

TÍTULO DEL PROYECTO: TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA PAGO DIRECTO

Breve Resumen

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.

La transformación digital debe cambiar la manera como nos relacionamos con nuestros usuarios clave y, todo ello implica una reorientación continua de toda la organización hacia un nuevo modelo relacional dando respuesta a las necesidades de información, tramitación, asesoramiento y servicios de una forma sencilla, rápida, participativa, transparente, personalizada y multicanal ofreciendo una experiencia única y personalizada.

Mutua Universal ha creado para sus empresas mutualistas, personas trabajadoras protegidas y adheridas y asesorías colaboradoras un sistema de **Tramitación Electrónica de Pago directo** ágil, sencillo y con total seguridad y trazabilidad de las prestaciones económicas atribuidas legalmente a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

Gracias a este avanzado sistema de tramitación electrónica, mutualistas y asesorías colaboradoras podrán realizar de manera completamente online gestiones relacionadas con sus prestaciones a través de su Zona Privada, sin necesidad de desplazarse a un centro de Mutua Universal, reduciendo tiempos y cargas administrativas.

La Tramitación electrónica permite la apertura de una nueva herramienta de comunicación digital entre la población protegida y Mutua Universal, con el objetivo de mejorar la gestión, control y seguimiento de los procesos de prestaciones, facilitando a las personas trabajadoras el acceso telemático desde sus dispositivos móviles para tramitar sus prestaciones, fomentando un modelo de presencial a no presencial.

Además de la tramitación electrónica de las prestaciones económicas, nuestras empresas mutualistas, personas trabajadoras protegidas y adheridas y asesorías colaboradoras disponen de nuestra red de centros para seguir realizando los trámites presencialmente.

Antecedentes/Problemática

Previo al desarrollo de la Tramitación electrónica el sistema era totalmente presencial con las siguientes características:

- Desplazamiento al centro para aportar formulario
- Formulario en papel, archivándose físicamente el original y escaneando la documentación para archivarlo digitalmente
- Registro de datos por parte del usuario (formulario) y del personal de la Mutua (en el sistema)
- Envío de acuerdos al usuario físicos (no vía telemática)
- Falta de trazabilidad de la solicitud

Retos/Objetivos perseguidos

El principal reto era el diseño de una plataforma de tramitación electrónica de prestaciones basado en la trazabilidad, agilidad y seguridad, fomentando la e-administración mediante soluciones digitales con todas las funcionalidades que aseguren una prestación eficiente de estos servicios.

Para ello, en 2022 se implantó la Tramitación Electrónica del Pago Directo, una funcionalidad que permite empoderar a nuestros trabajadores protegidos de Mutua Universal al poder gestionar y consultar sus solicitudes de prestación económica vía Web Privada.

Este nuevo sistema de tramitación electrónica de prestaciones nos permite ser más eficientes en la gestión y empodera a nuestra población protegida, mutualistas y asesorías, al ofrecer una tramitación ágil, sencilla y segura.

Por tanto, disponer de un sistema de tramitación digital, que les permita gestionar sus prestaciones, desde cualquier lugar y en cualquier momento y, garantizando la seguridad y confidencialidad de sus datos, es un objetivo estratégico de la entidad.

Fases del proyecto - Recursos empleados

El proyecto se ha descompuesto en las siguientes fases:

- **Constitución del equipo de trabajo:** para dar inicio al proyecto se constituyó un equipo de trabajo multidisciplinar conformado por Mutua Universal. 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 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 se definieron de forma detallada los requerimientos a implementar.
- **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, a través de la plataforma SAP Gateway y SAP ERP.
- **Piloto:** Previo al lanzamiento, realizamos una prueba piloto de la solución con un pequeño grupo de asesorías, que la valoraron muy positivamente, destacando su sencillez y seguridad. Esta prueba también nos permitió detectar incidencias y mejorar la solución antes de su lanzamiento.
- **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 tramitadores y consultores 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 asesorías asociadas para explicar la utilidad y beneficios de la misma.

Recursos empleados

El proyecto ha sido desarrollado con recursos internos de Mutua Universal.

Se han utilizado los siguientes recursos externos:

- **IBERMATICA:** ha participado como consultoría estratégica de tramitación. Es una compañía del Grupo Ayesa. Su actividad se centra en consultoría TIC, servicios de infraestructuras, integración de sistemas de información, outsourcing e implantación de soluciones integradas de gestión empresarial, contando con el reconocimiento de Forbes como una de las 50 mejores empresas para trabajar.
- **SIA:** Ha permitido la integración de la solución de Autofirma, que es una aplicación de escritorio del Ministerio de Hacienda y Función Pública, que permite realizar la firma electrónica de una solicitud en el propio equipo del usuario de manera sencilla, sin utilizar el componente de firma Miniapplet. De esta forma dispone de otros navegadores que no pueden usarse con el componente Miniapplet.

SIA es la compañía de Indra especializada en ciberseguridad líder en España y Portugal, tanto en volumen de facturación como en talento humano.

Nuevos servicios y mejoras en eficiencia

Mediante este canal de tramitación Digital del pago directo, se pretende dar respuesta al empoderamiento del mutualista, ya que puede solicitar sus prestaciones, evitando desplazamientos innecesarios y agilizando la comunicación. Para que los trámites puedan realizarse de forma segura, se ha desarrollado un sistema de acreditación mediante Autofirma, que permite identificar y autenticar a la persona firmante, aportando total seguridad jurídica.

Todo ello permite la mejora en la gestión, control y seguimiento de la tramitación de las prestaciones por parte de la persona trabajadora y del personal de Mutua Universal.

Dispone de todas las garantías tecnológicas y jurídicas asimilables a la Administración Pública.

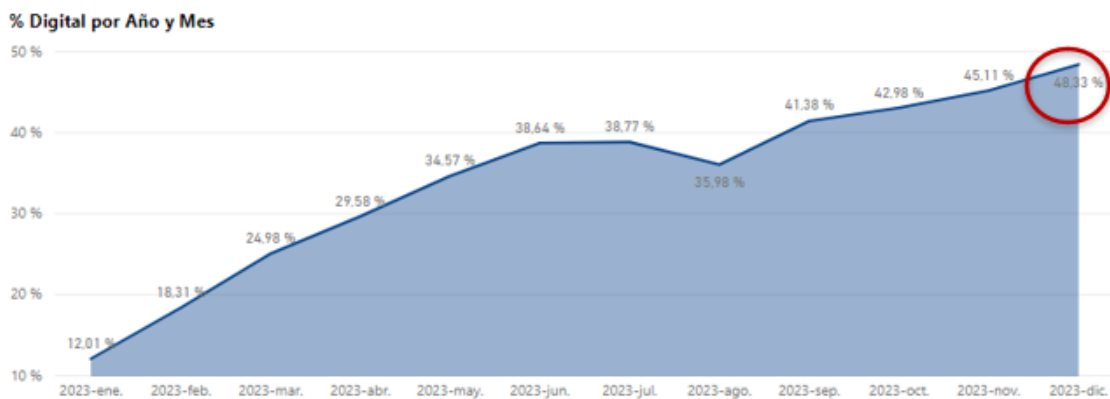
Los principales beneficios:

- Completamente online, sin necesidad de desplazarse a un centro asistencial de Mutua Universal.
- Se agiliza el trámite, lo más importante es disponer de la prestación lo antes posible.
- Se facilita la labor a las asesorías reduciendo tiempos y cargas administrativas: gracias a un sistema de reciclado de documentación e información (formulario auto cumplimentado), la persona usuaria no tendrá que rellenar información que ya haya facilitado con anterioridad.
- Se reduce cierta carga administrativa también en la administración de Mutua Universal: se cuelga automáticamente la documentación en la carpeta electrónica del caso, se guía en la validación de la solicitud. Trabajo colaborativo y se añade valor en otras gestiones.
- Accesibilidad y usabilidad: El sistema, permite consultar en cualquier momento y desde cualquier lugar el estado de un trámite y acceder a la documentación del mismo sin necesidad de desplazarse a un centro de Mutua Universal.
- Seguridad y garantía jurídica: El nuevo sistema de tramitación electrónica de Mutua Universal pionero en el sector, integrará soluciones para la firma electrónica, como

Autofirma y firma mediante OTP, video identificación y notificación electrónica entre otros, poniendo a disposición la tecnología más innovadora y segura en los trámites.

- Todas las solicitudes realizadas disponen de firma y huella digital (mediante un sello electrónico de Mutua Universal) que permiten establecer legalmente el momento de su recepción con plenas garantías para las partes interesadas. También se garantiza el origen, autenticidad e integridad de todos los documentos presentados.
- Para mayor garantía, la persona solicitante puede descargar un justificante de la presentación de la solicitud, firmado por Mutua Universal.
- Comunicación: Durante todo el proceso del trámite se envían comunicaciones por parte de Mutua Universal al correo electrónico de la persona usuaria tramitadora, para facilitar el seguimiento del estado de la prestación y garantizar la entrega de la solicitud.

La evolución de la solución está siendo muy positiva, tramitando actualmente casi el 50% de las solicitudes de pago, siendo nuestro objetivo llegar al 100%.



Reducciones de coste

Impacto ambiental:

- Favorece el ahorro de papel, ya que no es necesario que la documentación sea imprimida para su tramitación
- Reducción Huella carbono (menos desplazamientos)

Impacto organizativo

- Reducción de cargas administrativas
- Ahorro tiempo tramitación prestaciones

Conclusiones de la entidad

Se trata de una iniciativa innovadora, tanto en el modelo de relación de los trabajadores protegidos como en el uso intensivo de tecnología, con una solución ágil, intuitiva y escalable, acorde a la era digital que nos encontramos.

Es merecedor del premio por:

- El impacto directo y positivo al sistema de la Seguridad Social, facilitando un mayor empoderamiento de las personas mutualistas, su participación activa y autónoma.
- Por su impacto positivo en los trabajadores, evitando desplazamientos innecesarios y demoras en la gestión de las prestaciones.
- Por ser pioneros en soluciones digitales que dan respuesta a las exigencias de un entorno en constante cambio, donde las tecnologías de movilidad permiten dar respuesta a necesidades y objetivos cada vez más complejos y ambiciosos.
- Por aplicar metodologías agile en el desarrollo de la solución, como de co-creación al implicar de forma proactiva a un grupo de asesorías como futuros usuarios y consumidores del servicio, y con el fin de identificar las funcionalidades necesarias para la definición del producto más adecuado.

Por todo ello, consideramos que este proyecto es un caso de éxito de transformación digital, que redundará a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social y es merecedor del premio a la mejor práctica en transformación digital de las Administraciones Públicas.