



## CONVOCATORIA DE PREMIOS @asLAN A PROYECTOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



### TÍTULO DEL PROYECTO: OBSERVATORIO EMPRESA

#### Implantado en:

Mutua Universal, Mutua Colaboradora  
con la Seguridad Social nº10



Socios Tecnológicos Asociados @asLAN



### ANTECEDENTES/PROBLEMÁTICA

**Mutua Universal**, Mugenat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 10, es una asociación voluntaria de empresas que, sin ánimo de lucro, se constituye legalmente **como colaboradora de la Seguridad Social** con la responsabilidad mancomunada de las empresas asociadas.

Nuestra misión es velar por la **salud** y el **bienestar** de nuestros **mutualistas** y sus **trabajadores**, gestionando los servicios y las **prestaciones sanitarias y económicas** con rigurosidad, excelencia, comprometidos con la sociedad y la **sostenibilidad del sistema público Estatal**.

En un contexto socio-económico en el que el **absentismo** está causando un fuerte impacto en las empresas y las arcas públicas, la tasa de absentismo en el 2017 alcanzó record histórico alcanzando hasta el 5% y alcanzando un crecimiento del 21% desde 2014, suponiendo un coste de 76.449 millones de euros<sup>1</sup>. En este contexto Mutua Universal identificó que **las empresas requerían de herramientas analíticas para la toma de decisiones**, acordes a la era digital, tanto en el ámbito del absentismo, así como en el ámbito de prevención de riesgos laborales para reducir la siniestralidad.

Hasta la fecha, cuando las empresas decidían abordar las problemáticas relacionadas con su absentismo y/o la siniestralidad, así como información sobre índices del bonus, **carecían de información on line y basadas en el dato único al tener múltiples fuentes de información** o bien les resultaba **extraordinariamente costoso** obtenerla de forma periódica.

<sup>1</sup> Fuente: Expansión



Esta **falta de autonomía** en la obtención de la información **dificultaba** sobremanera la agilidad, que se requiere en la era digital, y **comprobar la eficacia** en el tiempo de las decisiones tomadas en estas materias.



## RETOS - OBJETIVOS PERSEGUIDOS

El Observatorio Empresa nace con el objetivo principal de **empoderar a las empresas asociadas** en la obtención de información para la **toma de decisiones** relacionadas con su absentismo y/o siniestralidad, así como analizar la evolución de los índices del bonus siniestralidad.

Se desgranarán a continuación los principales **retos, objetivos y funcionalidades** afrontados con el proyecto:

- **Apertura de información** analítica y de valor de los sistemas de Mutua Universal a sus empresas asociadas mediante un portal web (zona privada empresa).
- Necesidad de **inmediatez en la información ofrecida**, al tener que procesar un gran volumen de registros de toda la actividad Mutua Universal relacionada con sus empresas asociadas.
- Ofertar un servicio pionero en el sector mediante la concepción de un **producto innovador** requiriendo la **colaboración de empresas asociadas** para un diseño útil de la solución.
- **Alta capacidad de personalización** de los cuadros de mando y filtros ofrecidos, así como la opción de configurarlos como favoritos.
- **Posibilidad de comparación**, con datos sectoriales o bien contra índices objetivo que la propia empresa
- **Presentación atractiva y visual**, que facilite la interpretación de la información y la toma de decisiones.
- **Seguridad** en el acceso a la información y **cumplimiento** con la normativa vigente de **protección de datos**.



## FASES DEL PROYECTO – RECURSOS EMPLEADOS

Durante el año 2017, Mutua Universal abordó un **programa interno de gestión de la Contingencia Común**, al tratarse de una contingencia con unos elevados costes tanto para la Entidad como para el sistema público. De ese programa nació la iniciativa de **crear un cuadro de mando**, dirigido a las



empresas asociadas, para dotarlas de **autonomía en el consumo de información**, concretamente en los ámbitos del **absentismo** (contingencia común) y la **siniestralidad laboral** (contingencia laboral), así como analizar la evolución de los índices de bonus siniestralidad.

Una vez aprobada internamente la iniciativa, el equipo designado inició la **toma de requerimientos** que constituirían el **expediente de contratación** a licitar, atendiendo a que Mutua Universal está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público. En esta fase, la Entidad identificó cual sería la **información más relevante** a mostrar a las empresas y la manera más óptima de presentarla. Una vez licitado y adjudicado, se estableció el mes de enero de 2018 como fecha de inicio del proyecto.

El proyecto se ha descompuesto en las siguientes fases:

- **Constitución del equipo de trabajo:** para dar inicio al proyecto se constituyó un equipo mixto de trabajo conformado por especialistas de Mutua Universal en gestión de absentismo y siniestralidad, así como el equipo técnico del proveedor adjudicatario del proyecto. Del mismo modo, se establecieron los diferentes órganos de seguimiento y gobierno del proyecto para velar por su forma, alcance y tiempo.
- **Sesiones de trabajo para la definición del proyecto:** se acometieron diferentes sesiones de trabajo con personal experto de Mutua Universal, así como con diferentes directores de empresas asociadas para definir de forma detallada la información y la interfaz gráfica de la solución. En esa fase se conceptualizaron las pantallas aplicando estrategias de diseño centrado en el usuario (*UX – User Experience*).
- **Descripción detallada de requerimientos:** a través de sesiones de trabajo con diferentes especialistas en absentismo y siniestralidad de Mutua Universal, se definieron de forma detallada los requerimientos a implementar en el Observatorio Empresa. Obedeciendo al criterio de empoderamiento y control, se abundó en los requerimientos de usabilidad y personalización de los cuadros de mando, permitiendo cualquier filtro o selección necesaria para las empresas asociadas (género, edad, actividad, centro de trabajo, etc.).
- **Preparación de la plataforma y los datos:** a fin de dotar a la aplicación de la máxima velocidad de respuesta, y atendiendo a la ingente cantidad de información a procesar, la primera decisión fue la de traspasar toda la información relevante para el proyecto del entorno transaccional (ERP) al entorno analítico, el cual se basa en una base de datos en memoria. A partir de aquí, se definieron los modelos de datos y analíticos y se configuraron las diferentes plataformas (datos, comunicación y presentación).
- **Construcción y pruebas:** la fase de construcción de la aplicación permitió transformar en una realidad los conceptos diseñados en las sesiones de trabajo, para ello, se ha utilizado el entorno web Angular, el cual a través de la plataforma SAP Gateway consumía datos de vistas sobre SAP Hana (base de datos). Como consecuencia de la complejidad de los datos calculados y mostrados, se realizó un banco de pruebas muy exhaustivo a fin de garantizar la correcta información para la toma de decisiones de las empresas usuarias.



- **Gestión del cambio y comunicación:** en esta última fase del proyecto se abordó el proceso de gestión interna del cambio, formando a nuestro equipo de relación con las empresas asociadas para dotarlos de conocimientos para explicar la herramienta en cuestión. Por otro lado, se llevó a cabo un plan de comunicación, tanto a nivel de redes sociales como de contacto directo con las empresas asociadas para explicar la utilidad y beneficios de la misma.

A nivel tecnológico, se describe brevemente la utilización de tecnologías y servicios de las diferentes **empresas asociadas a asLAN:**

- **DellEMC:** la base de datos SAP Hana utilizada para el proyecto está desplegada sobre un servidor específico del fabricante, de altas prestaciones, basado en tecnología en memoria.
- **VMWare:** la capa de presentación, desarrollada en Angular, así como la de comunicación, basada en SAP Gateway, se ejecutan sobre máquinas virtuales del fabricante, aportando versatilidad y escalabilidad a la solución.
- **Microsoft:** las máquinas virtuales ejecutan sistemas operativos Windows Server, ofreciendo la fiabilidad del fabricante y pudiendo aprovechar los diferentes servicios contratados.
- **Equinix/ITconic:** los servidores físicos que alojan la aplicación Observatorio Empresa se encuentran ubicados en Centros de Proceso de Datos del proveedor de servicio, bajo estrictas medidas de seguridad física y medioambiental.
- **Veritas:** la protección de la integridad de los datos, a través de copias de seguridad, se efectúa mediante la herramienta Netbackup, ofreciendo flexibilidad y escalabilidad ante las necesidades del Observatorio Empresa.
- **Symantec:** la aplicación, y los servidores y sistemas operativos en los que se encuentra alojada, están protegidos mediante herramientas de antimalware y control de navegación del fabricante, ofreciendo las máximas garantías de seguridad en el acceso.



## NUEVOS SERVICIOS, MEJORAS EN EFICIENCIA Y REDUCCIONES DE COSTE

El Observatorio Empresa se ofrece como un **nuevo servicio dentro de la Zona Privada Empresa** que Mutua Universal pone a disposición de sus empresas asociadas. La solución permite estudiar tendencias e identificar las mejores oportunidades para adoptar medidas preventivas en Absentismo y Siniestralidad y poder acceder al sistema de incentivos, Bonus Prevención, para empresas que hayan contribuido eficazmente a la reducción de la siniestralidad laboral y hayan realizado actuaciones efectivas en la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.



Como plataforma de análisis de información ofrece, entre otros, los siguientes **servicios y capacidades**:

- Indicadores de costes por incapacidad temporal, índices de absentismo e incidencia, duraciones medias de los procesos, así como los grupos diagnósticos más frecuentes
- Permite realizar comparativas con períodos anteriores o con el sector,
- Permite exportar la información a varios formatos para la presentación o análisis fuera de la aplicación
- Permite efectuar todo tipo de filtrados y parametrizaciones que se requieran

Con la puesta en producción de este nuevo servicio, Mutua Universal ha conseguido una doble mejora en eficiencia:

- **Respecto a las empresas:** disponer de información on line completa y analítica de su absentismo, siniestralidad y evolución índices de bonus prevención, evitando la generación manual e incompleta de informes a medida, es por ello que ganan en tiempo y en fiabilidad en la toma de decisiones.
- **Respecto a Mutua Universal:** capacidad de ofertar a las empresas al Observatorio ante cualquier demanda de información ad-hoc sobre siniestralidad y/o absentismo y bonus siniestralidad, evitando costosas extracciones de información de los sistemas de información y preparación manual de la misma.

Del mismo modo, a través de esta herramienta las empresas asociadas tienen acceso a toda la **información necesaria para la toma de decisiones** respecto su absentismo y siniestralidad, pudiendo gestionarlo de forma adecuada y redundando en **reducciones de coste**, tanto para la propia **empresa**, como para **Mutua Universal** y, como consecuencia, para la **Seguridad Social**.

Se facilita a continuación un enlace al **video divulgativo** que Mutua Universal ha distribuido a través de las **redes sociales** y su **página web**: <https://www.youtube.com/watch?v=RRoCOlvEdDI>



## CONCLUSIONES DE LA ENTIDAD

El Observatorio Empresa se ha desarrollado con una **aproximación diferencial**, dentro de nuestra Entidad, al **implicar de forma proactiva** a un grupo de empresas asociadas como futuras consumidoras del servicio, aplicando **metodologías ágiles y de co-creación** para la definición del producto más adecuado.

Asimismo, en el momento que se ha dado a conocer a las empresas asociadas ha sido valorado como una **herramienta esencial para el control y seguimiento del absentismo y la siniestralidad**, y evolución de los índices de siniestralidad, empoderando a las mismas para el autoconsumo de información en base a sus diferentes necesidades según dimensión, sector, etc.



# Premios @asLAN



El **proceso de transformación digital**, tanto de las **empresas** como de las **administraciones públicas**, nos empuja a otorgar el **control de los procesos y la información** a los diferentes *stakeholders*, de una forma sencilla, ágil, flexible y multicanal, a semejanza del **control e información** que las personas tenemos sobre los diferentes servicios y aplicaciones en el ámbito doméstico.

Se trata de una **solución digital que fomenta la e-administración** asegurando una prestación eficiente de nuevos servicios digitales como el Observatorio Empresa mediante el análisis avanzados y consolidados de los datos que permiten tener una visión diagnóstica completa para el análisis de absentismo, siniestralidad y bonus. Dando así respuesta al **Plan de Digitalización** de la Sociedad Española desarrollado en la **Agenda Digital Española 2020**.

Es por ello que consideramos este proyecto un **caso de éxito de transformación digital** que redunda a la **sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social**, ofreciendo a las empresas información muy concreta sobre el **absentismo y la siniestralidad** de modo que éstas puedan implementar **acciones** destinadas a la **mejora de sus indicadores y salud de sus trabajadores**.