



PLAN DE ACTUACIÓN 2025. INFORME FINAL

Tal y como se indica en la introducción del Plan de Actuación de MUFACE para el año 2025, éste ha sido un año difícil en el que ha sido necesario compatibilizar la tramitación, más extensa de lo habitual, del Concierto para la asistencia sanitaria de las personas mutualistas hasta finales del mes de abril de 2025 con la labor diaria de asistencia sanitaria y protección social de las personas mutualistas.

Este hecho ha supuesto que MUFACE, de manera excepcional, haya contado solo con un plan de actuación anual en 2025 y no con un plan estratégico trianual. Un plan que se articula en torno a los 4 objetivos inspiradores del Plan MUFACE AVANZA 2021-2023, aprobado en diciembre de 2020 por el Consejo General, y 10 de sus líneas de actuación; ya que todos (objetivos y líneas de actuación) reflejan los tres pilares que sustentan la Mutualidad: las personas mutualistas, la organización y el entorno en el que ésta cumple con su labor de servicio público.

Concluido su tiempo de vigencia, procede dar cuenta de los avances realizados en los 13 proyectos que conforman el Plan de Actuación de MUFACE en 2025.

I. DISTRIBUCIÓN DE PROYECTOS POR OBJETIVOS

I. CERCANÍA AL COLECTIVO	
1. Potenciar la omnicanalidad	Mejora de la app móvil Optimización de la sede electrónica
3. Reforzar la comunicación	Nueva web
4. Revisar y mejorar las áreas de gestión	Perfeccionamiento del sistema de cotizaciones Agilización de las reclamaciones sanitarias
II. CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS	
2. Una mutualidad saludable	Promoción de la salud
3. Reforzar el protagonismo de las DDPP	Mejora continua de cada Dirección Provincial
III. SIMPLIFICACIÓN	
1. Potenciar la administración digital	Modernización de las aplicaciones al servicio a la ciudadanía Hacia el papel cero
2. Receta electrónica	Implantación de la receta electrónica para la sanidad concertada
3. Reforma del proceso de IT	Parte de baja electrónico

IV. INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
4. Apuesta por la calidad	Encuestas de satisfacción
5. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	
I. Sostenibilidad	Comité de seguridad y adaptación al ENS

II. RESULTADOS POR OBJETIVOS

A. CERCANÍA AL COLECTIVO

Dentro de este objetivo se integran **cinco proyectos** acerca de la app móvil, la sede electrónica, la nueva web (que tendrá su continuidad en el plan próximo plan estratégico), el sistema de cotizaciones y las reclamaciones sanitarias.

En cuanto a la **App móvil**, a lo largo de 2025 no solo se ha continuado avanzando en la incorporación de nuevas funcionalidades y trámites, sino también en el refuerzo de su seguridad, calidad y accesibilidad.

De este modo, se ha simplificado el proceso de registro en la aplicación, suprimiendo la fecha de alta MUFACE y reduciendo los dígitos a introducir. Igualmente, se ha incorporado un sistema de doble verificación en la modificación de datos personales del mutualista, tanto para el teléfono como el email.

Se ha realizado la migración de Cl@ve PIN a Cl@ve Móvil, un sistema más sencillo de utilizar y con un mayor nivel de seguridad, válido para trámites de nivel avanzado, que elimina la dependencia de los SMS y permite el uso de biometría para la confirmación de operaciones.

Y se ha dado un paso fundamental con la habilitación de los servicios de Consulta de receta electrónica y Hoja de Tratamientos Activos. Estas funcionalidades permiten a los mutualistas que utilizan la receta electrónica concertada consultar, tanto en la sede electrónica como en la App de MUFACE, sus tratamientos y prescripciones activas, así como los visados aplicables.

Respecto de la **sede electrónica**, en el ejercicio 2025 se ha puesto a disposición de los mutualistas nuevos trámites y funcionalidades, y se han reorganizado sus componentes a fin de proporcionar una experiencia de navegación más intuitiva y eficiente.

En este sentido, en respuesta a las quejas recurrentes del colectivo que manifestaba la imposibilidad de aportar facturas emitidas con un CIF extranjero, se ha permitido esta opción en los mismos procedimientos de

prestaciones dentarias y oculares. También, se ha puesto a disposición de las personas mutualistas un nuevo procedimiento que permite consultar sus prescripciones, con características equivalentes a las incorporadas en la App Móvil.

Y se ha habilitado un nuevo servicio que permite descargar un certificado con las cotizaciones realizadas a la Mutualidad en un periodo determinado. Este certificado no tiene validez a efectos de pensión de jubilación (Clases Pasivas) ni sustituye al certificado de servicios prestados, que ha de solicitarse al correspondiente órgano de personal.

Finalmente es importante señalar los avances en otros dos proyectos: la puesta en marcha de una **nueva web** y las mejoras en la **agilización de las reclamaciones sanitarias**.

Respecto del primer proyecto, como se informó en la reunión del Consejo General de la Mutualidad del 22 de octubre, en septiembre de 2025 se puso en marcha el nuevo [portal web de la Mutualidad \[Muface | LA NUEVA WEB DE MUFACE MEJORA LA ATENCIÓN A MUTUALISTAS\]](#). Éste es un proyecto financiado con los Fondos Europeos del PRTR de la Agencia Estatal de Administración Digital pero su renovación contribuye a la prestación de servicio público de MUFACE, pues el portal web es el principal vehículo de información para el colectivo mutualista sobre los servicios y prestaciones del organismo, así como la vía de entrada a la sede electrónica, en la que ya pueden realizar un gran número de gestiones digitales.

Y, por otro lado, con el objeto de agilizar las reclamaciones sanitarias presentadas por las personas mutualistas, a los avances realizados hasta 2024 debemos añadir el desarrollo de la aplicación web que permitirá la gestión de las reclamaciones sanitarias involucrando a todas las personas implicadas: el colectivo, los Servicios Provinciales, los Servicios Centrales (en su doble vertiente, sanitaria y de gestión económica) y las entidades.

B. CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS

En este objetivo se agrupan **dos proyectos** orientados a la promoción de la salud y a la mejora continua de los Servicios Provinciales.

Así, a las campañas de **promoción de la salud** que se llevaron a cabo en 2024 sobre salud cardiovascular, salud mental, dejar de fumar o verano saludable... se ha sumado en 2025 la campaña de prevención de la osteoporosis y la campaña “Suma pasos-Suma salud” para fomentar la actividad física regular, además de dos iniciativas importantes: donación de más de mil kilos de alimentos al Banco de Alimentos gracias a los donativos de las trabajadoras y los trabajadores de MUFACE y una encuesta sobre clima laboral.

Asimismo, MUFACE ha presentado su candidatura a los Premios de la Estrategia NAOS 2025 en el ámbito laboral con la campaña antes citada “Suma pasos - Suma Salud” convocados por la Agencia Estatal de Seguridad Alimentaria.

Estos premios tienen como finalidad reconocer y dar mayor visibilidad a aquellos programas, intervenciones u otras iniciativas que entre sus objetivos contribuyan a la prevención de la obesidad, mediante la promoción de una alimentación saludable y/o de la práctica de actividad física regular en el marco de la Estrategia NAOS de la Agencia. Además, pueden favorecer la aplicación en otros ámbitos o lugares, estimular la puesta en marcha de nuevos proyectos, permitir identificar “buenas prácticas” y promover la cooperación entre las administraciones y los diferentes actores sociales y económicos para promocionar hábitos saludables.

Por otro lado, para el seguimiento de la mejora continua de los Servicios Provinciales, en 2025 se han realizado **visitas a 8 Servicios Provinciales** (Almería, Asturias, Bizkaia, Cantabria, Cuenca, Granada, Jaén y Soria).

Estas visitas permiten conocer in situ los puntos fuertes y los débiles de cada oficina y, en su caso, poner en marcha las medidas correctoras correspondientes.

C. SIMPLIFICACIÓN

Este objetivo encuadra **cinco proyectos** relacionados con la modernización de las aplicaciones al servicio de la ciudadanía, la eliminación progresiva del papel, la implantación de la receta electrónica concertada y del parte de baja electrónico.

Por su relevancia para las personas mutualistas es importante resaltar dos de estos proyectos: la implantación de la receta electrónica concertada y el parte de baja electrónico.

En cuanto a la **receta electrónica concertada**, en 2025 se ha implantado en las Comunidades Autónomas de Castilla La Mancha (desde el 1 de julio), Galicia (desde el 15 de julio), Aragón (desde el 11 de septiembre), Madrid (desde el 4 de noviembre) y el País Vasco (desde el 14 de noviembre). Con ello, 304.340 personas mutualistas más de opción concertada tienen acceso a esta prescripción electrónica.

Respecto del proyecto para la implantación del **parte de baja electrónico**, en el primer semestre de 2025 se ha culminado el desarrollo de la aplicación informática y se han realizado las pruebas en preproducción por parte de la unidad de informática y del personal del Departamento de Prestaciones Sociales.

Además, con las entidades concertadas se han establecido tres hitos: la constitución de un grupo de trabajo para el seguimiento de la experiencia piloto de eParteIT, la realización de casos de prueba de la aplicación eParteIT por profesionales de cada entidad conforme un plan de pruebas elaborado por MUFACE y la elaboración de una guía de acceso a la aplicación adaptada a las características de sus sistemas informáticos.

En este sentido, en el marco todavía de pre-producción, se ha llevado a cabo la formación a los profesionales de las entidades concertadas quienes, tras la realización de las correspondientes pruebas, han trasladado tanto las incidencias como las sugerencias de mejora al grupo de trabajo.

D. INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Este objetivo incluye **el proyecto de las encuestas** como reflejo de la apuesta de MUFACE por la calidad.

Este proyecto, puesto en marcha en 2021, se ha integrado totalmente en la cultura de la Mutualidad. De este modo, a lo largo de 2025 se han lanzado varias encuestas: sobre el funcionamiento y mejoras de la receta electrónica concertada, cuyos resultados están pendientes; sobre el avance digital en MUFACE cuya conclusión es que nuevas medidas de digitalización serán bien recibidas, siempre y cuando se atienda la brecha digital y se mantenga la multicanalidad para las personas mayores o con necesidad de canal convencional, así como la atención presencial para cuestiones urgentes de tipo sanitario o farmacéutico para todo el colectivo mutualista [\[Muface | ENCUESTAS 2025\]](#), sobre la videocita, a tres Servicios Provinciales y a los docentes que se han incorporado a MUFACE en ese año.

E. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Este objetivo incluye **el proyecto de creación del Comité de Seguridad de la Mutualidad y la adaptación al ENS**.

Este proyecto fue retirado del Plan MUFACE AVANZA tras la revisión del mismo en marzo de 2023. Sin embargo, diversas circunstancias han permitido que, finalmente, se iniciara en el año 2025.

Así, se ha constituido el Comité de Seguridad de la Información de Muface, como órgano de gobernanza, que coordina y supervisa las decisiones en esa materia.

Este comité ha aprobado una nueva Política de Seguridad de la Información (PSI), que explica cómo se gestionará la seguridad de forma continua, y asigna responsables claros para su cumplimiento, destacando la figura del Responsable de Seguridad de la Información. Con ello, se facilitará una gestión centralizada y homogénea, dentro del marco que marca el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Y está a punto de finalizar con éxito la certificación de conformidad de la aplicación de la Sede Electrónica de Muface con el ENS (Nivel Medio).

C. RESUMEN

PROYECTOS	AVANCE
I. CERCANÍA AL COLECTIVO	
I.1 POTENCIAR LA OMNICANALIDAD	
I.1.1 Mejora app móvil	Ejecutado
I.1.2 Optimización sede electrónica	Ejecutado
I.3 REFORZAR LA COMUNICACIÓN	
I.3.1 Nueva web	Fase de inicio
I.4 REVISAR Y MEJORAR LAS ÁREAS DE GESTIÓN	
I.4.1 Perfeccionamiento del sistema de cotizaciones	Ejecutado
I.4.2 Agilización de las reclamaciones sanitarias	Ejecutado
II. CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS	
II.2 UNA MUTUALIDAD SALUDABLE	
II.2.1 Promoción de la salud	Ejecutado
II.3 REFORZAR EL PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES GENERALES	
II.3.1 Mejora continua de cada Dirección Provincial	Ejecutado
III. SIMPLIFICACIÓN	
III.1 POTENCIAR LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL	
III.1.1 Modernización de las aplicaciones de servicio a la ciudadanía	En proceso
III.1.2 Hacia el papel cero	Ejecutado
III.2 RECETA ELECTRÓNICA	
III.2.2 Implantación receta electrónica para la sanidad concertada	Ejecutado
III.4 REFORMA DEL PROCESO DE INCAPACIDAD TEMPORAL	
III.4.1 Parte de baja electrónico	En proceso
IV. INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
IV.2 APUESTA POR LA CALIDAD	
IV.2.1 Encuestas de satisfacción	Ejecutado
V. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	
V.I SOSTENIBILIDAD	
V.I.1 Comité de seguridad y adaptación al ENS	Fase de inicio