



PLAN DE ACTUACIÓN 2022. INFORME FINAL: EJECUCIÓN Y EFICACIA.

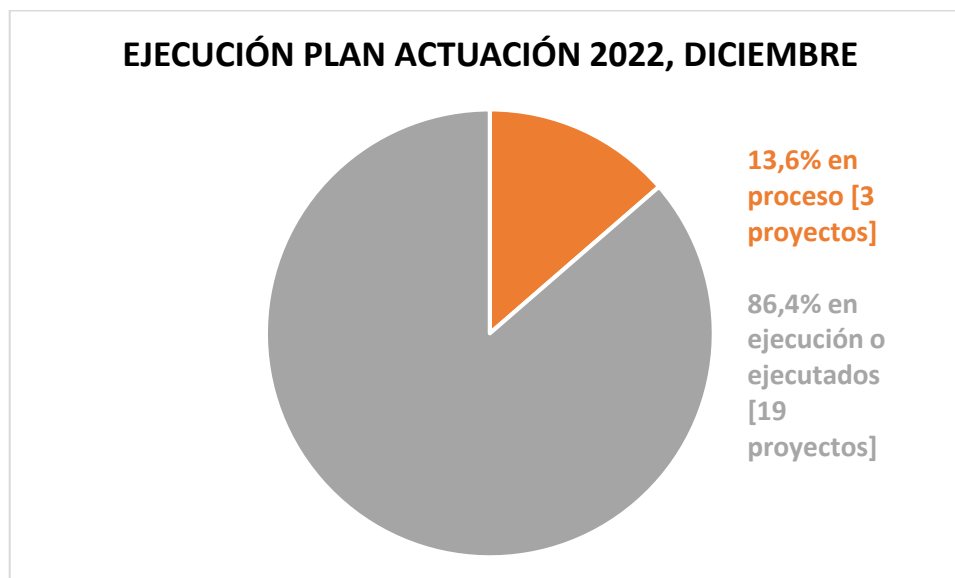
El Plan de Actuación 2022 de MUFACE es el segundo de los planes de desarrollo del Plan MUFACE AVANZA 2021-2023, aprobados ambos por el Consejo General de la Mutualidad en la reunión de diciembre de 2021 y 2020 respectivamente.

Este Plan anual estaba inicialmente constituido por 23 proyectos: 15 nuevos, 7 que ya se habían iniciado en el año 2021 y la segunda fase del proyecto iniciado en ese mismo año.

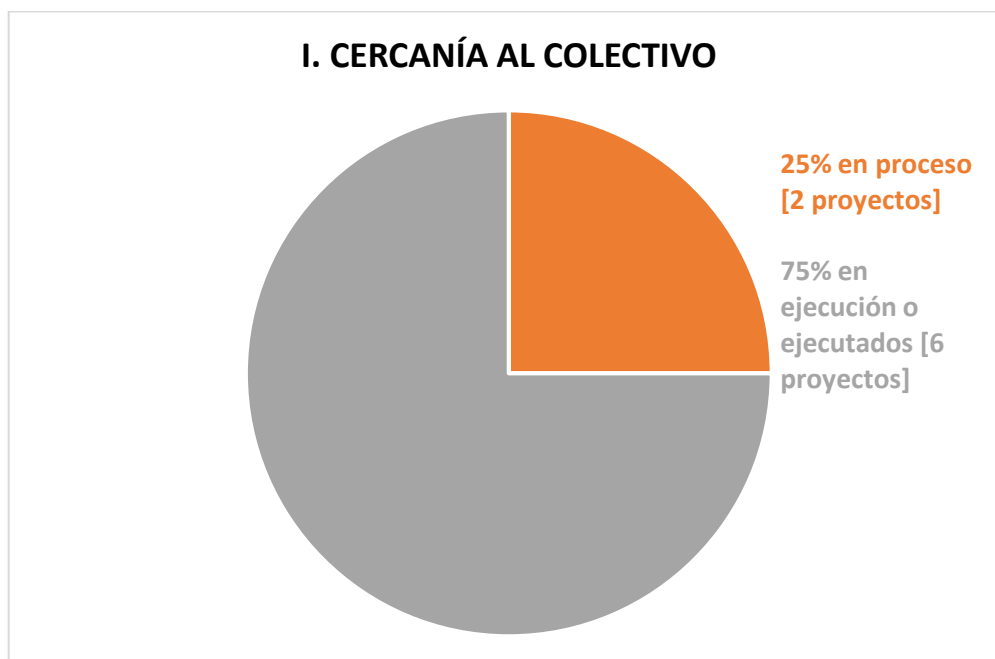
Finalmente, al mantenerse el acuerdo de suspensión del proyecto IV.3.2 Mejora del funcionamiento del Consejo General y la Comisión Permanente, MUFACE ha estado trabajando a lo largo de este año en 22 proyectos obteniendo un resultado altamente satisfactorio (86,4% de grado de avance) como se recoge a continuación.

Asimismo cabe señalar que MUFACE ha mantenido su compromiso con los proyectos que integraban el Plan de Actuación del año 2021, trabajando en su consolidación.

I. EJECUCIÓN PLAN DE ACTUACIÓN 2022



II. EJECUCIÓN POR OBJETIVOS



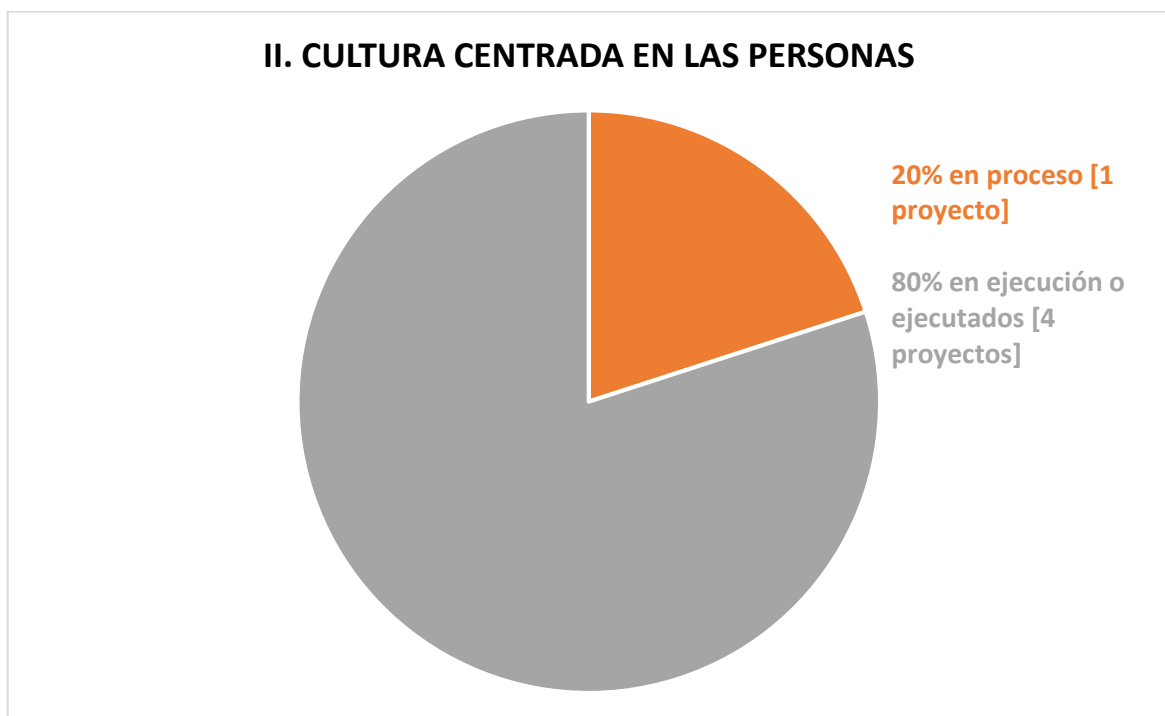
Este objetivo incluye **ocho** proyectos [(1.1.1) Impulso de la Oficina de Información al Mutualista, (1.2.1) Accesibilidad, (1.2.3) Fomentar la participación del colectivo, (1.3.1) Presencia en redes sociales, (1.3.4) Campañas divulgativas, (1.4.1) Plan de mejora de la gestión del colectivo, (1.4.7) Diagnóstico y revisión de las prestaciones complementarias y (1.4.8) Agilización de las reclamaciones sanitarias] de los cuales dos siguen *en proceso*: el fomento de la participación del colectivo y la agilización de las reclamaciones sanitarias.

En este contexto destaca el gran impulso realizado en el ámbito de la Oficina de Información al Mutualista que tiene su reflejo en la permanente coordinación con el teléfono 060, en la reducción de los tiempos de contestación a las solicitudes que se realizan a través del formulario (el 100% por debajo de los 3 días), en el progresivo incremento de instrucciones y pautas de contestación. Como dato señalar que en 2022 se han atendido cerca de 80.000 consultas, mayoritariamente sobre prestaciones, mutualistas y beneficiarios.

Del mismo modo, MUFACE ha venido ganando seguimiento en las redes en las que tiene cuenta oficial, y cada vez realiza más publicaciones propias. El interés creciente del colectivo por los contenidos de MUFACE es precisamente lo que permite que sobre todo la cuenta de Twitter sea un “termómetro” de las preocupaciones de las personas que reciben prestaciones de la Mutuality.

Asimismo, hemos realizado cerca de 30 campañas divulgativas entre aquellas que se realizan anualmente (cambio de entidad, presentación de solicitudes de prestaciones dentarias y oculares para los mayores, ...) o de asuntos novedosos de interés (incorporación a la sede electrónica de nuevas prestaciones, expansión de la receta electrónica, ...).

Y, finalmente, se ha realizado un estudio esencial con el fin de analizar si la accesibilidad de la web es adecuada para las personas con discapacidad visual o si la situación exige implementar nuevas medidas. Dicho estudio está incluido en el proyecto I.2.1 de Accesibilidad.



En este objetivo se agrupan **cinco** proyectos [(II.1.2) Plan de acogida: gestión de personas, (II.1.3) Plan de sucesión: cobertura de puestos críticos, (II.1.4) Mejora de la estructura organizativa, (II.2.1) Promoción de la salud y (II.3.1) Creación de la Oficina de Tramitación Electrónica], de los cuales uno está *en proceso*: mejora de las estructuras organizativas.

Destaca la culminación del proyecto de la Oficina de Tramitación Electrónica que fue inaugurada en febrero de 2022 por la Secretaria de Estado. Desde su puesta en marcha, la OTE ha tramitado un total de 39.276 expedientes telemáticos de prestación dentaria y ocular, procedentes de Madrid y Málaga, a razón de una media de 3.273 expedientes mensuales. Lo que, por otro lado, ha permitido que el tiempo de tramitación haya pasado de 37 días hábiles a 1.

Asimismo, dentro del proyecto denominado Plan de Acogida, se han elaborado 4 manuales de acogida: uno general para cualquier persona que se incorpore a la organización y tres específicos para titulares de Direcciones Provinciales, Secretarías Provinciales y Jefes/Jefas de Sección. Todos ellos permiten a la persona recién incorporada familiarizarse con la visión, política y objetivos de la Mutualidad, así como conocer sus funciones de manera práctica.

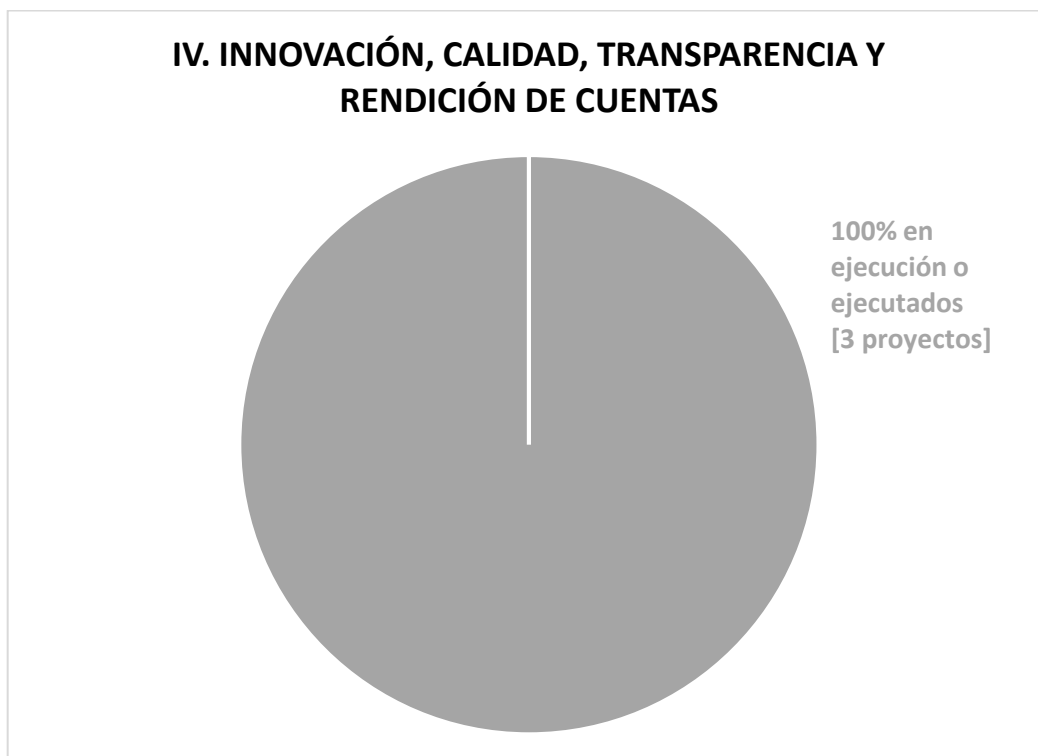


Este objetivo encuadra **seis** proyectos [(III.1.4) Actualización de las infraestructuras tecnológicas, (III.2.1) Adaptación plena de los sistemas de receta de las Comunidades Autónomas, (III.2.2) Interoperabilidad, (III.2.3) Implantación de la receta electrónica para la sanidad concertada, (III.3.2) Incorporación de MUFACE a la estrategia de salud digital, y (III.4.2) Solicitud simplificada de la Incapacidad Temporal] casi ejecutados en su totalidad a finales de 2022.

Por su relevancia para las personas mutualistas es importante resaltar la labor para conseguir la implantación en todo el territorio nacional de la receta electrónica pública y también su interoperabilidad. Aunque en ambos casos el proceso haya finalizado a principios de 2023.

Por otro lado, MUFACE se ha integrado en la Estrategia de Salud Digital liderada por el Ministerio de Sanidad mediante su participación en distintos grupos de trabajo. Esta Estrategia persigue convertirse en el marco de

referencia para el desarrollo de las diferentes iniciativas y actuaciones de las administraciones competentes en materia sanitaria, promoviendo que el Sistema Nacional de Salud aborde su transformación digital de manera armónica y coordinada.



Este objetivo incluye **tres** proyectos [(IV.1.1) Plan Open Data, (IV.1.2) Transparencia web de MUFACE y (IV.2.1) Mapa de Procesos] prácticamente concluidos a finales de 2022.

En el contexto de este objetivo, se ha identificado el primer conjunto de datos a poner a disposición pública (colectivo).

Pero, es especialmente importante que, junto con la mejora de la información ya publicada en la página web de la Mutualidad, se ha dispuesto un nuevo contenido en el apartado de Transparencia denominado Calidad en el cual se recoge el balance de la OTE de Vigo y los resultados y análisis de las encuestas realizadas al colectivo mutualista [[Calidad en MUFACE - Muface - Portal Muface](#)].

III. EFICACIA

Teniendo en cuenta los datos expuestos, según los cuales a diciembre de 2022 diecinueve de los veintidós proyectos tienen un grado de ejecución de 4 o 5, la eficacia del Plan de Actuación 2021 ha sido de un 86,4%.

IV. RESUMEN

PROYECTOS	AVANCE
I. CERCANÍA AL COLECTIVO	
I.1 POTENCIAR LA OMNICANALIDAD	
I.1.1 Impulso OIM	Ejecutado
I.2 ESTRATEGIA INCLUSIVA	
I.2.1 Accesibilidad	Ejecutado
I.2.3 Fomentar la participación del colectivo	En proceso
I.3 REFORZAR LA COMUNICACIÓN	
I.3.1 Presencia en redes sociales	Ejecutado
I.3.4 Campañas divulgativas	Ejecutado
I.4 REVISAR Y MEJORAR LAS AREAS DE GESTION	
I.4.1 Plan de mejora de la gestión del colectivo	Ejecutado
I.4.7 Diagnóstico y revisión de las prestaciones complementarias	Ejecutado
I.4.8 Agilización de las reclamaciones sanitarias	En proceso
II. CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS	
II.1 GESTIÓN DEL TALENTO	
II.1.2 Plan de acogida: gestión de personas	Ejecutado
II.1.3 Plan de sucesión: cobertura de puestos críticos	Ejecutado
II.1.4 Mejora de la estructura organizativa	En proceso
II.2 UNA MUTUALIDAD SALUDABLE	
II.2.1 Promoción de la salud	Ejecutado
II.3 REFORZAR EL PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES GENERALES	
II.3.1 Creación de oficina automatizada	Ejecutado
III. SIMPLIFICACIÓN	
III.1 POTENCIAR LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL	
III.1.4 Actualización infraestructuras tecnológicas	Ejecutado
III.2 RECETA ELECTRÓNICA	
III.2.1 Adaptación plena de los sistemas de receta de las CCAA	Ejecutado
III.2.2 Interoperabilidad entre todas las CCAA	Ejecutado
III.2.3 Implantación receta electrónica para la sanidad concertada	Ejecutado

III.3 HISTORIA CLÍNICA DIGITAL EN LA SANIDAD CONCERTADA	
III.3.2 Incorporación de MUFACE a la estrategia de salud digital del SNS	Ejecutado
III.4 REFORMA DEL PROCESO DE INCAPACIDAD TEMPORAL	
III.4.2 Solicitud simplificada del subsidio de IT	Ejecutado
IV. INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
IV.1 CONSOLIDACION DE LA TRANSPARENCIA	
IV.1.1 Plan Open data ¹	Ejecutado
IV.1.2 Transparencia web de MUFACE	Ejecutado
IV.2 APUESTA POR LA CALIDAD	
IV.2.1 Mapa de procesos	Ejecutado

¹ Esta valoración hace referencia a las dos primeras fases del proyecto. La tercera se ha incluido en el Plan de Actuación 2023.