



2021-2023
MUFACE
Avanza

**PLAN
ESTRATÉGICO**

INDICE

PRESENTACIÓN.....	4
I. ¿QUÉ ES MUFACE?.....	6
II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	11
III. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN.....	14
Principios metodológicos.....	14
IV. ANÁLISIS DE SITUACIÓN.....	15
Balance del Plan de Impulso 2017-2020.....	15
V. CONTENIDO DEL PLAN MUFACE AVANZA.....	18
VI. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	19
VII. PROYECTOS DEL PLAN.....	27
Cercanía al colectivo.....	31
Cultura centrada en las personas.....	59
Simplificación	75
Innovación, calidad, transparencia y rendición de cuentas.....	95
Sostenibilidad y responsabilidad social.....	109
VIII. EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN.....	116
ANEXO PLAN DE ACTUACIÓN ANUAL 2021.....	119

PRESENTACIÓN

Me consta que definir la estrategia de futuro de una mutualidad de la envergadura de MUFACE, dadas las circunstancias actuales y el acuciante reto de la transformación digital, no ha sido tarea fácil. Pero el resultado no puede ser más acertado. El Plan MUFACE Avanza 2021-2023 define con claridad los objetivos prioritarios que se ha marcado la Mutualidad para poder seguir cumpliendo con su misión de asegurar al colectivo de mutualistas el acceso a las prestaciones sanitarias y farmacéuticas en las mismas condiciones que el resto del Sistema Nacional de Salud, así como facilitarles las prestaciones sociales y económicas que satisfagan sus necesidades.

Entre estos objetivos estratégicos destaca la cercanía al colectivo, que es la seña de identidad de MUFACE, y que se ha de asegurar apostando por la omnicanalidad, con una estrategia inclusiva, una mayor y mejor comunicación con los mutualistas y la permanente mejora de la gestión.

También es una pauta prioritaria del Plan mantener una cultura basada en las personas, con tres líneas de acción claras: la gestión del talento, un programa de promoción de la salud y la desconcentración de competencias en las direcciones provinciales, para que así puedan centrarse aún más en la atención personalizada al mutualista, verdadera esencia de este organismo.

La simplificación de los trámites, con una apuesta decidida por la administración digital y la implantación definitiva de la receta electrónica, es otro de los proyectos fundamentales de MUFACE para el siguiente trienio. Una agilización que también tiene la vista puesta en que la historia clínica digital en la sanidad concertada sea una realidad así como avanzar en la reforma del proceso de incapacidad temporal

Otras líneas de acción están centradas en desarrollar un modelo de prestación de servicios abierto, colaborativo y transparente, reforzar el seguimiento y la evaluación de la calidad, e implantar nuevos mecanismos de rendición de cuentas.

Hay un último objetivo que completa el mapa de las líneas de acción de MUFACE y que no debe soslayarse: posibilitar que la actividad de la Mutualidad integre valores éticos sociales y ambientales, en consonancia con el compromiso de España para la implementación y cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.

No me cabe duda de que con este Plan se van a dar grandes pasos para consolidar a MUFACE como una organización sólida e inclusiva que va a seguir contribuyendo al progreso sostenible del sistema sanitario español y mejorando la calidad de vida de sus mutualistas.

Francisco Hernández Spínola

Secretario de Estado de Política Territorial y Función Pública

I. ¿QUÉ ES MUFACE?

EL ORIGEN DE MUFACE

La Ley 193/1963, de 28 de diciembre, sobre Bases de la Seguridad Social y posteriormente su Texto Articulado de 1966 pretendía, como declaración de principios, el establecimiento de un régimen unitario e integrador de Seguridad Social, si bien se preveía la existencia de regímenes especiales para determinados colectivos.

Los empleados y empleadas públicos, considerados como agentes de la autoridad pública, quedaban al margen de la seguridad social y su acción protectora. Si bien las contingencias de jubilación o invalidez venían siendo cubiertas a través de los mecanismos de Clases Pasivas del Estado, otras como la enfermedad quedaban al margen de la cobertura estatal, pues sólo los “trabajadores” y las personas beneficiarias eran protegidos por la seguridad social. Para cubrir esta carencia surgieron las mutualidades de funcionarias y funcionarios, 65 organizaciones, entidades de protección mutua, de tipo privado y afiliación voluntaria vinculadas a cuerpo de pertenencia (Así por ej. la Mutualidad de Abogados del Estado, el Montepío de la Policía, la Mutualidad de maestros nacionales, etc) que proveían de distintos tipos de cobertura sanitaria a los afiliados y afiliadas que con sus aportaciones financiaban la actividad de la mutualidad. De este modo, en 1975 las coberturas de unos y otros cuerpos eran distintas y variadas, algunos teniendo solo acceso a prestaciones sanitarias básicas, otros más completas y en torno a unos 100.000 sin ningún tipo de cobertura frente a la contingencia de la enfermedad y el accidente, es decir sin asistencia sanitaria.

En este contexto se aprueba la Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los

Funcionarios Civiles, que consecuentemente con lo dispuesto en la el Texto articulado de la Ley de Bases de Seguridad Social, regula el régimen especial de las funcionarias y funcionarios de la Administración Civil.

Esta Ley es la que contempla la creación de una mutualidad única y de adscripción obligatoria que gestione el régimen especial de estas personas en lo que se vino a llamar “mutualismo administrativo”: las competencias relativas a la asistencia sanitaria, a la incapacidad temporal y otras de tipo socio sanitario. Así el 28 de abril de 1976, mediante Real Decreto 843/1976 “nace” Muface.

En aquel momento se entendió que la Seguridad Social, a través del INSALUD, no tendría recursos suficientes y adecuados para atender las necesidades de asistencia sanitaria de un colectivo bastante numeroso. Y así surge el denominado Modelo Muface, muy novedoso para la época y que se ha mantenido hasta nuestros días con notable éxito.

NATURALEZA

La Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) es el organismo público encargado de prestar asistencia sanitaria y social al colectivo de funcionarias y funcionarios adscritos.

MUFACE es un Organismo autónomo dependiente del Ministerio de Política Territorial y Función Pública a través de la Secretaría General de Función Pública y de la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública, compuesto por:

- ☞ Unos servicios centrales.
- ☞ 52 direcciones provinciales y 7 oficinas delegadas

MUFACE gestiona un potente conjunto de prestaciones para la protección de su colectivo, constituido por 1.500.000 de personas aproximadamente.



Para ello, cuenta con un considerable presupuesto, en torno a los 1.750 millones de euros (2020) y, lo más importante, una plantilla media de 850 personas que trabajan con una extraordinaria vocación de servicio público, cualificación y sensibilidad para resolver los problemas del colectivo mutualista.

Además, se integra en MUFACE la gestión del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado, cuyo patrimonio se sitúa en torno a los 640 millones de euros y tiene más de 640.000 partícipes y personas beneficiarias, lo que lo sitúa como el mayor plan de pensiones de empleo de Europa por número de partícipes.

ORGANIZACIÓN

La organización general de MUFACE integra:

- a) órganos de participación en el control y vigilancia de la gestión (Consejo General, Comisión Permanente del Consejo General y Comisiones Provinciales) y
- b) dirección y gestión, la Dirección General.

FUNCIONES

Las prestaciones de carácter sanitario y las de naturaleza social conforman la cartera de servicios que da cobertura al Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado que gestiona la Mutualidad. A ellas debe agregarse un amplio dispositivo de servicios de información y comunicación que contribuye a mejorar la accesibilidad de las prestaciones básicas. Con la finalidad de garantizar la máxima transparencia, se ponen a su disposición otros servicios, denominados de soporte transversal, donde pueden consultar el estado de tramitación de sus solicitudes, certificados, etc.

La Mutualidad da servicios a 1.489.806 personas, de ellas, 1.009.418 son mutualistas titulares y 480.388 son personas beneficiarias.

I. AFILIACIÓN DE MUTUALISTAS Y DE PERSONAS BENEFICIARIAS

Son mutualistas con carácter obligatorio las funcionarias y los funcionarios de carrera y en prácticas de la Administración Civil del Estado que se encuentren en situación de servicio activo o asimilada así como aquellas personas funcionarias pertenecientes a otros cuerpos o escalas de la Administración a los que expresamente se les hubiera atribuido tal condición por alguna norma de carácter especial; manteniéndose tal condición una vez hayan alcanzado la jubilación.

Son mutualistas con carácter voluntario las personas funcionarias de la Administración Civil del Estado que al perder tal condición, al pasar a la situación administrativa de excedencia voluntaria o haber transferido sus derechos pasivos a las instituciones de la Unión Europea, deciden conservar la condición de mutualistas asumiendo a su cargo el abono de la cotización correspondiente a la administración y al propio funcionario.

Por su parte, son personas beneficiarias los miembros familiares y asimilados de las personas mutualistas que convivan con ellas y a sus expensas, dependiendo económicamente de las mismos, carezcan de ingresos de cualquier naturaleza superiores al doble del IPREM y no tengan derecho a la asistencia sanitaria a cargo del Sistema Nacional de Salud o cualquier otro régimen de la Seguridad Social.

Hay una categoría cualificada de personas beneficiarias: titulares no mutualistas, a quienes se expide documento asimilado al de afiliación por fallecimiento de la persona mutualista de la que dependían o divorcio, separación judicial o nulidad matrimonial, restringida a cónyuges, ex cónyuges e hijos e hijas de mutualistas.

II. PRESTACIONES SANITARIAS

La Mutualidad forma parte del Sistema Nacional de Salud (SNS) junto con los servicios de salud de las comunidades autónomas, el INGESA y las demás mutualidades administrativas de



funcionarios. Como administración sanitaria, respecto de su colectivo protegido, garantiza el contenido de la cartera común de servicios del SNS. Además, la Mutualidad gestiona directamente un conjunto de ayudas económicas en calidad de prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria.

a) Asistencia Sanitaria.

Se facilita la asistencia sanitaria al colectivo mutualista y a sus personas beneficiarias a través de Convenios que suscribe con el Sistema Sanitario Público y Conciertos, acordados con las entidades de seguro de asistencia sanitaria privadas.

b) Prestación Farmacéutica.

Comprende la indicación, prescripción y dispensación de los medicamentos, productos sanitarios y productos dietéticos que, conforme a la normativa sanitaria de general aplicación para todo el Sistema Nacional de Salud, son financiables con fondos públicos.

c) Asistencia sanitaria en el extranjero.

MUFACE también protege la salud de mutualistas y personas beneficiarias cuando están en el extranjero, aunque sea temporalmente, siempre que se cumplan las condiciones previstas en la normativa.

III. PRESTACIONES SOCIALES

Estas prestaciones incluyen un conjunto de ayudas y subsidios dirigidos a responder a las necesidades de protección que demandan las personas mutualistas en razón a determinadas circunstancias particulares o a su ciclo vital.

a) Subsidio por incapacidad temporal (IT).

Se trata de una prestación cuya finalidad es compensar la minoración en las retribuciones

del o la mutualista a partir del día 91º en situación de incapacidad temporal, cuando el organismo donde presta servicios deja de abonar las retribuciones complementarias. La situación de IT la declara el órgano de personal mediante la licencia por esta causa, basándose en los partes de enfermedad que acreditan la asistencia sanitaria por MUFACE.

b) Subsidio por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural.

Son prestaciones económicas que se reconocen en los supuestos en que la mutualista gestante, o posteriormente durante la lactancia natural, debe cambiar de puesto de trabajo por otro compatible con su estado, cuando dicho cambio de puesto no resulte reglamentaria, técnica u objetivamente posible o no pueda razonablemente exigirse por motivos justificados.

c) Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes.

Abono de una indemnización por una sola vez por lesiones producidas en acto de servicio y calificadas por el Equipo de Valoración de Incapacidades que tengan carácter definitivo y que constituyan una alteración física sin que suponga la jubilación por incapacidad permanente para el servicio.

d) Prestación por gran invalidez.

Prestación económica mensual dirigida a las personas mutualistas calificadas con gran invalidez.

e) Ayudas sociosanitarias.

Su objetivo es colaborar con los gastos que origine la estancia temporal en centros específicos durante los períodos de convalecencia con pérdida transitoria de autonomía o fomentar la autonomía personal, tanto para el mantenimiento y potenciación de



la capacidad residual como para la eliminación de barreras arquitectónicas y para la adquisición de medios técnicos. También se atiende a la situación presentada por ciertos colectivos con necesidades de especial protección y ha aprobado programas de ayudas para la atención de enfermos psiquiátricos, programa de atención a personas drogodependientes, programa de ayudas destinadas a personas celíacas y programa de atención para personas con procesos oncológicos.

f) Ayudas de asistencia social.

Es una prestación de pago único destinada a atender determinados estados o situaciones de necesidad, no cubiertos por otras prestaciones. Incluyen ayudas para el copago farmacéutico para compensar el gasto derivado de la participación económica en la prestación farmacéutica por mutualistas en situación de vulnerabilidad económica, jubilación, viudedad u orfandad.

g) Ayudas económicas en los casos de parto, adopción o acogimiento múltiple.

Comprende dos tipos de ayudas: el subsidio especial por maternidad en caso de parto, adopción o acogimiento múltiples y la prestación económica de pago único por parto o adopción múltiples.

h) Prestación por hijo, hija o menor acogido a cargo con discapacidad.

Consiste en una asignación económica mensual que se establece en función de la edad, del grado de discapacidad y de la necesidad del concurso de otra persona.

i) Prestación por estudios y otros.

Esta prestación se concreta en becas de estudio para mutualistas.

j) Subsidio de jubilación.

Consiste en el pago, por una sola vez, de la mitad del importe íntegro de una mensualidad ordinaria de las retribuciones básicas que le corresponde percibir a la persona funcionaria, en el momento de producirse su jubilación forzosa por edad o por incapacidad permanente para el servicio.

k) Subsidio por defunción.

Es una prestación económica de pago único, dirigida a paliar puntualmente la minoración de ingresos que se produce en la unidad de convivencia de la persona mutualista cuando ésta fallece. Su cuantía está en función de los años que tuviera cumplidos en el momento de su fallecimiento y de un módulo económico, siempre que se encontrase en situación de alta o asimilada a la misma en la Mutualidad General.

l) Ayuda de sepelio.

Es una prestación de pago único cuya finalidad es contribuir a sufragar los gastos del sepelio producidos como consecuencia del fallecimiento de una persona beneficiaria o de la titular de un documento asimilado al de afiliación.

m) Prestaciones del fondo especial.

Son prestaciones derivadas de la pertenencia a las Mutualidades existentes antes de la creación de la Mutualidad y que fueron integradas en la misma, respetando los derechos derivados de las cotizaciones, y que se traducen en pensiones complementarias de jubilación, viudedad, orfandad, y diversos subsidios.

IV. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Mutualidad despliega una amplia batería de medios para la información y atención directa al colectivo.

a) Web de MUFACE (www.muface.es)

Es el vehículo preferencial que utiliza la Mutualidad para informar detalladamente a las y las personas mutualistas acerca de las especificaciones y requisitos de acceso a los servicios que se prestan, incluyendo la sede electrónica.

b) Teléfono 060 – Oficina de Información

A través del teléfono 060, servicio compartido de la Administración General del Estado, que puede en su caso derivar a la Oficina de Información al Mutualista (OIM), o bien a través del formulario de la mencionada OIM. El formulario puede encontrarse en el apartado Atención al Mutualista de la página web, o ser utilizado mediante la aplicación para dispositivos móviles. Para la atención de trámites personalizados están disponibles los teléfonos de los servicios provinciales.

c) Revista MUFACE.

De periodicidad trimestral. En dos formatos, papel y digital, accesible a través de la web. En la Revista se incluyen y se difunden las actividades del organismo, las ayudas, programas, convocatorias y acuerdos diversos, así como otros temas de interés general.



Contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas mutualistas, dotándolas de la mejor atención sanitaria y farmacéutica así como de un amplio abanico de prestaciones sociales que garanticen su bienestar.

Consolidarse como una organización sólida e inclusiva caracterizada por la excelencia en su gestión contribuyendo al progreso sostenible del sistema sanitario español.

Vocación de servicio público

Orientación a las personas

Excelencia en la gestión

Protagonismo de las direcciones provinciales

Visibilidad

II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE MUFACE

MISIÓN

Contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas mutualistas, dotándolas de la mejor atención sanitaria y farmacéutica así como de un amplio abanico de prestaciones sociales que garanticen su bienestar.

VISIÓN

Consolidarse como una organización sólida e inclusiva caracterizada por la excelencia en su gestión contribuyendo al progreso sostenible del sistema sanitario español.

VALORES DE MUFACE

A continuación, se exponen los principios que sirven de inspiración y marco de referencia para el presente Plan. Es en estos valores donde se basa la nueva cultura corporativa de la Mutualidad.

- ✓ *Vocación de servicio público.* MUFACE es un organismo público que trabaja por y para su colectivo haciendo efectivo su derecho a la asistencia sanitaria y social.
- ✓ *Orientación a las personas.* Tan importante como nuestras y nuestros mutualistas y sus familias son las personas que trabajan en la Mutualidad. Éstas son la garantía del buen funcionamiento de MUFACE y el activo más valioso con que cuenta el organismo para cumplir con su vocación.

- ✓ *Excelencia en la gestión.* La Mutualidad debe ser lo más cercana y sencilla posible y con el objetivo de ofrecer servicios de calidad, trabaja en la simplificación de los procedimientos administrativos, garantizando un servicio más eficiente a través de la mejora continua.
- ✓ *Protagonismo de las direcciones provinciales.* Nuestra atención directa al público, nuestro contacto humano con las y los mutualistas, está en ellas. Por eso, y porque aseguran la igualdad de la asistencia sanitaria y social en el territorio, las direcciones provinciales son protagonistas del modelo.
- ✓ *Visibilidad.* MUFACE debe comunicar su vocación, difundir los servicios que presta, para que el colectivo tenga conocimiento de ellos y pueda ejercer sus derechos, y para que la sociedad conozca la función social del organismo y el éxito de su modelo, con más de cuatro décadas de historia.

PRIORIDADES Y GRUPOS DE INTERÉS

A partir de la misión definida, la Mutualidad asume como prioridades estratégicas:

- ☞ Cercanía
- ☞ Relevancia de las personas
- ☞ Estrategia inclusiva
- ☞ Innovación, transparencia y calidad
- ☞ Sostenibilidad y Responsabilidad social

Así mismo, la Mutualidad aspira a reforzar su carácter de servicio público incrementando su dimensión social para los grupos de interés:

- ☞ Mutualistas y personal.
- ☞ Administración del Estado, autonómica y local.
- ☞ Organizaciones empresariales y sindicales
- ☞ Colegios profesionales
- ☞ Asociaciones de empleadas y empleados públicos.

III. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN

Este Plan supone una apuesta por avanzar en el progreso institucional alineada claramente con la agenda estratégica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

El diseño del plan parte de los siguientes fundamentos derivados de la Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible:

- Incrementar la confianza de la ciudadanía en los servicios públicos
- Mejorar el funcionamiento de las administraciones públicas para hacer efectivos los derechos de las personas y mejorar sus condiciones de vida
- Avanzar en el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía.

Como es sabido, el Consejo General de MUFACE se configura como el órgano de participación en el control y vigilancia de la gestión del organismo. Presidido por el Secretario de Estado de Política Territorial y Función Pública está integrado de forma paritaria por representantes de la Administración Civil del Estado por un lado y de las empleadas y empleados públicos por otro.

Todos los miembros de este Consejo han recibido el borrador del mismo y han tenido la oportunidad de participar en su elaboración, habiéndose recogido aportaciones valiosas de los mismos que han enriquecido el documento.

PRINCIPIOS METODOLÓGICOS

El Plan responde a los principios generales y a la teoría básica de la planificación estratégica y de la dirección por objetivos, cuyos conceptos fundamentales son los siguientes:

Objetivos estratégicos

Son las metas, finalidades y propósitos de carácter general que se pretenden conseguir por el organismo para el período de referencia.

Lineas de acción

Son los caminos, vías o líneas de actuación de los diferentes y departamentos para conseguir los objetivos generales establecidos.

Proyectos

Son los conjuntos coordinados de actividades que, discurriendo por una estrategia, pretenden conseguir un objetivo específico que contribuya a la consecución, a su vez, de un objetivo general.

IV. ANÁLISIS DE SITUACIÓN

A la hora de diseñar cualquier plan es imprescindible proceder al análisis de la situación de partida. Es necesario comenzar dicho análisis haciendo referencia al impacto que ha tenido en MUFACE el contexto actual de crisis sanitaria. La grave pandemia que azota nuestro país y el mundo desde principios de 2020 ha sido sin duda un punto de inflexión en el proceder de la Mutualidad. Como todas las organizaciones, se ha realizado un gran esfuerzo para garantizar que la atención a las personas mutualistas se siga prestando con las mayores garantías, velando por que la asistencia sanitaria y asistencial no se vea en ningún momento mermada como consecuencia de la situación generada por el COVID-19.

El esfuerzo que se está realizando por la ciudadanía durante los últimos meses es indudable y las Administraciones Públicas han puesto todos sus medios para trabajar juntos en la lucha contra la pandemia. Los ámbitos sanitario y asistencial han sido y son ámbitos cruciales en esta lucha, sin perjuicio de la importancia que desde el ámbito laboral, educativo y económico se le ha dado a esta situación.

Garantizar una adecuada atención sanitaria y asistencial a las personas más afectadas ha sido el objetivo principal de las políticas públicas, como así lo demuestran las cifras de personas atendidas en el sistema sanitario español, público y privado, así como la puesta en marcha de ayudas para las personas en mayor situación de vulnerabilidad.

En esta línea de esfuerzo, han sido 70 las medidas que por parte de esta Mutualidad se han adoptado y que son reflejo de esta voluntad de respuesta y rápida actuación ante la situación vivida.

Setenta medidas que han ido adaptando el trabajo de Muface a las circunstancias sobrevenidas y que han sido, agrupándolas

según su contenido, medidas de información en un primer momento, garantizando al colectivo mutualista y sus personas beneficiarias una adecuada información acerca de la situación y las medidas adoptadas; de organización del trabajo e implantación adecuada del teletrabajo, una vez que se constató que la situación del estado de alarma previsiblemente tendría un plazo temporal relativamente amplio; medidas de adaptación de las prestaciones a la situación de pandemia, mejorándolas cuando así se ha determinado necesario y, por último, medidas que reflejan la intensa coordinación que Muface ha mantenido con las Comunidades Autónomas y otros organismos, tanto privados, como de la Administración General del Estado, mediante la adopción de acuerdos, especialmente con los Servicios Públicos de Salud autonómicos.

El presente Plan orienta la acción de la Mutualidad hacia la consolidación de mecanismos de coordinación, cooperación comunicación y digitalización, haciendo un importante esfuerzo en innovar para poder afrontar con éxito cualquier situación.

Para realizar un análisis de situación adecuado, junto a la crisis sanitaria, hay que conocer cuál es nuestro punto de partida. Para ello, se incluye en este documento un breve balance de los resultados del Plan de Impulso 2017-2020.

BALANCE DEL PLAN DE IMPULSO 2017-2020

Es inherente a la propia naturaleza de MUFACE la necesidad de una planificación que defina periódicamente cuáles van a ser sus objetivos para cumplir con las funciones para las que fue creada, más aún cuando las personas a las que sirve están en continua

evolución así como las herramientas a nuestro alcance.

Con esta idea nació el “Plan de Impulso 2017-2020”, con dos objetivos estratégicos diferenciados:

- ☞ Mejorar el servicio prestado a los mutualistas.
- ☞ Mejorar la gestión interna de MUFACE.

Es decir, por un lado, se ponía el foco en las personas destinatarias del esfuerzo diario de la Mutualidad y, por otro, se apostaba por todos aquellos cambios organizativos y tecnológicos que permitieran un servicio eficaz, eficiente y de calidad.

Ambos objetivos se concretaban en un total de 25 proyectos que, a su vez, agrupaban actuaciones concretas imprescindibles para baremar el grado de satisfacción en el cumplimiento de los mismos.

Hay que señalar que el Plan no vinculaba los proyectos a cada uno de los dos objetivos señalados. Lo cual tiene su lógica si tenemos en cuenta que toda mejora que se realice ad intra tiene su reflejo en la calidad del servicio que se presta y a la inversa, todas las mejoras que puedan producirse ad extra acaban teniendo una repercusión positiva en los medios personales y materiales de la organización (satisfacción, motivación, compromiso, ...).

Desde una perspectiva cuantitativa (nº de actuaciones planteadas/nº de actuaciones realizadas) un análisis nos permitiría diferenciar tres bloques: un primer bloque con menos del 50% de actuaciones de cada

proyecto realizadas, un segundo bloque con el 50% o más de actuaciones por cada proyecto llevadas a cabo y un tercer y último bloque que aglutina los proyectos que se han ejecutado al 100%.

A la vista de los resultados, puede concluirse que:

- ☞ un 20% de los proyectos habrían tenido unos resultados por debajo del 50%.
- ☞ un 24% de los proyectos habrían obtenido unos resultados por encima de esa cifra.
- ☞ Un 56% (14/25), habrían cumplido el 100% de los objetivos que los fundamentaban.

Sin embargo, desde una perspectiva cualitativa, y con independencia de los bloques señalados, podemos afirmar que un número importante de proyectos ha concluido de manera satisfactoria o muy satisfactoria respecto de las expectativas iniciales o que, durante estos años, se han asentado las bases para que dichos proyectos puedan hacerse realidad próximamente. Asimismo, es necesario señalar que la puesta en marcha de gran parte de los proyectos con menor porcentaje de ejecución estaba prevista para el año 2020 y su correcta implementación se ha visto alterada por la pandemia

En conclusión, la puesta en marcha de los 25 proyectos que configuran el Plan de Impulso 2017-2020 ha obtenido unos resultados mayoritariamente satisfactorios o muy satisfactorios, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo, incluso ante una circunstancia sobrevenida como ha sido la pandemia del COVID-19.

Una circunstancia, por otro lado, que ha puesto en evidencia la necesidad de seguir avanzando en el proceso de transformación y modernización de las Administraciones Públicas, para que puedan

mejorar la atención a la ciudadanía (en este caso el colectivo de mutualistas y beneficiarios), hacer de las mismas una palanca de innovación y asegurar una gestión moderna y de calidad.

TABLA RESULTADOS PLAN DE IMPULSO

RESULTADOS < 50%	
7.	Implementación de la Historia Clínica Digital
9.	Coordinación con el teléfono 112 para la atención de urgencias
14.	Ordenación de los ingresos por cotizaciones obligatorias
20.	Mejora de la tramitación de las Incapacidades Temporales
24.	Conciliación e igualdad
RESULTADOS > 50%	
1.	Provisión, a través de sede electrónica, de los servicios a disposición de los mutualistas
2.	Tramitación automatizada de los procedimientos, mediante la utilización de las herramientas TIC horizontales de la Administración General del Estado
4.	Prescripción y dispensación farmacéutica mediante receta electrónica
11.	Mejora de la accesibilidad a las sedes de las Direcciones Provinciales
12.	Mejorar los procedimientos y canales de gestión de colectivo
16.	Racionalización y puesta en valor del patrimonio inmobiliario de la mutualidad
RESULTADOS 100%	
3.	Mejora en la renovación de instrumentos de la asistencia sanitaria
5.	Dotar a los mutualistas y beneficiarios de la Tarjeta Sanitaria Individual
6.	Integración en una base de datos única de asegurados y beneficiarios de asistencia con cargo a fondos públicos (BADAS)
8.	Agilización del procedimiento de reclamaciones sanitarias en el concierto nacional
10.	Implementación de la plataforma MEDISAN
13.	Mejora del posicionamiento y visibilidad de MUFACE
15.	Implantación de un consultor on-line sobre respuestas a las cuestiones de gestión
17.	Mejoras sobre recursos humanos y materiales
18.	Dirección por objetivos y complemento de productividad en las Direcciones Provinciales
19.	Procedimiento electrónico de prestaciones dentarias y oculares
21.	Reforma de las ayudas asistenciales
22.	Reclamaciones en la Comisión Mixta sobre asistencia sanitaria en el exterior
23.	Canal rápido de atención al mutualista
25.	Mejora organizativa de las Direcciones Provinciales

V. CONTENIDO DEL PLAN

La estructura del Plan se ha definido partiendo de CINCO objetivos estratégicos que concentrarán la actuación de la Mutualidad en los próximos cuatro años.

Con el fin de construir una estructura metodológica apropiada que se materialice en actuaciones o proyectos concretos y medibles, los objetivos estratégicos se articulan en 16 líneas de actuación que conformarán la hoja de ruta a seguir, los cuales contienen un total de 57 proyectos.

I. CERCANÍA AL COLECTIVO	
1.	Potenciar la omnicanalidad
2.	Estrategia inclusiva
3	Reforzar la comunicación
4.	Revisar y mejorar las áreas de gestión
II. CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS	
5.	Gestión del talento
6.	Una Mutualidad saludable
7.	Reforzar el protagonismo de las Direcciones Provinciales
III. SIMPLIFICACIÓN	
8.	Potenciar la administración digital
9.	Receta electrónica
10.	Historia clínica digital en la sanidad concertada
11.	Reforma del proceso de incapacidad temporal
IV. INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
12.	Consolidación de la transparencia
13.	Apuesta por la calidad
14.	Rendición de cuentas
V. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	
15.	Sostenibilidad
16	Agenda 2030

VI. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVO I: CERCANÍA AL COLECTIVO

Con este objetivo se trata de crear valor para el colectivo mutualista, situándolo en el centro de la gestión de la Mutualidad. Queremos ser una Mutualidad cercana, que genere confianza y que responda satisfactoriamente a las demandas que nos plantean las y los mutualistas. Porque son nuestra razón de ser. La nueva cultura organizativa de MUFACE pretende proyectar cómo la gestión pública, el estilo de gestionar, puede ser capaz de transformar y poner en valor una organización hacia el exterior y lograr una mayor cohesión interna, todo ello fundamentado en principios y valores públicos.

La asistencia social y sanitaria vive un momento decisivo, con retos constantes que nos obligan a reinventarnos cada día. La intención de MUFACE es consolidarse como un organismo cercano, flexible y fácilmente accesible para nuestro colectivo y así poder ofrecerle una respuesta integral a sus necesidades

MUFACE debe convertirse en referente de institución inclusiva: abierta a la participación del colectivo y orientada a la protección de los derechos de las y los mutualistas.

Este objetivo incluye cuatro líneas de acción coherentes con el objetivo estratégico: potenciar la omnicanalidad, llevar a cabo una estrategia inclusiva, reforzar la comunicación y realizar una revisión y mejora de las áreas de gestión de actividad de la Mutualidad.

La primera línea de acción relativa a la **omnicanalidad** persigue armonizar, unificar el contenido y capacidad de respuesta de los canales existentes de tal manera que el mutualista pueda elegir en su momento el que mejor se adapte a sus necesidades con independencia de la información que requiera. La flexibilidad y la rapidez de la respuesta con

criterios inclusivos deben ser ejes de nuestra actuación.

Por otra parte, la **estrategia inclusiva** tiene como base la diversidad que caracteriza al colectivo de personas que atiende MUFACE. Debemos cerciorarnos de que somos un organismo cercano desde todas las perspectivas: arquitectónica, documental o tecnológicamente, preservando la protección de sus derechos.



Ser una administración inclusiva abarca todas las medidas encaminadas a conseguir que los beneficios de la Administración se extiendan al conjunto de la ciudadanía garantizando la igualdad de acceso y trato con independencia de la capacidad económica, nivel de alfabetización digital, edad, estructura familiar, discapacidad o cualquier otra característica.

En tercer lugar, va a reforzarse la **comunicación**. Y es que nadie pone en duda actualmente la importancia de la comunicación tanto ad intra como ad extra. Respecto a la comunicación interna, por un lado, resulta vital para fomentar la participación y el compromiso de las personas que forman parte de la organización. Es importante fortalecer una identidad corporativa interna, en la que todo el personal se sienta identificado y comprometido con los objetivos del organismo. Para el fomento de esta comunicación se dispone de los canales formales establecidos para ello (reuniones internas, correo electrónico, intranet, grupos de trabajo) así como de las relaciones personales entre los miembros de la organización.

La comunicación externa es inherente a la acción pública y, para la Mutualidad, una herramienta estratégica para generar conocimiento a sus grupos de interés y a la sociedad en general acerca de la contribución social del mutualismo administrativo. Se debe construir en base a una forma de comunicación integral, basada tanto en la agilidad de respuesta ante opiniones y menciones positivas externas, como en la sensibilidad y empatía ante los estados de opinión.

Finalmente, la experiencia adquirida en los más de cuarenta años de vida de la Mutualidad y los cambios surgidos en la sociedad hacen que sea necesario realizar una revisión de las prestaciones que se reconocen al colectivo con el fin de mejorarlas y adaptarlas a las necesidades reales de los y las mutualistas. E igualmente es necesario revisar el procedimiento de concesión de las mismas para simplificarlo y agilizarlo reduciendo las cargas administrativas.

Junto a ello, en esta línea de acción se incluye como proyecto la **revisión de diversas áreas de gestión** de la Mutualidad susceptibles de actualización y mejora.

OBJETIVO II: CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS

Como ponen de manifiesto los valores de MUFACE, tanto el colectivo como el personal de la Mutualidad son los pilares esenciales en esta nueva cultura organizativa. Tan importantes son nuestras y nuestros mutualistas y sus familias como el equipo humano que trabaja para garantizar su bienestar.

«La cultura es aquello que no solo refleja el carácter de la organización sino también las características emocionales de los individuos dentro de ella. Dota a la compañía de personalidad, cambiándola desde un objeto mecánico e impersonal a un ser vivo capaz de crecer y transformarse» (Weymes, 2005)

Por ello, para poder alcanzar la excelencia en la gestión y en la provisión del servicio público debemos empezar de adentro hacia fuera, enfocándonos en que el equipo humano del organismo se sienta motivado, reconocido, escuchado. Con esto lograremos generar una congruencia con la estrategia de cultura organizacional que deseamos implementar. Además, conseguiremos ser un organismo atractivo y competitivo en el que el colectivo de empleados y empleadas públicos quiera desarrollar su carrera profesional.

Tres líneas de acción dan contenido a este objetivo estratégico: gestión del talento, conseguir una Mutualidad saludable y protagonismo de las Direcciones Provinciales.

La **gestión del talento** supone un paso más en la tradicional concepción de la gestión de los recursos humanos de la organización, se trata de valorar las capacidades de las personas que integran la mutualidad y crear una cultura que

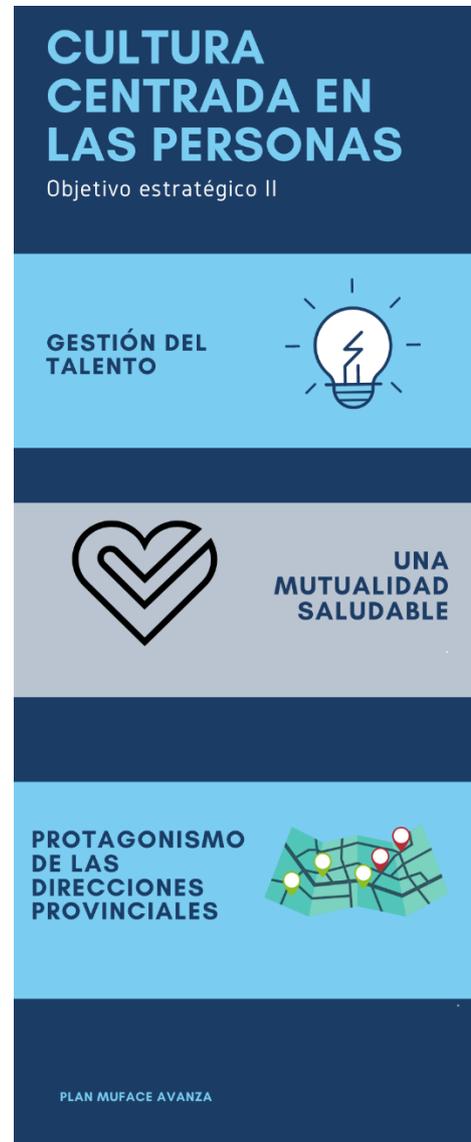
orientada a la gestión de ese talento. Conseguir las mejores condiciones laborales posibles desde el comienzo de la prestación de servicios en el organismo hasta el final, fomentando la participación, la comunicación, conociendo la opinión del personal, mejorando los procesos y tareas, reconociendo y retribuyendo el trabajo bien hecho.

Y tan importante como las mejoras en los procesos y tareas y la gestión del personal es la mejora también de los entornos laborales. Para ello, se pondrá en marcha un programa de promoción de la salud en MUFACE con el objetivo de llegar a ser una organización **saludable**.

En tercer lugar, la desconcentración de competencias en las **direcciones provinciales**, en las que se produce el contacto directo con el colectivo, es una de las señas más relevantes en la identidad del organismo.

La revisión de sus actividades y de los procesos de atención al mutualista, con objeto de mejorar el servicio asistencial, se encuentra en la base de la entidad, es una prioridad dentro de este Plan. Cada Dirección provincial tiene una configuración diferente, y unas necesidades diferenciadas por lo que se intentará obtener la mayor información posible de la situación concreta de cada dirección y de la detección de sus necesidades específicas para poder realizar planes específicos de mejora.

Por otro lado, la Mutualidad quiere poner en valor la calidad en la atención personalizada al mutualista, verdadera esencia de este organismo que intentaremos llegue a la excelencia descargando determinadas cargas de trabajo de las direcciones provinciales.





OBJETIVO III: SIMPLIFICACIÓN

Desde una óptica puramente procedimental, la simplificación administrativa es el conjunto de acciones que tienen por finalidad reducir o eliminar fases, documentos, requisitos o trámites de los procedimientos administrativos, con la finalidad de agilizarlos y mejorar así la prestación de los servicios.

Superando esta perspectiva, en términos de proceso, la simplificación incide favorablemente en otros aspectos fundamentales incluidos en el Plan, como son la mejora en la comunicación a la ciudadanía, la organización estructurada de la

información sobre los procedimientos y departamentos, la potenciación y óptima implantación de la tramitación telemática, el adecuado despliegue de las soluciones tecnológicas básicas para hacer efectiva la administración electrónica, así como la maximización de la productividad en el uso de las aplicaciones informáticas de gestión de expedientes administrativos y la facilitación de la labor de los empleados y empleadas.

En este objetivo se incluye una línea de acción genérica relativa a la **potenciación de la administración digital** y tres líneas de acción que versan sobre procesos específicos de importancia estratégica para este organismo: receta electrónica, historia clínica digital y reforma del procedimiento de incapacidad temporal.

Potenciar la administración digital implicará la propuesta y adopción de mejoras para las soluciones disponibles con la intención de que la tramitación telemática abarque la totalidad de los procedimientos. Además, se estudiarán soluciones tecnológicas que consigan acercarnos a la meta de Papel cero, con el consiguiente ahorro en espacio, recursos y protección del medio ambiente.

OBJETIVO IV: INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Tal y como recoge el Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030, la administración pública en general debe esforzarse por desarrollar un modelo de prestación de servicios abierto, colaborativo y transparente, precisamente en la línea de lo que impulsa el gobierno abierto. El gobierno abierto es no solo una forma de dar cabida a la sociedad en la toma de decisiones públicas, sino una nueva forma de entender la gobernanza pública en el grueso de las instituciones. La rendición de cuentas es, consecuentemente, el paso definitivo que debemos dar. La transparencia, la

participación y la rendición de cuentas deben convertirse en el eje básico de toda acción política

La transparencia y el acceso a la información referente a los servicios que ofrece MUFACE, así como de los resultados obtenidos es, por tanto, otra acción estratégica vinculada a la calidad y la excelencia de la organización.

MUFACE adquiere el compromiso de transparencia en toda su actuación, a través del uso adecuado de los recursos, aplicando buenas prácticas en la gestión y dando visibilidad a sus recursos, sus acciones y a los resultados de su actividad.

De esta manera, se reforzará la confianza en la gestión del organismo y se generará una cultura organizativa centrada en valores y compromisos y orientada a la excelencia en la gestión, la integridad, la transparencia y la consecución de resultados.

Las líneas de acción incluidas en este objetivo son las siguientes: **consolidación de la transparencia**; mejora de la calidad y rendición de cuentas.

En lo relativo a transparencia, MUFACE realiza un estricto cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, publicando en la web toda la información organizativa, retributiva, económica y de publicidad activa exigida.

No obstante, se considera necesario consolidar la transparencia para garantizar el acceso a la información de una manera clara, ordenada y fácilmente accesible a través de la página web de MUFACE.



**INNOVACIÓN,
CALIDAD
TRANSPARENCIA
Y RENDICIÓN DE
CUENTAS**
Objetivo estratégico IV

**CONSOLIDACIÓN
DE LA
TRANSPARENCIA** 

 **APUESTA POR
LA CALIDAD**

**RENDICIÓN DE
CUENTAS** 

PLAN MUFACE AVANZA



Por otra parte, desde su constitución la Mutualidad ha generado una batería de datos históricos acerca de las personas mutualistas, de las prestaciones ofertadas a los mismos y de la organización que constituye un importante recurso al servicio de la economía del conocimiento. Más allá de la transparencia, en esa dirección y reforzando su compromiso con la transparencia, el organismo quiere iniciar una política de datos abiertos en el ámbito de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre reutilización de información en el sector público y su adaptación por la Ley 18/2015, de 9 de junio en la organización con la finalidad de poner a disposición de la ciudadanía datos que pueden resultar de interés.

En segundo lugar, el seguimiento y la evaluación de la **calidad** tienen por objetivo favorecer la toma de decisiones y la elaboración de propuestas de mejora. La relación entre calidad e innovación es indivisible por lo que se fomenta la puesta en marcha de acciones innovadoras que favorezcan alcanzar la excelencia como la realización de un programa de autoevaluaciones, la elaboración de un manual de calidad o de encuestas de satisfacción.

Finalmente y en lo relativo a la **rendición de cuentas**, si bien el Consejo General se configura como órgano de supervisión y control de MUFACE y como tal ya se dispone de mecanismos de rendición de cuentas, se pretende fortalecer la adopción de medidas que mejoren la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones y la integridad y ética institucionales. Entre ellas, la mejora del funcionamiento del Consejo o la implantación de nuevos mecanismos de rendición de cuentas.



OBJETIVO V: SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Este objetivo estratégico posibilita que la actividad de MUFACE integre valores éticos sociales y ambientales en todas sus actividades responsabilizándose y comprometiéndose con la generación de un impacto positivo en todas ellas. Tiene necesariamente un **carácter transversal** asumiendo el Plan los objetivos de desarrollo sostenible en todo su contenido. No obstante, este quinto objetivo contiene además proyectos concretos en su ámbito de aplicación.

Los cambios producidos en los últimos años y la creciente sensibilización de la ciudadanía en temas ambientales, sostenibles y sociales debe conducir inexorablemente a que las Administraciones Públicas asumamos estos valores dentro de nuestra gestión.

Desde la adopción en 2015 de la Agenda 2030 y con ella, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) estos objetivos se han empezado a percibir como uno de los nuevos paradigmas en RS. En base a ello, este Plan se realiza en consonancia con el compromiso de España para la implementación y el cumplimiento de la Agenda 2030.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PLAN MUFACE
AVANZA



CERCANÍA AL
COLECTIVO



CULTURA
CENTRADA EN
PERSONAS



SIMPLIFICACIÓN



INNOVACIÓN,
CALIDAD,
TRANSPARENCIA Y
RENDICIÓN DE
CUENTAS



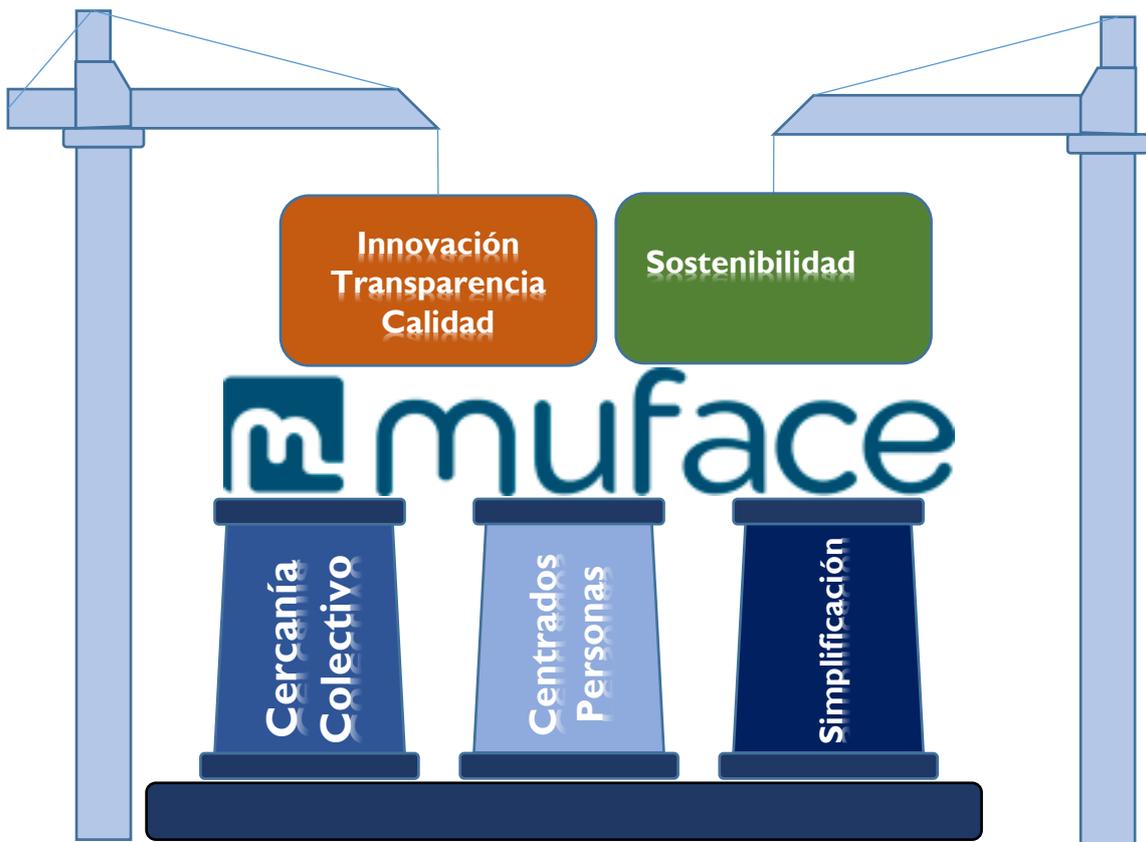
SOSTENIBILIDAD Y
RESPONSABILIDAD
SOCIAL

VII. PROYECTOS DEL PLAN MUFACE AVANZA

I. CERCANÍA AL COLECTIVO		
1.	Omnicanalidad	Impulso de la Oficina de Información al Mutualista Mejora de calidad del 060 Mejora de la APP móvil Optimización de la sede electrónica
2.	Estrategia inclusiva	Mejora de la accesibilidad Utilización de criterios de simplicidad y usabilidad Fomento y canalización de la participación del colectivo
3.	Más y mejor comunicación	Presencia en Redes sociales. Protocolo de comunicación Newsletter Campañas divulgativas Jornadas informativas.
4	Mejora de la gestión	Plan de mejora de la gestión de colectivo Revisión del proceso de altas masivas Nuevas prestaciones sociales Perfeccionamiento del sistema de cotizaciones Estudio sobre el Fondo Especial Optimización de los conciertos de asistencia sanitaria Diagnóstico y revisión de las prestaciones complementarias Agilización de las reclamaciones sanitarias
II. CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS		
5.	Gestión del talento	Actualización del sistema de productividad por objetivos Plan de bienvenida Plan de sucesión Revisión y mejora de la estructura organizativa Polivalencia Estrategia formativa
6.	Una Mutualidad saludable	Promoción de programas de salud Diálogo social
7	Protagonismo de las Direcciones Provinciales	Oficina Prestaciones automatizada Mejora continua de las Direcciones Provinciales Implantación de SIECE (Sistema de índices de eficiencia, calidad y eficacia)

RESUMEN

III. SIMPLIFICACIÓN		
8.	Administración digital	Modernización de las aplicaciones de servicio a la ciudadanía Hacia el Papel cero Diseño e implementación de nuevos procedimientos digitales Actualización de las infraestructuras tecnológicas
9.	Culminación de la Receta electrónica	Adaptación plena de los sistemas de receta de las CCAA Interoperabilidad entre todas las CCAA Implantación de receta electrónica para la sanidad concertada. Integración del sistema de receta electrónica concertada en SNS Farma. Progresiva eliminación del talonario en papel.
10	Historia clínica digital	Plataforma de historia clínica digital Incorporación en la Estrategia de Salud Digital
11	Reforma del proceso de incapacidad temporal	Parte de baja electrónico. Solicitud simplificada
IV. INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS		
12	Consolidación de la transparencia	Plan Open data Mayor transparencia en la web
13	Apuesta por la calidad	Mapa de procesos Encuestas de satisfacción externas e internas Programa de autoevaluaciones Manual de calidad Procedimientos normalizados de trabajo
14	Rendición de cuentas	Nuevos mecanismos de rendición de cuentas Mejora del funcionamiento del Consejo General y la Comisión Permanente
V. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL		
15	Sostenibilidad	Plan de contingencia. Establecimiento del Comité de Seguridad y adaptación al Esquema Nacional de Seguridad Desarrollo de alianzas
16	Agenda 2030	Plan de Responsabilidad Social



OBJETIVO I: CERCANÍA AL COLECTIVO

OMNISCANALIDAD



IMPULSO DE LA
OFICINA DE
INFORMACIÓN



MEJORA
DEL 060



REFUERZO
DE LA APP



OPTIMIZACIÓN
DE LA SEDE
ELECTRÓNICA

I. I.1 IMPULSO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN AL MUTUALISTA (OIM)

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO
LÍNEA DE ACTUACIÓN I. OMNICALIDAD

Departamento Responsable	Secretaría General
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Apoyo Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Direcciones Provinciales
Otros actores involucrados	SGAD

Descripción del proyecto

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

La Oficina de Información al Mutualista (OIM) se configura como un servicio básico para conseguir una correcta interacción con el colectivo. Tiene por objetivo acercar MUFACE a la ciudadanía mediante una atención personalizada no presencial. En la actualidad, debido a la pandemia y a la cada vez mayor demanda de información del colectivo, existe una gran carga de trabajo que impide atender con celeridad las consultas planteadas. Asimismo, es necesario mejorar la coordinación entre esta Oficina y el resto de Departamentos de MUFACE para que tenga acceso a las novedades antes de su puesta en marcha.

Objetivos del compromiso

Mejorar el funcionamiento de la OIM en cuanto a tiempo y calidad de la respuesta.

Breve descripción del compromiso

Potenciar esta Oficina manteniendo en todo momento una alta calidad en la respuesta y facilitando el acceso a la misma.

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

Las mejoras que se quieren introducir permitirán a la OIM agilizar los tiempos de respuesta y mantener la calidad de la información facilitada, haciendo que dicha oficina sea centro de atención de consultas complejas, frente a otros canales que, como el 060-locuciones, deben centrar las consultas de primer nivel o primarias.

Información adicional

La Oficina de Información al Mutualista es un espacio único donde poder realizar consultas y solicitar ciertos trámites a MUFACE, evitando desplazamientos y ofreciendo un servicio de calidad, optimizando recursos y ganando en eficiencia. Con el objetivo de aportar valor, en 2019 se estableció una alianza con la Dirección General de Gobernanza y el 060. De este modo, este número de la Administración contesta las preguntas de primer nivel, más genéricas y solo deriva a la OIM las consultas más complejas. Con ello, se refuerza la calidad y se presta un mejor servicio al colectivo.

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Reuniones periódicas de coordinación con los Departamentos y Direcciones provinciales.	01/01/2021	31/12/2023
Establecimiento de instrucciones internas a través de protocolos de actuación y divulgación	01/01/2021	31/12/2023
Mejora de la coordinación con el teléfono 060	01/01/2021	31/12/2023
Adquisición de licencias para más operadores en la aplicación que utilizan en la OIM	01/01/2021	30/06/2021
Indicadores de resultados	Valor	
Nº reuniones año	Mínimo 4	
Nº instrucciones dictadas y respuestas tipo	Mínimo 4	
% respuestas en plazo menor a tres días	Mínimo 80%	
Nº licencias Salesforce adquiridas	Mínimo 80% de las necesarias.	
Nº de quejas anuales sobre OIM	Máximo 20	

Proyectos relacionados

Mejora del 060

I.1.2 MEJORA DE LA CALIDAD DE INFORMACIÓN DE MUFACE EN EL 060

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO
LÍNEA DE ACTUACIÓN I. OMNICALIDAD

Departamento Responsable	Secretaría General
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Apoyo Unidad de Informática
Otros actores involucrados	SGAD Dirección General de Gobernanza

Descripción del proyecto

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

Mantener la información relativa a MUFACE que proporciona en un primer nivel de atención al colectivo mutualista permanentemente actualizada e ir incrementándola.

Objetivos del compromiso

La intervención sobre los arboles de locución o la implementación de nuevos servicios es facultad y obligación de MUFACE, al tiempo que contribuye a la mejora del servicio 060 como usuarios directos.

Breve descripción del compromiso

Sacar el máximo rendimiento a las oportunidades que brinda el teléfono 060 como servicio de la Administración General del Estado.

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

Las intervenciones a practicar permitirán a MUFACE y al 060 ofrecer un servicio óptimo al colectivo.

Información adicional

EL 060 es un servicio compartido de la AGE y por tanto la posibilidad de influir en las oportunidades de mejora técnica del mismo son limitadas, pero la Mutualidad sí debe velar por que su parcela de atención al mutualista funcione de modo óptimo. En este sentido, la intervención sobre los arboles de locución o la implementación de nuevos servicios es facultad y obligación de MUFACE, al tiempo que contribuir a la mejora del servicio 060 (inversión en nuevas tecnologías de reconocimiento de voz, por ejemplo) es un deber que nos afecta como usuarios directos.

El engranaje 060-OIM, además, exige una intensa coordinación para su correcto funcionamiento, lo que nos lleva a concluir que la alianza con los equipos SGAD -060 y Gobernanza es un elemento vital. En esta alianza, el elemento tractor e inspirador es MUFACE, ya que somos la parte funcional del servicio, y hemos de adecuar su funcionamiento a las necesidades de las personas mutualistas que están en la zona de sombra de brecha digital.

En cualquier caso, debe quedar clara la diferencia de ámbito de influencia de la Mutualidad en lo que es mejorar aspectos relativos al servicio técnico 060 (reconocimiento de voz, fallos en derivaciones) y lo que son aspectos mejorables que son responsabilidad de la Mutualidad (Actualización y inteligibilidad de locuciones, itinerarios, etc..)

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Reducción de las derivaciones de asuntos generales o primarios a la OIM.	01/01/2021	31/12/2023
Reducción de fallos de funcionamiento del servicio 060 (verificaciones e indicaciones)	01/01/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Nº llamadas derivadas a la OIM.	Máximo 50%	
Número de llamadas finalizadas con locución automática	Máximo 50%	
Reclamaciones anuales puestas de manifiesto por SSPP o Inspección de Servicios	Máximo 20	
Verificaciones de llamadas solicitadas al 060 e indicaciones para mejora locuciones	Mínimo 10 mensuales	

Proyectos relacionados

Impulso de la OIM

I.1.3. MEJORA DE LA APP MÓVIL		
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO LÍNEA DE ACTUACIÓN I. POTENCIAR LA OMNICALIDAD		
Departamento Responsable	Unidad de Informática	
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Apoyo Secretaría General Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales	
Otros actores involucrados	Secretaría General de Administración Digital	
Descripción del proyecto		
<p>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? En la actualidad algunos de los trámites disponibles en la sede no se pueden realizar adecuadamente desde dispositivos móviles</p>		
<p>Objetivos del compromiso: Potenciar la aplicación móvil de MUFACE para incluir en ella los trámites más frecuentemente usados por el colectivo y en un interfaz adecuado para dispositivos como serían smartphones o tablets.</p>		
<p>Breve descripción del compromiso: Facilitar la realización de gestiones a través de la app móvil de MUFACE</p>		
<p>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? Las personas usuarias podrán utilizar cualquier dispositivo para poder interactuar con MUFACE. Ello implica que es la persona quien puede elegir el método de interacción y que éste no sea impuesto por motivos tecnológicos desde la Mutualidad.</p>		
Información adicional:		
Actividades del proyecto	Fecha inicio	Fecha fin
Despliegue de nueva versión moderna de la aplicación móvil	01/2021	03/2021
Incorporación de identificación por cl@ve en la aplicación móvil	01/2021	06/2021
Incorporación de trámites de prestaciones dentarias y oculares	01/2021	06/2021
Plan de mejora de la aplicación móvil en el que se establecerían los trámites a incluir y su planificación temporal, en principio el objetivo sería tener hasta 6 nuevos procedimientos al final del plan.	03/2021	09/2021
Implantación de la mejora de la aplicación móvil de acuerdo al plan de mejora	09/2021	12/2023
Indicadores de resultados	valor	
Porcentaje de trámites accesibles desde dispositivo móvil (📖Nota: en este indicador se mide trámites no tipo de trámites).	Objetivo >80% de los trámites realizados por el mutualista.	
Número de nuevos tipos de trámites incluidos en la app.	Objetivo: 6 hasta 2023	
Proyectos relacionados		

I.1.4 OPTIMIZACIÓN DE LA SEDE ELECTRÓNICA

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO
LÍNEA DE ACTUACIÓN I. POTENCIAR LA OMNISCANALIDAD

Departamento Responsable	Unidad de Informática
Otros Departamentos involucrados	Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Secretaría General Unidad de Apoyo Comunicación
Otros actores involucrados	SGAD

Descripción del proyecto

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

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

Objetivos del compromiso

Incorporar todos los procedimientos a la sede electrónica

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

Breve descripción del compromiso

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

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

La incorporación de la totalidad de los trámites en la sede permitiría al colectivo su realización cómodamente desde cualquier lugar y en cualquier momento

Información adicional

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

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

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Implantación de trámites en la sede electrónica a un ritmo de 5 nuevos procedimientos por año hasta tener todos en electrónico	01/2021	12/2023
Campaña de difusión de la tramitación electrónica de las prestaciones	01/2021	12/2023
Revisión periódica de la información incluida en la Web sobre la tramitación electrónica de los procedimientos incluidos en la sede	01/2021	12/2023
Conseguir un incremento del número de personas usuarias de la sede	01/2021	12/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Número de trámites incorporados a la sede	15 (5 al año)	
Realización de campañas de difusiones sobre la tramitación electrónica	Mín 1 al año	
Incremento del porcentaje del número de usuarios que utilizan los trámites electrónicos	>10% anual	
Información revisada de los trámites disponibles en sede	15	

Proyectos relacionados

- **Simplicidad y usabilidad**

ESTRATEGIA INCLUSIVA



ACCESIBILIDAD



USABILIDAD Y
SIMPLICIDAD



PARTICIPACIÓN
DEL COLECTIVO

1.2.1 ACCESIBILIDAD		
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO		
LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. ESTRATEGIA INCLUSIVA		
Departamento Responsable	Secretaría General	
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Apoyo Unidad de Informática	
Otros actores involucrados	Dirección General de Patrimonio del Estado Otros Ministerios	
Descripción del proyecto		
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?		
A pesar de los avances realizados en los últimos años en materia de accesibilidad, aún quedan sedes que presentan problemas de accesibilidad para la ciudadanía. Con este Proyecto no se trata sólo de eliminar las barreras arquitectónicas, sino de hacer la Administración accesible y, al mismo tiempo, más eficiente, más avanzada y más cercana a la ciudadanía. Por ello, junto a la accesibilidad arquitectónica, se va a mejorar la accesibilidad a la web y la sede electrónica para las personas con discapacidad visual.		
Objetivos del compromiso		
Garantizar la accesibilidad arquitectónica Garantizar la accesibilidad visual		
Breve descripción del compromiso		
La Mutualidad se ha marcado el objetivo de conseguir a final de la vigencia del plan que el 100% de las sedes sean plenamente accesibles facilitando, por tanto, que las personas puedan utilizarlas libre y autónomamente. Además, se va a trabajar en garantizar la accesibilidad, tanto a las oficinas de MUFACE como a su página web y sede electrónica, para las personas con discapacidad visual		
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?		
Las obras y traslados previstos serán la garantía de accesibilidad para las personas a las instalaciones. Asimismo, se garantizará el pleno acceso a las personas con discapacidad visual tanto a la sede electrónica como a la página web		
Información adicional		
Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Realización de obras necesarias en sedes parcialmente accesibles	01/01/2021	31/12/2023
Traslado de sedes en caso de imposibilidad de consecución de la accesibilidad	01/01/2021	31/12/2023
Adaptación de cartelería a lenguaje braille.	01/01/2021	31/12/2021
Incorporación de información audible tanto en la página web como en la sede electrónica.	01/01/2021	31/12/2021
Indicadores de resultados	Valor	
Nº de obras realizadas por año	Mín 4	
Nº traslados realizados	Mín 3 (hasta totalidad)	
Adaptación de cartelería a lenguaje braille.	Sí/no	
Proyectos relacionados		
Usabilidad y simplicidad		

I.2.2 USABILIDAD Y SIMPLICIDAD			
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO			
LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. ESTRATEGIA INCLUSIVA			
Departamento Responsable	Secretaría General		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Apoyo Unidad de Informática		
Otros actores involucrados	SGAD		
Descripción del proyecto			
<p>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? La diversidad es una característica inherente al colectivo. Por ello, es necesario que la Mutualidad sepa dar respuesta a esa diversidad y garantice un servicio público de calidad para todos. Debemos lograr una MUFACE sin exclusiones. Para garantizar la estrategia inclusiva en la que se enmarca este proyecto, debemos asegurar que el colectivo comprenda claramente la información que le trasladamos y pueda realizar sus trámites por cualquier medio de una manera fácil y sencilla con el mínimo esfuerzo de su parte..</p>			
<p>Objetivos del compromiso Establecimiento de un grupo de trabajo encargado de la revisión de la producción documental</p>			
<p>Breve descripción del compromiso Facilitar la comprensión de la información mediante una presentación clara, fácil, directa, sencilla y amigable eliminando barreras de comprensión por personas con discapacidad cognitiva o intelectual y facilitando la accesibilidad universal a la información y la igualdad de oportunidades.</p>			
<p>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? El cambio del lenguaje administrativo a uno sencillo y comprensible garantizará la igualdad de oportunidades.</p>			
Información adicional			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Constitución del grupo de trabajo		01/01/2021	01/03/2021
Aprobación y ejecución calendario revisión documental		01/03/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Nº reuniones grupo de trabajo.		Mín 12	
Número de documentos revisados		Mín. 4 al año	
Proyectos relacionados			
Accesibilidad			

I.2.3 FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DEL COLECTIVO		
OBJETIVO ESTRATÉGICO: CERCANÍA AL COLECTIVO LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. ESTRATEGIA INCLUSIVA		
Departamento Responsable	Unidad de Apoyo	
Otros Departamentos involucrados	Unidad de informática Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Secretaría General	
Otros actores involucrados		
Descripción del proyecto		
<p>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? Actualmente no existe formalmente un canal de participación como tal en la Mutualidad. La interacción con el colectivo se despliega a través de las quejas, sugerencias y felicitaciones, o a través de la OIM. En este momento se considera esencial en el ámbito de la estrategia inclusiva que se persigue crear un canal de participación en que el colectivo pueda plantear sus necesidades de manera que la Mutualidad mejore la calidad en la prestación del servicio.</p>		
<p>Objetivos del compromiso Tener en cuenta las necesidades del colectivo a la hora de desplegar la acción de la Mutualidad Reforzar la cercanía y la inclusión Conseguir una participación real para lograr mejores resultados y una mayor calidad</p>		
<p>Breve descripción del compromiso Realizar un estudio y poner en marcha un mecanismo de participación idóneo.</p>		
<p>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? Todos los mecanismos de impulso y mejora de la participación ciudadana contribuyen a la mejora del servicio público.</p>		
Información adicional		
Actividades del proyecto		
	Fecha Inicio	Fecha Fin
Realización de un estudio por segmentos de mutualistas	01/01/2021	31/12/2021
Puesta en marcha del canal	01/01/2022	31/12/2022
Indicadores de resultados		
	Valor	
Finalización del estudio	Sí/No	
Presentación del canal	Sí/No	
Proyectos relacionados		

MÁS Y MEJOR COMUNICACIÓN



PRESENCIA EN
REDES SOCIALES



PROTOCOLO DE
COMUNICACIÓN



NEWSLETTER



CAMPAÑAS
DIVULGATIVAS



JORNADAS
INFORMATIVAS

I.3.1 PRESENCIA EN REDES SOCIALES			
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. MÁS Y MEJOR COMUNICACIÓN			
Departamento Responsable	Unidad de Apoyo Unidad Comunicación		
Otros Departamentos involucrados	Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Secretaría General		
Otros actores involucrados			
Descripción del proyecto			
<p>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? Concebido inicialmente como elemento informativo (solo se responden consultas en las que se aprecia que existe urgencia sanitaria), TT destaca por exigir escasos recursos y viene siendo un complemento muy eficiente a la página web o las noticias del apartado Comunicación, así como para aportar visión sobre la mejora de servicios.</p>			
<p>Objetivos del compromiso Potenciar este canal de comunicación Estudiar redes sociales distintas a TT e idoneidad de uso por parte de MUFACE Diversificar en su caso los canales de redes utilizados</p>			
<p>Breve descripción del compromiso</p>			
Incrementar la presencia en redes sociales y alinear los contenidos a las necesidades del colectivo mutualista que atiende redes.			
<p>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? La Red Social Twitter, y cualquier otra, exigen dedicación los siete días de la semana, si bien es esencial como fuente de información sobre las dudas que puede tener el colectivo que la utiliza. Las dudas y quejas de personas usuarias se trasladan a departamentos y servicios provinciales en cualquier momento de la semana, así como se retuitean los contenidos de otros organismos. Se debe potenciar como elemento de inteligencia comunicativa, ya que no genera gasto directo, y el esfuerzo humano se ve recompensado con creces.</p>			
<p>Información adicional La cuenta de MUFACE en Twitter se pone en marcha al hilo de la pandemia, si bien se ha convertido en un elemento comunicativo estructural de la marca MUFACE</p>			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Publicar mensajes en twitter con noticias de actualidad		01/01/2021	31/12/2023
Diagnóstico de idoneidad del uso de otras redes sociales		01/01/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Número de mensajes dispuestos en TT u otras redes.		Mínimo 10 mensuales	
Número de seguidores en TT u otras redes		Mínimo 4000	
Número de interacciones en TT u otras redes.		Mínimo 15 mensuales	
Quejas relacionadas con redes sociales		Máximo 5 anuales.	
Proyectos relacionados			
-			

I.3.2 PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN			
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. MÁS Y MEJOR COMUNICACIÓN			
Departamento Responsable	Unidad de Apoyo Unidad de Comunicación		
Otros Departamentos involucrados	Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Secretaría General		
Otros actores involucrados	SGAD		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?			
Actualmente la Mutuality despliega un protocolo sistemático de comunicación externa e interna, con el fin de reforzar la coordinación de contenidos y asegurar que no existen fallos, déficits o inconsistencias en los mensajes. Sin embargo, es cierto que existen colectivos que exigen mensajes específicos y que han de contemplarse en dicho protocolo. Además, hay que mejorar la información común dispuesta en los canales y hacerla más específica por territorios o colectivos. Además, el protocolo no está formalizado como tal.			
Objetivos del compromiso			
<ul style="list-style-type: none"> - Concretar la interlocución por segmentos y territorios. - Poner en marcha medidas de difusión concretas, modulando mensajes en la web y en cada canal por segmentos 			
Breve descripción del compromiso			
Elaboración de un protocolo de comunicación interna y externa			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?			
El protocolo de comunicación contemplará todas las necesidades de comunicación del colectivo así como de la organización, si bien ha de tener la necesaria flexibilidad de planteamiento que permita adaptarlo a las necesidades de cada momento.			
Información adicional			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Elaboración del protocolo		01/01/2021	15/11/2021
Indicadores de resultados		Valor	
Presentación del protocolo		Sí/No	
Proyectos relacionados			

I.3.3 NEWSLETTER			
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. MÁS Y MEJOR COMUNICACIÓN			
Departamento Responsable	Unidad de Apoyo Comunicación		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de informática Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Secretaría General		
Otros actores involucrados			
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? Las vías de comunicación utilizadas por MUFACE (revista, redes sociales, página web, etc) son genéricas y necesitan ser complementadas con una Newsletter o boletín periódico de noticias.			
Objetivos del compromiso Informar sobre novedades de interés Reforzar la visibilidad			
Breve descripción del compromiso Elaboración de una Newsletter.			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? Una Newsletter es una herramienta de comunicación con un gran potencial. Es una publicación periódica que recoge las novedades publicadas en el apartado de Comunicación de la página web, de modo automático que aporta valor añadido a la organización, todo ello con un bajo coste y de modo sistemático.			
Información adicional			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Elaboración de una newsletter		01/01/2021	15/11/2021
Distribución periódica		16/11/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Presentación		Sí/No	
Nº suscriptores y organismos receptores		Mínimo 500	
Proyectos relacionados			

I.3.4 CAMPAÑAS DIVULGATIVAS			
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. MÁS Y MEJOR COMUNICACIÓN			
Departamento Responsable	Unidad de Apoyo Unidad de Comunicación		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de informática Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Secretaría General		
Otros actores involucrados			
Descripción del proyecto			
<p>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? A pesar de todos los medios de comunicación utilizados por MUFACE siempre aparecen cuestiones de gran interés por su alto impacto a las personas mutualistas, normalmente en breve espacio de tiempo que requieren de acciones que refuercen la comunicación. Las campañas concentran los esfuerzos de difusión, pormenorizan segmentos de población diana y consiguen ser un patrón para situaciones de urgencia.</p>			
<p>Objetivos del compromiso Dar la máxima difusión posible a cuestiones puntuales de gran trascendencia Reforzar la cercanía y la inclusión Incrementar el conocimiento sobre la Mutualidad</p>			
<p>Breve descripción del compromiso Realizar campañas divulgativas en cuestiones de alto impacto al colectivo</p>			
<p>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? La realización de campañas divulgativas sobre cuestiones de interés tiene un alcance mayor y un público objetivo más definido, lo que favorece la comunicación. En ocasiones la urgencia no permite alcanzar segmentos de mutualistas que son decisivos, por lo que la realización de campañas planificadas permite intentar no dejar en zona de sombra a ningún grupo.</p>			
Información adicional			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Realización de un estudio por segmentos de mutualistas		01/01/2021	31/12/2021
Realización de campañas divulgativas anuales		01/01/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Finalización del estudio		Sí/No	
Realización de la campaña		Mín. 3 al año	
Proyectos relacionados			

I.3.5 JORNADAS INFORMATIVAS			
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. MÁS Y MEJOR COMUNICACIÓN			
Departamento Responsable	Unidad de Apoyo		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de informática Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Secretaría General		
Otros actores involucrados			
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? Una de las principales conclusiones extraídas de la pandemia que vivimos es el gran desconocimiento del modelo a todos los niveles: ciudadanía, personas encargadas de la gestión pública, colectivo, medios...			
Objetivos del compromiso Dar la máxima difusión posible a cuestiones puntuales de gran trascendencia Incrementar el conocimiento sobre la Mutualidad Reforzar la visibilidad			
Breve descripción del compromiso Institucionalizar jornadas informativas anuales sobre el mutualismo			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? Con una finalidad divulgativa y un medio de mejorar la implementación práctica del mutualismo en la gestión pública se entiende necesario comenzar la realización de al menos unas jornadas anuales que podrán ir adaptando su contenido a las necesidades detectadas			
Información adicional			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Contacto con Departamentos Ministeriales: gestión de recursos humanos		01/01/2021	01/06/2021
Realización de jornadas informativas		01/07/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Número de contactos		Mínimo 20	
Jornadas realizadas		Mínimo 1 al año	
Proyectos relacionados			

MEJORA DE LA GESTIÓN



PLAN DE MEJORA
DE GESTIÓN DEL
COLECTIVO



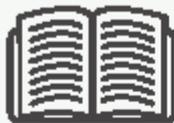
REVISIÓN DEL
PROCESO DE
AFILIACIÓN



NUEVAS
PRESTACIONES
SOCIALES



PERFECCIONAMIENTO
DEL SISTEMA DE
COTIZACIONESS



ESTUDIO SOBRE
EL FONDO
ESPECIAL



OPTIMIZACIÓN
DE LOS
CONCIERTOS



REVISIÓN
PRESTACIONES
COMPLEMENTARIAS



MEJORA DE LAS
RECLAMACIONES

I.4.1 PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL COLECTIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO
LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN

Departamento Responsable	Secretaría General
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Apoyo Unidad de Informática
Otros actores involucrados	Otros Ministerios

Descripción del proyecto

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

El conocimiento en tiempo real del colectivo de mutualistas y personas beneficiarias así como su control, tiene carácter estratégico para MUFACE. La base de toda la información existente sobre el colectivo es el soporte Sigma Colectivo, implantado hace muchos años y que se ha quedado obsoleto. Actualmente, los datos personales esenciales de Sigma Colectivo no están en un formato verificable ni consistente. Tampoco existen funcionalidades adaptadas a la legislación vigente sobre protección de datos.

Objetivos del compromiso

Garantizar la calidad de los datos que maneja MUFACE
Garantizar la protección de datos
Servir de base a la correcta digitalización de los procesos

Breve descripción del compromiso

La mejora y actualización de Sigma Colectivo, soporte ya muy antiguo, que hagan de esta piedra angular de la gestión de prestaciones que es misión de MUFACE, un almacén de datos que reúna la necesaria credibilidad, accesibilidad, integridad y en general todas las cualidades necesarias en el momento actual, teniendo en cuenta lo sensible de la información que maneja MUFACE como organismo de soporte a otros ámbitos como el social y el sanitario.

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

De la base de datos del colectivo dependen los ingresos que recibe la Mutualidad, sus gastos, y toda la planificación de su actividad. Cualquier decisión que se tome tiene que tener en cuenta las características del colectivo, su composición, distribución geográfica, profesional, por edades, etc. La mejora y actualización de la aplicación es la única solución posible para garantizar la calidad del dato.

Información adicional

Este proyecto incluye tres líneas de actuación, que son:

1. Establecimiento de alianzas con otros organismos para mejorar la gestión del colectivo:
 - ✓ Integración del colectivo de MUFACE con el Registro Central de Personal
 - ✓ Integración con Clases Pasivas
2. Creación de buzón de consultas
3. Depuración de Personas beneficiarias, relativo sobre todo a convivientes y nietos

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
- Integración del colectivo de MUFACE con el Registro Central de Personal.	30/03/2021	30/03/2021
- Coordinación con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones para la integración del colectivo de MUFACE con Clases Pasivas	1/01/2021	1/07/2021
- Diseño del sistema que permita el intercambio de datos del colectivo de MUFACE con Clases Pasivas	1/07/2021	31/12/2023
- Creación de un buzón de consultas específico para la resolución de dudas relativas a la situación jurídica del colectivo, entre los SSPP y los SSCC	1/01/2021	30/03/2021
- Depuración de Personas beneficiarias, relativo sobre todo a convivientes y nietos y nietas.	1/01/2021	1/07/2021
Indicadores de resultados	Valor	
Actualización en la Base de Datos de colectivo los atributos necesarios a partir de la información que se recibe del RCP.	SI/NO	
Reuniones mantenidas con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Número de reuniones	

Diseño en la Base de Datos de colectivo los atributos necesarios a partir de la información que se reciba de Clases Pasivas.	SI/NO
Creación del buzón de consultas específico sobre situación del colectivo.	SI/NO
Envío listado a SSPP para depuración de datos sobre beneficiarios.	Número de listados enviados Número de depuraciones realizadas
Proyectos relacionados	
Modernización de las aplicaciones de servicio a la ciudadanía	

I.4.2 REVISIÓN DEL PROCESO DE AFILIACIÓN			
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN			
Departamento Responsable	Secretaría General		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Apoyo Unidad de Informática		
Otros actores involucrados	DG Función Pública Órganos de personal de los Departamentos Ministeriales.		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? Una vez puesto en marcha el Proceso Común de Alta Masiva en 2019 y 2020, que comprende fundamentalmente al personal docente y al personal funcionario de cuerpos y escalas que realizan periodo de prácticas en el INAP, Prisiones, etc...es necesario su revisión para la detección de ámbitos de mejora. Además, es esencial arbitrar un nuevo proceso para tramitar el alta en MUFACE de los miembros de cuerpos y escalas que acceden directamente a la condición de personal funcionario de carrera y por tanto no toman posesión simultáneamente en un centro común. Este segundo proceso se podría denominar Proceso Común de Alta Sucesiva.			
Objetivos del compromiso - Agilizar el proceso y evitar trámites presenciales y papel - Facilitar la afiliación al nuevo mutualista y garantizar su protección sanitaria pronta y efectiva - Facilitar la gestión del órgano de personal			
Breve descripción del compromiso Mejorar el proceso de gestión de altas masivas en MUFACE tras la fase de oposición de procesos selectivos con un elevado número de aspirantes aprobados, con toma de posesión simultánea o dispersa en el tiempo.			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? Se trata de agilizar este proceso de alta cuando hay gran número de usuarios, facilitando a la persona mutualista la información necesaria para la tramitación de su alta, y automatizando el proceso en la mayor medida de lo posible, de tal manera que se sustituya el alta manual e individualizada por un proceso de alta masiva de los correspondientes grupos o, si se trata de tomas de posesión dispersas, implantando un proceso electrónico de recepción de documentación que evite lo presencial.			
Información adicional			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Mejora del proceso común de afiliación masiva (PCAM)		01/01/2021	15/11/2021
Implantación del nuevo proceso de afiliación sucesiva (PCAS) y comunicación previa		01/01/2021	31/12/2021
Indicadores de resultados		Valor	
Implantación proceso electrónico y comunicación previa en PCAS, OEP 2020 (Cuerpos Auxiliares, administrativos y TAls)		1	
Encuestas		2	
Proyectos relacionados			

I.4.3 NUEVAS PRESTACIONES SOCIALES			
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN			
Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sociales		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Apoyo Unidad de Informática		
Otros actores involucrados	Secretaría General de Función Pública (Plan de Captación del talento)		
Descripción del proyecto			
<p>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? MUFACE en la actualidad cuenta con unas prestaciones por hijo o hija con discapacidad que consisten en una asignación económica mensual, que se establece en función de su edad, del grado de discapacidad y de la necesidad del concurso de otra persona. Estas ayudas tienen por objeto contribuir a los gastos que precisa la persona con discapacidad. Sin embargo, con el objetivo de promover la inclusión de personas con discapacidad en el entorno laboral, podría valorarse la posibilidad de que desde MUFACE se promueva el establecimiento de un sistema de ayudas a la preparación para personas beneficiarias de las personas mutualistas con discapacidad que opten por participar en un proceso selectivo en el ámbito de la Administración General del Estado</p>			
<p>Objetivos del compromiso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Favorecer la inserción social y laboral de personas discapacitadas - Rejuvenecer las plantillas de la AGE - Incentivar al desarrollo de la carrera profesional como funcionario del Estado. 			
Breve descripción del compromiso			
Promover e incentivar el acceso al empleo público para personas con discapacidad y lograr su plena inclusión laboral y social			
<p>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? El empleo público supone una salida laboral óptima y de calidad que permite un desarrollo profesional para personas con discapacidad</p>			
Información adicional			
La determinación de estas ayudas debe conllevar una fase previa de estudio en el que se prevean a qué procesos selectivos serían aplicables, las personas beneficiarias, el nivel de discapacidad y el importe de las cuantías, entre otras.			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Disponer de aplicación informática para la gestión de las prestaciones		01/01/2021	31/12/2021
Publicación de una convocatoria		01/01/2022	01/06/2022
Puesta en marcha de las ayudas		01/10/2022	31/12/2022
Indicadores de resultados		Valor	
Publicación de la convocatoria		sí/no	
Número de solicitudes presentadas		≥20 en la primera convocatoria	
Proyectos relacionados			

I.4.4 PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE COTIZACIONES

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO
LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN

Departamento Responsable Departamento de Gestión Económica y Financiera

Otros Departamentos involucrados Unidad de Informática

Otros actores involucrados TGSS

Descripción del proyecto

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

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

Objetivos del compromiso

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

Breve descripción del compromiso

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

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

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

Información adicional

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Contacto con la TGSS	01/01/2021	15/11/2021
Modificación normativa para regular el procedimiento de liquidación directa para MUFACE	01/12/2021	01/06/2022
Puesta en marcha del sistema	01/06/2022	31/12/2022

Indicadores de resultados

Valor

Nº reuniones	10/10
Normas /artículos modificados	Si/no
Minimización de errores (nº de errores detectatos)	≤25%
Medición de los tiempos de cuadro de las cuentas de ingresos por cotizaciones	≤25%

Proyectos relacionados

I.4.5 ESTUDIO SOBRE EL FONDO ESPECIAL DE MUFACE

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO
LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sociales		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática Departamento de Gestión Económica y Financiera		
Otros actores involucrados	Ministerio de Hacienda. Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?			
De conformidad a los datos de la nómina de enero de 2020, MUFACE abona 68.775 pensiones del Fondo Especial (53.813 de jubilación, 13.593 de viudedad 1.337 de orfandad y el resto en favor de familiares), con una cuantía media de 40 euros lo que resulta del todo ineficiente para la Administración. La razón es que son pensiones con cuantía sin revalorizar desde los años 70, por eso actualmente las cuantías son ridículas.			
Objetivos del compromiso			
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la eficiencia de la Administración - Mejorar las condiciones de las personas mutualistas - Suponer un ahorro al Estado 			
Breve descripción del compromiso			
Realizar un estudio sobre la viabilidad real de liquidación del Fondo Especial de MUFACE dada su ineficiencia actual y, en su caso proceder a la misma.			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?			
Elimina el trabajo de gestión y mantenimiento de una nómina de pensionistas cuyo coste supera el importe de la prestación que se concede. Asimismo, debería estudiarse cómo proceder a la liquidación del patrimonio inmobiliario del Fondo para que sus rendimientos sean utilizados en la capitalización de las pensiones y de esa manera, evitar la subvención del Estado o, en su caso, minorarla.			
Información adicional			
<p>MUFACE abona pensiones de viudedad del Fondo Especial (FONDES), de conformidad con la Disposición Adicional Sexta del Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado. Se trata de prestaciones existentes en Mutualidades, Asociaciones y Montepíos que se integraron en MUFACE en las décadas de 1970 y 1980, con cuantías vigentes a 31 de diciembre de 1973 y a 31 de diciembre de 1978.</p> <p>Una particularidad de estas pensiones es su carácter de complementariedad, pues para su reconocimiento, es requisito acreditar la resolución de reconocimiento de otra pensión del Sistema de Seguridad Social. Estas personas han cotizado durante toda su vida en activo (con cotizaciones que sí se revalorizaban anualmente) a las Mutualidades extintas e integradas en MUFACE y a la vez régimen de Seguridad Social correspondiente (el 80 % a Clases Pasivas del Estado y el 20 % al Régimen General de la Seguridad Social)</p> <p>Al producirse la integración en MUFACE, quedaron congeladas las cuantías de las cotizaciones a las Mutualidades extintas y las cuantías de las prestaciones reconocidas. Esta es la razón por la cual la cuantía media de todas las pensiones es de 40 euros mensuales. La cuantía media más alta es del Montepío AISS con 120 euros mensuales y la más baja es la de la Mutualidad de Porteros Civiles con 0,75 euros mensuales. Además, si perciben la pensión principal con cuantía alta, se les reconoce el derecho en cuantía cero. Por lo que hay Cuerpos que a pesar de haber cotizado de manera obligatoria toda su vida en activo, no tienen derecho a cobrar la pensión de FONDES. En la actualidad quedan sólo unos 400 cotizantes en activo, ya cercanos al momento de devengo de la pensión de jubilación por razones de edad. Dado que MUFACE lleva más de 40 años gestionando estas pensiones transitoriamente, en la actualidad resulta más gravosa su gestión que la cuantía de muchas de estas pensiones. El mantenimiento de la nómina de pensionistas, reconocimiento y fiscalización resulta del todo ineficiente para la Administración. Al mismo tiempo, algunos de los criterios para su reconocimiento, resultan tan anacrónicos que en ocasiones serían discriminatorios, sin embargo son un derecho adquirido para sus cotizantes. Asimismo, se estima que a los pensionistas les sería más útil percibir una cantidad elevada a tanto alzado que una media de 40 euros al mes. Finalmente, la liquidación pareja del patrimonio del Fondo especial, constituido por en la actualidad por más de 200 inmuebles, supondría un gran ahorro para las arcas públicas dado que su liquidación sufragaría la totalidad o gran parte de la liquidación de las pensiones y por otra parte, supondría un ahorro sustancial al dejar de pagar anualmente los gastos de mantenimiento del mismo. Todo ello pone de relieve la necesidad de proponer un estudio sobre la viabilidad real de liquidación del Fondo Especial de MUFACE.</p>			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Realización de cálculo actuarial del capital-coste de las pensiones reconocidas y asegurar su viabilidad.		01/01/2021	31/12/2021
Estudio de la liquidación del patrimonio del fondo especial		01/01/2021	31/12/20/21

Modificación de Disposición Adicional Sexta del Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, que regulase los términos de la liquidación del Fondo	01/10/2021	31/05//2022
Inicio del abono a los pensionistas con pensión reconocida la cuantía calculada extinguiéndose así la pensión vitalicia en uno o varios ejercicios económicos	01/06/2022	31/12/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Realización del Cálculo actuarial	Sí/no	
Realización del estudio de liquidación del Patrimonio	Sí/no	
Modificación normativa	Sí/no	
Proyectos relacionados		

I.4.6 OPTIMIZACIÓN DE LOS CONCIERTOS DE ASISTENCIA SANITARIA

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO
LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias
Otros Departamentos involucrados	
Otros actores involucrados	ENTIDADES ASEGURADORAS SUSCRIPTORAS DEL CONCIERTO DE ASISTENCIA SANITARIA MINISTERIO DE HACIENDA MINISTERIO DE SANIDAD

Descripción del proyecto

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

En relación con la cartera de servicios del Sistema nacional de Salud (SNS) garantizar la plena equiparación de los derechos de las personas mutualistas con el resto de la población incluida en el SNS.

Objetivos del compromiso

Inclusión en el Concierto de Asistencia Sanitaria de Muface con las Entidades de Seguro de todas las prestaciones del SNS, asegurar el pleno acceso a la asistencia sanitaria conforme a los criterios y garantías definidos en el Concierto de Asistencia Sanitaria.

Breve descripción del compromiso

Revisar los criterios de accesibilidad de medios incluidos en el Concierto de asistencia sanitaria nacional adaptados al colectivo. Realizar un estudio de las prestaciones de asistencia sanitaria y farmacéuticas. Revisión de los conciertos en función de los motivos de reclamación de las personas mutualistas, así como de las quejas y sugerencias.

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

Tras la realización de los estudios indicados, en la redacción del concierto 2022-2023 se incorporaran aquellas técnicas o procedimientos incluidos en cartera de servicios del SNS que sean de nueva o reciente incorporación al SNS y aquellas otras que, tras evaluación y consenso, sean prioritarias para cumplir con el objetivo de cubrir las necesidades reales de las personas mutualistas.

Información adicional

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Estudio de las prestaciones de asistencia sanitaria y de las prestaciones farmacéuticas. Revisión de los conciertos en función de los motivos de reclamación de los mutualistas y quejas y sugerencias de los mismos	01/01/2021	01/06/2021
Regulación en el texto de los conciertos de aquellas técnicas o procedimientos incluidos en cartera de servicios del SNS que hayan dado lugar a reclamaciones de las personas mutualistas.	01/01/2021	01/06/2021
Revisar los criterios de accesibilidad de medios incluidos en el Concierto de asistencia sanitaria nacional adaptados al colectivo	01/01/2021	01/06/2021
Firma del nuevo Concierto de asistencia sanitaria	01/06/2021	31/12/2021

Indicadores de resultados

Valor

Expedientes estimados tras solicitud de financiación de alguna prueba, tratamiento, medicamento o producto sanitario incluidas en cartera	< 30%
Satisfacción de las personas mutualistas	Cualitativa: encuesta
Número de reclamaciones de prestaciones asistencia sanitaria y farmacéutica	<10%
Número de quejas en relación a inclusión en cartera común	<10%
Realización de una memoria en el expediente de contratación que incluya: •Criterios de accesibilidad. Revisar y adaptar todos los niveles asistenciales al colectivo actualizado. •Regulación de técnicas o procedimientos. •Revisión de los conciertos por motivos de reclamaciones y quejas y sugerencias. Con indicación en la Memoria de la solución adoptada y en caso de no ser favorable indicación de las causas.	SI/NO >90%de las detectadas en memoria 100%

Proyectos relacionados

Diagnóstico y propuestas de mejora de las prestaciones complementarias

I.4.7 DIAGNÓSTICO Y REVISION DE LAS PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO
LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias
Otros Departamentos involucrados	Unidad de apoyo Direcciones Provinciales
Otros actores involucrados	

Descripción del proyecto

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

Conocer las necesidades y demandas del colectivo en relación con las prestaciones complementarias para ajustar el estado actual de las mismas a la demanda, ponderando también su coste de gestión y la eficacia de las prestaciones en relación con la cartera de servicios del SNS.

Objetivos del compromiso-

Revisar las prestaciones oculares y dentarias para adecuar el contenido económico de las ayudas a las necesidades del colectivo y al mismo tiempo optimizar la gestión de la Mutuality. Unificar el catálogo de prestación ortoprotésica y adaptarlo a la nueva normativa

Breve descripción del compromiso:

Se trata de evaluar no solo el contenido económico de las prestaciones complementarias, sino el impacto que tienen sobre la propia cartera de servicios de asistencia sanitaria proporcionada por la Mutuality, tratando de llegar a un punto de equilibrio entre necesidad a satisfacer, expectativa de la persona mutualista y los costes de gestión y tramitación de las ayudas.

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

Obtener una Resolución que introduzca aquellas mejoras que permitan una mayor satisfacción del colectivo con menor coste de gestión para la Mutuality

Información adicional

Además adecuar el catálogo de la prestación ortoprotésica de MUFACE al Catálogo general del SNS

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Unificar el catálogo de prestación orto protésica a la nueva normativa del Ministerio de Sanidad	01/01/2021	31/12/2021
Encuesta de satisfacción de mutualistas	01/01/2021	31/06/2021
Realización de un estudio de diagnóstico y mejora de la ordenación de las prestaciones complementarias- Número de prestaciones oculares y dentarias concedidas anualmente e importes medios	01/01/2022	31/12/2023

Indicadores de resultados	Valor
Diferencia entre importes solicitados y la financiación obtenida en prestaciones dentarias y oculares.	<50%
Número de prestación ortoprotésica estimada de todas las solicitadas	>90%
Realización de los estudios y encuestas	SI/NO

Proyectos relacionados

I.4.8 AGILIZACIÓN DE LAS RECLAMACIONES SANITARIAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO
LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias
Otros Departamentos involucrados	Direcciones Provinciales Unidad de Informática
Otros actores involucrados	Entidades Aseguradoras

Descripción del proyecto

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

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

Objetivos del compromiso:

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

Breve descripción del compromiso:

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

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

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

Información adicional:

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

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Aplicación informática para las reclamaciones de asistencia sanitaria, creación base de datos con criterios establecidos por el Departamento de Prestaciones Sanitarias en base al Concierto y con criterios de CMN de otras reclamaciones	01/06/2021	01/06/2022
Mejora de la instrucción de los expedientes de reclamaciones	01/06/2021	01/06/2022
Presentación de reclamaciones de mutualistas por medios electrónicos	01/01/2021	01/04/2021
Monitorizar los plazos del procedimiento.	01/06/2022	01/12/2022
Indicadores de resultados	Valor	
Puesta en marcha de un sistema de presentación de reclamaciones de mutualistas por medios electrónicos.	SI/NO	
Aplicación informática para las reclamaciones de asistencia sanitaria	SI/NO	
Monitorizar los plazos del procedimiento.	SI/NO	

Proyectos relacionados

Historia Clínica Digital

OBJETIVO II: CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS

GESTIÓN DEL TALENTO



ACTUALIZACIÓN
PRODUCTIVIDAD
POR OBJETIVOS



PLAN DE
ACOGIDA



PLAN DE SUCESIÓN



MEJORA ESTRUCTURA
ORGANIZATIVA



POLIVALENCIA



ESTRATEGIA
FORMATIVA

II.1.1 ACTUALIZACIÓN DEL MODELO DE PRODUCTIVIDAD ADICIONAL POR CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS			
LÍNEA DE ACTUACIÓN I. GESTIÓN DEL TALENTO			
Departamento Responsable	Secretaría General		
Otros Departamentos involucrados			
Otros actores involucrados	Ministerio de Hacienda		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?			
<p>El actual sistema de productividad adicional por cumplimiento de objetivos iba ligado a los objetivos establecidos en el Plan de Impulso y por tanto, pierde su vigencia a final de 2020. Es necesario solicitar una prórroga del modelo así como adecuar los objetivos a los nuevos indicadores y metas del presente plan estratégico por parte de la Secretaría de Estado de Presupuestos y gastos. Por otra parte, el sistema actual de abono de esta productividad está necesitado de mejoras que redunden en una optimización del mismo.</p>			
Objetivos del compromiso			
<p>. Seguir disponiendo de la cuantía de productividad adicional - Retribuir al personal adecuadamente por el cumplimiento de los objetivos</p>			
Breve descripción del compromiso			
Prorrogar el modelo de productividad adicional por cumplimiento de objetivos adecuándolo al actual Plan al mismo tiempo que proceder a la mejora del sistema de abono de dicha productividad			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?			
La disponibilidad presupuestaria de la productividad en los años de vigencia del Plan permitirá al organismo la implantación del Plan así como retribuir adecuadamente al personal			
Información adicional			
	Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
	Solicitar la prórroga del modelo a la SEPG	01/01/2021	01/02/2021
	Estudio del nuevo modelo de reparto	01/01/2021	01/04/2021
	Puesta en marcha del modelo	01/05/2021	31/12/2023
	Indicadores de resultados	Valor	
	Solicitud realizada	Sí/no	
	Autorización de la SEPG recibida	Sí/no	
	Puesta en marcha del modelo	Sí/no	
Proyectos relacionados			

II.1.2 PLAN DE ACOGIDA: GESTIÓN DE PERSONAS			
OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS LÍNEA DE ACTUACIÓN: I. GESTIÓN DEL TALENTO			
Departamento Responsable	SECRETARÍA GENERAL		
Otros Departamentos involucrados	UNIDAD DE APOYO SERVICIOS PROVINCIALES		
Otros actores involucrados			
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? Cuando se incorpora una persona a la plantilla de MUFACE, bien sea por concurso, nuevo ingreso o libre designación debe recibir una formación inicial, así como conocer las herramientas que va a necesitar, las funciones que va a asumir y las tareas que va a acometer.			
Objetivos del compromiso: Facilitar el proceso de adaptación al nuevo puesto de trabajo de modo que la nueva persona trabajadora se sienta acogida, informada, motivada y parte de la Mutualidad.			
Breve descripción del compromiso: Realizar Manuales de acogida para las personas que se incorporan a trabajar en MUFACE			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? El plan de acogida es un documento que incluye toda la información relevante de la Mutualidad y de cada uno de los puestos de trabajos fijados en la RPT que la nueva persona trabajadora debe conocer para empezar a trabajar y supone su plan de formación inicial.			
Información adicional: Los planes de acogida están hechos para transmitir al nuevo personal de manera correcta y clara cuál es la cultura de la organización, y que de esta forma puedan alcanzar sus objetivos lo antes posible. El plan de acogida es un elemento clave para atraer y retener al talento dentro de la Mutualidad.			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Elaborar un manual de acogida del Director Provincial		01/01/2021	31/12/2021
Elaborar un manual de acogida del Secretario Provincial		01/01/2021	31/12/2021
Elaborar un manual de acogida del Jefe de Sección de Prestaciones/Colectivo		01/01/2022	31/12/2022
Elaborar un manual de acogida del Jefe de Negociado		01/01/2023	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Manuales confeccionados		Nº mínimo 2 al año	
Proyectos relacionados			

II.1.3 PLAN DE SUCESIÓN: GARANTIZAR LA COBERTURA DE PUESTOS CRÍTICOS:

OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS
LÍNEA DE ACTUACIÓN: I. GESTIÓN DEL TALENTO

Departamento Responsable Secretaría General

Otros Departamentos involucrados

Otros actores involucrados

Descripción del proyecto

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

La actual configuración de las plantillas, con una elevada media de edad tiene como resultado que en muchas ocasiones personal que desempeña funciones clave para la organización (p.e. habilitación, contabilidad, etc) decida jubilarse o abandonar la organización sin que ésta tenga preparada una sucesión del puesto. El resultado es que esas funciones estratégicas quedan transitoriamente descubiertas.

Objetivos del compromiso

- Garantizar la provisión de las funciones estratégicas de la organización
- Motivar al personal

Breve descripción del compromiso

Establecer planes de sucesiones para afrontar cualquier relevo en las áreas estratégicas de MUFACE, más difíciles de cubrir.

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

El plan de sucesión asegura la continuidad del servicio más allá de las personas concretas que desempeñan los puestos más críticos en cada momento.

Información adicional

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Definición de puestos críticos, perfiles profesionales y previsión bajas,	01/01/2021	01/06/2021
Puesta en marcha del plan de sucesión	01/09/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Estudio realizado	Sí/no	
Planes de sucesión efectuados	Sí/no	
Proyectos relacionados		

II.1.4 MEJORA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA			
OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS			
LÍNEA DE ACTUACIÓN: I. GESTIÓN DEL TALENTO			
Departamento Responsable	Secretaría General		
Otros Departamentos involucrados			
Otros actores involucrados	CECIR Ministerio de Hacienda/ Ministerio de Política Territorial y Función Pública		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?			
La actual configuración de la relación de puestos de trabajo de MUFACE, que data de los años noventa, no responde a la organización actual del organismo ni a la evolución en las funciones que han experimentado los diferentes puestos de trabajo. Factores como la evolución del colectivo, la digitalización de procesos o los cambios en las funciones de los puestos hacen necesario revisar la relación de puestos de trabajo para orientarla a las necesidades actuales.			
Objetivos del compromiso			
<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la estructura organizativa - Motivación del personal - Facilitación de las funciones encomendadas a MUFACE 			
Breve descripción del compromiso			
Es necesario adecuar la relación de puestos de trabajo a la realidad del organismo,			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?			
Una buena estructura organizacional es fundamental y permitirá a MUFACE desarrollar mejor sus funciones.			
Información adicional			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Estudio de la nueva RPT		01/01/2021	01/09/2021
Aprobación nueva RPT		01/09/2021	01/12/2021
Indicadores de resultados		Valor	
Estudio realizado		Sí/no	
Aprobación efectuada		Sí/no	
Proyectos relacionados			

II.1.5 POLIVALENCIA			
OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS LÍNEA DE ACTUACIÓN: I. GESTIÓN DEL TALENTO			
Departamento Responsable	SECRETARÍA GENERAL		
Otros Departamentos involucrados	UNIDAD DE APOYO SERVICIOS PROVINCIALES/SERVICIOS CENTRALES		
Otros actores involucrados			
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? La flexibilidad funcional se entiende como la capacidad de las empleadas y empleados de una organización de jugar diferentes roles dentro de la misma. Esta flexibilidad funcional no está totalmente implanta en la mutualidad. La hasta hace poco tiempo conocida como inmutabilidad del puesto de trabajo ha dejado paso a la búsqueda de la polivalencia.			
Objetivos del compromiso: - Mejorar la calidad del servicio prestado por MUFACE - Conseguir una mayor eficiencia			
Breve descripción del compromiso: Implantación de una Instrucción de polivalencia tanto en servicios provinciales como en servicios centrales, tanto de primera línea como de segunda línea.			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? En la Mutualidad se necesita una polivalencia basada en la creación de grupos de trabajo en los cuales las personas pueden ocupar los diferentes perfiles (polivalencia de primera línea) y pueda cubrir puestos vacantes por enfermedad/vacaciones (polivalencia de segunda línea).			
Información adicional: Es necesario primero contar con el Mapa de procesos para identificar tareas y asignar determinados conocimientos a cada una de ellas con el fin de detectar las áreas/ más polivalentes.			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Estudio de Polivalencia		01/01/2022	31/12/2022
Redacción de la Instrucción de Polivalencia		01/01/2022	31/12/2022
Implantación de polivalencia en SSPP y SSCC		01/01/2022	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Estudio realizado		Sí/no	
Ejecución de la Instrucción de Polivalencia		SI/NO	
Proyectos relacionados			
Mapa de procesos			

II.1.6 ESTRATEGIA FORMATIVA			
OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS LÍNEA DE ACTUACIÓN: I. GESTIÓN DEL TALENTO			
Departamento Responsable	SECRETARÍA GENERAL		
Otros Departamentos involucrados	UNIDAD DE APOYO SERVICIOS PROVINCIALES/SERVICIOS CENTRALES		
Otros actores involucrados			
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?			
Los puestos relevantes carecen de matriz de entrenamiento o formación, de forma que las personas que trabajan en MUFACE desconocen qué tipo de formación deben tener para poder desempeñar correctamente su puesto de trabajo.			
Objetivos del compromiso:			
- Adecuar la formación al contenido del puesto de trabajo			
Breve descripción del compromiso:			
Elaborar las diferentes matrices de entrenamiento/formación de los puestos relevantes de la Mutualidad.			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?			
Una matriz de entrenamiento o formación es una herramienta valiosa a la hora de identificar necesidades de capacitación en una organización. Proporciona información sobre los conocimientos y las competencias requeridas por una persona para desempeñar un rol dentro de un equipo de trabajo. Mediante la matriz se puede demostrar que habilidades y competencias faltan o están mal distribuidas, así como ayudar a ver las necesidades de formación y entrenamiento necesarios para cubrir la falta de éstos.			
Información adicional:			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Realización de las diferentes matrices de entrenamiento		01/01/2021	31/12/2023
Inicio de las actividades formativas de acuerdo a las matrices		01/01/2022	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Matrices de entrenamiento/formación elaboradas		Mín 6 año	
Cursos de formación realizados		Según matrices elaboradas	
Proyectos relacionados			
Plan de acogida Revisión de la RPT Mapa de procesos			

UNA MUTUALIDAD SALUDABLE



PROMOCIÓN
PROGRAMAS
SALUD



DIÁLOGO
SOCIAL

II.2.1 PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD			
OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. UNA MUTUALIDAD SALUDABLE			
Departamento Responsable	Secretaría General		
Otros Departamentos involucrados			
Otros actores involucrados	Sindicatos		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? Una de las consecuencias de la pandemia vivida ha sido la de poner de manifiesto la necesidad de reforzar la seguridad de los entornos de trabajo avanzando hacia la meta de conseguir que sean saludables.			
Objetivos del compromiso . Dotar a las empleadas y empleados de MUFACE de un entorno de trabajo saludable - Mejorar el clima laboral - Reducir el absentismo			
Breve descripción del compromiso Implementar un programa de promoción de la salud en MUFACE			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? Implantar y desarrollar programas de promoción de la salud en el trabajo es beneficioso para mejorar el ambiente laboral, la productividad, la imagen corporativa, el compromiso y la motivación del personal trabajador de las mismas.			
Información adicional			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Constitución de equipo de trabajo		01/01/2021	01/03/2021
Diagnóstico y análisis de indicadores		01/03/2021	31/10/2021
Elaboración plan de trabajo y puesta en marcha		01/11/2021	01/03/2022
Evaluación del plan		01/01/2023	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Constitución del equipo		Sí/no	
Realización del diagnóstico		Sí/no	
% Participación de la plantilla en los programas		Superior al 30%	
Resultados de encuestas de clima laboral		Mínimo puntuación 7	
Nº Horas de formación		Mín. 20 al año	
Proyectos relacionados			
Potenciación del diálogo social			

II.2.2 POTENCIACIÓN DEL DIALOGO SOCIAL			
OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. UNA MUTUALIDAD SALUDABLE			
Departamento Responsable	Secretaría General		
Otros Departamentos involucrados			
Otros actores involucrados	Sindicatos		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? La dirección de MUFACE mantiene un continuado diálogo con los agentes sociales si bien se entiende que la misma puede ser susceptible de mejora en el marco del nuevo Plan.			
Objetivos del compromiso - Favorecer la calidad del clima laboral - Fomentar la participación de los representantes de los empleados en la cultura corporativa de MUFACE			
Breve descripción del compromiso Fomentar y mejorar la participación y el diálogo social			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? El diálogo social es un instrumento apropiado de mejora de las condiciones laborales fomentándose por MUFACE la participación de los representantes de las empleadas y empleados en la configuración del Plan de responsabilidad Social Corporativa así como en el Plan de promoción de la salud			
Información adicional			
	Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
	Incorporación de la parte social en grupos de trabajo		
	Indicadores de resultados	Valor	
	Incorporación producida	Sí/no	
Proyectos relacionados			
Plan de Responsabilidad Social Promoción de programas de salud			

PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES PROVINCIALES



OFICINA DE
PRESTACIONES
AUTOMATIZADA



MEJORA
CONTINUA



IMPLANTACIÓN
SIECE

II.3.1 CREACIÓN DE OFICINA AUTOMATIZADA

OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS
LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES PROVINCIALES

Departamento Responsable	SECRETARÍA GENERAL
Otros Departamentos involucrados	UNIDAD DE APOYO UNIDAD DE INFORMÁTICA SERVICIO PROVINCIAL DE PONTEVEDRA/ OFICINA DELEGADA EN VIGO
Otros actores involucrados	

Descripción del proyecto

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

Al analizar las cargas de trabajo de las oficinas en el territorio, se observa cómo hay servicios provinciales con ratios de cargas de trabajo que triplican el de otros centros, no solo por el número de personas mutualistas adscritas, que es muy superior, sino por la estacionalidad típica de ciertas provincias, que las hacen receptoras de mutualistas en edad de jubilación o simplemente mutualistas de vacaciones. Estas circunstancias influyen en la calidad del servicio que se presta, calidad que a veces sufre por la saturación de esas oficinas, provocando además que el personal de estos centros tenga un sentimiento de impotencia.

Pero es que además, el aumento progresivo de implantación de trámites electrónicos produce el correlativo de tramitación de expedientes electrónicos, para el cual no está dimensionada la organización periférica de la Mutualidad, con una plantilla muy envejecida. El tratamiento homogéneo, ágil y eficaz de estos expedientes exige la centralización de toda la gestión de este tipo de procedimientos.

Objetivos del compromiso:

Crear una Oficina Automatizada que gestione las prestaciones telemáticas de dentarias y oculares de los SSPP más voluminosos

Breve descripción del compromiso:

La creación de la Oficina Automatizada responde a la necesidad de gestionar las solicitudes de las personas mutualistas de manera ágil y fiable, en el marco de una organización equilibrada en las cargas de trabajo, coordinada y con formación e información fluida de cara a facilitar el mejor servicio de manera personalizada al colectivo.

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

Con la creación de la Oficina Automatizada se conseguirán los siguientes objetivos operacionales: mejorar la atención al público y descargar de volumen de trabajo a los SSPP más congestionados

Información adicional:

Una de las virtudes de la administración electrónica es que facilita la desconcentración de las actividades, que ahora pueden ser realizadas desde cualquier lugar. En base a ello, se trata de descargar de la tramitación electrónica a las Direcciones provinciales para que puedan centrarse en su labor esencial que no es otra sino la atención al mutualista, garantizando un trato cercano y ágil.

Dentro de las prestaciones complementarias, las dentarias y oculares son las que suponen un mayor esfuerzo a los Servicios Provinciales, y que en ocasiones ha obligado a la deslocalización de la resolución de los mismos, mediante la implantación de las denominadas gestiones colaborativas solidarias. Tal es el caso de los Servicios Provinciales de Sevilla, Valencia o Madrid, que han tenido que contar con la ayuda de los Servicios Provinciales de Álava, Ávila, Burgos, etc. En primer término, se desconcentrarían este tipo de expedientes que suponen una mayor carga de trabajo. Y además, en este momento únicamente los de las provincias que acumulan mayor volumen y que se concentran en las grandes ciudades: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Málaga

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Buscar ubicación geográfica más idónea	01/01/2021	30/03/2021
Dotación de personal	01/01/2021	30/03/2021
Comienzo de las actividades	01/04/2021	01/06/2021
Indicadores de resultados	Valor	
Puesta en marcha	SI/NO	
Expedientes deslocalizados tramitados	Mín 90%	
Proyectos relacionados		

II.3.2 MEJORA CONTINUA DE CADA DIRECCIÓN PROVINCIAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS
LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES PROVINCIALES

Departamento Responsable	UNIDAD DE APOYO
Otros Departamentos involucrados	SECRETARÍA GENERAL/INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS
Otros actores involucrados	DIRECCIONES PROVINCIALES Y OFICINAS DELEGADAS

Descripción del proyecto

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

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

Objetivos del compromiso

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

Breve descripción del compromiso

El objetivo es mejorar la estructura organizativa de los SSPP.

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

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

Información adicional

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

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Elaboración de checklist de puntos críticos a supervisar/auditar	01/01/2021	31/ 06/2021
Establecer calendario de visitas	01/01/2021	31/ 05/2021
Realizar visitas de supervisión a los SSPP	1/06/2021	31/ 12/2023
Confección de fichas de los SSPP	01/01/2021	31/ 12/2023
Análisis de las fichas para toma de medidas organizativas	01/01/2021	31/12/2023

Indicadores de resultados	Valor
Informes de la IGS a los SSPP	Nº (mínimo 3 al año)
Informes de la UA a los SSPP	Nº (minino 6 al año)
Fichas de SSPP confeccionadas	Nº (mínimo 10 al año)
Actuaciones organizativas realizadas	Nº (mínimo 1 al año)

Proyectos relacionados

II.3.3 IMPLANTAR SIECE EN LOS SSPP			
OBJETIVO ESTRATÉGICOII: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES PROVINCIALES			
Departamento Responsable	UNIDAD DE APOYO		
Otros Departamentos involucrados	SECRETARÍA GENERAL/ SERVICIOS PROVINCIALES		
Otros actores involucrados			
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? Necesidad de medir las cargas de trabajo de los SSPP, así como la eficacia, eficiencia y calidad de las actuaciones llevadas a cabo en los mismos.			
Objetivos del compromiso: Implantación de un sistema de medición de cargas de trabajo en los SSPP			
Breve descripción del compromiso: Creación de una aplicación que contenga todas las reclamaciones presentadas en los Servicios Provinciales recogiendo desde el inicio hasta la finalización del expediente con inclusión de las reclamaciones elevadas a la Comisión Mixta Nacional y sus resoluciones			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? El Sistema debe satisfacer ante todo, su fin primordial, que es el control de la eficacia y la eficiencia de los Servicios Provinciales y ser útil para fundamentar actuaciones de control y dotación de personal.			
Información adicional: El Sistema de Indicadores de Eficiencia, Calidad y Eficacia (SIECE) se configura como un gran agregado de información que incluye magnitudes y otros elementos de diversa naturaleza, dispuestos y tratados sistemáticamente y que, por su carácter global, permite relacionar bloques de actividad (tareas) con costes y con la obtención de objetivos, así como llevar a cabo una evaluación de la calidad. El sistema tiene una vacación de permanencia y por tanto permite comparaciones históricas. La información utilizada debe satisfacer ante todo, su fin primordial, que es el control de la eficacia y la eficiencia de los Servicios Provinciales, y ser útil para fundamentar actuaciones de control y dotación de personal. El SIECE constituye un sistema flexible y abierto que ha de ir adaptándose a medida que las modificaciones orgánicas o de procedimiento, las sugerencias formuladas o la necesidad de introducir aclaraciones o alteraciones de otra índole lo exijan. La explotación de los datos recibidos debe revertir en el provecho de las propias Unidades controladas, con el fin de favorecer el conocimiento de su situación en el contexto global de la Mutualidad.			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Definición de indicadores básicos de gestión		01/01/2021	31/12/2021
Implantación de la aplicación SIECE		01/01/2022	31/12/2023
Actividad formativa a los SSPP		01/06/2022	31/12/2023
Grabación y medición mensual de los indicadores de eficacia, eficiencia y calidad		01/01/2023	Permanente
Indicadores de resultados		Valor	
Indicadores de gestión definidos		Sí/no	
Direcciones Provinciales que participan		Mín 20 al año	
Puesta en marcha del sistema		SI/NO	
Proyectos relacionados			
Mejora continua de los Servicios provinciales			

OBJETIVO III: SIMPLIFICACIÓN

ADMINISTRACIÓN DIGITAL



MODERNIZACIÓN
APLICACIONES



RECETA
ELECTRÓNICA



HISTORIA
CLÍNICA DIGITAL



REFORMA IT

III. I. I. MODERNIZACIÓN DE LAS APLICACIONES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACIÓN
LÍNEA DE ACCCIÓN I: ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Departamento Responsable	Unidad de Informática		
Otros Departamentos involucrados	Secretaría General Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo		
Otros actores involucrados	SGAD		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?			
Las aplicaciones principales para la gestión de la Mutuality como el sistema de gestión de prestaciones y colectivo son aplicaciones desarrolladas hace más de 10 años. La obsolescencia de la arquitectura del sistema supone un mayor coste para su mantenimiento, tanto porque cada vez es más difícil y caro encontrar profesionales necesarios para su mantenimiento, la mayor dependencia de los sistemas subyacentes que provoca un mayor esfuerzo en la actualización de versiones y por último al tratarse de una arquitectura diferente a la estandarizado en los nuevos sistemas hay que mantener dos modelos de calidad diferenciados y no se puede aprovechar sinergias.			
Objetivos del compromiso:			
Desarrollo de nuevas de la aplicación de SIGMA Prestaciones y Colectivo			
Breve descripción del compromiso:			
Desarrollo y puesta en producción de nuevas versiones de las aplicaciones de SIGMA Prestaciones y SIGMA Colectivo sobre nuevas arquitecturas software.			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?			
Eliminación de las limitaciones actuales en lo que respecta a integración con otras plataformas de administración electrónica y a usabilidad del sistema y reducción de los costes derivados del mantenimiento de estas aplicaciones.			
Información adicional:			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Plan de migración		01/01/2021	31/12/2021
Implantación de SIGMA Prestaciones		01/01/2022	31/10/2023
Introducción de mejoras en el sistema de colectivo para la interacción por medios electrónicos con el mutualista. Esto incluye el desarrollo de mejoras en colectivo y sede electrónica para la validación de datos de contacto: teléfono y móvil y realización de notificaciones a través de medios electrónicos (correo, sistema de notificaciones)		01/09/2021	30/11/2022
Implantación del nuevo sistema de SIGMA Colectivo que incluirá la revisión del proceso de automatización de baja de mutualistas por defunción		01/01/2022	31/10/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Desarrollo del documento de arquitectura y planificación de la migración		SI/NO	
Desarrollo de nueva versión de SIGMA Prestaciones		SI/NO	
Desarrollo de nueva versión de SIGM Colectivo		SI/NO	
Proyectos relacionados			
Hacia el papel cero; Mejoras para el colectivo			

III.1.2. HACIA EL PAPEL CERO

OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION
LÍNEA DE ACCCIÓN I. ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Departamento Responsable	Unidad de Informática
Otros Departamentos involucrados	Secretaría General Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo
Otros actores involucrados	SGAD

Descripción del proyecto

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

La tramitación de gran cantidad de prestaciones y servicios ofrecidos a la persona mutualista supone la utilización de papel, con la problemática derivada de necesidad de almacenamiento y gestión de estos expedientes

Objetivos del compromiso:

Desarrollo de nuevas de la aplicación de SIGMA Prestaciones que facilite la tramitación digital de los procedimientos.

Breve descripción del compromiso:

Establecer una plataforma tecnológica que permite la gestión íntegra de los expedientes, independientemente de su naturaleza además de cumplir con todas las normas establecidas en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

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

La eliminación del papel en la tramitación de expediente ahondará en una reducción de tiempos de tramitación así como la liberación de recursos y espacios para la gestión del archivo.

Información adicional:

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Implantación de una plataforma común de gestión documental	01/01/2021	30/06/2022
Plan de integración de aplicaciones y trámites en la plataforma de gestión documental	01/01/2022	31/12/2022
Implantación de una plataforma común de gestión de expedientes	01/09/2022	31/12/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Puesta en producción del sistema de gestión documental	Antes del 06/2022	
Puesta en producción del sistema de gestión de expedientes	Antes del 12/2022	
Porcentaje de aplicaciones y trámites incorporadas al gestor documental según plan	100%	

Proyectos relacionados

III.1.3. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PROCEDIMIENTOS DIGITALES EN EL ÁMBITO DEL MUTUALISMO ADMINISTRATIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACIÓN
LÍNEA DE ACCCIÓN I. ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Departamento Responsable	Unidad de Informática
Otros Departamentos involucrados	Secretaría General Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo
Otros actores involucrados	SGAD

Descripción del proyecto

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

Las personas mutualistas pueden realizar gran cantidad de los trámites disponibles a través de la sede electrónica de MUFACE. En esta sede la inclusión de nuevos trámites se realiza a través del sistema horizontal ACCEDA proporcionado por la Secretaría General de Administración Digital. Este sistema tiene la ventaja que permite realizar en un plazo muy corto de tiempo sin embargo tiene dos carencias importantes: primero la imposibilidad de conectar los formularios con los sistemas de la mutualidad para validar datos e impedir errores en las solicitudes y segundo la inexistencia de una interfaz de integración con los sistemas de tramitación de la mutualidad.

Estas dos deficiencias provocan una mayor carga de trabajo a la menguada plantilla de MUFACE tanto por la necesidad de tener que solicitar requerimientos adicionales a los solicitantes como por la necesidad de trasladar la documentación e información remitida al sistema de tramitación y también molestias al ciudadano que podrían haberse evitado en el momento de recogida de datos

Objetivos del compromiso:

Realizar las mejoras en el sistema Acceda que permita a MUFACE la realización de validaciones previas en las solicitudes e introducir esta lógica en los trámites actuales, así como una refactorización de los servicios webs proporcionados por la plataforma para la integración de los sistemas de tramitación

Breve descripción del compromiso:

Desarrollo de una versión mejorada de Acceda

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

El tener un interfaz más flexible con el ciudadano reducirá el esfuerzo de gestión de las solicitudes electrónicas y el tener una integración más robusta con los sistemas de gestión reducirá el tiempo de resolución de los expedientes por parte de los gestores.

Información adicional:

Actividades del proyecto	Fecha inicio	Fecha fin
Plan conjunto con la SGAD de nuevas versión de Acceda	01/01/2021	31/12/2021
Implementación de versiones de acuerdo al plan	01/01/2022	31/11/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Aprobación del plan de nuevas versiones de Acceda	Sí/No	
% de peticiones de correcciones al solicitante	Reducción del 20% con los valores del año 2019 y 2020	
Proyectos relacionados		
Modernización de las aplicaciones de servicio al ciudadano.		

III.1.4. ACTUALIZACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION
LÍNEA DE ACCCIÓN I. ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Departamento Responsable	Unidad de Informática
Otros Departamentos involucrados	Secretaría General
Otros actores involucrados	Dirección General de Administración Digital

Descripción del proyecto

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

El equipamiento disponible en la mutualidad se encuentra obsoleto o no hay equipamiento necesario para las nuevas necesidades de la organización, lo que supone una merma de la calidad del servicio ofrecido al colectivo mutualista.

Objetivos del compromiso:

- Establecer el equipamiento que debe existir en todas las sedes en función de sus tareas y de la tipología del trabajo realizado.
- Dotar a las empleadas y empleados de MUFACE de unas herramientas de trabajo adecuadas

Breve descripción del compromiso:

Establecer una situación objetivo para cada sede y para usuario en función de las tareas y funciones a realizar, preparar un plan de adquisición y adquirir los equipos para implementar el plan

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

La existencia de equipamiento adecuado para todo el personal de la Mutualidad redundará una mejor y más eficiente asistencia al colectivo mutualista y en un mejor clima laboral.

Información adicional:

Este proyecto incluye una revisión completa de la infraestructura de trabajo de los usuarios de MUFACE y establecimiento de tipologías tanto de sede como de usuarios, así como el establecimiento del equipamiento mínimo para cada uno de esta tipología.

Actividades del proyecto	Fecha inicio	Fecha fin
Descripción de la situación objetivo, tipologías de usuarios/sedes de equipamiento mínimo	01/3/2021	31/12/2021
Plan de adquisición de equipamiento	01/06/2021	31/12/2021
Adquisición e implantación del nuevo equipamiento	01/09/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados	valor	
Establecimiento del plan de adquisición	Finalizado a diciembre de 2021	
% de días de retraso en ejecución del plan de adquisición	<20%	

Proyectos relacionados

CULMINACIÓN DE LA RECETA ELECTRÓNICA



ADAPTACIÓN
PLENA CCAA



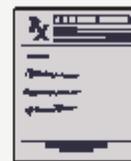
INTEROPERABILIDAD



RECETA
CONCERTADA



INTEGRACIÓN
SNS FARMA



PROGRESIVA
ELIMINACIÓN
RECETAS PAPEL

III.2.1 ADAPTACIÓN PLENA DE LOS SISTEMAS DE RECETA DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS			
OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION LÍNEA DE ACCIÓN 2. CULMINACIÓN RECETA ELECTRONICA			
Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática		
Otros actores involucrados	Consejo General de Colegios oficiales de Farmacéuticos, Servicios Públicos de salud de las Comunidades Autónomas Ministerio de Sanidad, Red de Oficinas de Farmacia		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? Que todas las personas mutualistas de opción pública se beneficien de las ventajas de la prescripción electrónica, equiparándose al resto de personas aseguradas de los Servicios Públicos de Salud (SPS).			
Objetivos del compromiso: Todas las personas mutualistas de opción pública dispongan de receta electrónica y que su incorporación en los sistemas de prescripción electrónica sea conforme a los parámetros fijados por la Mutuality para todo el territorio nacional			
Breve descripción del compromiso: Incorporación en la prescripción electrónica de todos los Servicios Públicos de Salud y eliminación de sistemas provisionales de contingencia			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? Facilitando el acceso del colectivo en los sistemas autonómicos de prescripción electrónica			
Información adicional: Establecimiento de un único sistema de facturación para toda España, sin distinción por CC AA, que cristalice en una facturación mensual que sea coherente, de modo que se incluya toda la información de las dispensaciones realizadas por las farmacias y las hojas cupones precintos (HCP) digitalizadas, permitiendo a la Mutuality llevar a cabo la verificación de que las prescripciones dispensadas son conformes a lo establecido en la normativa de aplicación.			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Incorporación en la prescripción electrónica de todos los Servicios Públicos de Salud		01/2021	12/2021
Eliminación de sistemas provisionales de contingencia.		01/2021	12/2021
Remisión de ficheros estandarizados por parte de los SPS.- información de las prescripciones del Servicio Público de Salud prescriptor que han sido dispensadas.		01/2021	12/2021
Facturación de los COF conforme a la Adenda de Receta Electrónica		01/2021	12/2021
Indicadores de resultados		Valor	
Porcentaje de personas mutualistas adscritas a los SPS incluidos en sistemas de prescripción electrónica		100%	
Número de CC AA con sistemas definitivos de RE , con las que se haya firmado Convenio/Protocolo		100%	
Número de COF adaptados a la Adenda de RE		>75%	
Porcentaje de Incidencias mensuales en la facturación con respecto al total de dispensaciones electrónicas		<20%	
Proyectos relacionados			
Interoperabilidad entre todas las CC AA Progresiva eliminación de las recetas en papel			

III.2.2 INTEROPERABILIDAD ENTRE TODAS LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION

LÍNEA DE ACCIÓN 2: CULMINACIÓN RECETA ELECTRONICA

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática		
Otros actores involucrados	Consejo General de Colegios oficiales de Farmacéuticos, Servicios Públicos de salud de las Comunidades Autónomas Ministerio de Sanidad, Red de Oficinas de Farmacia		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? Que todas las personas mutualistas de opción pública se beneficien de las ventajas de la interoperabilidad de Receta Electrónica, equiparándose al resto de personas aseguradas de los Servicios Públicos de Salud (SPS)			
Objetivos del compromiso: - Conseguir que todas las personas mutualistas de opción pública tengan una receta electrónica interoperable dentro del SNS - Favorecer la accesibilidad del paciente al reducir los desplazamientos y trámites relacionados con los tratamientos crónicos - Eliminación de talonarios de papel			
Breve descripción del compromiso: Incorporación de las personas mutualistas en el servicio de receta electrónica interoperable del Sistema Nacional de Salud, que permite la dispensación desde cualquier farmacia, por medios electrónicos, de la medicación prescrita en otra comunidad autónoma, con solo presentar la tarjeta sanitaria individual.			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? Se permite la dispensación desde cualquier farmacia, por medios electrónicos, de la medicación prescrita en otra comunidad autónoma, con solo presentar la tarjeta sanitaria individual			
Información adicional: Este proyecto está condicionado a que las CCAA realicen ciertas adaptaciones en sus sistemas informáticos de prescripción electrónica, y que se acrediten en el Ministerio de Sanidad en RESNS			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Incorporación de las CC AA que están homologadas por el Ministerio de Sanidad		01/11/2020	31/03/2021
Incorporación de las CC AA que están pendientes de homologadas		01/02/2020	31/12/2021
Indicadores de resultados		Valor	
Porcentaje de personas mutualistas incluidas en interoperabilidad		>90%	
Número de CC AA con receta interoperable		>80%	
Proyectos relacionados			
Adaptación plena de los sistemas de receta de las Comunidades Autónomas			
Progresiva eliminación de las recetas en papel			

III.2.3. IMPLANTACIÓN DE RECETA ELECTRÓNICA PARA LA SANIDAD CONCERTADA

OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION

LÍNEA DE ACCIÓN 2: CULMINACIÓN RECETA ELECTRONICA

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática
Otros actores involucrados	Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, Entidades concertadas Red de Oficinas de Farmacia

Descripción del proyecto

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

Que todos las personas mutualistas de opción concertada se beneficien de las ventajas de la receta electrónica, equiparándose al resto de asegurados de los Servicios Públicos de Salud (SPS)

Objetivos del compromiso:

- Consolidar el funcionamiento del Sistema de Receta Electrónica de MUFACE (SIREM) en el marco del piloto con el Iguatorio de Cantabria en dicha Comunidad autónoma
- Establecer pilotos con las entidades y monitorizarlos, para la aplicación de mejoras en el SIREM
- Definir una estrategia de extensión progresiva de implantación territorial así como la definición de mutualistas con priorización, es decir de pacientes más vulnerables con mayores necesidades de accesibilidad.

Breve descripción del compromiso:

Incorporación de las personas mutualistas de opción concertada en el servicio de receta electrónica interoperable de MUFACE, que permite la dispensación desde cualquier farmacia, por medios electrónicos, de la medicación prescrita por los facultativos concertados, con solo presentar la tarjeta sanitaria individual de la entidad..

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

Se permite la dispensación desde cualquier farmacia, por medios electrónicos, de la medicación prescrita, con solo presentar la tarjeta sanitaria individual de la entidad sanitaria, esta receta es interoperable por definición.

Información adicional:

Favorece la accesibilidad del paciente al reducir los desplazamientos y trámites relacionados con los tratamientos crónicos, permite junto con la Historia Clínica Digital, obtener información de valor añadido. Así mismo permite el seguimiento de la adhesión a los tratamientos por los facultativos así como el fomento de un uso racional de los medicamentos

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Realización de pilotos con cada entidad sanitaria.	01/01/2021	01/09/2021
Monitorización de pilotos, valoración de las pruebas, implantación de ajustes y mejoras en el sistema	01/02/2021	01/12/2021
Establecimiento de una estrategia de extensión progresiva de implantación territorial	01/09/2021	31/12/2022
Indicadores de resultados	Valor	
Porcentaje de personas mutualistas de opción concertada incluidos en el sistema de prescripción electrónica concertada	>50%	
Número de facultativos prescriptores por entidades	>30%	
Porcentaje de recetas electrónicas facturadas versus recetas en papel por entidades	>50%	
Número de entidades con RE concertada	100%	

Proyectos relacionados

Integración del Sistema de Receta Electrónica Concertada en SNS FARMA
Progresiva eliminación de las recetas en papel
Historia Clínica Digital

III.2.4 INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE RECETA ELECTRONICA CONCERTADA EN SNS FARMA

OBJETIVO ESTRATEGICO III: SIMPLIFICACION

LÍNEA DE ACCIÓN 2: CULMINACIÓN RECETA ELECTRONICA

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática		
Otros actores involucrados	Ministerio de Sanidad, Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos SGAD		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?			
El Real Decreto 717/2019, de 5 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 1345/2007, de 11 de octubre, por el que se regula el procedimiento de autorización, registro y condiciones de dispensación de los medicamentos de uso humano fabricados industrialmente exige que todas las dispensaciones realizadas por entidades gestoras del Sistema Nacional de Salud tengan que realizar la verificación de medicamentos financiados a través de nodo SNS Farma proporcionado por el Ministerio de Sanidad. En el caso de SIREM y de acuerdo a la disposición transitoria segunda, esta integración no es obligatoria hasta que no haya completado la implantación en todo el territorio nacional.			
Objetivos del compromiso:			
Integración entre el sistema de receta electrónica de MUFACE, SIREM, con el nodo SNS Farma, tras la implantación de la receta electrónica de las entidades concertadas en todo el territorio nacional.			
Breve descripción del compromiso:			
Culminar el proceso de receta electrónica integrando el sistema de MUFACE en el del Ministerio de Sanidad			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?			
Con la integración de SIREM se finalizará la implantación de la receta electrónica concertada en todo el territorio nacional y que la verificación de todo medicamento financiado por el SNS se realice en el nodo SNS Farma del Ministerio de Sanidad.			
Información adicional:			
	Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
	Desarrollo de la integración de SIREM con SNS Farma	01/06/2021	01/05/2022
	Puesta en producción de la integración entre SIREM y SNS Farma	01/05/2022	31/01/2023
	Indicadores de resultados	Valor	
	Integración entre SIREM y SNS Farma	SI/NO	
Proyectos relacionados			
Implantación de Receta Electrónica para la sanidad concertada			
Progresiva eliminación de las recetas en papel			

III.2.5. PROGRESIVA ELIMINACIÓN DE LAS RECETAS EN PAPEL

OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION

LÍNEA DE ACCCIÓN 2: CULMINACIÓN RECETA ELECTRONICA

Departamento Responsable Departamento de Prestaciones Sanitarias

Otros Departamentos involucrados Unidad De Apoyo
Unidad Informática
Direcciones Provinciales

Otros actores involucrados Mutualistas
Entidades Aseguradoras
Proveedores Sanitarios

Descripción del proyecto

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

Potenciar una gestión eficiente de los recursos farmacoterapéuticos mediante la racionalización de los consumos, a través de la informatización de la prescripción electrónica de los medicamentos.

Objetivos del compromiso:

- Mejorar la calidad de la información sobre la historia farmacoterapia de los pacientes.
- Permitir el seguimiento de la adhesión a los tratamientos por las personas facultativas
- Reducir el visado manual mediante estampillado en los SS PP
- Fomento de un uso racional de los medicamentos a través de:
 1. Fijación de perfiles de usuarios de recetas papel
 2. Fijación de limitaciones en el uso de la receta papel
- Ahorro
- Protección del medio ambiente

Breve descripción del compromiso:

Extraer el máximo potencial de la Implantación de la receta electrónica, la Mutualidad y las personas mutualistas deben beneficiarse de las innumerables ventajas de la receta electrónica, que mejora la calidad asistencial, la accesibilidad a la prestación farmacéutica, la calidad de la información sobre la historia farmacoterapéutica de los pacientes así como la seguridad en el uso de los medicamentos, facilitando el seguimiento farmacoterapéutico.

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

Cuanto mayor sea el porcentaje de receta electrónica mayor serán los beneficios por su implantación. Además permite aprovechar sinergias para reducir procedimientos que generan importantes cargas de trabajo en las direcciones provinciales, como son la entrega de talonarios y el estampillado manual de los visados de las recetas que precisan homologación.

Información adicional:

Desincentivar el uso de la receta papel entre las y los profesionales sanitarios es fundamental para potenciar la expansión de la prescripción electrónica

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Nueva Instrucción de Talonarios de Recetas	01/09/2021	01/09/2022
Nueva Instrucción de la Prestación Farmacéutica en la red de oficinas de farmacia	01/09/2021	01/09/2022
Establecimiento de Incentivos directos a las aseguradoras para fomentar el uso de la prescripción electrónica en el Concierto de Asistencia Sanitaria	01/01/2021	01/06/2022
Indicadores de resultados	Valor	
Número de entidades con RE concertada	100%	
Porcentaje de recetas electrónicas versus recetas en papel	>50%	

Proyectos relacionados

Adaptación plena de los sistemas de receta de las CC AA

Interoperabilidad entre todas las CC AA

Implantación de Receta Electrónica para la sanidad concertada

Integración de la receta electrónica para la sanidad concertada en SNS FARMA

HISTORIA CLINICA DIGITAL



PLATAFORMA
HISTORIA
CLINICA



ESTRATEGIA DE
SALUD DIGITAL DEL
SNS

III.3.1 PLATAFORMA DE HISTORIA CLÍNICA DIGITAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION
LÍNEA DE ACCCIÓN 3: HISTORIA CLINICA DIGITAL

Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sanitarias
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sociales
Otros actores involucrados	Entidades Aseguradoras Concertadas, Ministerio de Sanidad, Proveedores Sanitarios, Asociaciones de Hospitales , Unidades Médicas del INSS, Servicios de Inspección de las Comunidades Autónomas Unidades Médicas de los órganos de personal

Descripción del proyecto

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

La historia clínica comprende el conjunto de los documentos relativos a los procesos asistenciales de cada paciente, con la identificación del personal médico que ha intervenido en ellos, con objeto de obtener la máxima integración posible de la documentación clínica de cada paciente. MUFACE al no tener recursos sanitarios propios, no tiene acceso a la historia clínica de las y los pacientes y tampoco puede proporcionar ese servicio a las personas mutualistas. Con este proyecto, la información de los procesos asistenciales de las personas mutualistas será accesible desde un sistema proporcionado por MUFACE independientemente del almacenamiento real de esta información, siendo responsabilidad de la autenticación, seguridad y correcta conservación de la entidad concertada donde se ha generado la información. Dada la información de vital importancia incluida en la historia clínica, su acceso deberá ser limitado, reservado únicamente a los pacientes y a aquellas autoridades sanitarias que lo precisen para el cumplimiento de su propia misión.

Objetivos del compromiso:

- Mejorar la atención a las y os pacientes facilitando la interconexión entre los distintos facultativos y centros (atención primaria y especializada) e, incluso, entre las distintas asistencias (urgencias, pruebas diagnósticas ingresos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas etc.).
- Definición de la información que deba ser considerada trascendental para el conocimiento veraz y actualizado del estado de salud del paciente.
- Obtener estadísticas de forma instantánea y actualizada, de aspectos relevantes desde el punto de vista sanitario.
- Facilitar la información clínica necesaria para los pacientes cuando haya cambios de entidad concertada.
- Facilitar información clínica para efectuar el visado de las recetas sometidas a homologación.
- Facilitar la información clínica de la persona mutualista útil para proporcionar emitir partes de baja.
- Proporcionar la información clínica necesaria para los reconocimientos médicos de control de la Incapacidad Temporal.
- Reducción del tiempo de atención al paciente sin disminuir la calidad del servicio

Breve descripción del compromiso:

Creación de la Plataforma de Historia Clínica Digital de las personas mutualistas adscritas a las entidades concertadas

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

Facilitando el acceso a los documentos relativos a los procesos asistenciales de cada paciente, con la identificación del personal sanitario que ha intervenido en ellos, con objeto de obtener la máxima integración posible de la documentación clínica de cada paciente

Información adicional:

La portabilidad de la HCD es un elemento esencial del proyecto, visto que las personas mutualistas pueden escoger entidad sanitaria dos veces al año. Se precisa llevar a cabo importantes alianzas con asociaciones de proveedores sanitarios como IDIS o ASPE, así como con los grandes grupos hospitalarios con implantación nacional

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Definición de las líneas generales del proyecto	01/01/2021	01/06/2021
Elaboración del pliego de condiciones técnicas del proyecto	01/01/2022	01/03/2022
Licitación	01/03/2022	01/09/2022

Desarrollo del proyecto	01/10/2022	01/11/2023
Piloto y monitorización del piloto	01/10/2023	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor
Propuesta de sistema consensado con las entidades concertadas	SI/NO	
Piloto con alguna entidad sanitaria	SI/NO	
Proyectos relacionados		
Acceso a las historias clínicas digitales (HCD) de los Servicios Públicos de Salud (SPS)		

III.3.2. INCORPORACION DE MUFACE EN LA ESTRATEGIA DE SALUD DIGITAL DEL SNS

OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION
LÍNEA DE ACCCIÓN 3: HISTORIA CLINICA DIGITAL

Departamento Responsable Departamento de Prestaciones Sanitarias

Otros Departamentos involucrados Unidad de Informática

Otros actores involucrados Ministerio de Sanidad
Comunidades Autónomas
Entidades Concertadas

Descripción del proyecto

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

La historia clínica comprende el conjunto de los documentos relativos a los procesos asistenciales de cada paciente, con la identificación del personal sanitario que ha intervenido en ellos, con objeto de obtener la máxima integración posible de la documentación clínica de cada paciente. MUFACE al no tener recursos sanitarios propios, no tiene acceso a la historia clínica de los pacientes y tampoco puede proporcionar ese servicio a las personas mutualistas, Con este proyecto se vincula la HCD de MUFACE con la Estrategia de Salud Digital del SNS y por tanto de las HCD de los Servicios Públicos de Salud, permitiendo su interconexión.

Objetivos del compromiso:

- Permitir que las personas mutualistas dispongan de un sistema de historia clínica electrónica interconectado.
- Reducción del tiempo de atención al paciente sin disminuir la calidad del servicio.
- Facilitar la información clínica necesaria para los pacientes cuando haya cambios de entidad concertada a la pública.
- Mejorar la calidad de información del SNS al incorporar el histórico de los pacientes de entidad concertada.

Breve descripción del compromiso:

Interconexión de la Plataforma de Historia Clínica Digital de las personas mutualistas adscritas a las entidades concertadas con las Plataformas de Información clínica del SNS y de los Servicios Públicos de Salud.

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

Facilitando el acceso a los documentos relativos a los procesos asistenciales de cada paciente, con la identificación del personal sanitario que ha intervenido en ellos, con objeto de obtener la máxima integración posible de la documentación clínica de cada paciente al margen de quien sea su proveedor sanitario.

Información adicional:

Se precisa trabajar junto con la Secretaria General de Salud Digital, Información e Innovación del Ministerio de Sanidad, para incluir la Mutualidad en el proyecto de "Estrategia de Salud Digital del SNS" y en paralelo junto con el proyecto de la Plataforma de HCD de MUFACE, es un elemento esencial de ambos proyectos. Precisa llevar a cabo importantes alianzas con los el Ministerio de Sanidad y con los SPS.

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Definición de las líneas generales del proyecto	01/01/2021	01/03/2021
Grupo de trabajo con la Secretaria General de Salud Digital del Ministerio de Sanidad	01/01/2021	31/12/2023
Diseño de la estrategia de Información acordada con la Secretaria General de Salud Digital del Ministerio de Sanidad	01/01/2023	31/12/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Establecimiento de una estrategia conjunta y plan para su implementación	SI/NO	

Proyectos relacionados

Plataforma de historia clínica digital (HCD) accesible por los médicos de las entidades y por MUFACE
Reforma de la IT

REFORMA DEL PROCEDIMIENTO DE INCAPACIDAD TEMPORAL



PARTE DE BAJA
ELECTRÓNICO



SOLICITUD
SIMPLIFICADA

III.4.1. PARTE DE BAJA ELECTRÓNICO			
OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACIÓN LÍNEA DE ACTUACIÓN 4 REFORMA DE LA INCAPACIDAD TEMPORAL			
Departamento Responsable	Departamento de Prestaciones Sociales		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática Unidad de Apoyo		
Otros actores involucrados	Entidades Concertadas Servicios Públicos de Salud de las CCAA Órganos de Personal		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?			
<p>La expedición en papel de los partes de baja, confirmación y alta supone una carga burocrática en la asistencia sanitaria para personal sanitario y personas mutualistas, algo que se ha visto claramente durante la pandemia por la COVID 19. Con datos de 2019, una médica o médico expide y firma una media de 6 documentos por cada situación de baja. Teniendo en cuenta que ese año se confirmaron casi 137.000 situaciones (136.920), se manejaron por médicos, mutualistas y órganos de personal más de 800.000 documentos. Esta carga provoca defectos de forma en los partes (sobre todo, información incompleta).</p> <p>Aunque la norma establece plazos de aportación de los partes a las unidades de personal estos se incumplen en la mayoría de los casos por la propia dinámica de funcionamiento de los organismos (distribución geográfica, competencias centralizadas o descentralizadas, dimensión del organismo, número de mutualistas que componen la plantilla)</p> <p>Además, en formato papel un médico no puede conocer los partes previos (ni la información médica que contienen) de una baja firmada por otro médico si no se los aporta el mutualista.</p>			
Objetivos del compromiso			
<ul style="list-style-type: none"> - Digitalizar y simplificar el inicio del procedimiento de IT - Mejorar la confidencialidad - Agilizar el proceso - Reforzar el control. 			
Breve descripción del compromiso			
Eliminar los partes de baja, confirmación y alta en papel y sustituirlos por su versión electrónica, accesible por los médicos de entidades concertadas y servicios públicos de salud.			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?			
El parte en formato electrónico será más rápido de cumplimentar, permitirá validaciones que impedirán los defectos de forma, mejorará la confidencialidad de la información, evitará que circulen por canales indebidos (envío por correo postal a las unidades de personal), se pondrán a disposición inmediata de los organismos evitando las demoras actuales, podrán consultarse por cualquier facultativo de entidades concertadas o servicios públicos de salud, por el órgano de personal y por MUFACE.			
Información adicional			
Se regulan en los artículos 2, 4, 5 y 11 del RGMA: contenido básico y plazos de expedición y aportación al órgano de personal. En el artículo 13 se establece que se envíen a MUFACE todos los ejemplares expedidos desde el inicio de la IT para el reconocimiento del subsidio.			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Asegurar desde MUFACE la actualización permanente de las unidades de personal que comunican situaciones de IT para el envío de los partes electrónicos.		01/01/2021	31/12/2023
Desarrollar la plataforma de envío de partes electrónicos.		01/01/2021	31/12/2023
Convenio de colaboración con Entidades Concertadas y Servicios Públicos de Salud.		01/01/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Nº de situaciones de IT con partes electrónicos.		50% de las situaciones	
Proyectos relacionados			

III.4.2. SOLICITUD SIMPLIFICADA DEL SUBSIDIO DE IT

OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACIÓN

LÍNEA DE ACTUACIÓN 4 REFORMA DE LA INCAPACIDAD TEMPORAL

Departamento Responsable Departamento de Prestaciones Sociales

Otros Departamentos involucrados Unidad de Informática
Unidad de Apoyo

Otros actores involucrados Entidades concertadas
Servicios Públicos de Salud de las CCAA
Órganos de Personal

Descripción del proyecto

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

Las personas mutualistas desconocen que deben solicitar el subsidio por incapacidad temporal, lo que les supone un perjuicio económico al dejar de percibir de su organismo las retribuciones complementarias y recibir con retraso el subsidio de MUFACE.

Objetivos del compromiso

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

Breve descripción del compromiso

Implantar un sistema de solicitud simplificada del subsidio que se impulse desde los órganos de personal.

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

En el momento en que se produzca la disminución de retribuciones prevista en el artículo 21 del TRLSSF el órgano de personal de la persona mutualista enviará a MUFACE la comunicación electrónica de la solicitud de subsidio de dicha persona.

Información adicional

Artículo 19 del Texto Refundido de la Ley de Seguridad Social de Funcionarios Civiles del Estado (TRLSSFCE): establece el requisito de obtener una licencia por IT, y la competencia de los órganos de personal para expedirla. Esto se desarrolla en los artículos 88 y 90 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo (RGMA)

Artículo 21 de TRLSSFCE: establece que cuando la situación de IT alcance el 4º mes los organismos abonarán las retribuciones básicas y MUFACE un subsidio. Esto se desarrolla en el artículo 94 del RGMA.

Artículo 50 del RGMA: establece para el mutualista la obligación de solicitar las prestaciones de MUFACE.

Artículo 3 de la Orden PRE 1744/2010, de 30 de junio: establece que la presentación del parte ante el órgano de personal conlleva la solicitud de la licencia por IT.

Artículo 13 de la Orden PRE 1744/2010, de 30 de junio: establece que el mutualista debe solicitar el subsidio a MUFACE, si bien puede ser cursada también por el órgano de personal correspondiente.

La solicitud simplificada del subsidio a impulsar por los órganos de personal supone unificar la solicitud que el mutualista les hace de la licencia de 4º mes con el parte de confirmación de ese periodo y la solicitud del subsidio que, alcanzado el 4º mes, debe hacer ante MUFACE.

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Desarrollar la aplicación de comunicación entre órganos de personal y MUFACE para permitir la solicitud simplificada del subsidio.	01/01/2021	31/12/2023
Modificar la Orden Ministerial (PRE 1744/2010, de 30 de junio) para permitir la solicitud simplificada del subsidio.	01/01/2021	31/12/2021
Indicadores de resultados	Valor	
Nº de expedientes de IT impulsados por los órganos de personal	75 % de los expedientes.	

Proyectos relacionados

**OBJETIVO 4: INNOVACIÓN,
CALIDAD, TRANSPARENCIA Y
RENDICIÓN DE CUENTAS**

CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSPARENCIA



PLAN OPEN DATA



MAYOR
TRANSPARENCIA

IV.1.1 PLAN “OPEN DATA”			
OBJETIVO ESTRATÉGICO IV: INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS LINEA DE ACCIÓN I. CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSPARENCIA			
Departamento Responsable	Unidad de Apoyo Unidad Informática		
Otros Departamentos involucrados	Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Secretaría General		
Otros actores involucrados	SGAD		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? Hasta la fecha la Mutualidad viene publicando anualmente a través de su Memoria anual y del documento complementario (Anuario) una batería de datos históricos procesados acerca de las personas mutualistas, de las prestaciones ofertadas a las mismas y de la gestión administrativa y propia de la organización, sin incluir, no obstante en la publicación los datos agregados de forma reutilizable			
Objetivos del compromiso			
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar e implantar un Plan de medidas de impulso de la Reutilización de la Información de MUFACE Establecer dentro de la organización una política y cultura organizativa de gestión de datos, estableciendo roles, responsabilidades y plan de capacitación para su gobernanza. Establecer la normativa interna alineada con el marco regulatorio para la gestión, publicación y catalogación de datos. Construir y alojar en la web el portal de datos abierto de MUFACE. 			
Breve descripción del compromiso			
Se trata de configurar e implantar un marco de acceso para la circulación y reutilización de la información en el ámbito de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre reutilización de información en el sector público y su adaptación por la Ley 18/2015, de 9 de junio y normativa de desarrollo..			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?			
La creación de las bases necesarias para ampliar el número de activos de información, que genera y gestiona MUFACE, y ponerlos sin restricciones legales ni técnicas a disposición de todos aquellos que necesitan reutilizarlos, tanto de la ciudadanía para un mejor ejercicio de sus derechos, como de aquellas entidades que lo hagan para el cumplimiento de sus fines. Además con la publicación de estos activos se quiere fomentar la transparencia en la gestión de la mutualidad, la participación de las personas mutualistas y la interoperabilidad dentro de la Administración			
Información adicional			
	Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
E1/2021	Elaboración del Plan	01/01/2021	31/06/2021
	Determinación modelo de Gobernanza	01/04/2021	30/11/2021
	Identificación del primer conjunto de datos puestos a disposición pública	01/05/2021	30/11/2021
E2/2022	Análisis de arquitectura del portal de datos abiertos -	30/11/2021	30/06/2022
	Implementación portal de datos abiertos y publicación del primer conjunto de datos	30/06/2022	15/12/2022
E3/2023	Identificación y publicación del segundo conjunto de datos puestos a disposición pública.		30/10/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Medidas de calidad a través del seguimiento de quejas y sugerencia de los destinatario		< 1% total quejas	
Medidas de utilización de los datos a través del grado de consulta y uso del cumplimiento de datos		0,2% del total de visitas Pág. web	
Alcance: Porcentaje sobre totalidad conjunto de datos Mutualidad		100%	
Proyectos relacionados			

IV.1.2 MAYOR TRANSPARENCIA EN LA WEB DE MUFACE

OBJETIVO ESTRATEGICO IV: INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
 LINEA DE ACCIÓN I. CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSPARENCIA

Departamento Responsable	Secretaría General
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Apoyo Unidad de Informática
Otros actores involucrados	

Descripción del proyecto

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

A pesar de los avances realizados en los últimos años en materia de transparencia, siempre es posible reforzar la misma ampliando la publicidad activa en la página web.

Objetivos del compromiso

Mejora de la información publicada facilitando su visualización
 Incorporación de nuevos elementos de información

Breve descripción del compromiso

Proyecto de mejora de la transparencia en la página web de MUFACE que incluya la mejora de la información y la incorporación de información adicional.

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

Profundiza en la transparencia al mejorar y ampliar la publicidad activa en la web de MUFACE

Información adicional

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Mejora de la información publicada	01/01/2021	31/12/2023
Incorporación de información nueva	01/01/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Información añadida	Sí/no	
% de información mejorada	Mín 60%	

Proyectos relacionados

Usabilidad y simplicidad
Open Data
Rendición de cuentas

APUESTA POR LA CALIDAD



MAPA DE PROCESOS



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



PROGRAMA DE AUTOEVALUACIONES



MANUAL DE CALIDAD



PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS DE TRABAJO

IV.2.1 MAPA DE PROCESOS			
OBJETIVO ESTRATÉGICO IV: INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS LINEA DE ACCIÓN 2: APUESTA POR LA CALIDAD			
Departamento Responsable	Unidad de Apoyo		
Otros Departamentos involucrados	Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Secretaría General Unidad de Informática		
Otros actores involucrados			
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? El mapa de procesos presenta importantes utilidades de cara a la eliminación de los defectos, la mejora y la reducción del tiempo para proporcionar mejores servicios, objetivos esenciales y comunes en todas las organizaciones, en particular: su elaboración cobra especial importancia ante el reto de la digitalización que aborda la Mutualidad			
Objetivos del compromiso <ul style="list-style-type: none"> Identificar los procesos que concurren en MUFACE Definir el carácter y especificidad de cada uno de los procesos. Elaborar el mapa de procesos para visualizarlos 			
Breve descripción del compromiso Se trata de obtener un diagrama de valor -mapa de procesos -que representa los procesos, que concurren en la Mutualidad y las fases de estos, y la manera que se interrelacionan entre sí.			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? La elaboración de un mapa de procesos contribuye a : <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la definición de funciones y responsabilidades en los departamentos Optimizar la comunicación entre departamentos que guardan una relación directa y ayuda a identificar puntos improductivos. Favorecer la alineación de objetivos y funciones corporativas, pues los distintos niveles de la Mutualidad se adaptan a las necesidades generales. 			
Información adicional Un proceso es el resultado tanto de la suma de las actividades como de los recursos utilizados en dicho proceso. Todos estos elementos deben aparecer reflejados en el mapa de procesos de MUFACE, lo que permite obtener una visión conjunta de todos los elementos asociados a cada proceso, así como de la interrelación que cada uno de estos elementos guarda entre sí y con el resto de los que están presentes en el mapa			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Constitución y formación del grupo de trabajo		15/01/2021	31/01/2021
Identificación de los servicios prestados. Caracterización de procesos claves, estratégicos y apoyo		1/02/2021	31/03/2021
Análisis de los procesos claves. Elaboración de fichas		31/03/2021	31/05/2021
Análisis de los procesos estratégicos. Elaboración de fichas		1/06/2021	31/07/2021
Análisis de los procesos de apoyo. Elaboración de fichas		1/09/2021	30/11/2021
Elaboración Mapa de proceso		30/11/2021	20/12/2021
Indicadores de resultados		Valor	
Cumplir el plazo establecido		Sí/no	
Porcentaje de procesos analizados en cada grupo según plazo		100%	
Porcentaje de procesos con ficha en cada grupo según plazos		100%	
Proyectos relacionados			
-			

IV.2.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Secretaría General Departamento de Gestión Económica y Financiera Direcciones Provinciales
Otros actores involucrados	

Descripción del proyecto

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

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

Objetivos del compromiso:

Mejorar el conocimiento de las acciones

Breve descripción del compromiso:

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

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

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

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

Información adicional:

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

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

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Realizar encuestas periódicas cada año	01/01/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Encuestas realizadas	Nº (mínimo 3 al año)	
Resultados de las encuestas	Valoración mín 7	
Proyectos relacionados		

IV.2.3 PROGRAMAS DE AUTOEVALUACION

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

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Secretaría General Departamento de Gestión Económica y Financiera
Otros actores involucrados	

Descripción del proyecto

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

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, integra, de forma coordinada y sinérgica, seis programas para la mejora continua de los servicios, regulando, en su capítulo V, el Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones, y estableciendo dos niveles: autoevaluación y evaluación externa. A día de hoy no se ha hecho ninguna autoevaluación/evaluación externa en la Mutualidad.

Objetivos del compromiso:

Mejorar el conocimiento de cada Departamento mediante un programa de evaluación de la calidad

Breve descripción del compromiso:

Determinar la medida del cumplimiento de los objetivos propios de cada Dpto de la Mutualidad, indagar sobre la capacidad real y potencial de logros de la Mutualidad, disponer de información confiable para regular a tiempo las estrategias de desarrollo institucional, informarse del estado del desarrollo y calidad de los diferentes procesos, informarse del estado y funcionamiento de las instalaciones y servicios que brinda la Mutualidad, informarse del estado de los recursos humanos, materiales y financieros, y su uso, identificar fortalezas y debilidades y determinar oportunidades y amenazas y plantear soluciones alternativas en la búsqueda de la eficiencia interna y la eficacia institucional

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

Por cada eje analizado conforme al modelo EVAM se pretende:

- Identificar puntos fuertes
- Identificar áreas de mejora
- Establecer planes de mejora

Información adicional:

El propósito de la autoevaluación es el análisis regular, por las propias organizaciones, de sus procesos y resultados de gestión para identificar sus puntos fuertes y áreas de mejora y poder determinar los oportunos planes de mejora.

El Modelo EVAM, que es el que se va a seguir, permite, por un lado, realizar un diagnóstico de las organizaciones con una metodología propia, desarrollada sobre la base de las experiencias acumuladas en procesos de autoevaluación y Modelos de referencia aplicados en la Administración Pública (EFQM, CAF, ISO, etc.), así como asociar actuaciones concretas para favorecer la mejora continua y valorar la madurez organizativa orientando, de esta manera, la planificación de las líneas de actuación futuras

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Realizar autoevaluaciones	01/01/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Autoevaluaciones realizadas	Nº (mínimo 1 al año)	
Resultados de las autoevaluaciones	Valoración mín 7	
Proyectos relacionados		

IV.2.4 MANUAL DE CALIDAD			
OBJETIVO ESTRATÉGICO IV: INNOVACIÓN, CALIDAD TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. APUESTA POR LA CALIDAD			
Departamento Responsable	Secretaría General		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo		
Otros actores involucrados			
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? La Mutualidad no tiene claramente definidas las directrices de calidad por las que se va a regir.			
Objetivos del compromiso: Describir las políticas de calidad y los instrumentos con los que la Mutualidad se dota para lograr los objetivos fijados en este sentido.			
Breve descripción del compromiso: Elaborar un manual de calidad que recoja las principales políticas de calidad de la Mutualidad			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? Dar a conocer los estándares y políticas de calidad de la Mutualidad			
Información adicional: El manual de calidad es el documento base de los sistemas de gestión de calidad de cualquier organización, cuyo objeto es establecer y definir las directrices generales de actuación que se integran en el mencionado sistema de calidad. Este manual debe incluir la política de calidad; el alcance del sistema de gestión de calidad y los detalles y la justificación de las exclusiones; las referencias a los procedimientos documentados establecidos en el sistema de gestión de calidad así como una descripción de la interacción de los procesos			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Redacción y presentación del Manual		01/01/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Elaboración del Manual		SI/NO	
Proyectos relacionados			
Procedimientos normalizados de trabajo			

IV.2.5 PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS DE TRABAJO (PNT)

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

Departamento Responsable	Secretaría General		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo		
Otros actores involucrados			
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? Muchas de las actividades que se desarrollan en la Mutualidad, o bien no están procedimentadas con objetivos claros, responsabilidades, etc; o bien no se encuentran detalladas por escrito.			
Objetivos del compromiso: Adecuar los Procedimientos Normalizados de Trabajo a los recogido en el Manual de Calidad			
Breve descripción del compromiso: Implantar un sistema de gestión de la calidad que incluya un Manual de Calidad, unos adecuados Procedimientos Normalizados de Trabajo y unos Registros (pirámide documental).			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? Los Procedimientos Normalizados de Trabajo contribuyen a: <ul style="list-style-type: none"> - Mejora la organización y ejecución de las actividades. - Facilita el trabajo al personal, tanto de carácter técnico como administrativo. -Proporcionar uniformidad en las actuaciones llevadas a cabo. -Garantiza el registro de los datos primarios. -Facilita el seguimiento y control de las operaciones realizadas. -Ayuda a la formación del nuevo personal 			
Información adicional: Los Procedimientos Normalizados de Trabajo son documentos escritos que describen la secuencia específica de operaciones que deben aplicarse en para cada proceso cuyo titular es la Mutualidad y para una finalidad determinada. Proporcionan una manera única según la cual deberá realizarse el proceso cada vez que se ejecuta en un Departamento o en una Dirección Provincial. Son los documentos complementarios al Manual de Calidad cuya finalidad fundamental es establecer cómo, quién, y cuándo debe realizarse una actividad allí prevista.			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Redactar y revisar PNTs		01/01/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor	
PNTs nuevos		Nº (mínimo 2 al año)	
PNTs revisados		Nº 2 al año desde 2022	
Proyectos relacionados			
Manual de calidad			

RENDICIÓN DE CUENTAS



NUEVOS
MECANISMOS



MEJORA DEL
FUNCIONAMIENTO DEL
CONSEJO GENERAL Y
COMISIÓN PERMANENTE

IV.3.1 NUEVOS MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO IV: INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
LINEA DE ACCIÓN 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo
Otros Departamentos involucrados	Secretaría General Unidad de Informática
Otros actores involucrados	

Descripción del proyecto

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

La rendición de cuentas debe ser una tarea continuada y permanente con el fin de informar a la ciudadanía de la actividad llevada a cabo por MUFACE

Objetivos del compromiso

Incorporación de nuevos elementos de rendición de cuentas

Breve descripción del compromiso

Proyecto de mejora de la rendición de cuentas por MUFACE facilitando el seguimiento de su Plan estratégico

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

Profundiza en la rendición de cuentas facilitando el seguimiento de la actividad de MUFACE

Información adicional

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Diseño de espacio en la web de MUFACE	01/01/2021	31/12/2023
Seguimiento periódico del cumplimiento de compromisos del Plan	01/01/2021	31/12/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Publicación del espacio web	Sí/no	
Cumplimentación del seguimiento	Sí/no	

Proyectos relacionados

Usabilidad y simplicidad
Open Data
Consolidación de la transparencia

IV.3.2 MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO GENERAL Y LA COMISION PERMANENTE

OBJETIVO ESTRATEGICO IV: INNOVACION, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICION DE CUENTAS
LINEA DE ACCIÓN 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Departamento Responsable	Secretaría General
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Apoyo
Otros actores involucrados	

Descripción del proyecto

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

El Real Decreto 577/1997, de 18 de abril, por el que se establece la estructura de los órganos de gobierno, administración y representación de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado ha quedado obsoleto en cuanto al funcionamiento de los órganos colegiados de control del organismo.

Objetivos del compromiso

Mejorar el funcionamiento del Consejo General y la Comisión Permanente de MUFACE facilitándoles su función

Breve descripción del compromiso

Proyecto de mejora del funcionamiento del Consejo General y la Comisión permanente de MUFACE mediante la modificación del Real Decreto 577/1997, de 18 de abril, por el que se establece la estructura de los órganos de gobierno, administración y representación de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado

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

Actualiza el Real Decreto incorporando nuevas fórmulas de control.

Información adicional

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Aprobación por el Consejo general de MUFACE de la modificación del real Decreto	01/01/2021	30/09/2021
Aprobación del Real Decreto por el Consejo de Ministras y Ministros	30/09/2021	31/12/2021
Indicadores de resultados	Valor	
Aprobación por Consejo General	Sí/no	
Aprobación por Consejo Ministros	Sí/no	
Proyectos relacionados		

OBJETIVO 5: SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

SOSTENIBILIDAD



PLAN DE
CONTINGENCIA



ADAPTACIÓN AL
ENS



DESARROLLO DE ALIANZAS

V. I. I PLAN DE CONTINGENCIA			
OBJETIVO ESTRATÉGICO V: SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL LÍNEA DE ACCIÓN I. SOSTENIBILIDAD			
Departamento Responsable	Secretaría General		
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo		
Otros actores involucrados	SGAD		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?			
Con la irrupción de la emergencia sanitaria del Covid-19 se ha visto la necesidad de establecer en MUFACE un plan de continuidad que permita afrontar de manera adecuada y efectiva cualquier situación de emergencia.			
Objetivos del compromiso:			
Establecer las actividades críticas y mínimas para el correcto funcionamiento de la Mutualidad ante una situación de crisis.			
Breve descripción del compromiso:			
Aprobación de un plan de contingencia que garantice la continuidad del servicio prestado por la Mutualidad.			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?			
El tener un plan de continuidad y realizar periódicamente pruebas del plan permitiría tener al personal y los sistemas preparados ante cualquier posible emergencia que pudiera surgir y que pudiera impactar en la operativo de la mutualidad.			
Información adicional:			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Establecimiento de grupo de definición del plan de continuidad		01/01/2022	31/03/2022
Preparación del primer plan de continuidad		01/04/2022	31/10/2022
Análisis de impacto		31/10/2022	31/06/2023
Primera prueba parcial del plan de continuidad		31/10/2022	31/03/2023
Indicadores de resultados		Valor	
Definición del plan de continuidad		SI/NO	
Resultado de pruebas de la primera prueba parcial del plan de continuidad		SI/NO	
Proyectos relacionados			
Establecimiento del Comité de Seguridad y adaptación al ENS			

V.1.2. ESTABLECIMIENTO DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y ADAPTACIÓN AL ENS

OBJETIVO ESTRATÉGICO V: SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
LÍNEA DE ACCIÓN I. SOSTENIBILIDAD

Departamento Responsable	Secretaría General
Otros Departamentos involucrados	Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo
Otros actores involucrados	SGAD

Descripción del proyecto

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público establece en su artículo 156 el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica) las medidas de tipo organizativo y operacional que debe cumplir las organizaciones de la administración en el ámbito de la administración digital. En la actualidad, si bien MUFACE cumple con las medidas de protección recogidas en el ENS, no cumple los aspectos organizativos y por tanto no existe un sistema de gestión definido que permita hacer frente ante posibles impactos de seguridad en los activos de la organización.

Objetivos del compromiso:

Cumplimiento de los aspectos organizativos del esquema Nacional de Seguridad.

Breve descripción del compromiso:

Establecimiento de una política de seguridad y una estructura organizativa que permita la gestión de la seguridad dentro de la Mutualidad

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

Con el establecimiento de la política de seguridad y la estructura organizativa establecida en el ENS se conseguirá tener un sistema de gestión que permita hacer frente de manera adecuada y planificada cualquier incidencia de seguridad.

Información adicional:

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Establecimiento del Comité de Seguridad	01/01/2022	31/03/2022
Definición de la política de seguridad	31/03/2022	31/12/2022
Definición del marco operaciones del sistema de gestión de la seguridad	01/01/2023	31/06/2023
Autoevaluación o certificación del sistema de gestión de seguridad	31/06/2023	31/12/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Existencia de política de seguridad	SI/NO	
Establecimiento de Comité de Seguridad	SI/NO	
Existencia de declaración de aplicabilidad del ENS	SI/NO	
Definición de procedimientos operacionales derivados de la política de seguridad y de la declaración de aplicabilidad	100%	

Proyectos relacionados

Plan de Contingencia

V.1.3 PLAN DE ALIANZAS			
OBJETIVO ESTRATÉGICO V: SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL LÍNEA DE ACTUACIÓN I. SOSTENIBILIDAD			
Departamento Responsable	Unidad de Apoyo		
Otros Departamentos involucrados	Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Secretaría General		
Otros actores involucrados	Grupos de interés de la Mutualidad		
Descripción del proyecto			
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? La realidad de un estado descentralizado influye de manera particular en la prestación de los servicios socio sanitario que la mutualidad presta y aboca a la colaboración permanente de los distintos niveles de gobierno. A esta colaboración permanente están igualmente llamados otros sectores de naturaleza privada a la vista de su incidencia en el catálogo de servicios que presta la mutualidad			
Objetivos del compromiso Establezca el conjunto de, criterios y estrategias que deben desarrollarse para identificar posibles alianzas a formalizar con distintos organismos y entidades s públicas y privadas con el objetivo final de buscar y alcanzar beneficios mutuos.			
Breve descripción del compromiso Elaboración de un marco referencial- Plan de Alianzas que incluya las y características y acciones a tener en cuenta a la hora de formalizar una alianzas , las unidades operativas responsables de su gestión , los sistemas de medición y evaluación			
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? La necesidad de definir una adecuada política de alianzas llevada a cabo por la Mutualidad se presenta estrechamente asociada a la variedad de servicios que se ofertan a las personas mutualistas, que no se conseguirían proporcionar, optimizar, mejorar, etc. con recursos propios y que sí es factible alcanzar colaborando con otros organismo y entidades.			
Información adicional La elaboración y desarrollo del Plan hasta su culminación abarcara los tres años previstos para este plan estratégico en el que se inserta			
Actividades del proyecto		Fecha Inicio	Fecha Fin
Análisis de las finalidades para la formalización de acuerdos y convenios suscritos		15/01/2021	15/03/2021
Elaboración del borrador plan		15/03/2021	15/05/2021
Revisión y aprobación Plan de alianzas		15/05/2021	15/07/2021
Acuerdo con el INSS para la propuesta conjunta de mejoras normativas en híbridos		01/02/2021	30/06/2021
Indicadores de resultados		Valor	
Cumplimiento de plazos		SÍ/NO	
Proyectos relacionados			
-			

AGENDA 2030



PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA

V.2.1 PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

OBJETIVO ESTRATÉGICO V: SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
LÍNEA DE ACCCIÓN 2. AGENDA 2030

Departamento Responsable	Unidad de Apoyo	
Otros Departamentos involucrados	Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Secretaría General	
Otros actores involucrados	Parte social Grupos de interés de la Mutualidad	
Descripción del proyecto		
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto? En MUFACE nunca ha existido un modelo interno de gestión vinculado a la responsabilidad social, siendo en el momento actual una necesidad para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible		
Objetivos del compromiso Dotar de entidad propia a la RS dentro de MUFACE Llevar a cabo una orientación social en todas las actuaciones llevadas a cabo por el organismo Incorporar los objetivos de desarrollo sostenible en el Plan Incorporar los objetivos de protección y sensibilización en materia de violencia de género.		
Breve descripción del compromiso Elaboración de un Plan de responsabilidad Social de MUFACE en el marco de la Agenda 2030 y vinculado al Plan MUFACE Avanza, con la finalidad del cumplimiento de los ODS a través de las actividades de MUFACE. En materia de violencia de género establecimiento de Protocolos de detección precoz de la violencia de género en las Entidades con concierto. Mejora de la prestación de asistencia psicológica a víctimas. Creación de una prestación económica a víctimas. Análisis de necesidades del colectivo.		
¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad? La definición de un Plan de Responsabilidad Social como complemento al Plan MUFACE AVANZA, también alineado con la Agenda 2030, estableciendo conexiones y lazos con el mismo, conseguirá dotar de entidad propia a la responsabilidad social dentro de la organización. Permite a MUFACE conocer qué mutualistas son o han sido víctimas de violencia de género y por primera vez ofrecer una asistencia integral a este colectivo.		
Información adicional La RS de MUFACE deberá orientarse a los siguientes ámbitos: el medio ambiente, la igualdad, el personal de la Mutualidad y la sociedad en general,		
Actividades del proyecto		
	Fecha Inicio	Fecha Fin
Establecimiento de un grupo de trabajo de RS	15/01/2021	15/03/2021
Elaboración del borrador plan	15/03/2021	15/10/2021
Revisión y aprobación Plan de Responsabilidad Social	15/10/2021	31/12/2021
Suscripción de un Convenio con la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género que sirva de marco y de orientación a MUFACE en los proyectos a desarrollar.	15/01/2021	30/06/2021
Mejoras en la prestaciones sanitarias y Protocolos de actuación con las Entidades con concierto	01/10/2022	31/12/2023
Creación de la nueva prestación económica	01/01/2023	31/03/2023
Indicadores de resultados		
	Valor	
Cumplimiento de plazos	Sí/no	
Proyectos relacionados		

VIII. EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

EJECUCIÓN

El Plan **MUFACE Avanza 2021-2023** se desarrollará en Planes de Actuación Anuales (PAA) que, en cada ejercicio, describirán los proyectos concretos que se llevarán a cabo, las actividades que los componen y los resultados esperados. En los PAA correspondientes se detallarán los medios y recursos que se requieran en cada proyecto.

El primer Plan de Actuación Anual que se aprobará corresponderá al año 2021 y en el último trimestre de cada año natural se irán aprobando los planes sucesivos.

SEGUIMIENTO

Cada Departamento deberá hacer un ejercicio de seguimiento de las actividades que lleve a cabo y de los proyectos que lidere.

El seguimiento de la ejecución y de sus resultados se coordinará por la Unidad de Apoyo a la Dirección de MUFACE. Para incorporar la información pertinente para realizar el seguimiento y la posterior evaluación del plan, se definirá un sistema de información común que integre la batería de indicadores de contexto y de ejecución que permita el seguimiento de los objetivos. Cada año se elaborará un informe de seguimiento del correspondiente PAA que recoja la información sobre el grado de ejecución alcanzado en base a los indicadores definidos. Al final del periodo de vigencia se elaborará un

informe final de seguimiento del plan estratégico.

EVALUACIÓN

Se podrá realizar una evaluación intermedia del Plan a la mitad de su periodo de vigencia para identificar y corregir posibles desviaciones en la implementación que puedan afectar al

cumplimiento de los objetivos estratégicos. Finalizado el período de ejecución del Plan se realizará una evaluación ex post que aborde su eficacia y, en la medida que sea posible, sus impactos. La evaluación se contemplará en el marco de la planificación de las actividades del Instituto para la Evaluación de las Políticas Públicas.

