PLAN MUFACE AVENZA 2021-2024. INFORME FINAL: EJECUCIÓN Y EFICACIA.

El Plan MUFACE AVANZA 2021-2023, conformado por 57 proyectos, agrupados en 5 objetivos estratégicos y 16 líneas de acción, fue aprobado por el Consejo General de la Mutualidad en su reunión de diciembre de 2020.

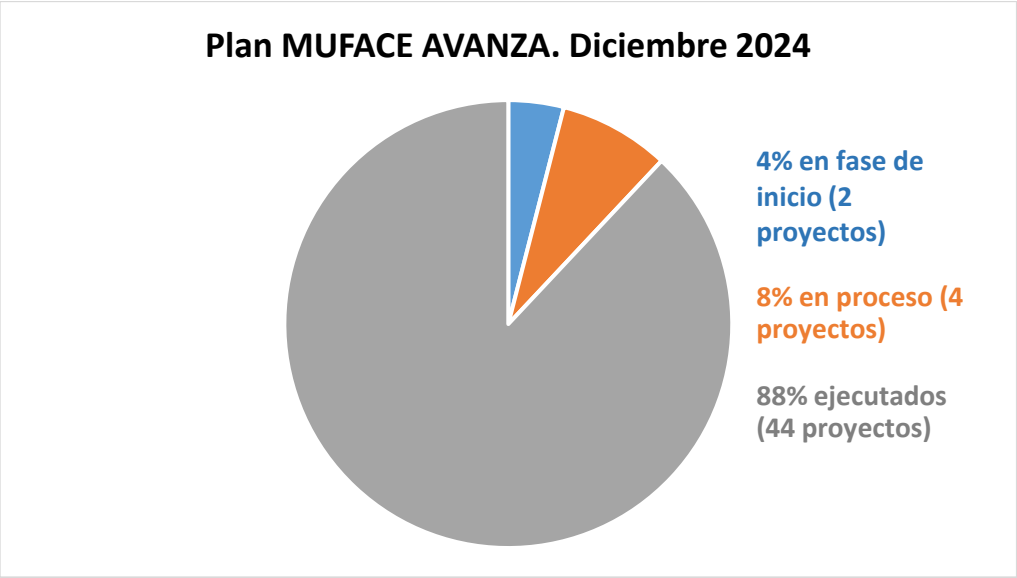
Dicho Plan se constituyó en la principal guía para que la Mutualidad siguiese avanzando en su misión como organismo público: contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas mutualistas, dotándolas de la mejor atención sanitaria, así como de un amplio abanico de prestaciones que garanticen su bienestar.

Con esta misma idea, el Consejo General de la Mutualidad, en su reunión de marzo de 2023, aprobó su revisión. De manera que el plan estratégico de MUFACE pasó a tener 51[1] proyectos en torno a los mismos 5 objetivos estratégicos y las 16 línea de acción.

Más adelante, en diciembre de 2023, el citado Consejo aprobó la continuidad del Plan un año más para dar un impulso definitivo a los proyectos que estaban pendientes y consolidar el resto de proyectos ya integrados en la cultura de la Mutualidad.

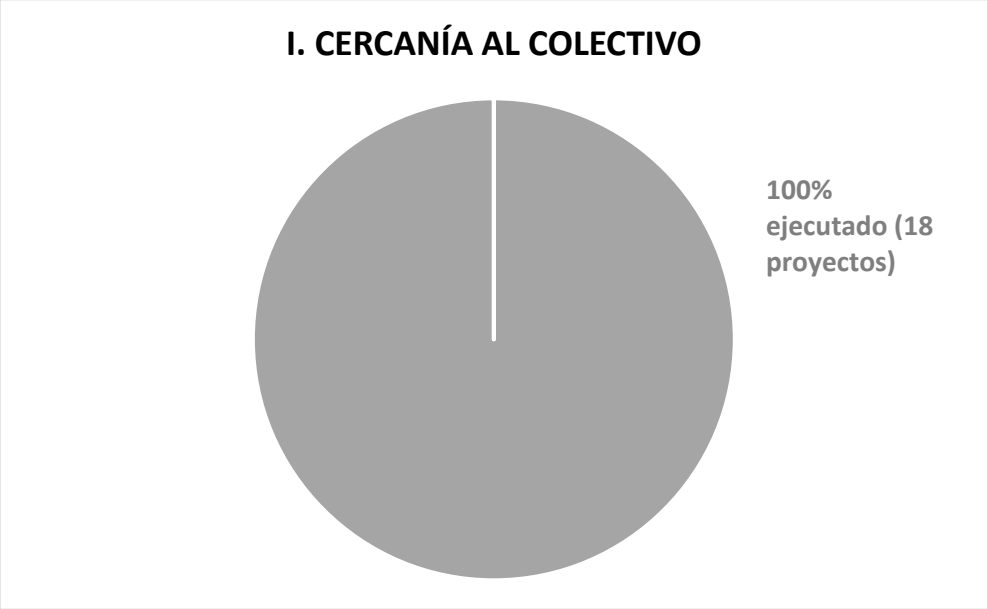
Concluido su tiempo de vigencia, tal y como se expone a continuación, el grado de ejecución y de eficacia del Plan MUFACE AVANZA es gratamente satisfactorio, dado que el 88% de los proyectos habría obtenido, a diciembre de 2024, un promedio de valoración entre 4 y 5.

I. EJECUCIÓN PLAN MUFACE AVANZA. DICIEMBRE 2024



[1] En realidad serían 50 proyectos, dado que 1 está en suspenso.

II. EJECUCIÓN POR OBJETIVOS



Este objetivo incluye **dieciocho** proyectos [(I.1.1) Impulso de la Oficina de Información al Mutualista, (I.1.2) Mejora de la calidad de la información telefónica, (I.1.3) Mejora de la app móvil, (I.1.4) Optimización de la sede electrónica, (I.2.1) Accesibilidad, (I.2.2) Usabilidad y simplicidad, (I.2.3) Fomentar la participación del colectivo, (1.3.1) Presencia en redes sociales, (1.3.2) Protocolo de comunicación, (1.3.3) Newsletter, (1.3.4) Campañas divulgativas, (1.3.5) Jornadas formativas, (1.4.1) Plan de mejora de la gestión del colectivo, (1.4.2) Revisión del proceso de afiliación, (I.4.4) Perfeccionamiento del sistema de cotizaciones, (1.4.6) Optimización de los conciertos de asistencia sanitaria, (1.4.7) Diagnóstico y revisión de las prestaciones complementarias y (I.4.8) Agilización de las reclamaciones sanitarias] todos los cuales han obtenido un promedio de valoración entre 4 y 5, por lo que estarían *ejecutados* o casi *ejecutados*.

Dentro de este objetivo destaca la implantación de **nuevo sistema de afiliación masiva** que ha permitido la afiliación automática de las nuevas personas mutualistas. Este sistema se ha consolidado a lo largo de los 4 años de vigencia del plan estratégico y ha sido valorado siempre de manera muy positiva por los propios interesados en las encuestas que se han realizado al respecto, y que pueden consultarse en la página web de la Mutualidad [Encuestas de satisfacción MUFACE - Participación en MUFACE - Calidad y Participación - Muface - Portal Muface]

Así mismo debe resaltarse la implantación en todos los Servicios Provinciales del teléfono de atención a las personas mutualistas de, o más de, 75 años (**MUFACE75**) que permite a nuestros mayores formular todo tipo de consultas bien acerca de la solicitud de talonarios, las prestaciones sociosanitarias, etc.

En la línea de poner a disposición de las personas mutualistas varios canales para su información y/o comunicación, la **App de MUFACE** se ha convertido en un canal esencial de información e interacción entre la Mutualidad y cerca de 716.000[2] personas mutualistas. Gracias al trabajo realizado, la aplicación ha incorporado progresivamente nuevas funcionalidades como la tramitación de solicitudes de prestaciones dentarias y oculares, alta de beneficiarios, solicitud del certificado provisional sustitutorio de la TSE, actualización de datos, …

En este mismo contexto omnicanalidad, en esto momentos, ya hay un total de 18 trámites nuevos que las personas mutualistas pueden realizar a través de la **sede electrónica**. El último de ellos, de junio de 2024, para la aportación de documentos de personas mutualistas, sean titulares o beneficiarios.

Finalmente, también se ha hecho un gran esfuerzo por comunicar e informar a las personas mutualistas acerca de todos aquellos asuntos que son de su interés: receta electrónica, subsidio de jubilación, convocatoria de ayudas… Por ejemplo, en 2024 se realizaron un total de 21 **campañas divulgativas**.

[2] Datos a enero de 2025.

En este objetivo se agrupan **once** proyectos [(II.1.1) Actualización del modelo de productividad, (II.1.2) Plan de Acogida, (II.1.3) Plan de sucesión, (II.1.4) Mejora de la estructura organizativa, (II.1.5) Polivalencia, (II.1.6) Estrategia formativa, (II.2.1) Promoción de la salud, (II.2.2) Potenciación del diálogo social, (II.3.1) Creación de una oficina automatizada, (II.3.2) Mejora continua de cada Dirección Provincial y (II.3.3) Implantación de indicadores de gestión en los Servicios Provinciales], de los cuales uno está *en proceso*: mejora de las estructuras organizativas.

Como se ha señalado con ocasión de varios informes finales de los sucesivos planes anuales de actuación, dentro de este objetivo merecen especial mención las iniciativas orientadas a hacer frente a las dificultades sistémicas para cubrir vacantes en determinados Servicios Provinciales evitando que las mismas redunden en la calidad de la atención al colectivo: la **Oficina de Tramitación Electrónica** (OTE de Vigo), la **Oficina Polivalente de Muface** (en Murcia).

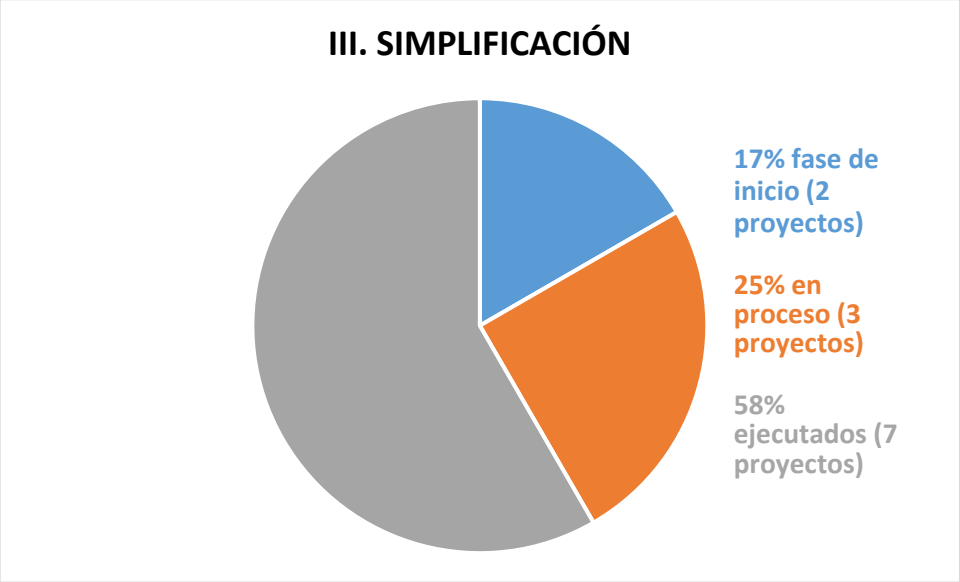
La **OTE de Vigo**, inaugurada en enero de 2022, ha permitido una tramitación ágil de las que son las prestaciones más solicitadas por las personas mutualistas: prestaciones oculares y dentarias. Así, la OTE gestiona los expedientes independientemente del lugar en el que se han iniciado, eliminando factores de desventaja de aquellas personas mutualistas que residen en lugares donde las oficinas están más saturadas. En concreto, en estos años ha tramitado más de 201.000 solicitudes de estas prestaciones presentadas a través de la sede

electrónica. Y, además, esta gestión deslocalizada ha facilitado que el tiempo de tramitación bajase considerablemente a un día.

La **Oficina Polivalente de MUFACE en Murcia**, que se puso en marcha en febrero de 2024, ofrece servicio puntual deslocalizado a los Servicios Provinciales cuando se den determinados tipos de exceso de carga de trabajo. Así, por ejemplo, desde esta Oficina se ha prestado ayuda en la atención telefónica a los mayores en aquellos Servicios Provinciales con mayor carga de trabajo o, también, han gestionado de manera deslocalizada algunas ayudas.

Así mismo, destaca dentro de este objetivo, la adhesión de MUFACE a la **Declaración de Luxemburgo**, en 2023. Dicha Declaración establece los principios básicos de actuación y el marco de referencia de una buena gestión de la salud de los trabajadores en la empresa. De modo que la incorporación la Mutualidad a esta Red refleja el compromiso de sus Servicios Centrales y Provinciales con el cumplimiento estricto de la normativa de prevención de riesgos laborales.

Del mismo modo, como parte del compromiso adquirido mediante la adhesión a la Declaración de Luxemburgo, MUFACE ha diseñado el **Plan de Mutualidad Saludable, Sostenible y Solidaria (MuSaS)** que se desarrolla mediante diversas campañas de promoción de la salud y otras iniciativas similares (salud mental, prevención cardiovascular, …) dirigidas a las personas que forman parte de la Mutualidad.



Este objetivo encuadra **doce** proyectos [(III.1.1) Modernización de las aplicaciones al servicio de la ciudadanía, (III.1.2) Hacia el papel cero, (III.1.4) Actualización de las infraestructuras tecnológicas, (III.2.1) Adaptación plena de los sistemas de recetas de las CC.AA, (III.2.2) Interoperabilidad entre las CC.AA, (III.2.3) Implantación de la receta electrónica para la sanidad concertada, (III.2.4) Integración en el sistema de receta electrónica de SNSFarma, (III.2.5) Progresiva eliminación de las recetas en papel, (III.3.1) Plataforma de historia clínica digital, (III.3.2) Incorporación de MUFACE a la estrategia de salud digital del SNS, (III.4.1) Parte de baja electrónico y (III.4.2) Solicitud simplificada del subsidio de IT] mayoritariamente *ejecutados.*

Por su relevancia para las personas mutualistas es importante resaltar la labor para conseguir la **implantación en todo el territorio nacional de la receta electrónica pública y también su interoperabilidad**, a principios de 2023.

Del mismo modo, MUFACE ha seguido avanzando en la progresiva implantación de la **receta electrónica concertada**. Así, en estos momentos está en marcha en las Comunidades Autónomas de Cantabria, Canarias, Extremadura, La Rioja, Illes Balears, Región de Murcia, Principado de Asturias, Comunidad Foral de Navarra y Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla. Es decir, en estos momentos, el 43,5% de las personas mutualistas disponen de receta electrónica pública o concertada, lo que facilita el seguimiento del historial farmacoterapéutico y el trabajo del profesional prescriptor, permite disminuir la afluencia en las consultas y también un mejor seguimiento o control de la fidelización de los pacientes a los tratamientos pautados.

En cuanto al proyecto para la implantación del **parte de baja electrónico,** de enorme interés para todas las personas mutualistas, ya se ha iniciado la primera fase pruebas destinadas a validar el funcionamiento de la aplicación que se ha desarrollado**.** Este proyecto consiste en crear un repositorio de partes baja en MUFACE al

que se daría acceso a los facultativos para expedir el parte de baja. Tendría, asimismo, acceso nuestro colectivo de mutualistas para poder descargar su copia accediendo a través de Sede Electrónica de Muface, como un servicio más. Y finalmente los órganos de personal para obtener los datos del parte con el fin de expedir la licencia por enfermedad y dar inicio a la situación de Incapacidad Temporal.

Este objetivo incluye **siete** proyectos [(IV.1.1) Plan Open Data, (IV.1.2) Transparencia web, (IV.2.1) Mapa de procesos, (IV.2.2) Encuestas de satisfacción, (IV.2.3) Autoevaluación, (IV.2.5) Procedimientos normalizados de trabajo y (IV.3.1) Nuevos mecanismos de rendición de cuentas] todos los cuales habría obtenido un promedio de valoración entre 4 y 5. Es decir, estarían ya *ejecutados*.

Dada la respuesta obtenida, el **Plan de Datos Abiertos** de MUFACE es sin duda el proyecto más destacado de este objetivo. Además, el Plan supone un compromiso ineludible para una organización como MUFACE, cuyo repositorio de información es tan elevado, con datos sobre el colectivo y la atención sociosanitaria que la misma ofrece. También es un instrumento muy útil y eficiente para las oficinas de MUFACE y sus servicios centrales, ya que evita la confección individual de estadísticas y la dispersión de criterios. En suma, la publicación sistemática de Datos Abiertos supone un elemento fundamental de transparencia y el primer pilar hacia la implantación de un verdadero gobierno del dato en la Mutualidad.

Así, desde la publicación del primer paquete de datos en abril de 2024, hubo 4.422 accesos a los datos publicados. Un 60 % de dichos accesos se produjo en el último trimestre del año, lo que indica que el conocimiento de la página ha sido progresivo y ha crecido muy sustancialmente con ocasión de las circunstancias en torno a la tramitación de los últimos Conciertos.

Reflejo también de este interés es que para la primera actualización de datos[3] se han añadido datos sugeridos por los usuarios (sindicatos, mutualistas, ...) a través del canal establecido, como mutualistas por edad y entidad sanitaria o mutualistas en activo por cuerpo de adscripción.

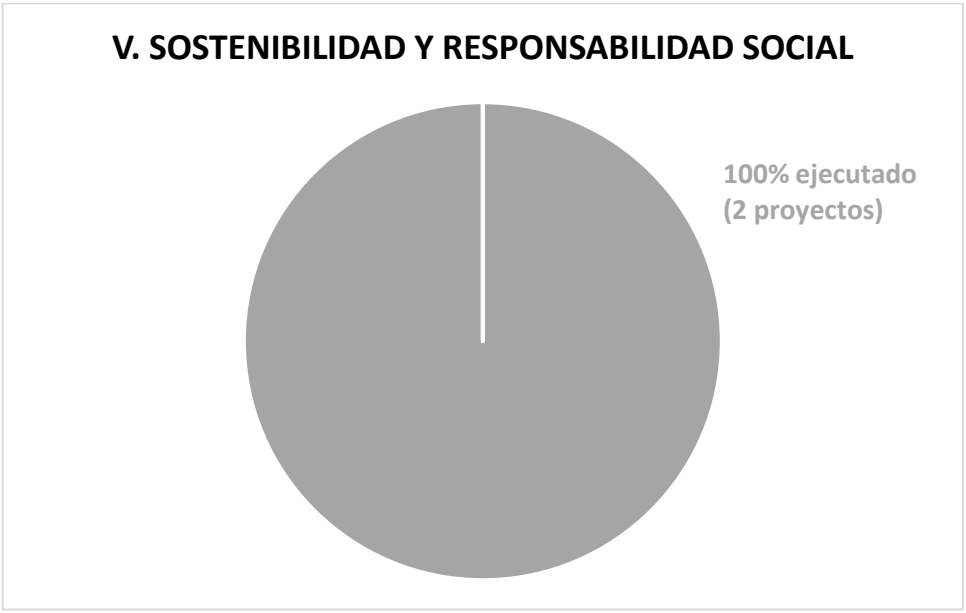
[3] Publicada en marzo de 2025.

Finalmente, las **encuestas,** que ya se han integrado en la cultura de la Mutualidad. Así, en 2021 comienzan a realizarse encuestas de modo sistemático, con la aplicación de la Secretaría General de Administración Digital de gestión y edición de formularios (FORMA), con total garantía de privacidad y confidencialidad.

En 2022, destacan tres encuestas por la amplitud del colectivo encuestado y lo relevante del servicio: cita previa, canales de comunicación y afiliación masiva de personal docente. En todas ellas se alcanzó la significancia estadística y sus resultados han generado propuestas de mejora de gran interés.

En 2023 se abordan cuestiones de gran relevancia para MUFACE como es la satisfacción de colectivo mutualista con sus prestaciones, y se vuelve a repetir la encuesta a nuevos mutualistas docentes afiliados en septiembre, este ejercicio de gran entidad debido a los procesos de estabilización. Igualmente, se realiza una encuesta de percepción sobre receta electrónica concertada en los tres primeros territorios en implantar la herramienta.

En 2024 se realizó una gran encuesta para evaluar la satisfacción de mutualistas respecto a la atención prestada por Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas, a través de los diversos canales existentes, y otra relativa a las becas de estudio, señaladas por los mutualistas como mejorables en otros procesos de encuesta.



Este objetivo incluye **dos** proyectos [(V.1.3) Plan de Alianzas y (V.2.1) Plan de responsabilidad social corporativa] ambos *ejecutados*.

Destaca especialmente el **PRSC** de la Mutualidad que, al igual que el plan estratégico, fue prorrogado hasta finales de 2024 con el objetivo de poder finalizar la ejecución de todos sus proyectos (15). Y cuyo nivel de ejecución se ha evaluado como un éxito por Administración y Sindicatos.

Así, únicamente 2 de los proyectos se dieron por no ejecutados (Plan de Voluntariado y la creación de distinciones de reconocimiento del trabajo). El resto (política de reciclaje; contratación pública estratégica y ahorro energético; plan de mutualidad saludable; mejora en la prestación sanitaria y protocolos de actuación con las entidades con concierto; creación de la prestación económica para victimas VIOGEN; calendario laboral; análisis del teletrabajo; eliminación de barreras de accesibilidad y lenguaje; Convenio con la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género; Plan de Igualdad de MUFACE; convenio marco para practicas universitarias; plan open data y plan de alianzas) han sido cumplidos en su totalidad y muchos de ellos volverán a formar parte de un nuevo Plan, que habría de ser negociado en 2025, o se integrarán como un nuevo pilar transversal en el Plan Estratégico de MUFACE.

III. EFICACIA

Teniendo en cuenta los datos expuestos, según los cuales a diciembre de 2024 44 proyectos tienen un grado de ejecución de 4 o 5, la eficacia del Plan MUFACE AVANZA ha sido de un 88%.

IV. RESUMEN

PROYECTOS	AVANCE
I. CERCANÍA AL COLECTIVO	
I.1 POTENCIAR LA OMNICANALIDAD	
I.1.1 Impulso OIM	Ejecutado
I.1.2 Mejora de la calidad de la información en el 060	Ejecutado
I.1.3 Mejora app móvil	Ejecutado
I.1.4 Optimización sede electrónica	Ejecutado
I.2 ESTRATEGIA INCLUSIVA	
I.2.1 Accesibilidad	Ejecutado
I.2.2 Usabilidad y simplicidad	Ejecutado
I.2.3 Fomentar la participación del colectivo	Ejecutado
I.3 REFORZAR LA COMUNICACIÓN	
I.3.1 Presencia en redes sociales	Ejecutado
I.3.2 Protocolo de comunicación	Ejecutado
I.3.3 Newletter	Ejecutado
I.3.4 Campañas divulgativas	Ejecutado
I.3.5 Jornadas informativas	Ejecutado
I.4 REVISAR Y MEJORAR LAS ÁREAS DE GESTIÓN	
I.4.1 Plan de mejora de la gestión del colectivo	Ejecutado
I.4.2 Revisión proceso de afiliación	Ejecutado
I.4.3 Nuevas prestaciones sociales	RETIRADO
I.4.4 Perfeccionamiento del sistema de cotizaciones	Ejecutado
I.4.5 Estudio sobre el Fondo Especial de MUFACE	RETIRADO
I.4.6 Optimización de los conciertos de asistencia sanitaria	Ejecutado
I.4.7 Diagnóstico y revisión de las prestaciones complementarias	Ejecutado
I.4.8 Agilización de las reclamaciones sanitarias	Ejecutado

II. CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS	
II.1 GESTIÓN DEL TALENTO	
II.1.1 Actualización del modelo de productividad adicional por objetivos	Ejecutado
II.1.2 Plan de acogida: gestión de personas	Ejecutado
II.1.3 Plan de sucesión: cobertura de puestos críticos	Ejecutado
II.1.4 Mejora de la estructura organizativa	En proceso
II.1.5 Polivalencia	Ejecutado
II.1.6 Estrategia formativa	Ejecutado
II.2 UNA MUTUALIDAD SALUDABLE	
II.2.1 Promoción de la salud	Ejecutado
II.2.2 Potenciación del diálogo social	Ejecutado
II.3 REFORZAR EL PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES GENERALES	
II.3.1 Creación de oficina automatizada	Ejecutado
II.3.2 Mejora continua de cada Dirección Provincial	Ejecutado
II.3.3 Implantación de indicadores de gestión en los servicios provinciales	Ejecutado
III. SIMPLIFICACIÓN	
III.1 POTENCIAR LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL	
III.1.1 Modernización de las aplicaciones de servicio a la ciudadanía	En proceso
III.1.2 Hacia el papel cero	Ejecutado
III.1.3 Nuevos procedimientos digitales	RETIRADO
III.1.4 Actualización infraestructuras tecnológicas	Ejecutado
III.2 RECETA ELECTRÓNICA	
III.2.1 Adaptación plena de los sistemas de receta de las CCAA	Ejecutado
III.2.2 Interoperabilidad entre todas las CCAA	Ejecutado
III.2.3 Implantación receta electrónica para la sanidad concertada	Ejecutado
III.2.4 Integración del sistema de receta electrónica concertada en SNS Farma	Fase de inicio
III.2.5 Progresiva eliminación de las recetas en papel	En proceso
III.3 HISTORIA CLÍNICA DIGITAL EN LA SANIDAD CONCERTADA	
III.3.1 Plataforma de historia clínica digital	Fase de inicio
III.3.2 Incorporación de MUFACE a la estrategia de salud digital del SNS	Ejecutado
III.4 REFORMA DEL PROCESO DE INCAPACIDAD TEMPORAL	
III.4.1 Parte de baja electrónico	En proceso
III.4.2 Solicitud simplificada del subsidio de IT	Ejecutado

IV. INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
IV.1 CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSPARENCIA	
IV.1.1 Plan Open data	Ejecutado
IV.1.2 Transparencia web de MUFACE	Ejecutado
IV.2 APUESTA POR LA CALIDAD	
IV.2.1 Mapa de procesos	Ejecutado
IV.2.2 Encuestas de satisfacción	Ejecutado
IV.2.3 Programas de autoevaluación	Ejecutado
IV.2.4 Manual de calidad	RETIRADO
IV.2.5 Procedimientos normalizados de trabajo	Ejecutado
IV.3 RENDICIÓN DE CUENTAS	
IV.3.1 Nuevos mecanismos de rendición de cuentas	Ejecutado
IV.3.2 Mejora del funcionamiento del CG y CM	EN SUSPENSO
V. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	
V.1 SOSTENIBILIDAD	
V.1.1 Plan de contingencia	RETIRADO
V.1.2 Comité de seguridad y adaptación al ENS	RETIRADO
V.1.3 Plan de alianzas	Ejecutado
V.2 AGENDA 2030	
V.2.1 Plan de responsabilidad social corporativa	Ejecutado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

- *(0-1) En fase de inicio*
- *(2-3) En proceso*
- *(4-5) Ejecutado*