

NOTA DE PRENSA

Mutua Universal, primera entidad española certificada por AENOR en Excelencia en el servicio

- **Mutua Universal es la primera entidad certificada en España con la norma UNE-CEN/TS 16880:2015 Excelencia en el servicio, que acredita la prestación de un servicio óptimo a sus asociados.**
- **Con esta certificación, Mutua Universal pone en valor su vocación de excelencia, presente en su propuesta de valor y que impulsa el Plan Estratégico 2018-2020.**

8 de octubre de 2019. Mutua Universal, mutua colaboradora con la Seguridad Social, ha sido la primera entidad en España certificada por [AENOR](#) conforme a la norma UNE-CEN/TS 16880:2015 de Excelencia en el servicio. El certificado cubre tanto los servicios asistenciales como los administrativos prestados por Mutua Universal a los trabajadores de sus empresas asociadas.

Esta certificación tiene como objetivo diseñar e implementar mejoras en el servicio, para crear experiencias excepcionales del cliente/usuario y superar las expectativas creadas. A través de un *journey map*, se desarrollan los puntos de contacto de los pacientes con las prestaciones asistenciales y administrativas, y se analiza su experiencia en los distintos servicios recibidos.

Durante la auditoría surgieron puntos fuertes como oportunidades de mejora, los cuales se consignaron en un informe final en el que Mutua Universal obtuvo un resultado muy favorable, sin ninguna "No conformidad". La Entidad se encuentra posicionada en el nivel 3 "Servicio personalizado" (de los 4 niveles posibles que la norma establece), en la pirámide de excelencia en el servicio de esta certificación.

Los aspectos más valorados según los resultados de la auditoría han sido las iniciativas directamente enfocadas a paciente (la dosimetría, la aplicación de la realidad virtual, la app del paciente, la escuela de espalda, la técnica de punción seca, la Clínica Online, etc.); el informe de diagnóstico realizado por Calidad, los proyectos de digitalización (robotización, laboratorio de innovación digital, firma digital...), los planes del Plan Estratégico 18-20, y el Plan de Gestión de Riesgos.

De igual forma, destacaron los proyectos con implicación directa en el compromiso de las personas que integran la entidad como son la Olimpiada Universal, los embajadores del cambio y el proyecto bienestar en el trabajo.

Con esta certificación, Mutua Universal pone en valor su vocación de excelencia para ofrecer el mejor servicio y la mayor calidad asistencial a sus asociados, y que está presente en la propuesta de valor que impulsada con el Plan Estratégico 2018-2020.

Sobre Mutua Universal

Mutua Universal es una mutua colaboradora con la Seguridad Social con presencia en todo el territorio nacional. Fundada en 1907, en la actualidad Mutua Universal presta sus servicios a más de 160.000 empresas asociadas y a más de 1.300.000 trabajadores. Actualmente, cuenta con más de 1.800 empleados y dispone de 136 centros de trabajo.

Sobre AENOR

AENOR es una entidad de servicios profesionales que identifica y ayuda a corregir las brechas de competitividad de las empresas, sectores y del tejido económico mediante la generación de confianza. AENOR es la entidad líder en certificación en España.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 90 países en las actividades de certificación, verificación, validación, inspección, análisis, formación y servicios de información. Actualmente, más de 80.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Digitalización o *Compliance*.

Para más información:

MUTUA UNIVERSAL

Comunicación

Tel.: 93 500 95 51

comunicacion@mutuauniversal.net

www.mutuauniversal.net

Síguenos en:

[LinkedIn](#) | [Youtube](#) | [Facebook](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#)

AENOR

Eduardo Cicuéndez

Responsable de Marca y Relaciones con los Medios

Tel.: 681 355 304

ecicuendez@aenor.com

Síguenos en:



