



MUTUA Y SUS PROVEEDORES

Gestión responsable

Garantizamos el cumplimiento de las políticas y la transparencia de los procesos de contratación en la gestión de nuestros proveedores y colaboradores, con los que mantenemos relaciones a largo plazo basadas en el diálogo, la confianza y la responsabilidad.

En Mutua contamos con un gran volumen de proveedores, especialmente en cuanto a prestación de servicios al cliente. Las cifras más significativas corresponden a los proveedores del negocio de Auto (13.954 talleres colaboradores en 2022, de los cuales 6.561 son concertados), los proveedores de servicios médicos (más de 48.000 profesionales) y nuestros proveedores de bienes y servicios (más de 1.100 con facturación en 2022).

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.

Política de Compras y Sostenibilidad

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 de proveedores en un Portal de Compras donde se recopila información básica y se realizan unos

primeros filtros para garantizar el cumplimiento de nuestras políticas. En esta primera fase los proveedores tienen que aceptar su compromiso con nuestros principios de RSC y prevención de delitos penales. 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). Durante el ejercicio 2022 se trabajó en la redefinición completa del proceso de homologación de proveedores para incorporar criterios de sostenibilidad, con el objetivo de evaluar a nuestros proveedores desde este punto de vista.

Para garantizar la eficiencia en los plazos de gestión de contratos, la Unidad de gestión centralizada de subida de contratos ha puesto en marcha una solución tecnológica para la firma digital de los mismos. En una primera fase, esta solución se ha probado con una de las áreas de la compañía con mayor volumen de contratos, de cara a incorporar las mejoras necesarias para su despliegue en toda la organización.

Durante 2022, y en colaboración con las áreas de Cumplimiento Normativo y Prestaciones, se pusieron en marcha las medidas de diligencia debida en la contratación de terceros, que fueron definidas durante el segundo semestre del ejercicio anterior.

Identificación y gestión de riesgos

También en 2022 se ha creado una unidad especializada dentro del área de Compras Corporativas (*Vendor Risk Management*) para la identificación de los diferentes riesgos asociados a un proceso de subcontratación, analizar las capacidades de los proveedores para mitigar dichos riesgos y ejecutar el proceso de monitorización y control continuos. Así mismo, se ha evolucionado y documentado todo el modelo con sus correspondientes guías operativas en colaboración con las diferentes áreas propietarias de las esferas de riesgo (ciberseguridad, protección de datos, continuidad de negocio, etc.).

Principales proveedores de Mutua Madrileña

 <p>Negocio de Auto 13.954 talleres colaboradores</p>	 <p>Negocio de Salud 48.000 profesionales</p>
<p>6.561 talleres concertados</p>	 <p>Proveedores de bienes y servicios + 1.100</p>



El área de Compras Corporativas garantiza el cumplimiento de las políticas y la transparencia de los procesos de contratación de la compañía.



Comprometidos con nuestros proveedores

Nuestro objetivo en las relaciones con nuestros proveedores y colaboradores es establecer colaboraciones a largo plazo basadas en el diálogo y en la creación de un marco de confianza, para aportar 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 45 días, plazo que en el caso de los talleres concertados se reduce a 48 horas. 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.



Apoyo a proveedores locales, pymes y emprendedores

Estamos firmemente comprometidos con ayudar a mantener y proteger el tejido empresarial mediante el apoyo a empresas locales, a emprendedores y a trabajadores autónomos.

92%

de nuestros proveedores de bienes y servicios fueron locales.

100%

de nuestros talleres de reparación de chapa y pintura son negocios locales.

97%

de nuestros talleres colaboradores son pymes y autónomos.



Compartimos criterios de gestión responsable con nuestros colaboradores, a la vez que nos esforzamos por ser responsables con su negocio y apoyamos su actividad.