

# Plan Anual de Actuación 2025





# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PLAN MUFACE  
AVANZA



El año 2025 ha sido un año complicado para MUFACE como consecuencia de la extensión de la tramitación del Concierto para la asistencia sanitaria de las personas mutualistas hasta finales del mes de abril de 2025.

Este hecho ha dificultado la elaboración, y posterior aprobación por el Consejo General de la Mutualidad, de un plan estratégico trianual.

No obstante, MUFACE ha seguido trabajando en algunos proyectos que no pudieron ser concluidos a lo largo de la vigencia del Plan MUFACE AVANZA 2021-2023 o, incluso, su prórroga en 2024.

O, incluso, gracias a la incorporación de recursos humanos a algunos Departamentos se ha podido retomar algún proyecto que se había retirado como consecuencia de la revisión del Plan MUFACE AVANZA aprobada por el Consejo General en marzo de 2023.

Y, además, ha dado los primeros pasos en la puesta en marcha de proyectos que integrarán su futuro plan estratégico.

En conclusión, el Plan de Actuación de la Mutualidad para el año 2025 se configura como un plan de transición al estar constituido por proyectos del Plan MUFACE AVANZA y nuevos proyectos que formarán parte del próximo plan estratégico de MUFACE para los años 2026-2028.

Por este motivo se mantienen los objetivos y las líneas de actuación que en torno a los cuales se agrupaban los proyectos del Plan MUFACE AVANZA. En definitiva, son tres los pilares que sustentan la Mutualidad: el colectivo, la organización y el entorno en el cual MUFACE lleva a cabo su labor de asistencia social y sanitaria.

<b>I. CERCANÍA AL COLECTIVO</b>	
<b>1. Potenciar la omnicanalidad</b>	Mejora de la app móvil Optimización de la sede electrónica
<b>3. Reforzar la comunicación</b>	<i>Nueva web</i>
<b>4. Revisar y mejorar las áreas de gestión</b>	Perfeccionamiento del sistema de cotizaciones Agilización de las reclamaciones sanitarias
<b>II. CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS</b>	
<b>2. Una mutualidad saludable</b>	Promoción de la salud

<b>3. Reforzar el protagonismo de las DDPP</b>	Mejora continua de cada Dirección Provincial
<b>III. SIMPLIFICACIÓN</b>	
<b>I. Potenciar la administración digital</b>	Modernización de las aplicaciones al servicio a la ciudadanía Hacia el papel cero
<b>2. Receta electrónica</b>	Implantación de la receta electrónica para la sanidad concertada
<b>4. Reforma del proceso de IT</b>	Parte de baja electrónico
<b>IV. INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	
<b>2. Apuesta por la calidad</b>	Encuestas de satisfacción
<b>3. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	
<b>I. Sostenibilidad</b>	Comité de seguridad y adaptación al ENS

### I.I.I. MEJORA DE LA APP MÓVIL

OBJETIVO ESTRÁTÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO

LÍNEA DE ACTUACIÓN I: POTENCIAR LA OMNICANALIDAD

<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Informática
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Apoyo Secretaría General Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales
<b>Otros actores involucrados</b>	Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD)

#### Descripción del proyecto

**¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?**

En la actualidad algunos de los trámites disponibles en la sede no se pueden realizar adecuadamente desde dispositivos móviles

#### Objetivos del compromiso:

Potenciar la aplicación móvil de MUFACE para incluir en ella los trámites más frecuentemente usados por el colectivo y en un interfaz adecuado para dispositivos como serían smartphones o tablets.

#### Breve descripción del compromiso:

Facilitar la realización de gestiones a través de la app móvil de MUFACE

**¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?**

Las personas usuarias podrán utilizar cualquier dispositivo para poder interactuar con MUFACE. Esto implica que es la persona quien puede elegir el método de interacción y que éste no sea impuesto por motivos tecnológicos desde la Mutualidad.

#### Actividades del proyecto

Implantación de mejoras

Incorporación de nuevos trámites/información a la app móvil

Indicadores de resultados	Valor
Actualización app móvil	SÍ/NO
Número de nuevos trámites incluidos en la app.	> 2

## I.1.2 OPTIMIZACIÓN DE LA SEDE ELECTRÓNICA

### OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO

#### LÍNEA DE ACTUACIÓN I: POTENCIAR LA OMNICANALIDAD

<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Informática
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Secretaría General Unidad de Apoyo Comunicación
<b>Otros actores involucrados</b>	AEAD

#### Descripción del proyecto

#### ¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

En la actualidad el número de trámites disponibles a través de la sede electrónica no cubre la totalidad de los trámites. Dichos trámites se tienen que realizar o bien presencialmente o a través del punto de acceso general utilizando formularios en formato PDF.

#### Objetivos del compromiso

Incorporar todos los procedimientos a la sede electrónica

Adecuación a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### Breve descripción del compromiso

Mejorar los servicios que ofrece MUFACE aumentando el portfolio de trámites disponibles en su sede electrónica y que estos se puedan realizar íntegramente de modo telemático y conseguir un incremento de uso de la sede por el colectivo

#### ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?

La incorporación de los trámites que se realizan por otros medios (presenciales u otros puntos de acceso) en la sede permitiría al colectivo su realización cómodamente desde cualquier lugar y en cualquier momento. La optimización de la sede añadiendo todos los trámites facilitará la realización de gestiones por el colectivo.

#### Información adicional

MUFACE proporciona a sus mutualistas tres canales principales para la interacción por medios telemáticos con su colectivo que son la sede electrónica, la aplicación móvil disponible en dispositivos Android y Apple y el canal 060.

El móvil se está convirtiendo en la actualidad en el recurso más habitual por parte de la ciudadanía tanto para acceder a internet (mensajería instantánea, acceso correo a correo electrónico, redes sociales) como para realizar sus gestiones (ejemplo, banca online, pagos con el móvil).

#### Actividades del proyecto

Implantación de nuevos trámites en la sede electrónica

Campaña de difusión de la tramitación electrónica de las prestaciones

Revisión periódica de la información incluida en la Web sobre la tramitación electrónica de los procedimientos incluidos en la sede

Indicadores de resultados	Valor
Número de trámites incorporados a la sede	> 2
Realización de campañas de difusiones sobre la tramitación electrónica	Mín. 1 al año
Incremento del porcentaje del número de trámites electrónicos que realizan los usuarios	>5% anual
Información revisada de los trámites disponibles en sede	17

### I.3.1 NUEVA WEB

#### OBJETIVO ESTRÁTÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO

#### LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. REFORZAR LA COMUNICACIÓN

<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Apoyo
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de informática Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Secretaría General Servicios Provinciales
<b>Otros actores involucrados</b>	Comunicación SEFP Coordinación de determinados contenidos de actualidad en los que sea precisa. Usuarios y usuarias: sugerencias

#### Descripción del proyecto

##### ¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

Mejora de los contenidos informativos que se ofrecen al colectivo en la página web, su accesibilidad y la experiencia de usuario, renovando la imagen de MUFACE ante la sociedad y mejorando su reputación como organismo en permanente renovación y en avanzada transformación digital.

La producción de la nueva web y la reingeniería de contenidos mejorará:

- Experiencia de usuario y usuaria
- Medición de accesos, visitas, ranking de páginas visitadas etc. (analítica web y nuevo cuadro de métricas base)

#### Objetivos del compromiso

- Mayor agilidad de navegación
- Acceso fácil a contenidos de frecuente utilización o que pueden generar dudas y problemas a los y las mutualistas
- Rapidez en la edición de cambios e innovaciones.
- La mayor autonomía posible en cuanto a edición.

#### Breve descripción del compromiso

Poner en marcha una nueva web que mejore la información ofrecida al ciudadano, su accesibilidad y su experiencia como usuario.

##### ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?

La mejora de la información y comunicación y la accesibilidad a la misma contribuyen a la mejora del servicio público.

#### Actividades del proyecto

Publicación de la nueva página

Indicadores de resultados	Valor
Publicación de la nueva página	SÍ/NO

## I.4.1 PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE COTIZACIONES

### OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO

#### LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN

Departamento Responsable	Departamento de Gestión Económica y Financiera
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática
Otros actores involucrados	---
Descripción del proyecto	

#### ¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

MUFACE cuenta en la actualidad con más de 600.000 personas mutualistas obligatorias, incluidas en el Régimen General de Cotización General, cuyas cotizaciones son retenidas por los habilitados pagadores de la nómina en cada uno de los organismos en los que están destinados. Dichas cotizaciones son transferidas a las cuentas de la Mutualidad por los ordenantes de pagos. Actualmente hay unos 1.064 habilitados y unos 770 ordenantes de pago, que corresponden a todos los niveles de administraciones públicas, órganos Constitucionales, etc. El proceso de aplicación de los ingresos por cuotas consiste, en esencia, en la completa identificación y cuadre de cada uno de los ingresos que se reciben en las cuentas de la Mutualidad con las cuotas de los funcionarios que las generan, para lo que habilitados, pagadores y entidades financieras que utilizan los últimos, deben enviar la correspondiente información. Se podría decir que para una adecuada aplicación de los ingresos por cuotas, es indispensable una trazabilidad completa del proceso que permite identificar de manera automática los ingresos que llegan a las cuentas de la Mutualidad y al tiempo posibilite la detección de errores o falta de cotización por parte de los organismos a los que correspondan.

#### Objetivos del compromiso

- Minimizar los errores al asumir MUFACE la aplicación de las reglas de cotización y contrastar los datos con carácter previo a la liquidación
- Mejorar la transparencia y la forma de relación con las administraciones basada en un sistema plenamente telemático
- Eliminar el proceso manual de cuadre de ingresos y cotizaciones que puede ser fuente de errores
- Eliminar los inconvenientes que una cotización defectuosa a lo largo de su vida laboral puede acarrear para la persona mutualista, ya que las deudas por cotizaciones son exigibles en vía de apremio.

#### Breve descripción del compromiso

Poner en marcha un sistema que facilite el ingreso de cotizaciones mutuales y asegure la correcta aplicación de los ingresos a los organismos correspondientes. Así como garantizar que los organismos trasladan a la Mutualidad la información necesaria relativa a dichos ingresos por cuotas (ficheros de habilitados y ordenantes). De esta forma los cotizantes tendrán la seguridad de que las cuotas detraídas de las nóminas quedarán perfectamente identificadas y reflejadas en su mapa de cotizaciones. Además, con un sistema potente la Mutualidad debería asegurarse que se recaudan las cuotas de la totalidad del colectivo de mutualistas independientemente de su situación administrativa.

#### ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?

El paso de un modelo de autoliquidación a un modelo de facturación minimiza los errores. La correcta identificación de la persona cotizante y el importe de la cotización quedan garantizados.

#### Actividades del proyecto

Puesta en marcha del sistema

Indicadores de resultados	Valor

Implementación de nuevas funcionalidades	>2
--	----

## I.4.2 AGILIZACIÓN DE LAS RECLAMACIONES SANITARIAS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO

#### LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN

<b>Departamento Responsable</b>	Departamento de Prestaciones Sanitarias
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Direcciones Provinciales Unidad de Informática
<b>Otros actores involucrados</b>	Entidades Aseguradoras
<b>Descripción del proyecto</b>	

#### ¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

Mejorar el procedimiento de reclamaciones sanitarias mediante la incorporación en la gestión diaria de los SS PP y el DPSAN de una herramienta informática que agilice la tramitación y asegure la aplicación de criterios homogéneos, a través de la mejora de la información puesta a disposición de la red de servicios provinciales.

#### Objetivos del compromiso:

Obtener una herramienta adecuada para la gestión de la información asociada a las reclamaciones de asistencia sanitaria y a la tramitación de dichos expedientes

#### Breve descripción del compromiso:

Creación de una aplicación que contenga todas las reclamaciones presentadas en los servicios provinciales, incorporando toda la información y documentación del expediente, desde su presentación hasta la finalización del mismo. La herramienta debe incorporar como mínimo, modelos de resoluciones, enumeración de criterios e indicaciones técnicas del DPSAN que sean de aplicación, resoluciones de la CMN recaídas en asuntos similares y criterios interpretativos del DPSAN. Finalmente el aplicativo debe asegurar la trazabilidad de los expedientes que son elevados a la Comisión Mixta Nacional y de sus resoluciones

#### ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?

La herramienta es imprescindible para poder gestionar con eficacia los expedientes, así como para efectuar una correcta gestión del conocimiento de la organización en una materia tan vital como es garantizar la asistencia sanitaria de las personas mutualistas.

#### Información adicional:

Permitirá a los servicios provinciales acceder a los criterios técnicos y de asesoría médica del DPSAN, pudiendo consultar directrices y pautas de dicho Departamento en relación con las técnicas incluidas en la cobertura de la cartera del SNS, así como examinar resoluciones recaídas en temas con identidad de contenido.

<b>Actividades del proyecto</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Aplicación informática para las reclamaciones de asistencia sanitaria, creación base de datos con criterios establecidos por el Departamento de Prestaciones Sanitarias en base al Concierto y con criterios de CMN de otras reclamaciones.		
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
Aplicación informática para las reclamaciones de asistencia sanitaria		SI/NO

## II.2.1 PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

### OBJETIVO ESTRÁTÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS

#### LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. UNA MUTUALIDAD SALUDABLE

Departamento Responsable	Secretaría General								
Otros Departamentos involucrados									
Otros actores involucrados	Sindicatos								
Descripción del proyecto									
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b> <p>Una de las consecuencias de la pandemia vivida fue la de poner de manifiesto la necesidad de reforzar la seguridad de los entornos de trabajo avanzando hacia la meta de conseguir que sean saludables.</p>									
<b>Objetivos del compromiso</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Dotar a las empleadas y empleados de MUFACE de un entorno de trabajo saludable</li> <li>- Mejorar el clima laboral</li> <li>- Reducir el absentismo</li> </ul>									
<b>Breve descripción del compromiso</b> <p>Implementar un programa de promoción de la salud en MUFACE</p>									
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b> <p>Implantar y desarrollar programas de promoción de la salud en el trabajo es beneficioso para mejorar el ambiente laboral, la productividad, la imagen corporativa, el compromiso y la motivación del personal trabajador de las mismas.</p>									
<b>Información adicional</b>									
<b>Actividades del proyecto</b>									
<p>Puesta en marcha de nuevos programas e iniciativas</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; background-color: #cccccc;"><b>Indicadores de resultados</b></th> <th style="text-align: center; background-color: #cccccc;"><b>Valor</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nuevos programas e iniciativas</td> <td style="text-align: center;">Sí/NO</td> </tr> <tr> <td>% Participación de la plantilla en los programas</td> <td style="text-align: center;">Superior al 30%</td> </tr> <tr> <td>Resultados de encuestas de clima laboral</td> <td style="text-align: center;">Mínimo puntuación 7</td> </tr> </tbody> </table>		<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	Nuevos programas e iniciativas	Sí/NO	% Participación de la plantilla en los programas	Superior al 30%	Resultados de encuestas de clima laboral	Mínimo puntuación 7
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>								
Nuevos programas e iniciativas	Sí/NO								
% Participación de la plantilla en los programas	Superior al 30%								
Resultados de encuestas de clima laboral	Mínimo puntuación 7								

### II.3.1 MEJORA CONTINUA DE CADA DIRECCIÓN PROVINCIAL

#### OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS

##### LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES PROVINCIALES

<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Apoyo
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Secretaría General
<b>Otros actores involucrados</b>	Inspección General de Servicios del Ministerio Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas
<b>Descripción del proyecto</b>	

#### ¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

La organización de los Servicios Provinciales es variopinta. Algunos de ellos funcionan de forma adecuada, mientras que otros presentan deficiencias en su manera de proceder, muchas veces derivada de carencias o desviaciones en la estructura organizativa de cada Servicio Provincial.

#### Objetivos del compromiso

- Integrar la información de la Inspección Unidad de apoyo, Departamentos e Intervención en una ficha por cada Dirección Provincial
- Detectar y mejorar cualquier deficiencia organizativa detectada en las Direcciones Provinciales

#### Breve descripción del compromiso

El objetivo es mejorar la estructura organizativa de los SSPP...

#### ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?

Lo que se pretende en esta medida es mejorar la estructura organizativa de cada Dirección Provincial. Como paso previo a cualquier medida organizativa, se requiere una etapa de análisis de cada una de ellas

#### Información adicional

Junto con la información recabada de las visitas de la inspección y la unidad de apoyo se confeccionará una ficha por cada Dirección Provincial añadiendo información de los informes de la Intervención delegada y de las Quejas y Sugerencias. Cada ficha tendrá una parte estática (dotación económica, RPT, cargas de trabajo, etc) y una parte dinámica (participación en proyectos, informes de los Departamentos, quejas y sugerencias, etc).

#### Actividades del proyecto

Establecer calendario de visitas

Realizar visitas de supervisión a los SSPP

Confección de fichas de los SSPP

Ánalysis de las fichas para toma de medidas organizativas

<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>
Informes de la UA a los SSPP	Nº (mínimo 6 al año)

Fichas de SSPP confeccionadas	Nº (mínimo 6)
-------------------------------	---------------

### III.1.1. MODERNIZACIÓN DE LAS APLICACIONES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

#### OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACIÓN

#### LÍNEA DE ACCIÓN I: ADMINISTRACIÓN DIGITAL

<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Informática
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Secretaría General Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo
<b>Otros actores involucrados</b>	AEAD

#### Descripción del proyecto

#### ¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

Las aplicaciones principales para la gestión de la Mutualidad como el sistema de gestión de prestaciones y colectivo son aplicaciones desarrolladas hace más de 10 años. La obsolescencia de la arquitectura del sistema supone un mayor coste para su mantenimiento, tanto porque cada vez es más difícil y caro encontrar profesionales necesarios para su mantenimiento, la mayor dependencia de los sistemas subyacentes que provoca un mayor esfuerzo en la actualización de versiones y por último al tratarse de una arquitectura diferente a la estandarizada en los nuevos sistemas hay que mantener dos modelos de calidad diferenciados y no se puede aprovechar sinergias.

#### Objetivos del compromiso:

Puesta en marcha de una nueva base tecnológica y posterior desarrollo de nuevas aplicaciones

#### Breve descripción del compromiso:

Desarrollo y puesta en producción de nuevas aplicaciones sobre nuevas arquitecturas software.

#### ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?

Eliminación de las limitaciones actuales en lo que respecta a integración con otras plataformas de administración electrónica y a usabilidad del sistema y reducción de los costes derivados del mantenimiento de estas aplicaciones.

#### Actividades del proyecto

Nueva base tecnológica

Implantación de nuevos desarrollos

Indicadores de resultados	Valor
Desarrollo de una nueva arquitectura	SI/NO
Puesta en marcha de nuevos desarrollos	SI/NO

III.1.2. HACIA EL PAPEL CERO	
OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACIÓN	
LÍNEA DE ACCIÓN I. ADMINISTRACIÓN DIGITAL	
<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Informática
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Secretaría General Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo
<b>Otros actores involucrados</b>	AEAD
Descripción del proyecto	
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b> La tramitación de gran cantidad de prestaciones y servicios ofrecidos a la persona mutualista supone la utilización de papel, con la problemática derivada de necesidad de almacenamiento y gestión de estos expedientes	
<b>Objetivos del compromiso:</b> Desarrollo de nuevas de la aplicación de SIGMA Prestaciones que facilite la tramitación digital de los procedimientos.	
<b>Breve descripción del compromiso:</b> Establecer una plataforma tecnológica que permite la gestión integra de los expedientes, independientemente de su naturaleza además de cumplir con todas las normas establecidas en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.	
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b> La eliminación del papel en la tramitación de expediente ahondará en una reducción de tiempos de tramitación así como la liberación de recursos y espacios para la gestión del archivo.	
<b>Información adicional:</b>	
Actividades del proyecto	
Implantación de una plataforma común de gestión documental	
Integración de aplicaciones y trámites en la plataforma de gestión documental	
Indicadores de resultados	
Implantación de una plataforma común de gestión documental	
Integración con aplicaciones	
Valor	
Sí/NO	
Mínimo I	

III.2.1 IMPLANTACIÓN DE RECETA ELECTRÓNICA PARA LA SANIDAD CONCERTADA		
OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION		
LÍNEA DE ACCIÓN 2: RECETA ELECTRONICA		
<b>Departamento Responsable</b>	Departamento de Prestaciones Sanitarias	
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Informática	
<b>Otros actores involucrados</b>	Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, Entidades concertadas Red de Oficinas de Farmacia	
Descripción del proyecto		
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>		
Que todas las personas mutualistas de opción concertada se beneficien de las ventajas de la receta electrónica, equiparándose al resto de asegurados de los Servicios Públicos de Salud (SPS)		
<b>Objetivos del compromiso:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidar el funcionamiento del Sistema de Receta Electrónica de MUFACE (SIREM) en el marco del piloto con el Igualatorio de Cantabria en dicha Comunidad autónoma</li> <li>- Establecer pilotos con las entidades y monitorizarlos, para la aplicación de mejoras en el SIREM</li> <li>- Definir una estrategia de extensión progresiva de implantación territorial así como la definición de mutualistas con priorización, es decir de pacientes más vulnerables con mayores necesidades de accesibilidad.</li> </ul>		
<b>Breve descripción del compromiso:</b>		
Incorporación de las personas mutualistas de opción concertada en el servicio de receta electrónica interoperable de MUFACE, que permite la dispensación desde cualquier farmacia, por medios electrónicos, de la medicación prescrita por los facultativos concertados, con solo presentar la tarjeta sanitaria individual de la entidad..		
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>		
Se permite la dispensación desde cualquier farmacia, por medios electrónicos, de la medicación prescrita, con solo presentar la tarjeta sanitaria individual de la entidad sanitaria, esta receta es interoperable por definición.		
<b>Información adicional:</b>		
Favorece la accesibilidad del paciente al reducir los desplazamientos y trámites relacionados con los tratamientos crónicos, permite junto con la Historia Clínica Digital, obtener información de valor añadido. Así mismo permite el seguimiento de la adhesión a los tratamientos por los facultativos así como el fomento de un uso racional de los medicamentos		
<b>Actividades del proyecto</b>		
Establecimiento de una estrategia de extensión progresiva de implantación territorial	01/01/2021	31/12/2024
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>
Puesta en marcha de la receta electrónica en nuevas CC.AA		Mínimo 2

Porcentaje de personas mutualistas de opción concertada incluidos en el sistema de prescripción electrónica concertada	>50%
Número de entidades con RE concertada	100%

### III.4.1. PARTE DE BAJA ELECTRÓNICO

#### OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACIÓN

#### LÍNEA DE ACTUACIÓN 4: REFORMA DEL PROCESO DE IT

<b>Departamento Responsable</b>	Departamento de Prestaciones Sociales
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Informática Unidad de Apoyo
<b>Otros actores involucrados</b>	Entidades Concertadas Servicios Públicos de Salud de las CCAA Órganos de Personal

#### Descripción del proyecto

##### ¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

La expedición en papel de los partes de baja, confirmación y alta supone una carga burocrática en la asistencia sanitaria para personal sanitario y personas mutualistas, algo que se ha visto claramente durante la pandemia por la COVID 19. Con datos de 2019, una médica o médico expide y firma una media de 6 documentos por cada situación de baja. Teniendo en cuenta que ese año se confirmaron casi 137.000 situaciones (136.920), se manejaron por médicos, mutualistas y órganos de personal más de 800.000 documentos. Esta carga provoca defectos de forma en los partes (sobre todo, información incompleta).

Aunque la norma establece plazos de aportación de los partes a las unidades de personal estos se incumplen en la mayoría de los casos por la propia dinámica de funcionamiento de los organismos (distribución geográfica, competencias centralizadas o descentralizadas, dimensión del organismo, número de mutualistas que componen la plantilla)

Además, en formato papel un médico no puede conocer los partes previos (ni la información médica que contienen) de una baja firmada por otro médico si no se los aporta el mutualista.

#### Objetivos del compromiso

- Digitalizar y simplificar el inicio del procedimiento de IT
- Mejorar la confidencialidad
- Agilizar el proceso
- Reforzar el control.

#### Breve descripción del compromiso

Eliminar los partes de baja, confirmación y alta en papel y sustituirlos por su versión electrónica, accesible por los médicos de entidades concertadas y servicios públicos de salud.

##### ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?

El parte en formato electrónico será más rápido de cumplimentar, permitirá validaciones que impedirán los defectos de forma, mejorará la confidencialidad de la información, evitará que circulen por canales indebidos (envío por correo postal a las unidades de personal), se pondrán a disposición inmediata de los organismos evitando las demoras actuales, podrán consultarse por cualquier facultativo de entidades concertadas o servicios públicos de salud, por el órgano de personal y por MUFACE.

#### Información adicional

Se regulan en los artículos 2, 4, 5 y 11 del RGMA: contenido básico y plazos de expedición y aportación al órgano de personal. En el artículo 13 se establece que se envíen a MUFACE todos los ejemplares expedidos desde el inicio de la IT para el reconocimiento del subsidio.

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Desarrollar la plataforma de envío de partes electrónicos		
Actuaciones formativas con las entidades concertadas involucradas		
Puesta en marcha del proyecto piloto		
Indicadores de resultados	Valor	
Realización de actividades formativas	Sí/NO	
Puesta en marcha del proyecto piloto	Sí/NO	

#### IV.2.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

##### OBJETIVO ESTRÁTÉGICO IV: INNOVACIÓN, CALIDAD TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. APUESTA POR LA CALIDAD

<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Apoyo
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo
<b>Otros actores involucrados</b>	Personas mutualistas Servicios Provinciales

##### Descripción del proyecto

###### ¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?

Recibir un feed-back de las actuaciones llevadas a cabo por la Mutualidad por parte de las personas mutualistas, así como conocer el grado de satisfacción de la propia plantilla.

###### Objetivos del compromiso:

Mejorar el conocimiento de las acciones

###### Breve descripción del compromiso:

Realizar encuestas de satisfacción entre el colectivo y las personas que prestan servicio en la Mutualidad.

###### ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?

Con esta herramienta, la Mutualidad pretende medir las necesidades de las personas mutualistas y/o la plantilla de empleadas y empleados públicos, comprender los problemas presentes en los servicios, segmentar al público y descubrir la percepción y el grado de satisfacción en los diferentes puntos de contacto.

La intención es conocer, no solo el nivel de satisfacción en general, sino conocer su opinión ante novedades, como son la implantación de los diversos servicios en la Sede Electrónica o bien en la App. La Mutualidad también está preocupada por el grado de satisfacción de su plantilla y por tanto también está contemplado el realizar encuestas internas para poder medir el clima laboral.

###### Información adicional:

Las encuestas de calidad de los servicios se utilizan para conocer el nivel de satisfacción de las personas y sus opiniones respecto a los productos, servicios y experiencia del cliente dentro de un negocio.

Una encuesta de calidad de servicio bien diseñada y realizada, incluyendo el análisis e interpretación de resultados, puede proporcionar información poderosa que ayude a un anticipador de las necesidades y expectativas de los mutualistas.

##### Actividades del proyecto

Realizar encuestas periódicas cada año

Indicadores de resultados	Valor
Encuestas realizadas	Nº (mínimo 3)
Resultados de las encuestas	Valoración mín 7

V.I.I. ESTABLECIMIENTO DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y ADAPTACIÓN AL ENS	
OBJETIVO ESTRATÉGICO V: SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	
LÍNEA DE ACCIÓN I. SOSTENIBILIDAD	
<b>Departamento Responsable</b>	Secretaría General
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo
<b>Otros actores involucrados</b>	AEAD
<b>Descripción del proyecto</b>	
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b> <p>La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público establece en su artículo 156 el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica) las medidas de tipo organizativo y operacional que debe cumplir las organizaciones de la administración en el ámbito de la administración digital. En la actualidad, si bien MUFACE cumple con las medidas de protección recogidas en el ENS, no cumple los aspectos organizativos y por tanto no existe un sistema de gestión definido que permita hacer frente ante posibles impactos de seguridad en los activos de la organización.</p>	
<b>Objetivos del compromiso:</b> <p>Cumplimiento de los aspectos organizativos del esquema Nacional de Seguridad.</p>	
<b>Breve descripción del compromiso:</b> <p>Establecimiento de una política de seguridad y una estructura organizativa que permita la gestión de la seguridad dentro de la Mutualidad</p>	
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b> <p>Con el establecimiento de la política de seguridad y la estructura organizativa establecida en el ENS se conseguirá tener un sistema de gestión que permita hacer frente de manera adecuada y planificada cualquier incidencia de seguridad.</p>	
<b>Actividades del proyecto</b>	
Establecimiento del Comité de Seguridad	
Definición de la política de seguridad	
Definición del marco operaciones del sistema de gestión de la seguridad	
Autoevaluación o certificación del sistema de gestión de seguridad	
<b>Indicadores de resultados</b>	
Existencia de política de seguridad	
SI/NO	

Establecimiento de Comité de Seguridad	SI/NO
Existencia de declaración de aplicabilidad del ENS	SI/NO