

## 4.1.5

## LA CALIDAD: UNA PRIORIDAD EN NUESTRA GESTIÓN

EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA ORIENTA SU ESTRATEGIA HACIA LA MEJORA CONTINUA DE LA SATISFACCIÓN DE SUS ASEGURADOS COMO EJE FUNDAMENTAL PARA MANTENER SU FIDELIDAD, AL TIEMPO QUE CONTRIBUYE A FACILITAR EL ACCESO A NUEVOS CLIENTES.

La experiencia que reciben nuestros clientes está constituida por todas y cada una de las interacciones que mantienen con la compañía, y que abordamos sobre la base de la transparencia y la calidad.

Para ello, revisamos de manera continua nuestra oferta de productos y el conjunto de servicios y prestaciones que ofrecemos para adaptarnos a sus necesidades.

### PROYECTO: VOZ DEL CLIENTE

A finales de 2017, la compañía puso en marcha un nuevo sistema de encuestas automáticas denominado "Voz del Cliente", con el objetivo de recoger la opinión de nuestros asegurados en determinados momentos y puntos de contacto con la compañía que son clave para determinar su grado de satisfacción.

La aplicación de este sistema de medición comenzó con determinados servicios relacionado con el seguro de auto y se está extendiendo al resto de ámbitos de actuación con el cliente de forma progresiva. De forma complementaria, también se realizan otro tipo de estudios de opinión, basados en entrevistas telefónicas.

En conjunto, en 2018 realizamos más de 74.900 encuestas, lo que nos permite identificar iniciativas poner en marcha para mejorar la Experiencia del Cliente.



## ÍNDICE DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Mutua Madrileña (Escala 1-5)

Encuestas 27.550

Satisfacción Global **4,7**

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON SERVICIOS (Escala 0-10)

	AUTO	HOGAR	AUTOCLUB	AHORRO E INVERSIÓN
Satisfacción global	<b>9,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,9</b>	<b>8,0</b>
Encuestas	32.020	4.766	8.802	1.774

## SEGUIMIENTO DE CALIDAD

En 2018 nos marcamos como uno de los objetivos de la compañía seguir reforzando la calidad de la atención telefónica en nuestros *call center*. El ámbito de aplicación inicial del proyecto fue los servicios de auto no directamente vinculados a la prestación del seguro (modificación en coberturas y/o de datos, gestión de recibos, etc).

Para ello se realizaron **encuestas breves a más de 27.500 mutualistas. La puntuación obtenida fue de 4,7 sobre 5.**



### Auto

En 2018 realizamos cerca de 32.020 encuestas en profundidad, telefónicas y online, a nuestros asegurados tras la finalización de la gestión del siniestro.

La valoración global de los mutualistas sobre la gestión de su prestación, incluyendo el servicio de los talleres, muestra un nivel de satisfacción de 9,1 sobre 10, un dato muy positivo y superior al de años anteriores.



### Hogar

En cuanto a la satisfacción con la prestación del seguro de hogar (reparaciones e indemnizaciones), se realizaron encuestas telefónicas a más de 4.765 clientes. El nivel de satisfacción tras la finalización de la gestión del siniestro fue de 8,1 sobre 10.



### Autoclub

En 2018 realizamos más de 8.800 encuestas sobre los distintos servicios prestados por Autoclub, obteniendo una valoración global media de 8,9 sobre 10, consolidando el elevado nivel de puntuación alcanzado en años anteriores. Por otro lado, nuestro compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 99,9% de las solicitudes.

Autoclub cuenta con la certificación de Gestión de la Calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2015. Acorde con este sistema de calidad, los servicios prestados desde Autoclub se supervisan a través del seguimiento y control de un cuadro de mando de más de 80 indicadores internos y de la realización de numerosas auditorías internas y externas. Además, Autoclub tiene definidos controles externos, basados en la técnica del "cliente misterioso", que permiten conocer la efectividad de los procesos, controlar la gestión de la red de proveedores y las áreas de mejora en la prestación de los servicios.



### Ahorro e inversión

En 2018 se realizó el estudio de satisfacción relativo a nuestros servicios de asesoramiento y de comercialización de productos de ahorro-inversión (seguros de ahorro, planes de pensiones y fondos de inversión), basado en la realización de 1.774 encuestas a clientes. La valoración global alcanzó una puntuación de 8 sobre 10. servicios.



### Salud

En 2018 SegurCaixa Adeslas, compañía del grupo a través de la que ofrecemos nuestros seguros de salud, continuó realizando una apuesta decidida por la excelencia del servicio prestado a clientes. Para ello se realizaron más de 65.000 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 que permitan realizar una atención al cliente más efectiva y satisfactoria.

Entre ellos destaca la implantación de nuevas apps móviles que agilizan y facilitan la interacción de los clientes con los servicios ofrecidos, lo que ha permitido la incorporación del *sms* como nuevo canal para la medición de la satisfacción de los clientes.

## UNA CALIDAD CERTIFICADA



### Madrid Excelente

Mutua Madrileña cuenta desde 2011 con la marca de garantía Madrid Excelente, sello de calidad que concede la Fundación Madrid por la Excelencia, organización sin ánimo de lucro de la Comunidad de Madrid. Esta marca certifica la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas evaluando anualmente la aplicación de la excelencia, de la responsabilidad corporativa para facilitar la confianza de los clientes.



### ISO 9001:2015

Los 26 centros médicos de Adeslas Salud, así como las clínicas dentales de Adeslas Dental cuentan asimismo con la certificación de calidad ISO 9001:2015, tras haber superado las correspondientes auditorías de verificación. Además, tanto Adeslas Dental como Adeslas Salud han integrado en sus sistemas de calidad la gestión ambiental según ISO 14001:2015. Los servicios de Autoclub también cuentan con la ISO 9001:2015.