PLAN OPERATIVO ANUAL

MUFACE Avanza2

2026

muface

Diciembre 2025

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PLAN MUFACE AVANZA2

2026 - 2028

I SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA

II TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN

III INTEGRIDAD Y SOSTENIBILIDAD

El Plan estratégico de la Mutualidad para los años 2026 a 2028, Plan AVANZA2, se configura como la hoja de ruta que MUFACE emprende para consolidar su vocación de servicio público durante los tres próximos años.

Dicho Plan parte del aprendizaje obtenido de la puesta en marcha de los planes estratégicos precedentes y, en especial, de los planes de actuación anuales aprobados por el Consejo General.

Todos ellos han permitido a la Mutualidad avanzar en torno a los tres pilares que la fundamentan: el colectivo mutualista que justifica su naturaleza de organismo público, la organización que hace posible el servicio público y el entorno ambiental y social en el que se encuadran los dos anteriores.

En este sentido, este primer plan de actuación para el año 2026 representa la puesta en marcha de la nueva hoja de ruta canalizada a través de los proyectos que se recogen a continuación.

La gran parte de proyectos del Plan tienen una ejecución que no se agota en 2026 sino que se prolonga a años sucesivos. En consecuencia, algunos proyectos forman parte de este Plan de actuación anual, sin perjuicio de que no culminen por completo, sino que tendrán continuación en planes de actuación sucesivos. Es decir, se entenderá que el Plan de actuación anual 2026 se ha ejecutado con éxito si las actuaciones previstas en 2026 para cada proyecto se han cumplido.

I. SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA, CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD	
1. Prestar la mejor atención	1.1.1 Atención directa de carácter especializado 1.1.2 Evolución y especialización del canal presencial 1.1.4 Potenciar la Administración electrónica para la atención a mutualistas 1.1.5 La tramitación electrónica: culminación de acción de la oficina de tramitación electrónica de Vigo
2. Plena garantía de derechos	1.2.1 Mejora de derechos y garantías jurídicas de los mutualistas 1.2.2 Omnicanalidad y neutralización de la brecha digital 1.2.3. Mejorar la correcta adscripción del colectivo
3. Mejora de la información y la comunicación	1.3.1 Nueva web de MUFACE 1.3.2 Nuevos formatos de comunicación con mutualistas 1.3.3 Impulso comunicación a través de RRSS 1.3.4 información continuada al colectivo 1.3.5 Campañas informativas sobre programas de prevención

4. Optimización de la cartera de servicios	1.4.1 Inclusión del seguimiento de la calidad asistencial 1.4.2 Sistema de seguimiento del Concierto 1.4.3 Culminar la implantación de receta electrónica concertada 1.4.4 Control de la receta en papel 1.4.5 Impulso de HCD e interoperabilidad en el SNS 1.4.6 Optimización de mecanismos de adquisición de medicamentos hospitalarios a paciente externo 1.4.7 Fomento del uso de medicamentos genéricos y biosimilares 1.4.8 Modernización del modelo de incapacidad temporal 1.4.9 Plan de capitalización de las pensiones del Fondo Especial 1.4.10 Revisión del modelo de gestión de las pensiones por incapacidad temporal
II. TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN	
1. Adecuar las estructuras a los cambios	2.1.1 Reorganización interna 2.1.2 Reestructuración del Servicio Provincial de Madrid
2. Rediseño y gestión por procesos	2.2.1. Proyecto de Digitalización, Armonización y Simplificación de los trámites de Colectivo (proyecto DAS-C) 2.2.2 Proyecto de Digitalización, Armonización y Simplificación de las Prestaciones (proyecto DAS-P) 2.2.4 Mejora de procesos de negocio con el uso de IA y de automatización 2.2.5 Modernización de la Infraestructura y arquitectura tecnológica 2.2.6. Desarrollo del puesto de trabajo y de la atención a los usuarios 2.2.7 Ciberseguridad y Protección de Datos 2.2.8 Sistema de gestión de Comisiones Mixtas Sanitarias 2.2.9 Repositorio centralizado de expedientes digitales de Muface
3. Programa de calidad	2.3.1 Incorporación de CYKLOS 2.3.2 Realización análisis de demanda 2.3.3 Implantación de cuadro de mandos 2.3.5 Implantación de un sistema de archivo documental
4. Talento	2.4.1 Plan de formación 2.4.4 Mutualidad Saludable, Sostenible y Solidaria
III. INTEGRIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
1. Medidas ambientales	3.1.1 Eficiencia energética en la Mutualidad 3.1.2 Concienciación medioambiental
2. Medidas sociales	3.2.1 Voluntariado corporativo 3.2.2 Igualdad de género 3.2.3 Bienestar laboral
3. Medidas de gobernanza	3.3.1 Transparencia, ética y buen gobierno 3.3.2 Mejora de los Datos Abiertos: hacia un Gobierno del dato

OBJETIVO 1: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA, CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD

1.1.1 ATENCIÓN DIRECTA DE CARÁCTER ESPECIALIZADO: IMPLANTACIÓN DE VIDEOCITA. EXPLORACIÓN DE NUEVOS MODELOS DE IMPLANTACIÓN TERRITORIAL: DESLOCALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: PRESTAR LA MEJOR ATENCIÓN

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo a la Dirección General.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Provinciales de Muface en el Territorio y Oficina de Personal en el Exterior.
Otros actores involucrados	Agencia Estatal de Administración Digital.
Duración	Anual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Implantar videocita en al menos 4 SSPP	Ofrecer al menos 4 citas semanales por videocita	01/01/2026	31/12/2026	Unidad de Apoyo	Videocitas
Implantar videocita en OPE	Ofrecer al menos 4 citas semanales por videocita	01/01/2026	31/12/2026	Unidad de Apoyo	Videocitas

Indicadores de proceso

N° de oficinas en donde se implanta el sistema de videocita

Indicadores de resultado

- N° de servicios provinciales en los que se ha implantado la videocita (no menos de 5)
- Implantar la videocita en la OPE (SI/NO).
- N° de atenciones realizadas con videocita.

Indicadores de impacto

Valoración a través de encuesta de satisfacción sobre el servicio de videocita.

1.1.2 EVOLUCIÓN Y ESPECIALIZACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL: MUFACE 65

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO N LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: PRESTAR LA MEJOR ATENCIÓN

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo a la Dirección General.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Provinciales de Muface en el Territorio y Oficina de Personal en el Exterior.
Otros actores involucrados	Dirección General de Gobernanza.
Duración	Anual

Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Implantar Muface 65 en oficinas en fase 1	Valoración del proyecto piloto	01/01/2026	31/03/2026	Unidad de Apoyo	Oficinas implantado
Implantar Muface 65 en oficinas en fase 2	Implantación de Muface 65 en oficinas con vacantes menores al 15% de RPT	01/04/2026	30/06/2026	Unidad de Apoyo	Oficinas implantado
Implantar Muface 65 en oficinas en fase 3	Implantación de Muface 65 en oficinas con vacantes entre el 15% - 40% de RPT	01/07/2026	30/09/2026	Unidad de Apoyo	Oficinas implantado
Implantar Muface 65 en oficinas en fase 4	Implantación de Muface 65 en oficinas con vacantes mayores al 40% de RPT	01/10/2026	31/12/2026	Unidad de Apoyo	Oficinas implantado

Indicadores de proceso

- N° de oficinas en donde se implanta el sistema de Muface 65
- N° de personas con 65 o más años atendidos/no atendidos en los periodos de tiempo reservados

Indicadores de resultado

- N° de personas con 65 o más años atendidos en esta franja horaria o día reservados.
- N° de personas con 65 o más años atendidos que, habiendo acudido en esta franja horaria o en estos días reservados, no pudieron ser atendidos.

Indicadores de impacto

Valoración a través de encuesta de satisfacción sobre el servicio Muface 65.

1.1.4 POTENCIAR LA ADMINISTRACION ELECTRONICA Y ATENCIÓN AL MUTUALISTA

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: PRESTAR LA MEJOR ATENCIÓN

Departamento Responsable	Unidad de Informática
Otros Departamentos involucrados	Secretaría General. Unidad de Apoyo.
Otros actores involucrados	AEAD (Agencia Estatal de Administración Digital)
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	325.000 €

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Modernización de la Sede Electrónica	Migración ACCEDA 2	01/01/2026	31/12/2026	Unidad Informática de Muface	Sede Electrónica
	Reorganización tecnológica				
	Mejora de los procedimientos electrónicos y mantenimiento de los actuales				

	Inclusión nuevos procedimientos				
Optimización recursos	Creación de herramienta propia de lanzamiento de campañas	01/01/2026	30/06/2026	Unidad Informática de Muface	Customer Relationship Management
Optimización recursos	Mejora de la herramienta propia de lanzamiento de campañas, y mantenimiento de las capacidades actuales.	01/07/2026	31/12/2026	Unidad Informática de Muface	Customer Relationship Management
Modernización App Móvil	Migración tecnológica	01/04/2026	31/12/2026	Unidad Informática de Muface	App Móvil
Mejora de la App Móvil	Revisión de seguridad Inclusión nuevos procedimientos y mantenimiento de los actuales	01/10/2026	31/12/2026	Unidad Informática de Muface	App Móvil

Indicadores de proceso

- Porcentaje de trámites migrados a ACCEDA 2 sobre los planificados.
- Porcentaje de procedimientos electrónicos mejorados respecto al total de los ofrecidos por la Sede.
- Porcentaje de módulos funcionales de la App migrados a la nueva tecnología (Capacitor) frente a los planificados.
- Número de nuevos procedimientos accesibles a través de la APP frente a los previstos inicialmente.
- Numero de mejoras incorporadas en la herramienta propia de lanzamiento de campañas.

Indicadores de resultado

- Número de procedimientos migrados a ACCEDA 2
- Número de mejoras implementadas en la Sede Electrónica y la APP de Muface.
- Número de nuevos procedimientos añadidos en la Sede Electrónica y la APP de Muface.

Indicadores de impacto

- Reducción del número de consultas formuladas sobre el funcionamiento de los servicios de administración electrónica de Muface.
- Crecimiento en el número de mutualistas usando los servicios proporcionados a través de la Sede Electrónica y la Aplicación Móvil de Muface.

1.1.5 MEJORA EN LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA: CULMINACIÓN DE ACCIÓN DE LA OFICINA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE VIGO

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: PRESTAR LA MEJOR ATENCIÓN

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo a la Dirección General.
Otros Departamentos involucrados	Oficina de Tramitación Electrónica de Vigo (OTE-Vigo), Servicios Provinciales de Muface en el Territorio (SSPP) y Oficina de Personal en el Exterior (OPE).
Otros actores involucrados	No aplica.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Fijación de objetivo diario de expedientes a tramitar por gestor y evaluación de provincias deslocalizadas.	Mejora del proceso y tiempo de tramitación	01/01/2026	31/12/2026	Unidad de Apoyo	Mejora en la tramitación

Indicadores de proceso

2026: % de tramitación electrónicas de prestaciones dentarias y oculares de la OTE-Vigo, no de be ser inferior a 50%.

Indicadores de resultado
Mejora en la tramitación electrónica de prestaciones complementarias dentarias y oculares (SI/NO).
Indicadores de impacto
Tiempo medio anual de tramitación de las prestaciones complementarias dentarias y oculares inferior a 10 días (SI/NO).

1.2.1 MEJORA DE LOS DERECHOS Y GARANTÍAS JURÍDICAS DE LOS MUTUALISTAS

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: PLENA GARANTÍA DE DERECHOS

Departamento Responsable	Secretaría General.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Provinciales, UI.
Otros actores involucrados	Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública y órganos jurisdiccionales.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Elaboración y publicación plantillas informes y guías de tramitación	Reuniones con los SP	31/03/2026	30/06/2026	SG	Plantillas y checklist
	Elaboración y publicación	01/07/2026	31/12/2026	SG	
Mejora de la gestión de recursos	Análisis del registro, proceso y salida de documentos	15/01/2026	31/03/2026		Aplicación tramitación de recursos
	Diseño de aplicación informática	01/04/2026	30/09/2026	SG/ UI	
Plan de choque frente a la acumulación de recursos	Diseño y planificación	15/01/2026	28/02/2026	SG	Puesta al día expedientes
	Puesta al día informes pendientes	01/03/2026	31/12/2026	SG	
Nuevo espacio informativo PD intranet	Esquema de contenidos	15/01/2026	31/06/2026	SG	Espacio Intranet
	Publicación y actualización	01/07/2026	31/12/2026		
Documento guía PD	Recopilación y análisis expedientes	15/06/2026	31/12/2026	SG	Documento guía
Divulgación y formación en PD	Elaboración y publicación periódica de campañas y píldoras formativas	01/01/2026	31/12/2026	SG	Píldoras PD

Indicadores de proceso

- N° mensual de informes y balance anual.
- N° recursos y reclamaciones pendientes de informe a mitad y final de 2026.
- N° de reuniones y charlas informativas con SP (2/año)
- N° de correos con píldoras divulgativas (3/año) y formativas (3/año) en PD publicadas.
- Creación y publicación de nuevo espacio PD Intranet.

Indicadores de resultado

- N° de informes de recursos evacuados mes a mes durante 2026, consistente con objetivo de reducción.
- N° de informes de recursos de alzada pendientes de informe, con el objetivo de mantenerlo al día a partir de 2027.
- Plazos medios de tramitación de recursos, con el objetivo de que permita su resolución en el plazo de 3 meses.
- Creación de una unidad de consultoría jurídica de apoyo a la gestión de los SSPP (SI/NO).
- Espacio Intranet para la homogeización de prácticas jurídicas.
- N° de guías informativas y divulgativas sobre PD enviadas al personal y publicadas en Intranet.
- Repositorio de casuística y resoluciones tipo en materia de PD (SI/NO).
- Creación de la figura del coordinador de PD (Sí/No).

Indicadores de impacto

- Mejora de las garantías jurídicas en las resoluciones sobre prestaciones.
- Disminución del número de recursos interpuestos.
- Eliminación de estimaciones indebidas por silencio positivo.
- Reducción de conflictos judiciales.
- Reducción del n° de consultas y expedientes AEPD.

1.2.2. OMNICANALIDAD, NEUTRALIZACIÓN DE BRECHA DIGITAL Y EXTENSIÓN HUMANISTA DEL USO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS.

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA COMO CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: PLENA GARANTÍA DE DERECHOS

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo.
Otros Departamentos involucrados	UI. Secretaría General. Servicios Provinciales.
Otros actores involucrados	Ministerio (en su caso).
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Extensión del uso de servicios electrónicos a través de una norma vinculante ex art. 14 Ley 39/2025 (La medida depende de visto bueno inicial SEFP y Ministerio)	Propuesta de DSO (selección de servicios) a DG y SEFP	01/01/2026	31/01/2026	UA	Propuesta
	Solicitud de Informes previos y tramitación de norma	01/02/2026	31/10/2026	UA	Informes
	Aprobación	01/11/2026	31/12/2026	SG/UA	Resolución
Creación de foros accesibles de consulta ya asistencia, así como sugerencias sobre servicios digitales	Propuesta de alternativas	31/03/2026	30/04/2026	UA	Propuesta
	Examen de viabilidad	01/05/2026	30/06/2026	UA/UI/SG	Informe
	Puesta en marcha	01/07/2026	31/12/2026	UA/UI	Documento de creación y organización
Organización de talleres y contenidos	Propuesta	01/01/2026	31/03/2026	UA	Propuesta
	Examen de viabilidad	01/04/2026	31/07/2026	SG/CT/UA/UI	Informe

	Programación de talleres y realización	Anual		CT/UA/SSPP	Programa y talleres
	Publicación de contenidos	01/09/2026	31/12/2026	UA	Contenidos publicados

Indicadores de proceso	
Actividades	Resultados temporalizados
Declaración de sujetos obligados	Estado de tramitación a 31/12/2026
Creación de foro accesible	Situación a 31/12/2026
Tallares y contenidos	Tallares y contenidos a 31/12/2026/2027

Indicadores de resultado

- Extensión del uso de servicios electrónicos. Aumento anual de uso de cada servicio electrónico.
- Organización de talleres sobre uso de servicios digitales de MUFACE: Número anual de talleres no inferior a 8.
- Creación de contenidos tutoriales en web u otros canales: Contenidos creados anualmente no inferior a 4.

Indicadores de impacto

Se medirá el impacto mediante una encuesta de amplia muestra en la que se solicite opinión a mutualistas sobre satisfacción con el uso de nuestros servicios digitales (2028).

1.2.3 MEJORAR LA CORRECTA ADSCRIPCIÓN DEL COLECTIVO

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: PLENA GARANTÍA DE DERECHOS

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo a la Dirección General.
Otros Departamentos involucrados	Secretaría General, Servicios Provinciales de Muface en el Territorio, Oficina de Personal en el Exterior y Unidad de Informática.
Otros actores involucrados	Registro Central de Personal (RCP) y órganos de personal de Educación y Policía Nacional.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Análisis de situación inicial	Análisis de situación inicial.	01/01/2026	31/01/2026	Unidad de Apoyo	Volumen y porcentaje de personas incorrectamente adscritas.
	Definición del procedimiento.				Protocolo procedimental.
Fase 1: Ceuta y Melilla	Análisis de situación inicial.	01/02/2026	28/02/2026	Unidad de Apoyo	Volumen y porcentaje de personas incorrectamente adscritas.
	Revisión y depuración de datos.				

	Contacto con personas mal adscritas: trámite de audiencia y revisión de alegaciones.				Volumen y porcentaje de personas readscritas.
	Realización de cambios de Servicio Provincial de adscripción e información a las personas afectadas.				
Fase 2: Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife	Análisis de situación inicial.	01/03/2026	30/04/2026	Unidad de Apoyo	Volumen y porcentaje de personas incorrectamente adscritas.
	Revisión y depuración de datos.				
	Contacto con personas mal adscritas: trámite de audiencia y revisión de alegaciones.				Volumen y porcentaje de personas readscritas.
	Realización de cambios de Servicio Provincial de adscripción e información a las personas afectadas.				
Fase 3: Álava/Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.	Análisis de situación inicial.	01/05/2026	30/06/2026	Unidad de Apoyo	Volumen y porcentaje de personas incorrectamente adscritas.
	Revisión y depuración de datos.				
	Contacto con personas mal adscritas: trámite de audiencia y revisión de alegaciones.				Volumen y porcentaje de personas readscritas.
	Realización de cambios de Servicio Provincial de adscripción e información a las personas afectadas.				
Fase 4: Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona	Análisis de situación inicial.	01/09/2026	30/11/2026	Unidad de Apoyo	Volumen y porcentaje de personas incorrectamente adscritas.
	Revisión y depuración de datos.				
	Contacto con personas mal adscritas: trámite de audiencia y revisión de alegaciones.				Volumen y porcentaje de personas readscritas.
	Realización de cambios de SP de adscripción e información a las personas afectadas.				

Indicadores de proceso

Número de Servicios Provinciales sobre cuyo colectivo se realiza el procedimiento para la correcta adscripción del colectivo.

- 11 SSPP en 2026

Indicadores de resultado

Número y porcentaje de personas que son adscritas correctamente tras la intervención (no menos del colectivo mal adscrito en el 75% del total de los SSPP).

Indicadores de impacto

Número y porcentaje de personas que están adscritas correctamente tras la intervención. Comparación con los datos iniciales.

1.3.1 NUEVA WEB DE MUFACE

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA, CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: MEJORA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo.
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Comunicación de Secretaría General (2 puestos de trabajo). Toda la organización: departamentos y direcciones provinciales (aportaciones y en su caso edición de contenidos).
Otros actores involucrados	Comunicación SEFP Coordinación de determinados contenidos de actualidad en los que sea precisa. Usuarios y usuarias: sugerencias
Duración	Anual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Prácticas y adiestramiento personal de edición MUFACE	Formación avanzada de edición a cargo de UA y unidad de comunicación	01/01/2026	31/03/2026	UA y unidad de comunicación.	Sesiones de formación.
Mejora secciones web (semestral)	Propuesta de contenidos departamentos o UA.	01/01/2026	31/03/2026 (..)	UA/UCOM	Publicación de contenidos.
	Filtro UA				
Protocolo web	Elaboración de protocolo interno.	01/01/2026	30/06/2026	UA	Protocolo
	Comunicación del protocolo	01/07/2026	31/07/2026		Contenidos INTRANET.

Indicadores de proceso

Actividades	Resultado
Formación	Sesiones de formación
Mejora secciones	Contenidos actualizados (semestral)
Protocolo web	Estado de situación a 31/08/2026

Indicadores de resultado

- Manuales de edición propios.
- Publicaciones de nueva disposición de contenidos.
- Protocolo de edición desconcentrada.

Indicadores de impacto

- Número de quejas presentadas en un año sobre contenidos web (QSF) menor a 20.
- Número de sugerencias presentadas en un año sobre contenidos web o accesibilidad (QSF) mayor a 5
- Usuarios anuales (métrica web) igual o mayor a 2 millones
- Visitas anuales (métrica web) igual o mayor a 3 millones
- Número de incidencias anuales de edición planteadas a AEAD mayor a 20.

1.3.2 NUEVOS FORMATOS DE COMUNICACIÓN MEDIANTE MULTIMEDIA (VIDEOS O PODCASTS)

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: MEJORA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo (coordinadora de contenidos y una persona de soporte).
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Comunicación (antigua unidad revista) de Secretaría General (2 puestos de trabajo). Toda la organización: departamentos y direcciones provinciales (aportaciones).
Otros actores involucrados	Comunicación SEFP Asistencia en elaboración de videos y grabaciones. Usuarios y usuarias: sugerencias.

Duración	Anual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Selección de contenidos para video y podcast partiendo de proyecto 2023	Revisión de listados 2023.	01/01/2026	01/03/2026	UA	Listado para propuesta.
	Planteamiento a grupo de SSPP y OIM, definición.	01/04/2026	31/05/2026		Definición final de contenidos
Planteamiento de formatos a DG	Propuesta a DG MUFACE.	01/06/2026	15/06/2026	UA	Propuesta a DG.
	Propuesta en su caso a Gabinete SEFP	16/06/2026	30/06/2026		Propuesta a SEFP.
Creación y edición	Creación.	01/07/2026	31/08/2026	UA	Contenidos.
	Edición y publicación.	01/09/2026	30/09/2026		Edición y publicación
Evaluación interna SSPP	Remisión de cuestionario.	1/12/2026	07/12/2026	UA	Propuestas
	Valoración respuestas y edición	9/12/2026	15/12/2026		Informes obre propuestas

Indicadores de proceso

Actividades	Indicador
Publicaciones de videos	Número de videos publicados cada semestre
Publicaciones de podcasts	Número de podcasts publicados cada semestre

Indicadores de resultado

- Número de videos publicados en web y redes en un año mayor a 2.
- Número de podcasts publicados en web y redes en un año superior a 4.

Indicadores de impacto

Realización de encuesta a mutualistas por tramos de edad y provincia en marzo de cada año, sobre web y otros canales de comunicación:

- Conocimiento de nuevos formatos de MUFACE.
- Evaluación nuevos formatos
- Sugerencias de mejora

1.3.3 EL IMPULSO DE LA COMUNICACIÓN MEDIANTE REDES SOCIALES

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: MEJORA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo (Coordinadora de comunicación y 1 persona).
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Comunicación (antigua unidad revista) de Secretaría General (2 puestos de trabajo).
Otros actores involucrados	Comunicación SEFP Asistencia para creación de cuentas en su caso y si se precisa. Usuarios y usuarias: sugerencias.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Intensificación de publicaciones X	Selección de contenidos	1/01/2026	31/12/2026	Unidad de Apoyo	Posts de MUFACE
	Publicaciones de posts	1/01/2026	31/12/2026		
Análisis sobre nuevas cuentas en redes	Elaboración de informe	01-01-2026	31/03/2026	Unidad de Apoyo	Propuesta, Informe y comunicación
	Propuesta a Dirección	01/04/2026	30/04/2026		
	Comunicación a MTDFP	01/05/2026	31/05/2026		
Creación de nuevas cuentas (depende en su producción del resultado del informe y propuesta)	Creación de cuenta/s	01/06/2026	30/06/2026	Unidad de Apoyo	Cuenta/s creada/s

Indicadores de proceso

Actividades	Indicador
Intensificación de publicaciones en X y Linkedin	Medición de publicaciones en X y Linkedin cada 6 meses desde el 01-01-2026
Aumentar número de seguidores/as	Medición de seguidores cada 6 meses desde 01.01.2026
Cuentas nuevas	Situación a 31/12/2026

Indicadores de resultado

- Número de publicaciones en X en un año, mayor a 100
- Número de publicaciones de contenido propio en Linkedin en un año, mayor a 30
- Número de seguidores en X
- Número de seguidores en Linkedin
- Cuentas creadas en nuevas redes.

Indicadores de impacto

Realización de encuesta general a mutualistas

1.3.4 INFORMACIÓN CONTINUADA AL COLECTIVO

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: MEJORA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo.
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Comunicación de Secretaría General (2 puestos de trabajo). Coordinación Territorial (envío de correos electrónicos y realización de encuestas). Directores/as de Departamentos y direcciones provinciales.
Otros actores involucrados	Usuarios y usuarias.
Duración	Anual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto

Definición de actuaciones (anual)	Selección de prestaciones o servicios. Selección de actuaciones y planificación	01/01/2026 01/04/2026	30/03/2026 31/05/2026	UA, con aportaciones de SSPP y departamentos	Elenco de prestaciones y servicios Elenco de actuaciones y fechas
Definición de contenidos	Propuesta de contenidos por departamentos o SSPP Propuesta a DG	01/03/2026	30/03/2026	Unidad de Apoyo	Programas de las actuaciones previstas
Ejecución de programa actuaciones	Realización de actuaciones (envío de correos, charlas y presentaciones, etc.)	01/04/2026	31/12/2026	Unidad de Apoyo	Correos Charlas Sesiones Reuniones Comunicaciones Etc…
Evaluación	Análisis de colectivo con impacto. Encuestas sobre prestaciones.	01/11/2026	31/12/2026	Unidad de Apoyo	Análisis Resultados encuestas

Indicadores de proceso

Realización de actividades	Actuaciones realizadas el 31/07

Indicadores de resultado

- Número de actuaciones de información continuada al colectivo en 1 año.
- Número de personas destinatarias de las actuaciones de comunicación realizadas en 1 año (destinatarios de correos, asistentes a sesiones etc.)
- Comunicaciones a entidades involucradas en los procesos de que se trate (Colegios profesionales, asociaciones, sindicatos etc.)

Indicadores de impacto

Resultados encuestas y cuestionarios actividades.

1.3.5 CAMPAÑAS INFORMATIVAS SOBRE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN (CRIBADO VIH, ANTITABACO, VACUNACIÓN, ETC.)

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: MEJORA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo. Departamento de Prestaciones Sanitarias (propietario de los procesos).
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Comunicación (antigua unidad revista) de Secretaría General (2 puestos de trabajo).
Otros actores involucrados	Ministerio de Sanidad Entidades concertadas Servicios Públicos de Salud Usuarios y usuarias: sugerencias
Duración	Anual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
	Definición de contenidos	01/01/2026	01/02/2026	DPSAN y UA	Infografías

Inserción de nuevos contenidos en página web, con formato gráfico.	Inserción de contenidos	02/02/2026	15/02/2026		Infografías publicadas
Inserción de mensajes en redes sociales y Portal Funciona.	Definición de contenidos	01/01/2026	01/02/2026	DPSAN y UA	Mensajes
	Inserción de contenidos	02/02/2026	15/02/2026		Mensajes insertados
Información a sindicatos y medios.	Definición mensajes	01/01/2026	01/02/2026	DPSAN y UA	Mensajes
	Envío de comunicaciones	02/02/2026	02/02/2026		Comunicaciones

Indicadores de proceso

Actividades	Indicador
Inserción de nuevos contenidos en página web, con formato gráfico.	Número semestral, el 30/06
Inserción de mensajes en redes sociales y Portal Funciona.	Número semestral, el 30/06
Información a sindicatos y medios.	Número semestral, el 30/06

Indicadores de resultado

Número de actuaciones informativas en 1 año sobre programas preventivos, distinguiendo:

- Infografías en web, redes sociales, Portal Funciona.
- Comunicaciones a sindicatos.
- Noticias web.

(no se exige que el número sea creciente durante 3 años, sino que se mantenga al menos)

Indicadores de impacto

Publicaciones de medios y sindicatos sobre programas preventivos difundidos por MUFACE dirigidos a mutualistas.

1.4.1 INCLUSIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD ASISTENCIAL DE LAS PRESTACIONES SANITARIAS INCLUIDAS EN EL CONCIERTO CON LAS ENTIDADES

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: OPTIMIZACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones sanitarias.
Otros departamentos involucrados	Unidad de Apoyo. Servicios Provinciales.
Otros actores involucrados	Entidades y profesionales sanitarios expertos en la materia.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Aprobación de documentos elaborados hasta ese momento en reunión plenaria de la CPCA 2026 y elaboración de propuestas para el plan de trabajo anual 2027	Creación de los grupos de trabajo y elaboración de documentos consensuados para 2026	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN y entidades concertadas	Grupos de trabajo constituidos. Documentos de consenso elaborados
	Supervisión de la aplicación de los documentos aprobados por parte de las entidades	01/04/2026	31/12/2026	DPSAN	Informe
Revisión y concreción de la Cartera de Servicios del Concierto.	Diseño de una base de datos que avance en la concreción de la cartera de servicios del Concierto	01/06/2026	31/12/2026	DPSAN	Diseño de base de datos

Indicadores de proceso

• N° reuniones celebradas CPCA realizadas/programadas • N° Grupos de trabajo creados • N° reuniones grupos de trabajo realizadas/programadas • N° planes de trabajo anuales elaborados • N° documentos de consenso elaborados por los GT en plazo • Base de datos de cartera de servicios
Indicadores de resultado
• N° de documentos aprobados en la CPCA • Difusión a los profesionales sanitarios: N° facultativos informados/N° total de facultativos • Base de datos que avance en la concreción de la cartera de servicios del Concierto diseñada • N° centros concertados con certificación o acreditación de calidad/total de centros concertados
Indicadores de impacto
Tendencia decreciente en expedientes de Comisión Mixta sobre prestaciones de asistencia sanitaria para las que se ha elaborado un documento de consenso.

1.4.2 SISTEMA DE SEGUIMIENTO DEL CONCIERTO DE ASISTENCIA SANITARIA NACIONAL

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: OPTIMIZACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias.
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática.
Otros actores involucrados	Entidades sanitarias. Empresa externa encargada de análisis y validación de datos.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	90.000€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Diseño e implantación del sistema de seguimiento	Estudio para mejorar la calidad, trazabilidad y veracidad de los datos de actividad asistencial de las Entidades en el Concierto de Asistencia Sanitaria Nacional.	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN, Unidad informática	Informe/Procedimiento
	Análisis y, en su caso, desarrollo de una plataforma tecnológica que permita la recepción, validación y análisis estructurado de los datos asistenciales.	30/06/2026	31/12/2026	Unidad informática	Documento de análisis
	Diseño de un procedimiento de actualización de los catálogos en tiempo real.	16/02/2026	31/09/2026	DPSAN, Unidad Informática	Procedimiento
Integración de los sistemas de información sanitaria de MUFACE con los del Sistema Nacional de Salud, facilitando una mejor coordinación asistencial	Participación en la Subcomisión de Sistemas de Información del SNS.	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN, Unidad Informática	Reuniones, actas
	Colaboración en la integración de datos en materia de salud pública por parte de las entidades concertadas	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN	Reuniones

Indicadores de proceso

- N° de protocolos, informes y documentos técnicos elaborados sobre la calidad de los datos.
- N° de reuniones en las que se ha participado.

Indicadores de resultado

Mejora en el índice de calidad de los datos, verificado mediante un sistema de auditoría externa que verifique la consistencia de la información recibida a través de las dos fuentes de información, actividad coste y CMBD. De momento, esta comparación solo podría realizarse para actividad hospitalaria (ingresos y cirugía mayor ambulatoria).
Índice de concordancia entre episodios hospitalarios del CMBD y episodios de actividad/coste.
N° de informes de evaluación generados y reportados a las Entidades para mejora de la calidad asistencia

Indicadores de impacto

- Incremento en la capacidad de análisis y toma de decisiones basada en datos, para mejorar la gestión del Concierto (Ej. Modificaciones o exigencias a las Entidades en base a hallazgos del sistema de datos.
- Reducción de variabilidad entre Entidades en indicadores clave de actividad asistencial.

1.4.3. CULMINAR LA IMPLANTACIÓN DE RECETA ELECTRÓNICA CONCERTADA. ACELERACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LA RECETA ELECTRÓNICA Y DESARROLLO DE HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN FARMACÉUTICA

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA
LÍNEA DE ACTUACIÓN: OPTIMIZACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Provinciales de Muface en el Territorio y la Unidad de Informática.
Otros actores involucrados	CGCOF, Entidades Concertadas y Servicios de Inspección de los Servicios Públicos de Salud.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Implantar receta electrónica en todas las CC.AA.	Reuniones con autoridades y actores implicados para el despliegue	30/01/2025	30/06/2026	Dirección, DPSAN, U. Apoyo, U. Informática	Receta electrónica concertada
	Campañas de comunicación en cada lanzamiento	30/01/2025	30/06/2026	U. Apoyo	Actuaciones de comunicación
	Formación a usuarios en cada lanzamiento	30/01/2025	30/06/2026	DPSAN	Cursos
Optimizar herramientas digitales para la prescripción	Estudio de nuevas funcionalidades para la prescripción electrónica	01/03/2026	31/10/2026	Unidad de informática, DPSAN	Informe
	Priorización de actuaciones según impacto, dificultad y presupuesto.	01/03/2026	31/12/2026	DPSAN, U. Informática	Informe
	Redacción de pliegos nuevos contratos mantenimiento SIREM	01/04/2026	01/07/2026	U. Informática	Pliegos contratación
	Ejecución mejoras		31/12/2028	U. Informática	Aplicación SIREM
Sistema de seguimiento de la prescripción electrónica	Diseño de un procedimiento de seguimiento de la prescripción y dispensación electrónica que incluya	01/01/2026	30/06/2026	DPSAN, U. Informática	Procedimiento

	objetivos, indicadores, frecuencia y medidas correctoras				
	Implantación del sistema de seguimiento	30/06/2026	31/12/2026	DPSAN, U. Informática	Informes periódicos
Fomentar la prescripción mediante receta electrónica	Campañas de difusión, comunicación y concienciación	01/01/2026	31/12/2026	U. Apoyo, DPSAN, U. Informática	Campañas
	Reuniones periódicas grupo de trabajo de receta electrónica con entidades	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN, U. Informática entidades concertadas	Informes, actas, acuerdos
	Establecimiento de incentivos directos a las aseguradoras en el Concierto de Asistencia Sanitaria para fomentar receta electrónica.	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN	Resolución sobre incentivos a las entidades

Indicadores de proceso

- N° de provincias con receta electrónica concertada implantada en plazo.
- N° campañas y actuaciones de comunicación en plazo.
- N° cursos de formación impartidos en plazo.
- N° procedimientos elaborados en plazo.
- N° Reuniones grupo de trabajo de receta electrónica programadas/realizadas.
- N° informes periódicos grado implantación SIREM programados/realizados.
- N° mejoras introducidas en la aplicación SIREM programadas/realizadas en plazo.
- % Facultativos prescriptores en SIREM frente a los incluidos en los catálogos de las entidades.
- % Recetas electrónicas facturadas frente a recetas en papel+.

Indicadores de resultado

- % Mutualistas de opción concertada incluidos en el sistema de prescripción electrónica concertada.
- % Facultativos prescriptores en SIREM frente a los incluidos en los catálogos de las entidades.
- % Recetas electrónicas facturadas frente a recetas en papel.
- N° Mejoras introducidas en la aplicación SIREM realizadas.
- % Mutualistas que conocen el sistema (encuesta).
- Nivel de satisfacción de mutualistas, médicos y farmacéuticos sobre receta electrónica (encuesta).

Indicadores de impacto

- Reducción de consumos abusivos de determinados medicamentos.
- Reducción del gasto farmacéutico.
- Ahorro económico por la extinción de talonarios.

1.4.4 CONTROL DE LA RECETA EN PAPEL

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: OPTIMIZACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Provinciales de Muface en el Territorio, Secretaría General (Unidad de compras).
Otros actores involucrados	Unidad de Informática.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto

Actividades					
Reducir nº de talonarios	Revisión del PNT de talonarios, incorporando restricciones a la distribución de talonarios en papel	01/01/2026	30/06/2026	DPSAN	Procedimiento
	Campaña de difusión a mutualistas sobre restricción de talonarios	01/05/2026	30/06/2026	U. Apoyo (Comunicación)	Campaña
	Seguimiento periódico del número de talonarios	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN	Informe
	Revisión y reducción del número de talonarios a imprimir y distribuir en los nuevos contratos			DPSAN Secretaría General	Pliegos licitación
Actualizar el control del consumo considerado excesivo	Redacción de PNT de control de consumos excesivos	01/04/2026	30/10/2026	DPSAN	Procedimiento
	Emisión de informes periódicos sobre consumos excesivos	30/10/2026	31/12/2026	DPSAN	Informe
	Seguimiento de casos detectados en servicios provinciales y medidas adoptadas	30/10/2026	31/12/2026	DPSAN	Informe

Indicadores de proceso

- Nº Procedimientos elaborados en plazo.
- Nº informes elaborados.
- Nº casos detectados consumo excesivo o uso indebido.
- Nº resoluciones reclamación pagos indebidos.

Indicadores de resultado

- Nº Talonarios entregados a mutualistas (tendencia decreciente).
- Nº provincias actúan sobre el control de consumo/ Nº provincias con alertas de consumo excesivo.
- Nº casos detectados de mutualistas con consumo excesivo detectado o uso indebido de medicamentos.
- Nº Resoluciones de reclamación de pagos indebidos.
- Nº Procedimientos elaborados.

Indicadores de impacto

- Reducción del número de mutualistas incluidos en los listados de alerta de medicamentos psicótropos.
- Reducción del gasto farmacéutico de Muface para las sustancias determinadas.
- Reducción de impresión y distribución de recetas en papel.

1.4.5 IMPULSO DE HISTORIA CLÍNICA DIGITAL E INTEROPERABILIDAD EN EL SNS

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: OPTIMIZACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias y Unidad Informática.
Otros Departamentos involucrados	
Otros actores involucrados	Ministerio de Sanidad y Entidades Concertadas. Fundación IDIS.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Fomentar la coordinación con el M. Sanidad	Participar en la tramitación del APL de Salud Digital	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN	APL de Salud Digital
	Participar en las reuniones de la Comisión de Salud Digital y sus subcomisiones	01/01/2026	31/12/2026	Dirección, DPSAN, Unidad de Informática	Actas reuniones. Acuerdos adoptados
Impulsar la coordinación con Fundación IDIS y entidades concertadas	Informar a las entidades de los avances del APL y trabajos desarrollados por M. Sanidad	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN	Informes reuniones mantenidas
	Explorar con IDIS la situación de HCD en el sector privado: convocatoria de reunión inicial y seguimiento posterior según resultados.	01/03/2026	31/12/2028	DPSAN, Unidad informática	Informe de reunión y plan de seguimiento
Definir las obligaciones de Muface y las actuaciones a realizar para garantizar como prestadores de asistencia sanitaria que se cumplan las previsiones del Reglamento de EEDS	Estudio del Reglamento EEDS y la normativa sobre protección de datos de salud, identificar responsabilidades.	01/01/2026	01/09/2026	DPSAN, Protección de datos, Unidad Informática	Informe

Indicadores de proceso

- N° informes realizados en plazo.
- N° Reuniones mantenidas (con M. Sanidad, entidades concertadas, IDIS, etc).

Indicadores de resultado

- HCD interoperable disponible en sector privado.
- N° acuerdos adoptados.
- N° informes realizados.

Indicadores de impacto

% implantación HCD en entidades concertadas

1.4.6. OPTIMIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS HOSPITALARIOS A PACIENTE EXTERNO PARA MUTUALISTAS ALINEÁNDOLOS CON LOS PRECIOS EFECTIVOS DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: OPTIMIZACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Provinciales de Muface en el Territorio y Departamento de Gestión Económica y Financiera.
Otros actores involucrados	Entidades aseguradoras, laboratorios y servicios de farmacia hospitalaria.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Explorar mecanismos de control que permitan a	Diseño de un procedimiento/ modelo de	01/10/2026	31/12/2026	DPSAN	Procedimiento

MUFACE beneficiarse de las condiciones de precio próximas a las alcanzadas por los hospitales del Sistema Nacional de Salud, estableciendo precios de referencia para la facturación	compras centralizado o compartido más eficiente y alineado con el SNS				
	Colaboración con el SNS u otros organismos	01/10/2026	31/12/2026	DPSAN	Reuniones, actas. acuerdos
	Hacer partícipes a las Entidades Concertadas del Proyecto por su relación con las farmacias hospitalarias	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN	Reuniones, actas, acuerdos
	Realización de un análisis a partir de precios efectivos o derivados de estudios de mercado	01/01/2026	31/03/2026	DPSAN	Informe
Optimizar el procedimiento de reembolso de medicamentos con acuerdo específico de financiación. (AEF)	Elaboración de un procedimiento para el reembolso de medicamentos con acuerdo específico de financiación	01/09/2026	31/03/2026	DPSAN	Procedimiento
	Reuniones periódicas de coordinación con Ministerio de Sanidad	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN	Reuniones, actas, acuerdos
	Reuniones con los laboratorios farmacéuticos con AEF firmados	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN	Reuniones, actas, acuerdos

Indicadores de proceso

- Nº reuniones de coordinación entre mutualidades y otros actores, realizadas/programadas.
- Nº procedimientos o informes realizados en plazo.

Indicadores de resultado

- Medicamentos con devolución del AEF realizada / Medicamentos con AEF alcanzado.
- Número de procedimientos realizados.

Indicadores de impacto

Reducción del gasto farmacéutico.

1.4.7 IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA INTEGRAL PARA EL FOMENTO DEL USO DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS Y BIOSIMILARES

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: OPTIMIZACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias.
Otros Departamentos involucrados	Unidad de apoyo.
Otros actores involucrados	Entidades aseguradoras y médicos prescriptores.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Desarrollar una estrategia que incentive el uso de genéricos y biosimilares	Análisis de situación para desarrollar las actuaciones pertinentes, incidiendo en aquellas acciones dirigidas	01/02/2026	31/12/2026	DPSAN	Informe: análisis de situación

	al fomento de medicamentos biosimilares.				
	Modificar el procedimiento de gestión de FDH para dirigir la dispensación hospitalaria hacia los biosimilares	01/03/2026	30/10/2026	DPSAN	Procedimiento revisado
Elaborar programas de formación y sensibilización dirigidos a prescriptores sobre el valor de los medicamentos genéricos y biosimilares	Colaboración con las entidades para diseñar un programa de formación a prescriptores	01/01/2026	31/12/2026	DPSAN, Entidades concertadas	Reuniones

Indicadores de proceso

- N° de documentos técnicos elaborados: procedimientos, informes en plazo.
- N° Materiales y actividades de comunicación realizadas en plazo.
- N° Reuniones realizadas/programadas.

Indicadores de resultado

- % medicamentos biosimilares del grupo ATC L04A (inmunosupresores) dispensados en farmacia hospitalaria / medicamentos de referencia.
- N° Procedimientos e informes realizados.
- N° Facultativos formados por entidades.

Indicadores de impacto

Incremento anual de medicamentos biosimilares dispensados.

1.4.8 MODERNIZACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE LA INCAPACIDAD TEMPORAL

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: OPTIMIZACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sociales.
Otros Departamentos involucrados	Dirección General, Departamento de Gestión Económica y Financiera, Unidad Informática y Direcciones Provinciales de MUFACE.
Otros actores involucrados	SEFP, órganos de personal y unidades de RRHH de organismos, Entidades Concertadas, Servicios Públicos de Salud, INSS y TGSS.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Aprobación de la Orden Ministerial que ampara los cambios para la armonización y mejora del seguimiento de la IT.	Tramitación Firma y publicación	1/01/2026	31/12/2026	DG	OM publicada BOE
	Prueba piloto	1/02/2026	30/06/2026	DPSOC	

Implantación del procedimiento de emisión electrónica de partes de IT y riesgo (eParte IT) por facultativos de entidades concertadas.	Divulgación a mutualistas, formación a médicos y unidades de RRHH	1/07/2026	31/12/2026	UI	Procedimiento eParteIT en uso por los facultativos de las entidades concertadas.
Indicadores de proceso					
• Fecha de publicación de la Orden Ministerial que sustituya a la actual Orden PRE 1744/2010, de 30 de junio. • Fecha de lanzamiento de "eParteIT" para facultativos de entidades concertadas.					
Indicadores de resultado					
• Aprobación de la Orden Ministerial.					
Indicadores de impacto					
• Valoración de la satisfacción con el parte electrónico por facultativos, unidades de personal y mutualistas.					

1.4.9 PLAN DE CAPITALIZACIÓN DE LAS PENSIONES DEL FONDO ESPECIAL DE MUFACE

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: OPTIMIZACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sociales, Secretaría General y Departamento de Gestión Económica y Presupuestaria.
Otros Departamentos involucrados	Unidad Informática.
Otros actores involucrados	Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, Ministerio de Hacienda (Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, Dirección General de Presupuestos), Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social).
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Actualización y depuración de las pensiones del Fondo Especial de MUFACE	Extinción de pensiones por fallecimiento, por modificación estado civil o por superación de la edad reglamentaria (orfandades)	01/01/2026	28/02/2026	Departamento de Gestión Económica y Financiera y Departamento de Prestaciones Sociales	Depuración realizada
Grupo de trabajo con participación de Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, Ministerio de Hacienda (Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, Dirección General de Presupuestos), Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social)	Elaboración del escenario presupuestario del año 2027 para analizar el impacto presupuestario máximo y el coste/ahorro resultante si se pusieran a disposición los inmuebles y se ahorrasen los gatos de gestión	01/03/2026	30/09/2026	Departamento de Gestión Económica y Financiera y Departamento de Prestaciones Sociales	Informe económico sobre capitalización

Tramitación de una modificación de la Disposición Adicional Sexta del Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, que regulase los términos de la liquidación del Fondo		01/10/2026	31/12/2026	Departamento de Prestaciones Sociales	Aprobación de la modificación legal habilitante
Iniciar estudio, tasación y enajenación del patrimonio inmobiliario del Fondo Especial		01/01/2026	31/12/2026	Encargo a SEGIPSA como medio propio (Secretaría General)	Encargo realizado

Indicadores de proceso

- Ejecución de la actualización/depuración de las pensiones del Fondo Especial.
- Aprobación de la modificación normativa que habilita la capitalización de las pensiones en el ejercicio 2028.
- Iniciados trámites para Encargo a SEGIPSA de la enajenación progresiva del patrimonio inmobiliario del Fondo Especial.

Indicadores de resultado

- Elaboración del informe sobre el escenario presupuestario año 2026 por el grupo de trabajo (S/N).
- Modificación del del Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, que regulase los términos de la liquidación del Fondo (S/N).

Indicadores de impacto

- Elaboración del informe de situación de inmuebles.

1.4.10 REVISIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE LAS PRESTACIONES POR INCAPACIDAD PERMANENTE

OBJETIVO: SITUAR EL FOCO EN LA PERSONA MUTUALISTA CENTRO DE LA ACCIÓN DE LA MUTUALIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: OPTIMIZACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sociales.
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática. Secretaría General.
Otros actores involucrados	Servicios provinciales de MUFACE e INSS.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones
A) ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS DE TRABAJO PARA LAS PRESTACIONES POR INCAPACIDAD PERMANENTE

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
PNT Gran Invalidez	Redacción texto inicial del PNT Recibir aportaciones de los Servicios Provinciales Aprobación del texto definitivo Firma y publicación	01/02/2026	31/12/2026	Dpto. Prestaciones Sociales	PNT

Actuaciones
C) REGULACIÓN SOBRE PROTECCIÓN SOCIAL DE LOS MUTUALISTAS INGRESADOS CON POSTERIORIDAD AL AÑO 2011

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Análisis y desarrollo de las propuestas de modificación de la normativa actual	Análisis de las propuestas Revisión jurídica Elaboración de informe	01/09/2026	31/12/2026	Departamento Prestaciones Sociales	Informe de propuestas

Indicadores de proceso

A) Redacción textos iniciales PNT.
Aportaciones recibidas desde SSPP.
Publicación PNT.

C) Constitución de un grupo de trabajo en el que participen ambos organismos.
Elaboración de un texto consensuado en el seno de un grupo de trabajo.

Indicadores de resultado

A) Mejora en la gestión de las prestaciones por incapacidad permanente (GI) en los Servicios Provinciales.

C) Publicación del informe de propuestas (S/N).

Indicadores de impacto

A) PNT publicado en el tiempo de ejecución propuesto.

C) Propuesta de adecuación de la normativa de aplicación para el personal funcionario de ingreso posterior al 1 de enero de 2011.

OBJETIVO 2: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN

2.1.1. REORGANIZACIÓN INTERNA: ADECUAR LAS ESTRUCTURAS DE PERSONAL A LOS CAMBIOS

OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN: ADECUAR LAS ESTRUCTURAS DE PERSONAL A LOS CAMBIOS

Departamento Responsable	Secretaria General
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Apoyo, resto de departamentos, todos los SSPP
Otros actores involucrados	DGFP y Hacienda (DG costes personal)
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Nuevo Estatuto MUFACE	Elaboración de un organigrama base	10/01/2026	30/06/26	SG-UA-Departamentos	Aprobación de RD
	Redacción borrador Estatuto				
	Tramitación RD	1/07/2026	31/12/2026	SG	

Nueva RPT	Reuniones y recepción de informes de unidades MUFACE	01/02/2026	30/04/2026	SG- UA - Departa mentos	Nueva RPT de MUFACE SSCC y SSPP
	Análisis e informes de necesidades	01/05/2026	31/12/2026	SG	

Indicadores de proceso

- Número de reuniones mantenidas para la elaboración del proyecto del RD de organización de MUFACE.
- Numero de borradores realizados hasta la versión sometida a tramitación.
- Observaciones recibidas al borrador de proyecto de Real Decreto.
- Numero de reuniones (internas OOSS) para la modificación de la RPT de SSCC y SSPP.
- Observaciones DGFP durante el expediente de modificación de la RPT.

Indicadores de resultado

- Aprobación Real Decreto con nuevo Estatuto Orgánico (SI/NO).
- Aprobación de una nueva RPT de MUFACE para SSCC y SSPP (Si/NO).

Indicadores de impacto

- Número de puestos cubiertos tras la nueva RPT.
- Porcentaje de disminución de la rotación del personal en la Mutualidad.
- Balance entradas/salidas de efectivos por concurso de méritos.

2.1.2 REESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO PROVINCIAL DE MADRID

OBJTIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN: ADECUAR LAS ESTRUCTURAS DE PERSONAL A LOS CAMBIOS

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo a la Dirección General.
Otros Departamentos involucrados	Secretaría General, Unidad de Informática y Servicio Provincial de Madrid.
Otros actores involucrados	No Aplica.
Duración	Anual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Adecuación de la oficina de Modesto Lafuente	Revisión de mobiliario, adecuación de red, revisión de red, adecuación de equipos, etc.	01/012026	31/01/2026	SG	Oficina preparada
Tareas preliminares de tipo informático	Eliminar la OD4 de SIGMA, Salesforce, App, Cambios en resolución de delegación de competencias, etc.	01/02/2026	28/02/2026	UI	Oficina preparada informáticamente
Comunicación	Comunicar a sindicatos, trabajadores, colectivo, etc.	01/03/2026	31/03/2026	UA	Comunicación efectuada
Encuesta de satisfacción	Mandar encuesta de satisfacción a las personas titulares y BDAPS de la Comunidad Autónoma de Madrid	01/06/2026	30/06/2026	UA	Encuesta cumplimentada

Indicadores de proceso

• Adecuación de la oficina de Modesto Lafuente (SI/NO). • Adecuación de los sistemas informáticos (SI/NO). • Realizar la comunicación a trabajadores, mutualistas y sindicatos (SI/NO).
Indicadores de resultado
• Unificar la atención al público en la oficina de Modesto Lafuente (SI/NO). • Mejorar el funcionamiento del SP de Madrid y la atención a personas mutualistas (SI/NO)
Indicadores de impacto
Valoración a través de encuesta de que se garantiza y mejora la calidad del servicio que se presta a las personas mutualistas de la Comunidad de Madrid.

2.2.1 DIGITALIZAR, ARMONIZAR Y SIMPLIFICAR LOS DISTINTOS PROCEDIMIENTOS DE COLECTIVO DE MUFACE.	
OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN LÍNEA DE ACTUACIÓN: REDISEÑO Y GESTIÓN POR PROCESOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS DIGITALES	
Departamento Responsable	Unidad de Apoyo a la Dirección General.
Otros Departamentos involucrados	Secretaría General, Servicios Provinciales de Muface en el Territorio, Unidad de Informática, Oficina de Personal en el Exterior y Oficina Polivalente de Muface.
Otros actores involucrados	No Aplica.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€
Actuaciones	

Actividades	**Tareas**	**Fecha Inicio**	**Fecha Fin**	**Responsable**	**Producto**
Confección de fichas DAS de colectivo de: • Alta de titulares (individual y masivas). • Baja de titulares.	Organizar grupos de trabajo para confeccionar las fichas y los flujogramas.	01/01/2026	30/04/2026	UA	Fichas DAS de procedimiento
	Exponer y consensuar estas fichas y flujogramas entre el resto de servicios provinciales no participantes en el grupo de trabajo.				
	Aprobación y publicación de las mismas en un apartado único de la Intranet para facilitar su accesibilidad y uso.				
Confección de fichas DAS de colectivo de:	Organizar grupos de trabajo para confeccionar las fichas y los flujogramas.	01/05/2026	30/09/2026	UA	Fichas DAS de procedimiento

• Alta y baja de beneficiarios con documento de afiliación propio. • Alta y baja de mutualistas voluntarios. • Cambio ordinario de entidad médica.	Exponer y consensuar estas fichas y flujogramas entre el resto de servicios provinciales no participantes en el grupo de trabajo.				
	Aprobación y publicación de las mismas en un apartado único de la Intranet para facilitar su accesibilidad y uso.				
	Creación de trámite electrónico de alta/reactivación de beneficiarios.				

Indicadores de proceso

Número de reuniones del grupo de trabajo que se constituya entre la Unidad de Apoyo y un número de servicios provinciales para elaborar las fichas (no menos de 3).

Indicadores de resultado

- Número de fichas de procedimiento de digitalización, armonización y simplificación de cada prestación sanitaria y social realizadas (no menos del 80% de los trámites de colectivo).
- Número de flujogramas confeccionados que reflejen visualmente los procesos y quién realiza cada paso de cada prestación (no menos del 80% de los trámites de colectivo).
- Número de trámites electrónicos creados en SIGMA-Colectivos (Al menos uno).

Indicadores de impacto

- Disminución del archivo documental en papel.
- Ahorro de consumo de papel.
- Descenso en las consultas recibidas en el área de Colectivo para resolver dudas de tramitación.
- Creación de expedientes electrónicos.

2.2.2 DIGITALIZAR, ARMONIZAR Y SIMPLIFICAR LAS PRESTACIONES SANITARIAS Y SOCIALES DE MUFACE

OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN: REDISEÑO Y GESTIÓN POR PROCESOS

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo a la Dirección General
Otros Departamentos involucrados	Servicios Provinciales de Muface en el Territorio, Departamento de Prestaciones Sociales y Departamento de Prestaciones Sanitarias, Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Informática, Oficina de Tramitación Electrónica, Oficina de Personal en el Exterior y Oficina Polivalente de Muface.
Otros actores involucrados	No Aplica.
Duración	Anual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Confección de fichas DAS de prestaciones dentarias, oculares, ortoprotésicas,	Organizar grupos de trabajo para confeccionar las fichas y los flujogramas.	01/01/2026	30/06/2026	UA	Fichas DAS de procedimiento

otras prótesis, asistencia médica en el exterior y reintegro de gastos de farmacia.	Exponer y consensuar fichas y flujogramas entre servicios provinciales no participantes en el GT.				
	Aprobación y publicación de las fichas en la Intranet para facilitar su accesibilidad.				
Confección de fichas DAS de subsidio de incapacidad temporal, gran invalidez, lesiones permanentes no invalidantes, subsidio de jubilación, ayuda sepelio, subsidio de defunción, prestación y subsidio por parto múltiple, becas de estudio, ayudas asistenciales y ayudas sociosanitarias.	Organizar grupos de trabajo para confeccionar las fichas y los flujogramas.	01/07/2026	31/12/2026	UA	Fichas DAS de procedimiento
	Exponer y consensuar estas fichas y flujogramas entre el resto de servicios provinciales no participantes en el grupo de trabajo.				
	Aprobación y publicación de las mismas en un apartado único de la Intranet para facilitar su accesibilidad y uso.				

Indicadores de proceso

Número de reuniones del grupo de trabajo que se constituya entre la División de Coordinación Territorial, los Departamentos involucrados y un número de servicios provinciales para elaborar las fichas (no menos de 5).

Indicadores de resultado

- Número de fichas de procedimiento de digitalización, armonización y simplificación de cada prestación sanitaria y social realizadas (no menos del 85% del total de prestaciones).
- Número de flujogramas confeccionados que reflejen visualmente los procesos y quién realiza cada paso de cada prestación (no menos del 85% del total de prestaciones).
- Porcentaje de expedientes en papel digitalizados y marcados como electrónicos (al menos un 50% del total del papel).
- Reducción de entrada de documentación en papel para las cuentas justificativas trimestrales como consecuencia de la digitalización (no menos del 75% de la documentación antes del arranque del proyecto).

Indicadores de impacto

- Disminución del archivo documental en papel.
- Ahorro de consumo de papel.
- Descenso en las consultas recibidas en los Departamentos para resolver dudas de tramitación.

2.2.4 MEJORA DE PROCESOS DE NEGOCIO CON EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA AUTOMATIZACIÓN

EJE:
LÍNEA DE ACTUACIÓN:

Departamento Responsable	Unidad de Informática.
Otros Departamentos involucrados	Secretaría General, Departamento de Prestaciones Sociales (DPSOC), Departamento de Prestaciones Sanitarias (DPSAN), Departamento de Gestión Económica y Financiera, Unidad de Apoyo.
Otros actores involucrados	AEAD (Agencia Estatal de Administración Digital)
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	75.000 €

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Integración del uso de la IA en los flujos de procesos de negocio de Muface	Definir el Modelo de Gobernanza de la IA para Muface. Definir un Catálogo de casos de uso. Lanzar pilotos para los casos de uso identificados. Alfabetizar y comunicar.	01/01/2026	31/12/2026	Unidad de Informática	Modelo de gobernanza de la IA en Muface. Catálogo de casos de uso de IA en Muface. Plan de alfabetización y comunicación sobre IA.
Automatización de la revisión de recetas manuscritas	Implementar y evolucionar un proceso basado en IA para la lectura de recetas manuscritas. Integración del proceso de lectura en Mufarma, e incremento gradual del volumen de recetas procesadas	01/01/2026	31/12/2026	Unidad de Informática	Proceso de lectura de recetas manuscritas integrado en el aplicativo Mufarma.
Automatización aplicada a procedimientos administrativos gestionados por Muface.	Definición de casos de uso. Implementación de robots RPA (u otra tecnología de automatización) para casos de uso definidos.	01/01/2026	31/12/2026	Unidad de Informática	Procedimientos administrativos total o parcialmente automatizados, con verificación final humana en caso necesario.

Indicadores de proceso

Porcentaje de recetas escaneadas enviadas al motor de IA

N° de acciones de alfabetización y comunicación sobre IA

Indicadores de resultado

Porcentaje de recetas que requieren revisión manual tras el procesamiento por IA.

Número de procesos en los que se implementa IA y/o automatización con el fin de incrementar la eficiencia en la ejecución total o parcial del proceso.

Nivel de conocimiento básico sobre IA en la organización, evaluado mediante encuestas periódicas.

Indicadores de impacto

Incremento del volumen de recetas tramitadas con los mismos recursos.

2.2.5 MODERNIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN

LÍNEA DE ACTUACIÓN: REDISEÑO Y GESTIÓN POR PROCESOS

Departamento Responsable	Unidad de Informática.
Otros Departamentos involucrados	NA.
Otros actores involucrados	AEAD (Agencia Estatal de Administración Digital)
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	200.000 €

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Migración a NubeSara NG de la infraestructura de Muface	Clonación de Máquinas Virtuales (MV) existentes	01/01/2026	31/12/2026	Unidad Informática Muface	Migración a NubeSara NG de la infraestructura de Muface
	Asignación de nuevas IP's				
	Pruebas de funcionamiento de aplicativos				
Actualización de software base de la infraestructura de Muface	Actualizar a versiones soportadas de SO y resto de software base	01/01/2026	31/12/2026	Unidad Informática Muface	Software base migrado a versiones soportadas
Evolución de la arquitectura ATOM de Muface	Desarrollo evolutivo de la arquitectura	01/06/2026	31/12/2026	Unidad Informática Muface	Arquitectura técnica

Indicadores de proceso

- Número de MV de la infraestructura de Muface migradas a la infraestructura de NubeSara NG.
- Número de MV de la infraestructura de Muface con SO (Linux y Windows) actualizado a las versiones soportadas AEAD
- Número de componentes/módulos comunes de ATOM desarrollados o evolucionados al año.

Indicadores de resultado

- Porcentaje de servicios/aplicativos de Muface operándose sobre NubeSara NG.
- Porcentaje de servicios/aplicativos de Muface operándose con versiones de software base soportadas por la AEAD.
- Número de servicios/aplicativos desplegados utilizando la arquitectura ATOM.

Indicadores de impacto

Porcentaje de componentes de la infraestructura que mantienen soporte.

2.2.6 DESARROLLO DEL PUESTO DE TRABAJO Y DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN

LÍNEA DE ACTUACIÓN: REDISEÑO Y GESTIÓN POR PROCESOS

Departamento Responsable	Unidad de Informática.
Otros Departamentos involucrados	NA
Otros actores involucrados	AEAD (Agencia Estatal de Administración Digital).
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	75.000 €

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Formación TIC sobre el Puesto de Trabajo	Impartición de formaciones anuales relativas al puesto de trabajo de MUFACE	01/01/2026	31/12/2026	Unidad Informática	Consolidación del PTDI
Implantar los puestos calientes.	Implantar los puestos calientes en los puestos de atención al público de SSPP.	01/01/2026	31/12/2026	Unidad Informática	Puestos calientes
Mejora de las comunicaciones de las sedes	Análisis y (en su caso) Renovación del cableado y modernización de la infraestructura LAN en aquellas sedes que lo requieran.	01/01/2026	31/12/2026	Unidad Informática / Agencia Estatal de Administración Digital	Comunicaciones de las sedes
Implantación de gestores de turnos en SSPP.	Realización de un análisis previo de las necesidades de la organización y de las soluciones de mercado	01/01/2026	31/12/2026	Unidad Informática	Gestores de turnos
Mejora de la gestión de activos informáticos	Disposición de una herramienta y nuevos procedimientos software para la gestión del equipamiento informático.	01/01/2026	31/12/2026	Unidad Informática	Gestión de activos
Mejora de la gestión de activos informáticos	Carga de los inventarios basados en ficheros Excel a la nueva herramienta software.	01/01/2026	31/12/2026	Unidad Informática	Gestión de activos

Mejora de la atención a usuarios	Puesta en marcha de nuevo servicio de atención a usuarios especializado en las aplicaciones y los sistemas informáticos de MUFACE.	01/01/2026	31/12/2026	Unidad Informática	Atención a usuarios
Indicadores de proceso					
• Programación de, al menos, 3 ediciones anuales de formación sobre el puesto de trabajo y las herramientas de productividad (SI/NO). • N° de oficinas en donde se implantan puestos calientes en los puestos rotatorios de atención al público. • N° de sedes en las cuales se ha revisado las comunicaciones LAN para analizar la conveniencia de mejorar su cableado. • N° de sedes con gestores de turnos puestos en marcha. • Disposición de una nueva herramienta para la gestión de activos y nuevos procedimientos que permitan el control del equipamiento (SI/NO). • Disposición de nueva herramienta de ticketing y denuevos canales de contacto alternativos para atención al usuario (SI/NO)					
Indicadores de resultado					
• Formar anualmente, al menos, a 40 empleadas y empleados públicos sobre el puesto de trabajo y herramientas de productividad (SI/NO). • Implantación de puestos calientes en todas las sedes provinciales que organizan su atención presencial al ciudadano mediante puestos rotatorios (SI/NO). • Instalación de gestores de turnos en los servicios provinciales de MUFACE (SI/NO). • Despliegue de una herramienta y de procedimientos basados en flujos software para la gestión de activos (SI/NO). • Despliegue de un nuevo servicio de atención al público especializado en las aplicaciones y sistemas informáticos de MUFACE.					
Indicadores de impacto					
• Mejora en la productividad de la empleada y empleado público. • Ahorro de costes en el soporte y administración de equipamiento informático redundado e innecesario, además de reducir costes en licenciamiento software. • Aprovechamiento de espacios de trabajo, con el consiguiente ahorro de costes en el mantenimiento de edificios/sedes abiertas. • Mejora de la atención al público en las sedes provinciales. • Aumento de la calidad del dato en relación a la información de citas y atención al ciudadano. • Optimización en el control y seguimiento de activos y de necesidades de la organización. • Mejora de la atención a usuarios a nivel de puesto de trabajo y a nivel de sistemas informáticos.					

2.2.7 CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN

LÍNEA DE ACTUACIÓN: REDISEÑO Y GESTIÓN POR PROCESOS

Departamento Responsable	Unidad de Informática.
Otros Departamentos involucrados	Dirección General, Secretaría General, Departamento de Prestaciones Sociales (DPSOC), Departamento de Prestaciones Sanitarias (DPSAN), Departamento de Gestión Económica y Financiera, Unidad de Apoyo.
Otros actores involucrados	AEAD (Agencia Estatal de Administración Digital)
Duración	Plurianual

Presupuesto asignado	75.000 €

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Política de Seguridad de la Información de Muface (PSI)	Adaptación y mantenimiento de la PSI	01/01/2026	31/12/2026	Comité de Seguridad de la Información de Muface	PSI actualizada
				Oficina de Seguridad de la Información de Muface	Encuestas de conocimiento.
Concienciación sobre la importancia de la seguridad de la información	Elaboración y distribución de píldoras informativas sobre seguridad.	01/01/2026	31/12/2026	Oficina de Seguridad de la Información de Muface	Píldoras sobre seguridad de la información distribuidas. Resultado de encuesta.
	Realización de encuesta.				
Planificación de las medidas que sean identificadas como requeridas en el proceso de adecuación al ENS.	Acordar la planificación con los responsables de las diferentes áreas afectadas. Plasmación en un cronograma.	01/01/2026	31/12/2026	Oficina de Seguridad de la Información de Muface	Cronograma de implementación de medidas.

Indicadores de proceso

- Porcentaje de las medidas identificadas en el plan de adecuación al ENS con planificación definida.
- Número de píldoras con información sobre seguridad elaboradas y distribuidas entre el personal de Muface
- Número de reuniones del Comité de Seguridad de la Información de Muface, frente a las previstas inicialmente.
- Porcentaje de incidentes de seguridad alertados por el COCS gestionados en plazo.

Indicadores de resultado

- Porcentaje de medidas definidas por el ENS implementadas en los sistemas de información de Muface.
- Nivel de satisfacción sobre las acciones de formación/concienciación sobre seguridad de la información.

Indicadores de impacto

Incremento de la percepción de "cultura de seguridad" en MUFACE y adopción de buenas prácticas por los trabajadores (evaluado mediante encuestas periódicas)

2.2.8 SISTEMA DE GESTIÓN DE COMISIONES MIXTAS SANITARIAS

OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN: REDISEÑO Y GESTIÓN POR PROCESOS

Departamento Responsable	Unidad Informática de MUFACE
Otros Departamentos involucrados	Dirección de Prestaciones Sanitarias (DPSAN)

Otros actores involucrados	Mutualistas, Servicios Provinciales (SSPP), Comisión Mixta Provincial (CMP), Comisión Mixta Nacional (CMN), Dirección de Gestión Económica y Financiera (DGEF), Entidades Sanitarias Privadas (EESS), Asesoría Médica, Servicio Público de Salud (SPS), Intervención Delegada y Tesorería, AEAD (Agencia Estatal de Administración Digital).
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	325.000 €
Actuaciones	

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Diseño, construcción y puesta en marcha del aplicativo GESCOM Fase I	Toma y priorización de requisitos.	1/01/2026	31/12/2026	Unidad Informática Muface	Aplicativo GESCOM Fase I
	Diseño de la arquitectura técnica y funcional.				
	Desarrollo y puesta en marcha del aplicativo.				
Formación sobre el uso de GESCOM	Preparación de documentación de usuario.	01/10/2026	31/12/2026	Unidad Informática Muface	Material de Formación
	Distribución de materiales de formación.				
	Seguimiento de los resultados de la formación.				

Indicadores de proceso

- Porcentaje de tareas completas en el diseño, desarrollo e implantación de GESCOM.
- Número de usuarios involucrados en las sesiones de formación de GESCOM.

Indicadores de resultado

- Porcentaje de reclamaciones de asistencia sanitaria gestionadas a través de la plataforma GESCOM.

Indicadores de impacto

- Número de reclamaciones de asistencia sanitaria gestionadas a través de la plataforma GESCOM.

2.2.9 REPOSITORIO CENTRALIZADO DE EXPEDIENTES DIGITALIZADOS DE MUFACE

OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN: REDISEÑO Y GESTIÓN POR PROCESOS

Departamento Responsable	Unidad de Informática.
Otros Departamentos involucrados	Secretaría General, Departamento de Prestaciones Sociales (DPSOC), Departamento de Prestaciones Sanitarias (DPSAN), Departamento de Gestión Económica y Financiera, Unidad de Apoyo.
Otros actores involucrados	AEAD (Agencia Estatal de Administración Digital)

Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	170.000 €
Actuaciones	

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Evolución de CODEM	Diseño de mejoras en CODEM	01/01/2026	31/12/2026	Unidad de Informática de Muface	CODEM
	Desarrollo y prueba				
	Puesta en marcha				
	Formación				
Plan de Integración y migración	Análisis de la integración de CODEM con los diferentes aplicativos que gestionan los procesos de Muface y potencial migración de la documentación.	01/01/2026	31/12/2026	Unidad de Informática de Muface	Plan de integración y migración.

Indicadores de proceso

- Porcentaje de evolutivos de CODEM ejecutados respecto al plan.
- Porcentaje de aplicativos analizados para integración con CODEM.

Indicadores de resultado

- Porcentaje de procesos/procedimientos gestionados por Muface cuya documentación es gestionada dentro de CODEM.
- Número de repositorios locales sustituidos por CODEM

Indicadores de impacto

- Incremento del número de documentos generados/almacenados en formato ENI en CODEM.
- Uso efectivo de CODEM: número de ejecuciones de los principales servicios proporcionados por CODEM.

2.3.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA, GESTIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN: PROGRAMA DE CALIDAD

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo a la Dirección General.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Provinciales de Muface en el territorio, Dirección General, Secretaría General, Departamento de Prestaciones Sociales, Departamento de Prestaciones Sanitarias, Departamento de Gestión Económica y Financiera y Unidad de Informática.
Otros actores involucrados	Colectivo de la Mutualidad.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€
Actuaciones	

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Realización de encuestas	Diseño de las encuestas a realizar	01/01/2026	31/12/2026	Unidad de Apoyo	Instrumento de autoevaluación

	Diseño de las muestras incluyendo la selección de la muestra				
	Confección de cuestionarios con herramienta FORMS				
	Envío de cuestionarios				
	Análisis de datos y publicación de conclusiones				

Indicadores de proceso
Realización de encuestas anuales (no menos de 6).
Indicadores de resultado
N° de encuestas realizadas (no menos de 6). Valoración obtenida en las encuestas de satisfacción (no menos de 6) Medidas correctivas adoptadas tras el análisis de demanda de los servicios ofertados (al menos una por encuesta).
Indicadores de impacto
Obtener un instrumento de autoevaluación que promueva planes de mejora.

2.3.3 IMPLANTACIÓN DE UN CUADRO DE MANDO

OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN: PROGRAMA DE CALIDAD

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo a la Dirección General.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Provinciales de Muface en el territorio, Dirección General, Secretaría General, Departamento de Prestaciones Sociales, Departamento de Prestaciones Sanitarias, Departamento de Gestión Económica y Financiera y Unidad de Informática.
Otros actores involucrados	No Aplica.
Duración	Anual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Cuadro de Mandos Servicios Provinciales	Selección de indicadores	01/01/2026	30/06/2026	Unidad de Apoyo	Cuadro de mandos
	Medición de los mismos con aplicación ATENEA				
	Representación y análisis de resultados con actualización periódica				
Cuadro de Mandos Servicios Centrales	Selección de indicadores	30/06/2026	31/12/2026	Unidad de Apoyo	Cuadro de mandos
	Medición de los mismos con aplicación ATENEA				
	Representación y análisis de resultados con actualización periódica				

Indicadores de proceso
• Creación de un cuadro de mandos para directores provinciales (SI/NO). • Creación de un cuadro de mandos para el equipo directivo de servicios centrales (Departamentos y Divisiones) (SI/NO).
Indicadores de resultado

• Nº de indicadores plasmados en los cuadros de mandos (no menos de 30).
• Nº de tablas o elementos gráficos de representación de los indicadores (no menos de 30).
  ○ Existencia de indicadores de:
  ○ Colectivo (al menos 5).
  ○ Departamento de Prestaciones Sanitarias (al menos 5).
  ○ Departamento de Prestaciones Sociales (al menos 5).
  ○ Secretaría General/Unidad de Apoyo a la Dirección General (al menos 5).
  ○ Servicios Provinciales (al menos 10).

Indicadores de impacto
Obtener un instrumento de análisis que permita de una forma sencilla adoptar soluciones óptimas.

2.3.5 IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO DOCUMENTAL.

OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN: PROGRAMA DE CALIDAD

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo a la Dirección General.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Provinciales de Muface en el territorio, Dirección General, Secretaría General, Departamento de Prestaciones Sociales, Departamento de Prestaciones Sanitarias, Departamento de Gestión Económica y Financiera y Unidad Informática.
Otros actores involucrados	Dirección General de Gobernanza Pública.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Revisión de documentación antigua no soportada dentro del sistema de calidad	Derogar instrucciones, ordenes de servicio, etc.	01/01/2026	31/12/2026	Unidad de Apoyo	Archivo documental
Establecimiento de un sistema de archivo documental	Redacción de nuevos PNTs	01/01/2026	31/12/2026	Unidad de Apoyo	Archivo documental
	Revisión de PNTs				
	Archivo de PNTs				

Indicadores de proceso
• Redacción de PNTs (no menos de 1 al año). • Revisión de PNTs (acorde a la fecha de caducidad de los mismos).
Indicadores de resultado
Implantar un sistema de aseguramiento de la calidad a nivel documental (SI/NO).
Indicadores de impacto
• Nº de Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNTs) aprobados. • Nº de Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNTs) revisados.

2.4.1. PLAN DE FORMACIÓN

OBJETIVO. TRANSFORMAR Y DINZAMIZAR LA ORGANIZACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN: TALENTO

Departamento Responsable	Secretaría General.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Provinciales, UA, UI, DGEF, DPSOC y DPSAN.
Otros actores involucrados	Sindicatos, INAP, entidades formadoras externas
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Diagnóstico de necesidades formativas	Encuesta sobre necesidades a nivel de empleados y a nivel departamental	01/01/2026	30/04//2026	Secretaría General	Relación de necesidades detectadas
Diseño de un catálogo formativo	Trasladar las necesidades detectadas a un plan de actividades formativas concreto	01/01/2026	31/07/2026	Secretaría General	Plan de actividades formativas
Recuperación de la formación presencial	Ofrecer cursos presenciales, obtener espacios disponibles, tramitar comisiones de servicio	01/05/2026	31/12/2026	Secretaría General	Cursos presenciales
Implantación de un sistema de evaluación	Recopilar encuestas de satisfacción de cada curso, de cada formador/a y del plan de formación en general	01/01/2026	31/12/2026	Secretaría General	Evaluación de satisfacción de los empleado/as con el plan

Indicadores de proceso

- N° total de horas de formación anuales.
- % de formación presencial respecto al total.
- N° de cursos en competencias blandas.
- N° de trabajadore/as que participan en las actividades de formación.

Estos indicadores se valorarán realizando una comparativa con años anteriores.

Indicadores de resultado

- Ejecutar más del 80% del presupuesto cada año.
- Ofrecer al menos 50 horas de formación presencial.
- Mínimo de 200 horas de formación general, cada año.
- Nivel de satisfacción medido mediante encuestas anuales (7/10).
- N° de empleados formados.

Indicadores de impacto

- Mejora del clima laboral.
- Mejora de la capacitación de los empleados.
- Mejora de la atención al público.

2.4.2. PLAN DE CRECIMIENTO PROFESIONAL

EJE: 2. TRANSFORMAR Y DINZAMIZAR LA ORGANIZACIÓN.
LÍNEA DE ACTUACIÓN: 2.4 TALENTO

Departamento Responsable	Secretaría General.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Centrales. Servicios Provinciales.
Otros actores involucrados	Tutores internos.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Diagnóstico y diseño del modelo de desarrollo profesional	Analizar buenas prácticas, consultar unidades, definir roles, diseñar el modelo base de carrera.	01/01/2026	30/06/2026	Secretaría General	Marco general del Plan de Crecimiento Profesional
Elaboración de materiales de acogida y desarrollo	Redactar manuales, diseñar guías, plantillas y materiales para mentoring y planes individuales.	01/07/2026	31/12/2026	Secretaría General	Kit completo de materiales: manual de bienvenida, guía de primeros pasos, plantilla de plan y mentoring.

Indicadores de proceso

- Redacción de manuales de Marco General del PCP. (SÍ/NO)
- Redacción de Manual de Bienvenida (SÍ/NO)
- Redacción de Guía de primeros pasos (SÍ/NO)

Indicadores de resultado

- Número total de mentores participantes en el proyecto (mínimo 1 en cada departamento)
- % de nuevas incorporaciones que completan el itinerario de acogida en los 3 primeros meses (mínimo 80%)

Indicadores de impacto

- Encuesta de satisfacción de los nuevos ingresos (>7/10)
- Tasa de permanencia un año después de la incorporación (> 80%)

2.4.3 EVALUACIÓN POR DESEMPEÑO

OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINAMIZAR LA ORGANIZACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN: TALENTO

Departamento Responsable	Secretaría General.
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Apoyo a la Dirección General, Servicios Centrales de Muface (SSCC) y Servicios Provinciales de Muface en el Territorio (SSPP).
Otros actores involucrados	No aplica.
Duración	Plurianual

Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Proyecto piloto	Evaluación del desempeño experimental en una unidad SC	01/01/2026	01/03/2026	UA-SG	Evaluación del modelo
Establecimiento de objetivos cuantitativos a nivel de Mutualidad, departamental e individual	Fijación de objetivos	01/02/2026	01/06/2026	UA-SG	Objetivos numéricos
Diseño de un sistema de incentivos retributivos individual	Análisis, prácticas comparadas y resultados del piloto	15/07/2026	31/12/2026	SG-UA	Propuesta sistema productividad desempeño individual

Indicadores de proceso

- 2026: % de empleados públicos evaluados (2%) (proyecto piloto)

Indicadores de resultado

- Diseño de un sistema de evaluación del desempeño robusto en SSCC y SSPP (SI/NO).

Indicadores de impacto

- Mejora retributiva en los empleados que han obtenido una mejor evaluación del desempeño (SI/NO)
- Mejora del desempeño individual a través del aprendizaje obtenido durante su implantación en pruebas. Encuestas y análisis de indicadores.
- Mejora del desempeño de la organización, mediante el análisis de los datos: n° de expedientes, resoluciones, atenciones al público, etc.

2.4.4. MUTUALIDAD SALUDABLE, SOSTENIBLE Y SOLIDARIA

OBJETIVO: TRANSFORMAR Y DINZAMIZAR LA ORGANIZACIÓN
LÍNEA DE ACTUACIÓN: TALENTO

Departamento Responsable	Secretaría General.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Centrales. Servicios Provinciales.
Otros actores involucrados	INSST / Servicio de Prevención Ajeno.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Diseño del calendario MuSa	Detección de necesidades, selección y priorización de campañas, definición y asignación de recursos	01/01/2026	01/04/2026	Secretaría General	Publicación del calendario MUSA
Mejora de registros y evaluación de impacto	Definición de indicadores, recogida de datos, seguimiento y elaboración de informes de impacto	01/01/2026	31/12/2026	Secretaría General	Informe de resultados

Solicitud y preparación memoria anual para reconocimiento por el INSST	Elaboración de memoria, cuestionario de autoevaluación y presentación ante el comité evaluador.	01/01/2026	30/09/2026	Secretaría General	Reconocimiento buenas prácticas PST
Refuerzo de la proyección externa del Plan MUSA	Mediante la presentación a distintas convocatorias de premios y reconocimientos en el ámbito de la salud laboral, sostenibilidad y bienestar.	01/01/2026	31/12/2026	Secretaría General	Candidaturas presentadas/Reconocimientos obtenidos

Indicadores de proceso

- N° de campañas ejecutadas vs previstas (mínimo 80%).
- % de campañas con materiales de comunicación desarrollados (mínimo 3 cada semestre).

Indicadores de resultado

- Mínimo un 40% de la plantilla total se realizará reconocimientos médicos anualmente
- 180 de horas de formación en PRL, por cada año.
- Mínimo 60 horas presenciales/videoconferencia en cursos de Bienestar emocional, por cada año.
- Mínimo 6 campañas de concienciación realizadas anualmente.

Indicadores de impacto

Encuestas de satisfacción

OBJETIVO 3: INTEGRIDAD Y SOSTENIBILIDAD

3.1.1. EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LA MUTUALIDAD

OBJETIVO: INTEGRIDAD Y SOSTENIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: INTEGRAR MEDIDAS AMBIENTALES

Departamento Responsable	Secretaría General.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Centrales. Servicios Provinciales.
Otros actores involucrados	IDAE, MITECO.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Auditoría integral de consumos energéticos	Recogida de datos, elaboración de inventario energético, cálculo de ratios e indicadores, diagnóstico y propuesta de mejora	01/01/2026	31/12/2026	Secretaría General	Informe técnico completo de auditoría energética

Diseño de plan de reducción	Definición de objetivos, identificación de medidas concretas, asignación de responsables y recursos	01/01/2026	31/12/2026	Secretaría General	Plan de reducción de emisiones de MUFACE

Indicadores de proceso

- N° de sedes auditadas (mínimo 5 al año)
- N° de proyectos redactados (mínimo 5 al año)
- Inscripción anual en el registro (SÍ/NO)

Indicadores de resultado

- Huella de carbono calculada, registrada y publicada anualmente (SÍ/NO)
- Reducción progresiva de consumos (kWh y CO_2, anual)
- Número de sedes con medidas implantadas (mínimo 5 al año)

Indicadores de impacto

- Disminución de la huella de carbono total (comparativa anual)
- Ahorro económico en costes energéticos (comparativa anual en facturas)

3.1.2. CONCIENCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL

OBJETIVO: INTEGRIDAD Y SOSTENIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: INTEGRAR MEDIDAS AMBIENTALES

Departamento Responsable	Secretaría General.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Provinciales.
Otros actores involucrados	MITECO.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Encuesta inicial sobre conciencia ambiental	Diseño de cuestionario	15/01/2026	13/02/2026	SG	Encuesta
	Envío de la encuesta	16/02/2026	16/02/2026		Recepción por personal
	Explotación y análisis de datos	2/03/2026	13/03/2026		Informe conciencia ambiental
Plan de formación ambiental	Presentación y debate con sindicatos (GT FAS)	15/01/2026	27/03/2026	SG	Documento propuesta modificación Plan Formación ambiental
	Diseño (y contratación) curso sostenibilidad	30/03/2026	01/05/2026		Nuevo curso en el Plan General Formación
Plan eje MUSA SOSTENIBLE	Elaboración contenidos	15/01/2026	29/05/2026	SG	Nuevo documento Plan MUSA con tres ejes SSS
	Nuevo diseño espacio MUSA Intranet	01/06/2026	29/06/2026		Publicación nuevo espacio MUSA con eje sostenible

	Primera campaña divulgativa	01/05/2026	29/07/2026		Publicación 1ª campaña
Plan de Movilidad sostenible	Contactos con entidades especializadas: MITCO, INECO, etc	01/02/2026	31/03/2026	SG	Documentación y análisis de planes existentes
	Elaboración del Plan	01/04/2026	30/06/2026		Plan de MS
	Mejoras movilidad y parking sostenible	01/07/2026	31/12/2026	SG	Aumento oferta medios movilidad sostenible

Indicadores de proceso

- Realización de encuesta inicial sobre conciencia ambiental
- Modificación contenidos sostenibilidad del plan de Formación MUFACE
- Número de cursos con contenido ambiental
- Nuevo Plan MUSA con refuerzo eje ambiental
- Número de campañas divulgativas MUSA Sostenible
- Número de actividades de participación de empleados en actividades medioambientales
- Aprobación del Plan de Movilidad Sostenible
- N° de cargadores eléctricos parking
- Nª de aparcamientos bicicleta

Indicadores de resultado

- Número de participantes en encuestas sobre protección del medioambiente: al menos 200.
- Número de alumnos en cursos sobre sostenibilidad (mínimo 15/año).
- Número de campañas divulgativas: 3 al año.
- Plan de Movilidad Sostenible: Si/No.

Indicadores de impacto

- Mejora de la conciencia ambiental de los trabajadores de MUFACE: realización de encuestas al principio y al final del proyecto.
- Mejora del desempeño ambiental del organismo: medición de consumos de energía, agua, papel; medición de la huella de carbono.
- Evolución del n° de vehículos sostenibles utilizados (coche eléctrico, bicicleta, transporte público…).

3.2.1. VOLUNTARIADO CORPORATIVO

OBJETIVO: INTEGRIDAD Y SOSTENIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: INTEGRAR MEDIDAS SOCIALES

Departamento Responsable	Secretaría General.
Otros Departamentos involucrados	Servicios Centrales. Servicios Provinciales.
Otros actores involucrados	ONGs, Entidades colaboradoras.
Duración	Anual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto

Diseño del marco del programa: tipos de voluntariado, tiempos, formato, normativa	Diagnóstico de intereses del personal Identificación y firma de acuerdos con entidades colaboradoras	01/01/2026	01/07/2026	Secretaría General	Programa de voluntariado
Lanzamiento piloto en servicios centrales y extensión progresiva	Selección de acciones, convocatoria interna, realización de actividades, recogida de impresiones y evaluación.	01/07/2026	31/12/2026	Secretaría General	Piloto implantado
Difusión de las experiencias en comunicación interna	Recogida de testimonios, elaboración de contenidos diseño gráfico y difusión por canales internos	01/01/2026	31/12/2026	Secretaría General	Campaña de comunicación interna

Indicadores de proceso

- Diseño del marco del programa (SÍ/NO)
- Número de participantes en el piloto (mínimo 5)
- N.° de comunicaciones y contenidos divulgativos publicados (mínimo 2 al año)

Indicadores de resultado

- N° de actividades de voluntariado organizadas o apoyadas (mínimo 2 al año).
- N° de acciones alineadas con los ODS (mínimo 2 al año).

Indicadores de impacto

- Nivel de satisfacción a través de encuestas (inicio, desarrollo y final).

3.2.2 IGUALDAD DE GÉNERO

OBJETIVO: INTEGRIDAD Y SOSTENIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: INTEGRAR MEDIDAS SOCIALES

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo.
Otros Departamentos involucrados	Secretaría General. Departamento de Prestaciones Sociales. Departamento de Prestaciones Sanitarias. Departamento de Gestión Económica y Financiera. Unidad de Informática.
Otros actores involucrados	Ministerio de Igualdad.
Duración	Anual
Presupuesto asignado	0€

Actuaciones

Actividades	Tareas	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Renovación del Plan de Igualdad de la Mutualidad	Elaboración del informe final de resultados del Plan vigente 2021-2025 Elaboración del II Plan de Igualdad de MUFACE	01/01/2026	31/03/2026	Unidad de Igualdad	II Plan de Igualdad de MUFACE

	Aprobación del II Plan de Igualdad por el Consejo General				
Actualización de los datos abiertos de MUFACE incluyendo la perspectiva de género	Análisis de los datos abiertos publicados Publicación de la actualización anual de los datos abiertos con perspectiva de género	01/01/2026	28/02/2026	Unidad de Apoyo	Datos abiertos actualizados
Nueva sección sobre igualdad en la web/intranet	Determinación del contenido y periodicidad (publicación) de la sección Puesta en marcha de la sección	01/03/2026	30/06/2026	Unidad de Apoyo	Sección creada
Nuevo convenio con el Ministerio de Igualdad en materia de violencia contra las mujeres	Tramitación del borrador Suscripción del Convenio Registro y publicación del Convenio	01/01/2026	31/03/2026	Unidad de Apoyo	Convenio firmado

Indicadores de proceso

- Informe de evaluación final del I Plan de Igualdad (SI/NO).
- Observaciones recibidas al II Plan de Igualdad (SI/NO).
- N° de reuniones mantenidas para la elaboración del II Plan de Igualdad.
- Aprobación del II Plan de Igualdad, 2026-2028 (SÍ/NO).
- N° de reuniones mantenidas con los Departamentos dueños de los datos abiertos.
- Publicación de los datos abiertos de 2025, con perspectiva de género (SÍ/NO).
- N° de reuniones mantenidas para el diseño y contenido de la sección de igualdad.
- Puesta en marcha de la nueva sección de igualdad en la web/intranet (SÍ/NO).
- Observaciones recibidas al borrador del Convenio (SÍ/NO).
- Suscripción del Convenio (SÍ/NO).
- Registro y publicación del Convenio (SÍ/NO).
- Convocatoria de ayudas para mujeres mutualistas víctimas de violencia de género

Indicadores de resultado

- Aprobación del II Plan de Igualdad, 2026-2028 (SÍ/NO).
- Publicación de los datos abiertos de 2025, con perspectiva de género (SÍ/NO).
- Creación de la nueva sección de igualdad en la web/intranet (SÍ/NO).
- Registro y publicación del Convenio (SÍ/NO).
- Convocatoria de ayudas para mujeres mutualistas víctimas de violencia de género (SÍ/NO).

Indicadores de impacto

- N° de visitas a la sección de igualdad de la web/intranet.
- N° de consulta de datos abiertos.
- N° de ayudas concedidas a mujeres mutualistas/convocatoria.

3.3.2 RENOVACIÓN DEL PLAN DE DATOS ABIERTOS DE MUFACE: GOBERNANZA DEL DATO Y NUEVOS SECTORES, PERSPECTIVA DE GÉNERO

OBJETIVO: NTEGRIDAD Y SOSTENIBILIDAD
LÍNEA DE ACTUACIÓN: MEDIDAS DE GOBERNANZA

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo.
Otros Departamentos involucrados	Unidad Informática. Departamentos y Secretaría General. Unidad de Igualdad MUFACE.
Otros actores involucrados	Dirección del Dato (AEAD), datos.gob.es. Usuarios y usuarias: sugerencias.
Duración	Plurianual
Presupuesto asignado	0€
Actuaciones	

Actividades	Tareas	Fecha inicio	Fecha Fin	Responsable	Producto
Relativas al Plan	Revisión Plan actual	01/01/2026	31/07/2026	UA	Texto revisado
	Nuevo texto	01/08/2026	01/10/2026		Nuevo texto
	Propuesta a DG	02/10/2026	10/10/2026		Propuesta documentada
	Inclusión en punto del OD de Consejo y aprobación por DG	11/10/2026	31/12/2026		Orden del Día Consejo
Introducción de nuevos sectores y de perspectiva de género (Actuaciones anuales)	Estudio viabilidad por sectores	01/01/2026	15/01/2026	UA	Estudio
	Selección de archivos	15/01/2026	31/01/2026	UA	Listado de archivos
	Publicación	01/02/2026	01/03/2026	UA/UI	Página web, noticia web y resto contenidos informativos, datos.gob.es

Indicadores de proceso

Actividades	Indicador
Tramitación del nuevo Plan	Estado de tramitación a 31/12/2026
Perspectiva de género	Archivos con referencia sexo publicados a 31/03/2026
Gobernanza	Estado de situación Oficina del Dato a 30/04/2027
Nuevos sectores de datos publicados	Nuevos archivos sectoriales publicados a 01/03/2027

Indicadores de resultado

- Plan aprobado (1).
- Nueva Oficina del Dato constituida (1).
- Reuniones de la Oficina del Dato (x).
- Nuevos archivos publicados (cada año).
- Nuevos archivos publicados con perspectiva de género (cada año).

Indicadores de impacto

Accesos a nuevos Datos Abiertos en la web de MUFACE (métrica web) en cada renovación de datos.