

Mutua y sus proveedores



Gestión responsable

Garantizamos el cumplimiento de las políticas y la transparencia de los procesos de contratación en la gestión de los proveedores y los colaboradores.

Nuestro objetivo es mantener con ellos 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 (13.621 talleres colaboradores en 2023, de los cuales 6.497 son concertados), los proveedores de servicios médicos (casi 51.000 profesionales de la salud) y nuestros proveedores de bienes y servicios (más de 1.300 con facturación en 2023).

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.

> 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).

A lo largo de 2023, se realizó una evaluación de más del 64% de los proveedores de bienes y servicios que son susceptibles de pasar por el proceso de homologación desde la perspectiva de sostenibilidad (criterios ambientales, sociales y de buen gobierno).

Para garantizar la eficiencia en los plazos de gestión de contratos, la Unidad de gestión centralizada de subida de contratos puso 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.

IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

Durante 2023 se trabajó también en la evolución de la Unidad de gestión de riesgos con terceros (*Vendor Risk Management*) dentro del área de Compras Corporativas, cuya labor es 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. Se ha implantado todo el modelo operativo dentro de la plataforma de compras corporativas, se ha recalibrado el modelo de identificación de riesgos junto con las áreas propietarias de las esferas de riesgo (ciberseguridad, protección de datos, continuidad de negocio, etc.) y se ha desplegado la unidad.

PRINCIPALES PROVEEDORES DE MUTUA MADRILEÑA



> 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 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.

El **92%** de nuestros proveedores de bienes y servicios fueron locales.

El **97%** de nuestros talleres colaboradores son pymes y autónomos.

El **100%** de nuestros talleres de reparación de chapa y pintura son negocios locales.

