

# 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.

Durante el ejercicio 2023, el área de Compras Corporativas a través de su Unidad de gestión de riesgos con terceros (*Vendor Risk Management*) puso el foco en la identificación de los riesgos asociados a servicios y en la evaluación de cómo los proveedores mitigan dichos riesgos, habiendo evaluado en profundidad más de 237 servicios y un total de 123 proveedores actuales y potenciales.



## > Valoración y control de calidad de colaboradores

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 2023 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 2023 se llevaron a cabo más de 121.000 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 2023 se realizaron más de 32.500 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 91% 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 17.718 clientes.



Durante 2023 se evaluaron en profundidad más de 237 servicios y un total de 123 proveedores actuales y potenciales.