

En el ejercicio 2020 se ha consolidado la incorporación al Portal de Compras Corporativas de un módulo analítico para mejorar la información que se recoge en los cuadros de mando que utiliza el área de Compras Corporativas. Dicho portal permite tener una elevada trazabilidad y transparencia de los procesos de contratación, así como la productividad del equipo de Compras Corporativas y conocimiento de los proveedores con los que se trabaja.

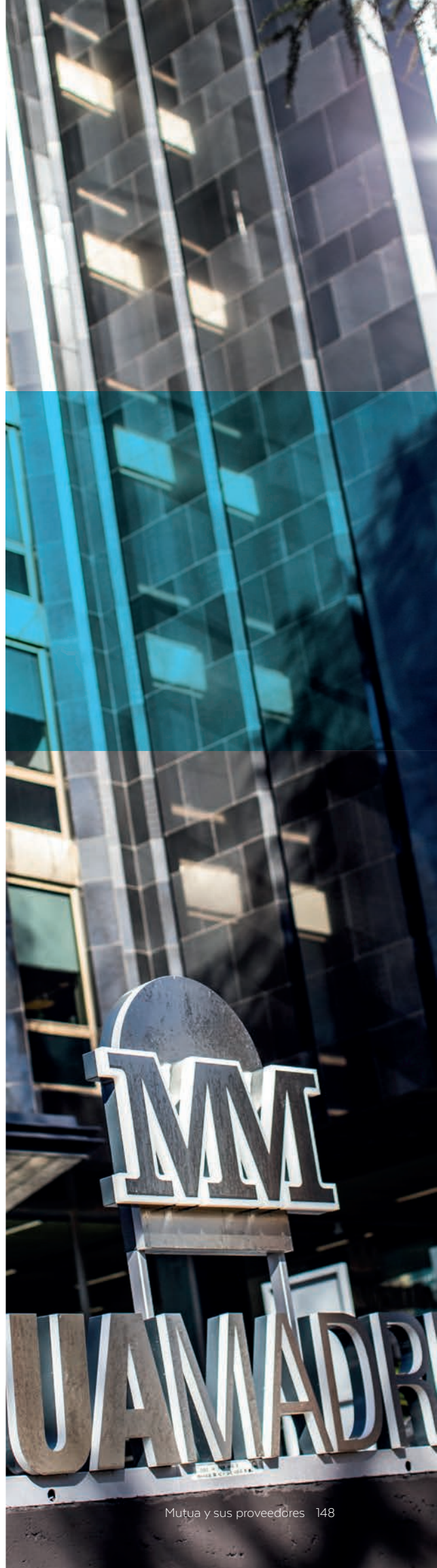
Los proveedores que prestan servicios en el ámbito del seguro de auto cuentan con el Portal de Profesionales de Mutua Madrileña, nuestra plataforma informática de gestión, administración y comunicación con la empresa. El portal dispone de aplicaciones para la solicitud y la administración de servicios, la autofacturación y la tasación, entre otras funcionalidades. Todas las aplicaciones están encaminadas a agilizar las tareas diarias a través de Internet y evitar el uso de canales telefónicos o presenciales.

## 4.4.4 VALORACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTROL DE CALIDAD

Mutua Madrileña puede exigir en cualquier momento a la mayoría de sus proveedores de bienes y servicios y a todos sus proveedores concertados de prestaciones de negocio la certificación del cumplimiento de los principios de ética empresarial previamente mencionados pudiendo, en su defecto, auditar o mandar que se realice algún tipo de inspección para verificar que se cumplen las referidas prácticas.

Para valorar el desempeño de los proveedores en la prestación de bienes o servicios, de acuerdo a la política de compras de Mutua Madrileña estos deben ser evaluados al menos una vez cada dos años. En este sentido, se realizan dos tipos de evaluaciones a través del Portal de Compras Corporativas de Mutua Madrileña:

- Evaluación general del rendimiento: el objetivo es realizar una valoración general de todos los servicios que ha prestado un proveedor a lo largo del año.





- Evaluación por proyecto o por colaboraciones: permite medir los trabajos concretos ejecutados por un proveedor.

Durante el ejercicio 2020 se llevaron a cabo 319 evaluaciones entre los proveedores más relevantes de Mutua Madrileña. De ellas, 81 fueron evaluaciones en profundidad, en las que se obtuvo una puntuación promedio de 86,4 sobre 100 (85,3 sobre el total de evaluaciones).

Por otra parte, y como también se recoge en el capítulo dedicado a asegurados y clientes, todas las empresas de nuestro grupo realizan un especial seguimiento de los colaboradores que proporcionan servicios directamente al cliente, como son los talleres, los proveedores de asistencia en carretera, los de hogar o los profesionales de la salud que integran el cuadro médico de Adeslas. Los principales mecanismos de valoración y control de la calidad para estos grupos son los siguientes:

- Talleres concertados: para poder obtener la condición de “concertado”, previamente tienen que pasar un periodo de evaluación como taller libre. Posteriormente, si pasan a ser talleres concertados, son analizados de forma continuada por el perito de Mutua Madrileña para detectar cualquier circunstancia que pueda afectar a la calidad o el servicio que se ofrece a la compañía y al asegurado.

El departamento de Inspección desarrolla una labor de análisis de los talleres concertados sobre el terreno y elabora una ficha de “estándares de calidad” en la que se valoran diferentes aspectos relacionados con el negocio. Entre otras cuestiones, se evalúan las condiciones del taller relacionadas con medioambiente, salud y seguridad. Adicionalmente, se llevan a cabo estudios individualizados de satisfacción del cliente sobre el cumplimiento de los criterios de calidad (en 2020 se realizaron a más de 800 talleres).

- Asistencia médica: en el caso de los proveedores del seguro de salud, estos son evaluados de manera continua en términos de eficiencia y calidad del servicio, para asegurar el correcto funcionamiento de la relación. En 2020 los esfuerzos se han focalizado en hacer frente a la situación derivada del Covid-19, y también se han llevado a cabo más de 34.000 encuestas de satisfacción al cliente que permitieron obtener información relevante para el diseño y lanzamiento de iniciativas orientadas a la mejora de procesos, productos y servicios.
- Asistencia en carretera: el servicio que prestan los proveedores de Autoclub es evaluado de manera continua a través de diferentes procesos. En 2020 se realizaron más de 40.100 encuestas sobre los distintos servicios de Autoclub. El compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 95% de las solicitudes. Autoclub cuenta con la certificación de Gestión de la Calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2015.
- Asistencia al hogar: en cuanto a la satisfacción con la prestación del seguro de hogar (reparaciones e indemnizaciones), se realizaron encuestas a 14.054 clientes.

***EN 2020 REALIZAMOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE A MÁS DE 800 TALLERES***