

## 4.4.4

## VALORACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTROL DE CALIDAD

Mutua Madrileña puede exigir en cualquier momento a todos sus proveedores de bienes y servicios generales 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 generales, de acuerdo a la política de compras de Mutua Madrileña éstos 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 2018 se llevaron a cabo 168 evaluaciones entre los proveedores más relevantes de Mutua Madrileña. De ellas, 129 fueron evaluaciones en profundidad, en las que se obtuvo una puntuación promedio de 83,12 sobre 100.



**EN 2018 SE  
REALIZARON 168  
EVALUACIONES  
ENTRE PROVEEDORES**

Por otra parte, 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.

En estos casos, los principales mecanismos de valoración y control de la calidad son los siguientes:

- **Talleres concertados:** antes de obtener la condición de "concertado" tienen que pasar un periodo de evaluación como taller libre y, una vez son merecedores de tal condición, son analizados de forma continuada por el propio perito que, en su desempeño diario, informa a la gerencia de Talleres o de Inspección de cualquier circunstancia que pueda afectar a la calidad o el servicio que se ofrece a la compañía y al asegurado.



**COMPROMISO CON LA CADENA DE VALOR**

**BÚSQUEDA DE RELACIONES A LARGO PLAZO**

**VALORACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD**

**APOYO A PROVEEDORES LOCALES, PYMES Y EMPRENDEDORES**



El departamento de Inspección desarrolla una labor de análisis sobre el terreno de los talleres concertados y elabora una ficha de “estándares de calidad” en la que se valoran diferentes aspectos relacionados con el negocio y, entre otras cuestiones, se evalúan las condiciones del taller relacionadas con medioambiente, salud y seguridad. Adicionalmente, se llevan a cabo estudios individualizados sobre el cumplimiento de los criterios de calidad a más de 700 talleres.

- **Asistencia médica:** en el caso de los proveedores del seguro de salud, éstos son evaluados de manera continua en términos de eficiencia y calidad del servicio, para asegurar el correcto funcionamiento de la relación.

En 2018 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.

- **Asistencia en carretera:** los proveedores de Autoclub son evaluados de manera continua a través de diferentes procesos. En 2018 se realizaron más de 8.800 encuestas sobre los distintos servicios. El compromiso de llegada 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.

- **Asistencia al hogar:** en cuanto a la satisfacción con la prestación del seguro de hogar (reparaciones e indemnizaciones), se realizaron encuestas telefónicas a 4.765 clientes.

**SEGUIMOS LOS NIVELES DE CALIDAD A TRAVÉS DE ENCUESTAS A LOS CLIENTES**

