

# Mutua y sus proveedores

**Garantizamos el cumplimiento de las políticas y protocolos internos, así como 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.**



## —GESTIÓN RESPONSABLE

**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 (12.782 talleres colaboradores en 2025, de los cuales 6.800 son concertados), los proveedores de servicios médicos (más de 52.700 profesionales de la salud) y nuestros proveedores de bienes y servicios (más de 1.300 con facturación en 2025).

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 con los proveedores de bienes y servicios se centraliza desde el área de Compras Corporativas.

Contamos con una Política de Compras en el marco de la cual se gestionan los proveedores de bienes y servicios de Mutua. Entre otros aspectos, estos proveedores deben registrarse en un Portal de Compras y 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 (lega-

les, económicos, técnicos y de sostenibilidad, entre otros). A lo largo de 2025, se evaluó desde la perspectiva de sostenibilidad a más del 74% de los proveedores de bienes y servicios que son susceptibles de pasar por el proceso de homologación.

Durante 2025 también ha continuado la labor de la Unidad de gestión de riesgos con terceros (*Vendor Risk Management*) dentro del área de Continuidad de Negocio y Resiliencia Operativa. Su 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.

**» Compartimos criterios de gestión responsable con nuestros colaboradores, al tiempo que apoyamos su actividad y somos responsables con su negocio.**



### Nuestros principales proveedores



**12.782**

talleres colaboradores,  
6.800 concertados



**+52.700**

profesionales  
de la salud



**+1.300**

proveedores de bienes  
y servicios

### Apoyo a proveedores locales, pymes y emprendedores

**89%**

de nuestros proveedores de bienes y servicios fueron locales en 2025

**100%**

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

**96%**

de nuestros talleres colaboradores son pymes y autónomos



## —PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN COMPARTIDOS

En Mutua promovemos que nuestros proveedores compartan nuestros principios de ética y responsabilidad.

Por ello, todos los proveedores y colaboradores (tanto proveedores de bienes y servicios, como proveedores concertados de prestaciones) deben comprometerse a llevar a cabo su actividad con la máxima diligencia y respeto y cumplir con unos determinados principios de responsabilidad y ética empresarial. Dicha conducta es extensible a todos los empleados y personal de estos proveedores.

Durante 2025, se ha continuado con la difusión entre los proveedores y colaboradores de la actualización del Código Ético de Proveedores realizada en 2022, logrando incrementar el número de proveedores alineados con el mismo. Avanzamos así hacia el objetivo de alcanzar el 100% de alineación de los proveedores incluidos en el alcance, al cierre del Plan Director de Sostenibilidad 2022-2026.

## Procesos de homologación y contratación

Contamos con procesos de registro, homologación y contratación de proveedores para la compra de bienes y servicios. Estos procesos han sido íntegramente redefinidos para incorporar criterios de sostenibilidad en los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.

Desde 2023, contamos con una nueva plataforma integral de gestión de compras que, además de repercutir en la reducción de los plazos, permite mejorar el conocimiento de los proveedores con los que se trabaja y tener una elevada trazabilidad y transparencia de los procesos.

Por su parte, los proveedores que prestan servicios en el ámbito de los seguros de auto y hogar cuentan con el Portal de Profesionales de Mutua Madrileña, que dispone de aplicaciones para la solicitud y la administración de servicios y la facturación, entre otras funcionalidades. Adicionalmente, desde 2024 los talleres colaboradores y gabinetes periciales realizan todas las gestiones administrativas, junto con la autofacturación y la tasación, desde la herramienta de tasación SOL, una herramienta 100% digital desarrollada íntegramente por Mutua Madrileña.



## Seguridad y salud

Para Mutua Madrileña la seguridad y la salud son pilares fundamentales tanto a nivel interno, para nuestros empleados, como a nivel externo en lo que afecta a nuestros proveedores y colaboradores.

Los proveedores a los que les afectan los aspectos de Seguridad y Salud son evaluados anualmente mediante criterios específicos que permiten determinar el grado de cumplimiento, tanto con los requisitos legales y normativos existentes, como con la certificación ISO 45001:2014 de Seguridad y Salud en Trabajo. Para proveedores con elevado impacto en la seguridad y salud en el trabajo se realiza un seguimiento particular analizando si cumplen dichos requisitos o definiendo un plan de acción conjunto.

## Compromiso con la calidad en 2025

**+950**  
talleres  
analizados en  
los estudios  
de satisfacción

**91%**  
de asistencias  
en carretera  
en < 1 hora



## —VALORACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTROL DE CALIDAD

Reforzamos el cumplimiento ético de nuestros proveedores mediante mecanismos de certificación y supervisión.

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 sus principios de ética empresarial. Además, la compañía también podría, en su defecto, auditar o solicitar que se realice algún tipo de inspección para verificar que se cumplen las referidas prácticas.

Por otra parte, todas las empresas de nuestro grupo realizan un especial seguimiento de los colaboradores que proporcionan servicios directamente al cliente. Los principales mecanismos de valoración y control de la calidad para estos grupos son los siguientes:



🕒 **Talleres concertados:** los talleres que obtienen la condición de concertados son analizados de forma continuada por los peritos de Mutua. El departamento de Inspección realiza análisis sobre el terreno y elabora una ficha de “estándares de calidad”. También se llevan a cabo estudios de satisfacción del cliente sobre el cumplimiento de los criterios de calidad en la reparación (en 2025 se realizaron a más de 950 talleres).



🕒 **Asistencia médica:** en el caso de los proveedores del seguro de salud, en 2025 se llevaron a cabo más de 135.240 encuestas de satisfacción al cliente que aportaron información relevante para la mejora de procesos, productos y servicios.



🕒 **Asistencia en el seguro de auto:** en 2025 se realizaron más de 13.690 encuestas en el ámbito de asistencia en carretera y vehículo de sustitución. El compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 91% de las solicitudes.



🕒 **Asistencia en el hogar:** en cuanto a la satisfacción con la prestación del seguro de hogar (reparaciones, indemnizaciones y asistencias de diverso tipo), se realizaron 24.005 encuestas a clientes.



🕒 **Servicios Tarjeta Soy y MutuaMás:** en 2025 se realizaron 24.128 encuestas a clientes.

» Transformamos la opinión de nuestros proveedores, asegurados y clientes en procesos más eficientes y en la mejora de nuestros productos y servicios.