

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 solicitar 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 con 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 2022 se llevaron a cabo 99 evaluaciones entre los proveedores más relevantes de Mutua Madrileña; todas ellas fueron evaluaciones en profundidad, en las que se obtuvo una puntuación promedio de 81,5 sobre 100.



Mutua Madrileña evalúa el rendimiento general de sus proveedores o de alguno de sus proyectos al menos una vez cada dos años.



Valoración y control de calidad de colaboradores

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 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 2022 se realizaron a más de 900 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 2022 se han llevado a cabo más de 89.000 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 2022 se realizaron más de 31.500 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 93% de las solicitudes. Autoclub cuenta con la certificación de Gestión de la Calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2015.



Asistencia en el hogar: en cuanto a la satisfacción con la prestación del seguro de hogar (reparaciones e indemnizaciones), se realizaron encuestas a 15.495 clientes.