ello es nuestro compromiso de pronto pago, que implica que las facturas se abonan en un promedio de 30 días, plazo que en el caso de los talleres concertados se reduce a 48 horas.

APOYAMOS ECONÓMICAMENTE A NUESTRAS PYMES PROVEEDORAS FRENTE A LA PANDEMIA

APOYO A PROVEEDORES LOCALES, PYMES Y EMPREENDEDORES

ESTAMOS FIRMEMENTE COMPROMETIDOS
CON AYUDAR A MANTENER Y PROTEGER EL
TEJIDO EMPRESARIAL MEDIANTE EL APOYO A
EMPRESAS LOCALES, A EMPREENDEDORES Y A
TRABAJADORES AUTÓNOMOS

94%

DE NUESTROS
PROVEEDORES DE
BIENES Y SERVICIOS
FUERON LOCALES.

100%

DE NUESTROS TALLERES
DE REPARACIÓN DE
CHAPA Y PINTURA SON
NEGOCIOS LOCALES.

93%

DE NUESTROS
TALLERES
COLABORADORES SON
PYMES Y AUTÓNOMOS.

De esta forma, apoyamos la sostenibilidad de las empresas, muchas de las cuales son pymes (así ocurre en la gran mayoría de los talleres) que no tienen posibilidad de financiarse en los canales de crédito habituales.

Además de medidas como la anterior, ante contextos excepcionales como el generado por la pandemia de Covid-19, en Mutua nos hemos volcado para ayudar a nuestros talleres y proveedores de servicios asistenciales, en un año especialmente duro para las empresas de menor tamaño. Para ello, destinamos 20 millones de euros para ayudar a nuestras principales pymes proveedoras, dotándolas de la liquidez necesaria para superar la crisis que ha generado el Covid-19 y las medidas para contener la pandemia, a través del anticipo de hasta dos meses de la facturación que tuvieron con la compañía el año anterior.

Las empresas beneficiarias son en su mayoría talleres, pequeñas empresas y autónomos que trabajan en la prestación de servicios para el automóvil y el hogar. Las medidas han tenido una gran acogida, con una aportación efectiva hasta el momento superior a los 8 millones de euros.