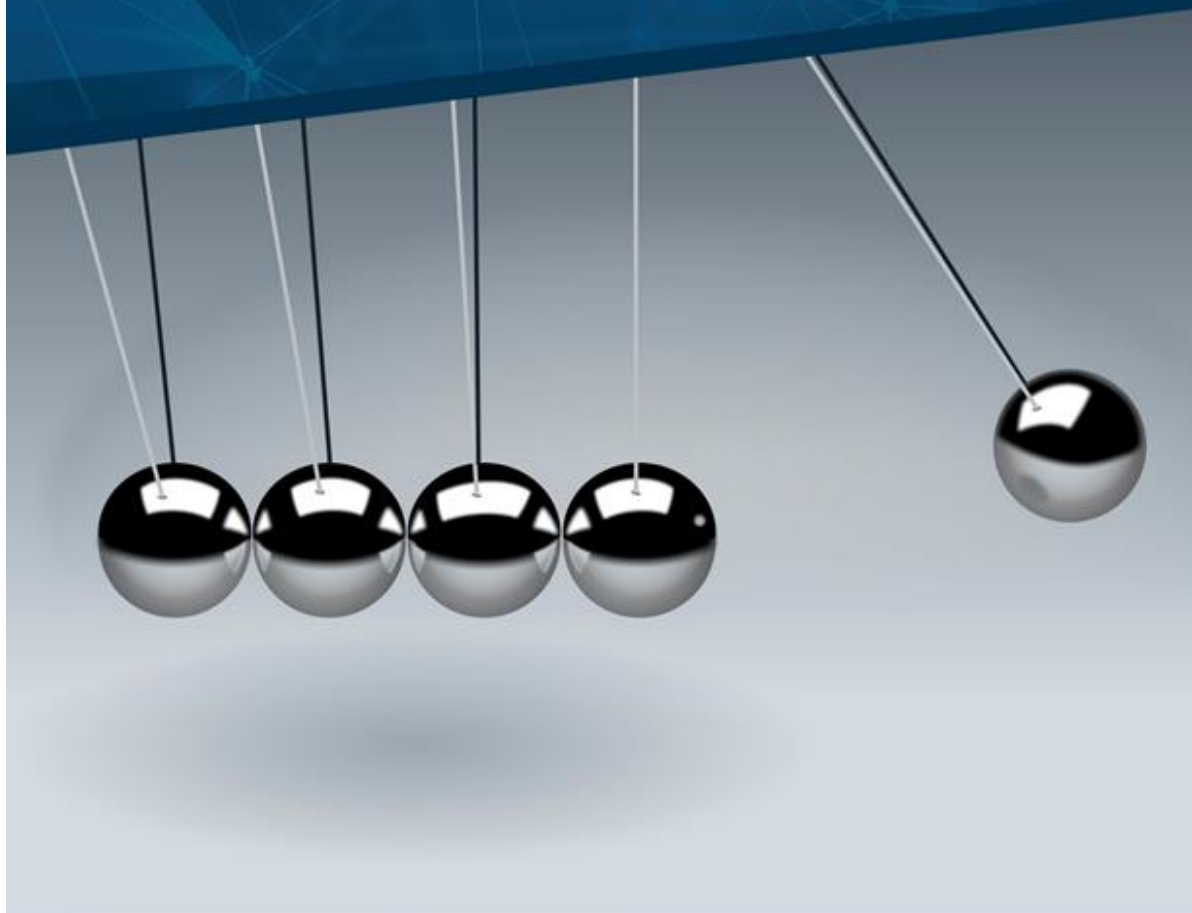


muface | PLAN DE IMPULSO 2017 - 2020



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA

muface



INDICE

- 1.- PRESENTACIÓN
- 2.- OBJETIVOS, PRINCIPIOS Y PROYECTOS
- 3.- FICHAS DE PROYECTOS



1.- PRESENTACIÓN

El Plan de Impulso de MUFACE para el periodo 2017-2020, que contiene este documento, establece los objetivos estratégicos, las orientaciones generales y los proyectos que la entidad pone en marcha con una clara vocación de desarrollar su cambio organizacional en un margen de cuatro años.

Complementariamente a este Plan de Impulso, la Mutualidad ha elaborado un Plan de carácter más sectorial, **Plan de Farmacia**, integrado por diferentes actuaciones que se orientan a mejorar los mecanismos de gestión y control sobre las prestaciones farmacéuticas sobre la base de las recomendaciones que realizan tanto el Tribunal de Cuentas como la Comisión Mixta para las Relaciones con el Tribunal de Cuentas, a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado. Debe indicarse que algunas de esas actuaciones ya se incorporaban en el Plan Impulso y por tanto coexisten en ambos planes.

El presente documento se organiza de forma que permite observar de forma conjunta los objetivos hacia los que trabajará la Mutualidad, las actividades por las cuales pretende cumplir con tales objetivos, y la estructura organizacional y situacional que da lugar tanto a unos como a otras.

El apartado 2 presenta el cuadro general de objetivos, principios y proyectos que conducen a la transformación de la Mutualidad.

En apartado 3 detalla el contenido de cada uno de los 25 proyectos, incluyendo sus objetivos, los indicadores de resultados y los departamentos implicados en su ejecución.



2.-OBJETIVOS, PRINCIPIOS Y PROYECTOS



¿Qué queremos conseguir? La planificación de la actividad de la Mutualidad se orienta hacia el logro de **dos objetivos estratégicos**: mejorar el servicio prestado a los mutualistas y mejorar la gestión interna de la Mutualidad.

- *El primero de los objetivos, de carácter externo*, tiene su fundamento en la propia existencia y funciones de la Mutualidad como organismo gestor del Sistema de Mutualismo Administrativo. Se trata, en definitiva, de que la Mutualidad cumpla las funciones para las que fue creada poniendo por encima de cualquier otra consideración los intereses de los mutualistas y sus beneficiarios.
- *El segundo de los objetivos, de carácter interno*, constituye en realidad una herramienta que facilitará que pueda alcanzarse el primero y fundamental. Se trata de mejorar, modernizar, coordinar y adoptar las herramientas de gestión necesarias para que puedan prestarse los servicios con la utilización de los recursos en la forma más eficiente que en cada momento sea posible.

¿Cómo queremos conseguir los objetivos? Los principios nos marcan el cómo hemos de orientar nuestras actuaciones para mejorar los servicios y la gestión de la Mutualidad. Como valores orientadores de la nueva cultura organizativa, se definen *diversos principios* propios de la Mutualidad que, a partir de ahora, deben inspirar la gestión y conformar las bases éticas sobre las cuales se construye este Plan de Impulso. No hay que olvidar que la Mutualidad es un valioso patrimonio de los funcionarios públicos, esencia de este organismo.

MUFACE se dota a través de este Plan de doce principios que deben impregnar su gestión diaria.

1. Mejora de las prestaciones y servicios de la Mutualidad.
2. Puesta en valor del modelo MUFACE de colaboración público-privada.
3. Extensión de las TIC, con incorporación de los servicios digitales comunes de la AGE.
4. Unidad de acción de las tres mutualidades administrativas y establecimiento de alianzas en el entorno.
5. Mejora del posicionamiento y visibilidad de la Mutualidad.
6. Relevancia de las personas.
7. Protección de los mutualistas y seguimiento de ejecución de los conciertos.
8. Definición y seguimiento del colectivo.



9. Gestión eficiente de los recursos.
10. Protagonismo de las Direcciones provinciales.
11. Simplificación y agilización de procedimientos
12. Reducción de la conflictividad.

La razón de ser de MUFACE somos los propios funcionarios públicos. Se trata de un modelo de calidad basado, por un lado, en la libertad de elección del mutualista y, por otro, en no contar con medios propios, sino el utilizar indistintamente medios ajenos, sean públicos o sean privados. Lo fundamental son las personas. 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.

Ha llegado la hora de introducir en la gestión diaria de la Mutualidad los cambios organizativos y tecnológicos que son inherentes a nuestro tiempo. Es la hora de la administración electrónica, de la modernización de las estructuras mutuales. Y ello debe hacerse ajustando los cambios a las necesidades de nuestro colectivo, conservando el principal valor añadido de MUFACE, que es la atención personalizada desde las direcciones provinciales.

Generando sinergias con las otras dos mutualidades administrativas, y a través de las alianzas y la colaboración con otros organismos públicos de la Administración del Estado, Comunidades Autónomas, las entidades privadas, MUFACE desea construir confianza en su gestión, mediante la integridad y en coherencia con los valores de eficacia, eficiencia, rigor, compromiso social y compromiso con los mutualistas, que ha venido poniendo en práctica desde su creación y que han contribuido a su prestigio y legitimidad.

¿Qué vamos a hacer para conseguir los objetivos? Se ha formulado 25 proyectos que engloban las actuaciones concretas que MUFACE va a llevar a cabo, con indicación de responsables, indicadores y plazos:

- 1.-Provisión, a través de la sede electrónica, de los servicios a disposición de los mutualistas de MUFACE.
- 2.-Tramitación automatizada de los procedimientos, mediante la utilización de las herramientas TIC horizontales de la Administración General del Estado.
- 3.-Mejoras en la renovación de instrumentos de la asistencia sanitaria.
- 4.-Prescripción y dispensación farmacéutica mediante receta electrónica.
- 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 sanitaria con cargo a fondos públicos (BADAS).
- 7.-Implementación de la historia clínica digital.



- 8.-Agilización del procedimiento de reclamaciones sanitarias en el concierto nacional.
9. -Coordinación con el teléfono 112 para la atención de urgencias.
- 10.-Implantación de la plataforma MEDISAN
- 11.-Mejora de la accesibilidad a las sedes de las direcciones provinciales.
- 12.-Mejorar los procedimientos y canales de gestión de colectivo.
- 13.-Mejora del posicionamiento y visibilidad de MUFACE.
- 14.- Ordenación de los ingresos por cotizaciones obligatorias.
15. -Implantación de un consultor on-line sobre respuestas a las cuestiones de gestión.
- 16.- Racionalización y puesta en valor del patrimonio inmobiliario de la mutualidad.
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.
- 20.-Mejora de la tramitación de las Incapacidades Temporales.
- 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.
- 24.- Conciliación e igualdad.
- 25.-Mejor organizativa de las Direcciones Provinciales.

El Plan de Impulso 2017-2020, identifica dos objetivos estratégicos, que incardinan un total de 25 proyectos y 12 principios que orientan la cultura organizativa de la Mutualidad.



3-FICHAS DE PROYECTOS



PROYECTO 1.- Provisión, a través de la sede electrónica, de los servicios a disposición de los mutualistas de MUFACE.

Actualmente hay una serie de trámites que los mutualistas pueden realizar a través de la sede electrónica de la Mutualidad. Sin embargo la mayoría de prestaciones no se pueden tramitar en sede, o no de modo completo.

Además de las ventajas que supone la tramitación electrónica de estos servicios, tanto desde el punto de vista de sus usuarios como de la propia gestión, con este proyecto, y el contemplado en el punto siguiente, la tramitación interna automatizada, se da cumplimiento efectivo a las previsiones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En el proyecto se contempla la provisión a través de la sede de 16 prestaciones, lo que implica un análisis previo de cada procedimiento que tenderá a su simplificación.

Objetivo general

Mejorar los servicios que ofrece MUFACE mediante la provisión y tramitación de un mayor número de prestaciones en la sede electrónica para que los mutualistas soliciten y tramiten sus prestaciones electrónicamente.

Objetivos operativos

- Incorporar 16 procedimientos de prestaciones MUFACE a la sede electrónica, al menos en la fase de solicitud (actualmente presencial).
- Conseguir la automatización completa de los procedimientos en sede electrónica MUFACE.
- Realizar una campaña de difusión de la posibilidad de la tramitación telemática de las prestaciones que se van incorporando a sede electrónica.
- Conseguir la utilización por parte de los mutualistas de los 16 procedimientos de prestaciones de MUFACE en la sede electrónica.

Indicadores de resultados

- Número de procedimientos incorporados a la sede respecto del total previsto (16).
- Número de procedimientos totalmente automatizados en la sede respecto del total previsto (16).
- Realizar una campaña de difusión de la posibilidad de la tramitación telemática de las prestaciones que se van incorporando a sede electrónica.
- Incremento del 10% anual del número de usuarios telemáticos en cada procedimiento incorporado a sede electrónica.

Departamentos responsables

Departamento de Prestaciones Sociales-DPSOC/Secretaría General Administración Digital-SGAD.



PROYECTO 2.- Tramitación automatizada de los procedimientos, mediante la utilización de las herramientas TIC horizontales de la Administración General del Estado.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público vienen a configurar un escenario en el que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.

La Administración del Estado, a través de la Secretaría General de Administración Digital, ha venido desarrollando distintas herramientas informáticas que pone a disposición de los diferentes departamentos y organismos para el cumplimiento de las leyes mencionadas. Por tanto, es oportuno acometer los desarrollos necesarios para integrar los sistemas de información de la Mutualidad con los servicios comunes de la Administración General del Estado.

Ello, además, debe implicar una reformulación de las TIC en MUFACE, que deben limitar los desarrollos específicos a los estrictamente imprescindibles, utilizar lo que ya hay y caminar hacia la integración con los sistemas de la AGE y la interoperabilidad con los del resto de Administraciones Públicas.

Objetivo general

Acometer los desarrollos necesarios para integrar los sistemas de información de la Mutualidad con los servicios comunes de la Administración General del Estado.

Objetivos operativos

- Implantación Broker CSV, Inside, Archive, Carpeta Ciudadana y Notific@. Con ello se trata de integrar, poner en marcha y usar de modo efectivo en MUFACE las aplicaciones comunes de la Administración General del Estado.
- Implantación de la Plataforma de Intermediación de Datos para la consecución de toda la documentación necesaria, eliminando la aportación de la misma por los ciudadanos.
- Implantación del portafirmas electrónico en los servicios provinciales.
- Culminar la implantación del registro electrónico Geiser.

Indicadores de resultados

- Uso de Geiser como registro electrónico total. El objetivo ya logrado era conseguir su implantación en el primer semestre de 2018.
- Uso efectivo de Broker CSV. El objetivo es conseguir su implantación en el cuarto trimestre de 2019.
- Uso efectivo de Carpeta Ciudadana. El objetivo es conseguir su implantación en el segundo trimestre de 2019.
- Uso efectivo de Inside. El objetivo ya logrado era conseguir su implantación en el segundo trimestre de 2018.



- Uso efectivo de TRAMA, NOTIFICA y NEDAES en la nube. El objetivo es conseguir su implantación en el cuarto trimestre de 2018.
- Utilización del Portafirmas en la totalidad del organismo. El objetivo, ya logrado, ha sido conseguir su implantación en el primer trimestre de 2018. En ese trimestre de 2018, además, se han implantado PID y SIGP – Acción Social.

Departamentos responsables

Secretaria General-SG/ Secretaria general Administración Digital-SGAD.



PROYECTO 3.- Introducción de mejoras en la renovación de instrumentos de la asistencia sanitaria.

La asistencia sanitaria se presta por la Mutualidad mediante conciertos y convenios con instituciones de carácter público del Sistema de Seguridad Social y con entidades de carácter privado, entre los que cabe destacar:

- Concierto con INSS para asistencia sanitaria de mutualistas de opción pública.
- Convenios con las Comunidades Autónomas para la Prestación de la Asistencia Sanitaria en zonas rurales.
- Concierto de Asistencia Sanitaria en Territorio Nacional.
- Concierto de Asistencia Sanitaria a los mutualistas destinados o residentes en el extranjero.

El modelo MUFACE constituye una experiencia de éxito, tanto por el elevado grado de satisfacción de los mutualistas como por su gestión eficiente de recursos. De ahí que deban mantenerse los actuales niveles de protección y establecer una senda de mejora paulatina que llegue de manera tangible al colectivo de mutualistas. La renovación sucesiva de los instrumentos en que se basa esta asistencia constituye una oportunidad para la mejora continua del modelo, que, obviamente, debe mantener alineadas a las tres mutualidades.

Finalmente, cabe destacar como una mejora esencial del modelo que, mediante la nueva redacción dada al artículo 6.3 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, se ha asegurado, con rango de ley, el derecho de los mutualistas a recibir la asistencia sanitaria de medios públicos en condiciones de igualdad al resto de ciudadanos y con cargo al sistema general de financiación autonómica.

Objetivo general

Firma de los instrumentos jurídicos necesarios para garantizar la asistencia sanitaria y farmacéutica de los mutualistas y sus beneficiarios, durante los años 18 y 19, tanto residentes en España, como destinados en el extranjero.

Renovación de los convenios de medio rural con las CCAA de Andalucía, Madrid, Asturias, Baleares, Cataluña, Castilla León, Castilla La Mancha y Cantabria para la asistencia en los centros de salud de los mutualistas residentes en poblaciones de menos de 20.000 habitantes.

Conciertos de Asistencia Sanitaria con las entidades de seguro SEGURCAIXA ADESLAS, ASISA, DKV Seguros, Igualatorio Médico Quirúrgico de Cantabria (IMQC).

Concierto de Asistencia Sanitaria con DKV Seguros para la asistencia de los mutualistas y sus familiares destinados en el exterior.

Objetivo operativo

- Incorporación al concierto de asistencia sanitaria de nuevas técnicas como la cirugía robótica, las plataformas genómicas y el análisis de ADN fetal en sangre materna.



- Incorporación al concierto de 13 nuevos municipios en el nivel III de atención especializada hasta un total de 60 localidades y elevación de los medios asistenciales de La Gomera, que pasa a nivel I, y cobertura de los gastos de desplazamiento desde las islas de niveles I y II para recibir asistencia a especialidades en las islas de nivel III y IV.

Indicadores de resultados

- Firma de conciertos con entidades.
- Renovación convenios de medio rural 2018.

Departamentos responsables

Departamento de Prestaciones Sanitarias- DPSAN.



PROYECTO 4.- Prescripción y dispensación farmacéutica mediante receta electrónica en el ámbito de MUFACE.

Se denomina receta electrónica al método de prescripción, dispensación y facturación, realizado por medios electrónicos, de las especialidades farmacéuticas, fórmulas magistrales, efectos y accesorios farmacéuticos y otros productos sanitarios, reconocidos por la legislación vigente, y con la extensión determinada para el Sistema Nacional de Salud.

En el régimen general de la Seguridad Social la receta electrónica ya es una realidad que se está implantando gradualmente en todo el territorio nacional a través de los distintos sistemas autonómicos de salud y del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA) en Ceuta y Melilla.

Sin embargo, en los regímenes especiales del Mutualismo Administrativo la implantación es mucha más dificultosa, dado que la población protegida es de ámbito nacional y, dadas las características de la prestación sanitaria, las prescripciones se hacen tanto por facultativos de cada uno de los sistemas públicos gestionados por las Comunidades Autónomas e INGESA, como por facultativos incluidos en los cuadros médicos ofrecidos por las entidades que han suscrito los conciertos de asistencia sanitaria, por lo que se deben adoptar soluciones distintas en función de cada caso y teniendo además la conveniencia de mantener una interoperabilidad entre todos ellos.

La implantación de la receta electrónica exige un completo plan de alianzas con los distintos actores, públicos y privados, concernidos (en todo caso, implica a las tres mutualidades), un gran esfuerzo inversor a medio y largo plazo y unos desarrollos técnicos de gran complejidad pero permitirá llegar a ofrecer un servicio largamente demandado por nuestros mutualistas y en pie de igualdad con el resto del Sistema Nacional de Salud, mecanizar los procesos de gestión y realizar un seguimiento más eficiente de la facturación farmacéutica.

Objetivo general

Implantar la receta electrónica en MUFACE, consiguiendo un uso más racional de los medicamentos y mejorar la prestación del servicio.

Objetivos operativos

- Incorporar el código SNS y lograr la cobertura de la receta electrónica para todos los mutualistas que han elegido la opción pública.
- Lograr la cobertura de la receta electrónica para todos los mutualistas que eligieron opción privada.
- Establecer los acuerdos necesarios para la implantación de la receta electrónica en MUFACE.
- Poner en marcha las herramientas técnicas necesarias para la implantación de la receta electrónica en MUFACE.



Indicadores de resultados

- Porcentaje de cobertura a trimestre vencido, basado en la incorporación progresiva de Servicios Públicos de Salud al proyecto en los mutualistas que han optado por la sanidad pública.
- Porcentaje de cobertura a trimestre vencido, basado en la incorporación progresiva de Servicios Públicos de Salud al proyecto en los mutualistas que han optado por la sanidad privada.
- Reducción del número de talonarios en papel respecto a 2017.
- Número de acuerdos firmados para la cobertura universal de los mutualistas de MUFACE con receta electrónica con entidades públicas y privadas.
- Desarrollo de las herramientas técnicas necesarias para la implantación de la receta electrónica en MUFACE.

Departamentos responsables

Departamento de Prestaciones Sanitarias-DPSAN/ Secretaria General Administración Digital –SGAD.



PROYECTO 5.- Dotar a los mutualistas y beneficiarios de la tarjeta sanitaria individual.

Como paso previo y necesario para la implantación del sistema de receta electrónica de MUFACE (SIREM), la Mutualidad deberá dotar a los mutualistas y sus beneficiarios de la denominada Tarjeta Sanitaria Individual (TSI), de acuerdo a lo establecido por artículo 57 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.

La TSI es un documento administrativo que acredita determinados datos de su titular, facilita el acceso de los ciudadanos a las prestaciones del Sistema Nacional de Salud y debe incluir, de manera normalizada, los datos básicos de identificación del titular de la tarjeta, del derecho que le asiste en relación con la prestación farmacéutica y del servicio de salud o entidad responsable de la asistencia sanitaria. Asimismo, se contempla que los dispositivos que las tarjetas incorporen para almacenar la información básica y las aplicaciones que la traten deberán permitir que la lectura y comprobación de los datos básicos sea técnicamente posible en todo el territorio del Estado.

La TSI permitirá la identificación única de cualquier paciente en todo el territorio español, mediante un número único denominado código SNS, que ya se utiliza por parte de los afiliados al Régimen General.

El acceso a los Códigos SNS se realizará en el momento que se concluya el proyecto de integración en la base única de asegurados con cargo a fondos públicos el Sistema Nacional de Salud.

Una vez integrada la información de MUFACE en la citada base de datos –BADAS- gestionada por el INSS esta información llegará al Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad donde será asignado el código SNS de todos y cada uno de los mutualistas y beneficiarios de MUFACE. Una vez incorporado este código a la base de datos de gestión de MUFACE se transmitirá a las Entidades Sanitarias al objeto de que se incorpore a la TSI, sobre la que se edificará el proyecto de receta electrónica en MUFACE.

Objetivo general

Proveer a todos los mutualistas y beneficiarios de MUFACE de TSI

Objetivos operativos

- Consolidación del colectivo protegido por MUFACE en la base única de asegurados BADAS
- Asignación de los códigos SNS a los mutualistas y beneficiarios de MUFACE.
- Inclusión de los códigos SNS en las nuevas tarjetas sanitaria individual interoperable a los mutualistas y beneficiarios de MUFACE.



Indicadores de resultados

- % del colectivo de MUFACE consolidado en BADAS. Se parte del 20% y el objetivo es alcanzar el 100% a la conclusión del proyecto.
- Porcentaje del colectivo MUFACE con código SNS asignado. El objetivo es alcanzar el 100% a la conclusión del proyecto.
- Porcentaje del colectivo MUFACE con tarjeta sanitaria individual interoperable. El objetivo es alcanzar el 100% a la conclusión del proyecto.

Departamentos responsables

Unidad de Apoyo-UA/ Secretaria General Administración Digital –SGAD.



PROYECTO 6.- Integración en la base de datos única de asegurados y beneficiarios de asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos (BADAS).

Incorporación en colaboración con el INSS de los mutualistas de opción privada de MUFACE, ISFAS y MUGEJU a la base de datos única de asegurados y beneficiarios de asistencia sanitaria del Sistema Nacional de Salud (BADAS).

Con esta incorporación se mejoraría la definición del colectivo y el control de las duplicidades, evitando el sistema de cruces, más prolijo y menos operativo. También coadyuvaría al proyecto de tarjeta sanitaria interoperable y se ofrecería un mejor conocimiento estadístico del Sistema Nacional de Salud.

Objetivo general

Integración de las bases de datos de mutualistas de opción privada de MUFACE, ISFAS y MUGEJU en la base de datos única de asegurados y beneficiarios de asistencia sanitaria del Sistema Nacional de Salud (BADAS) con el fin de evitar costes operativos y mejorar la calidad de la información del sistema sanitario. Con ello se mejora la definición del colectivo y el control de las duplicidades, evitando el sistema de cruces, más prolijo y menos operativo y ofreciendo un mejor conocimiento estadístico del Sistema Nacional de Salud

Objetivos operativos

- Convenio con el INSS.
- Consolidación del colectivo protegido por MUFACE en la base única de asegurados BADAS.
- Superación del Sistema de control del colectivo mediante cruces regulares con INSS, TGSS, ISFAS Y MUGEJU y de los procesos de regularización que generan.
- Asignación de los códigos SNS a los mutualistas y beneficiarios de MUFACE.
- Inclusión de los códigos SNS en la nueva tarjeta sanitaria individual interoperable a los mutualistas y beneficiarios de MUFACE.

Indicadores de resultados

- Porcentaje del colectivo de MUFACE consolidado en BADAS. Se parte del 20% y el objetivo es alcanzar el 100% a la conclusión del proyecto.
- Porcentaje de reducción de los procesos de regularización-depuración, respecto de los procedimientos tramitados en 2017. El objetivo es la suspensión efectiva de los cruces de información con INSS, TGSS, ISFAS y MUGEJU.
- Porcentaje del colectivo MUFACE con código SNS asignado. El objetivo es alcanzar el 100% a la conclusión del proyecto.
- Porcentaje del colectivo MUFACE con tarjeta sanitaria individual interoperable. El objetivo es alcanzar el 100% a la conclusión del proyecto.



Departamentos responsables

Unidad de Apoyo-UA-/ Secretaria General Administración Digital- SGAD.



PROYECTO 7. - Implantación de la historia clínica digital.

Una vez se dispusiera del Sistema de receta electrónica, el círculo podría cerrarse con la Historia Clínica Digital. Herramienta que permitiría que el historial médico de los beneficiarios de MUFACE dejara de reservarse a los centros de atención sanitaria y se pusiera a disposición de Mutuality y del mutualista, que podría acceder a él utilizando recursos como la carpeta ciudadana.

Objetivo general

Puesta a disposición de una serie de datos comunes del historial médico de los mutualistas y beneficiarios de MUFACE, para que pudieran ser consultados por los distintos servicios de salud autonómicos en caso de situación de emergencia para el paciente.

Objetivo operativo

- Determinación de los datos de salud comunes para todas las CCAA acordados en el seno del MSSSI.
- Inclusión del proyecto en el Grupo de Trabajo de receta electrónica privada.
- Establecimiento de calendario y alcance del proyecto. Pilotos por entidades o grupos hospitalarios.

Indicadores de resultado

- Obtención de los datos de salud comunes utilizados en el SNS.
- Presentación del proyecto en el grupo de trabajo de receta electrónica privada.
 - o Análisis
 - o Calendario de implantación
- Despliegue. 2020.

Departamentos responsables

Departamento de Prestaciones Sanitarias- DPSAN.



PROYECTO 8. - Agilización del procedimiento de reclamaciones sanitarias en el concierto nacional.

Los conciertos establecen distintos procedimientos para sustanciar las reclamaciones que se planteen por los mutualistas (gestión directa, estudio por la Comisión Mixta Provincial, estudio por la Comisión Mixta Nacional). Igualmente se establece el procedimiento de ejecución de las reclamaciones estimadas, distinguiendo a su vez la tramitación según la resolución del mismo se adopte por el Director provincial o por el Director General de la Mutualidad. Analizar y automatizar de los procedimientos para la resolución de las reclamaciones en las Comisiones Mixtas Provincial y Nacional, sobre la prestación sanitaria realizada por las compañías suscriptoras del concierto de asistencia sanitaria en territorio nacional, con el objetivo de agilizar actuaciones y reducir los plazos de tramitación. En el desarrollo de las distintas fases del procedimiento intervienen distintos actores, y se realizan diversas tareas y actuaciones susceptibles de optimización, con los objetivos básicos de mejorar la atención a los mutualistas y reducir los plazos de resolución, en situaciones en las que, a veces, se enfrentan a situaciones personales especialmente penosas.

Objetivo general

Mejorar la atención a los mutualistas y reducir los plazos de resolución de las reclamaciones que se planteen por los mutualistas (gestión directa, estudio por la Comisión Mixta Provincial, estudio por la Comisión Mixta Nacional).

Racionalizar el procedimiento, implementarlo en un entorno accesible por todos los participantes (SSCC, DDPP) que integre herramientas horizontales como GEISER o NOTIFICA.

Objetivos operativos

- Estudio y evaluación del procedimiento.
- Incorporación de la UI al diseño de un procedimiento, protocolo o aplicativo, construcción en su caso, y puesta en producción.

Indicadores de resultados

- Documento de procedimiento consensuado con las DDPP y la UI.
- Presentación del procedimiento.
- Pilotos en determinadas provincias.
- Extensión.

Departamentos responsables:

Departamento de Prestaciones Sanitarias –DPSAN.



PROYECTO 9. - Coordinación con el teléfono 112 para la atención de urgencias.

Este proyecto tiene por objeto el análisis de la situación y posibles soluciones y la posterior puesta en funcionamiento de los medios necesarios, para que los mutualistas y beneficiarios de la asistencia sanitaria concertada con entidades privadas, puedan utilizar el número de emergencias 112 para la comunicación de urgencias sanitarias, sin que dicha situación termine considerándose un caso de utilización de medios no concertados que debe sufragar el mutualista.

El teléfono 112 constituye el teléfono común a nivel europeo, permanente y gratuito, para todo tipo de emergencias, que permite la localización inmediata del llamante y la activación de todos los recursos necesarios para atender la situación de emergencia. Por tanto, deben articularse los medios por todas las Administraciones para garantizar el acceso a la atención de urgencias sanitarias a través de este canal a todos los mutualistas, también los de opción privada.

Objetivo general

Análisis de la situación y posibles soluciones, y la posterior puesta en funcionamiento de los medios necesarios, para que los mutualistas y beneficiarios de la asistencia sanitaria concertada con entidades privadas, puedan utilizar el número de emergencias 112 para la comunicación de urgencias sanitarias, sin que dicha situación termine considerándose un caso de utilización de medios no concertados que debe sufragar el mutualista.

Objetivos operativos

- Análisis de las reclamaciones interpuestas por los mutualistas en las Comisiones Mixtas Provinciales y en la Nacional que constan en las Memorias anuales de MUFACE de 2012 a 2017.
- Elaboración de documento con dos alternativas al modelo organizativo actual en las que solo se contempla que la atención de urgencias que los beneficiarios requieran, con independencia de su Entidad de adscripción, se canalizaría a través de la llamada al 112.
- Negociación con las CCAA y las entidades.

Indicadores de resultados

- Convenios bilaterales con las Comunidades Autónomas.

Departamentos responsables

Departamento de Prestaciones Sanitarias-DPSAN.



PROYECTO 10.- Implantación de la plataforma MEDISAN.

Mejorar el seguimiento de cumplimiento del concierto por las entidades en cuanto a medios sanitarios, en especial situaciones de altas, bajas y otras incidencias.

De acuerdo con los pliegos de prescripciones técnicas de los conciertos de asistencia sanitaria en territorio nacional, es necesario que las entidades de seguro remitan a MUFACE, en formato electrónico, la información de los medios propios y concertados que ofertan para prestar el servicio.

MEDISAN es una plataforma para la explotación de la información sobre los medios sanitarios puestos a disposición de la población protegida por las Entidades Aseguradoras signatarias de los conciertos de asistencia sanitaria en territorio nacional.

Además permitirá una mejor presentación de los citados medios a la población protegida por parte de la Mutuality y facilitará otro tipo de actividades, como la tramitación de las reclamaciones presentadas por los mutualistas, y proporcionará la base de médicos prescriptores en el desarrollo de la receta electrónica.

Objetivo general

Explotación de la información sobre los medios sanitarios puestos a disposición de la población protegida por las Entidades Aseguradoras signatarias de los conciertos de asistencia sanitaria en territorio nacional. Presentación de los citados medios a la población protegida por parte de la Mutuality.

Objetivo operativo:

- Actualización diaria de cuadros médicos.
- Definición del canal de validación de las propuestas de altas/ bajas de las entidades respecto de su cuadro médico y hospitalario.
- Ofrecer una herramienta en la web que permita al mutualista la comparación de los medios ofrecidos por cada entidad.

Indicadores de resultado

- Carga inicial de los facultativos y centros.
- Depuración de los datos.
- Automatización de los procesos de alta/baja de facultativos y centros.

Departamentos responsables

Departamento de Prestaciones Sanitarias -DPSAN/ Secretaria General Administración Digital- SGAD.



PROYECTO 11. - Mejora de la accesibilidad a las sedes de las direcciones provinciales.

Este proyecto supone la remodelación de las oficinas y la adaptación de su funcionamiento, con el fin de asegurar el acceso a las sedes territoriales de MUFACE en igualdad de condiciones a las personas con discapacidad.

A grandes rasgos puede señalarse como situación de partida que de los 60 Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas, sólo 10 presentan un nivel alto de accesibilidad. Las 50 restantes sedes de Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas, no son totalmente accesibles. A pesar de los avances realizados en los últimos años en materia de accesibilidad, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado se ha marcado el objetivo de conseguir en el año 2020, que el 90% de ciudadanos atendidos por MUFACE, lo sean en oficinas con un alto nivel de accesibilidad, para facilitar que las personas puedan utilizarlas libre y autónomamente.

Para ello, y a pesar de que la normativa en vigor a la que se ha hecho referencia ha regulado los parámetros antropométricos, arquitectónicos, urbanísticos, etc., necesarios para conseguir un entorno accesible, se ha elaborado un documento que ayuda a plantear la accesibilidad en los Servicios Provinciales de la Mutualidad: el Plan Especial de Accesibilidad MUFACE 2018-2020. Para ello, se va realizar formación concreta y ampliada sobre la que ya poseen los funcionarios destinados a estas funciones, sobre atención al ciudadano con discapacidad. Al menos un funcionario de cada uno de los servicios provinciales recibirá un curso sobre la materia con una duración de 8 horas.

Objetivo general

La Mutualidad se ha marcado el objetivo de conseguir en el año 2019, que el 90% de los ciudadanos sean atendidos en sedes con un alto grado de accesibilidad, facilitando, por tanto, que las personas puedan utilizarlas libre y autónomamente.

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 los ciudadanos. Y ello, dando cumplimiento en las oficinas de MUFACE a la normativa vigente en la materia.

Objetivo operativo

- Conseguir una mayor accesibilidad en los servicios provinciales de MUFACE, mediante la eliminación de las barreras físicas en las mismas y realización de otras actuaciones que faciliten la accesibilidad.

Indicadores de resultados.

- Número de intervenciones arquitectónicas, de formación y suministros.

Departamentos responsables

Secretaría General-SG.



PROYECTO 12. – Mejorar los procedimientos y canales de gestión del colectivo.

El conocimiento en tiempo real del colectivo de mutualistas y beneficiarios, así como su control, tiene carácter estratégico para MUFACE. De dicho 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.

Igualmente deberán realizarse a través de la sede electrónica o mediante procesos “ad hoc” automatizados aquellos que dependan de otras instituciones y organismos, tales como afiliaciones colectivas, procesos de cotización, etc.

Por último deberán incorporarse datos del colectivo por medio de herramientas comunes de las administraciones públicas tales como la Plataforma de Intermediación de Datos (PID), que permite la verificación y consulta de datos online y evita pedir al ciudadano los datos que ya obran en poder de las Administraciones Públicas.

Objetivo general

Conseguir que todos los procesos de altas y bajas y en general gestión del colectivo que dependan de los mutualistas puedan realizarse a través de la sede electrónica.

Dar cumplimiento a los derechos reconocidos en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Objetivos operativos

- Hacer más cómodo para el ciudadano el inicio de los trámites, evitando que tenga que adjuntar a la solicitud documentos que ya obran en poder de las Administraciones Públicas.
- Simplificar la tramitación de los procedimientos administrativos.
- Reducir el volumen de papel gestionado en la Administración.
- Incrementar la colaboración entre Administraciones.
- Incrementar la seguridad y calidad de la información.

Indicadores de resultados

- Porcentaje de cobertura de datos de la PID.
- Número de procedimientos integrados en sede electrónica.

Departamento responsable

Unidad de Apoyo-UA.



PROYECTO 13. - Mejora del posicionamiento y visibilidad de MUFACE.

Se toma como punto de partida la situación actual de baja visibilidad de la Mutualidad y de gran desconocimiento e ideas confusas sobre la misma entre los propios mutualistas.

Ante esta situación y con el objetivo de ganar visibilidad y mejorar el posicionamiento de la Mutualidad se propone el desarrollo de actuaciones destinadas a mejorar los canales y contenidos de comunicación con los mutualistas mediante actuaciones proactivas de difusión, con especial atención a la incorporación de funcionarios de nuevo ingreso (manuales de bienvenida en centros públicos de selección y de incorporación); aumentar la colaboración y cooperación institucional tanto en el ámbito nacional como en el provincial (Delegaciones del Gobierno, Consejerías/servicios provinciales de educación...); y participar activamente en cualesquiera foros de intercambio de carácter público o privado para explicar el modelo y la gestión de MUFACE. La medida consiste en el desarrollo de actuaciones destinadas a mejorar los canales y contenidos de comunicación tanto con los mutualistas como a nivel institucional con otras Administraciones y mediante actuaciones proactivas de difusión.

Objetivo general

Mejorar el conocimiento del modelo MUFACE y el posicionamiento de la mutualidad ante los beneficiarios actuales y potenciales a través de acciones enfocadas reforzar su visibilidad especialmente a los mutualistas de nuevo ingreso. Mejorar la publicidad activa en la web, y potenciar la oficina de información al mutualista para que los mutualistas tengan mayor conocimiento de sus derechos y deberes.

Objetivos operativos

- Mejora de los canales de comunicación y su adaptación a las nuevas tecnologías. Revisar los contenidos de los canales de comunicación.
- Aumentar la colaboración institucional.
- Aumentar la presencia y participación activa de MUFACE en foros de interés.
- Mejorar la transparencia de MUFACE a través de la publicidad activa en la web y de la oficina de información al mutualista.
- Mejorar la imagen institucional que proyecta el Organismo hacia la sociedad y en particular, los mutualistas.
- Proporcionar información sobre sus derechos a los mutualistas de nuevo ingreso.

Indicadores de resultados

- Número de acuerdos de colaboración firmados con instituciones.
- Actuaciones de difusión del modelo MUFACE. (Manuales para personal de nuevo ingreso y asistencia y participación en jornadas, eventos y foros).



- Mejora comunicación con los mutualistas a través de la revisión de contenidos de los canales de comunicación con los mutualistas.
- Aumento de tirada de la revista y rediseño de su formato.
- Adaptaciones efectuadas a nuevas tecnologías.
- Adaptación de la web.
- Incorporación de un canal directo para el mutualista a través de la web.
- Mejora de la imagen institucional a través, entre otras de la actualización del logo.
- Optimización de las prestaciones de la plataforma Salesforce.
- Participación en cursos de selección.
- Nueva carta de servicios.

Departamentos responsables

Secretaría General-SG.



PROYECTO 14.- Ordenación de los ingresos por cotizaciones obligatorias.

MUFACE cuenta en la actualidad con más de 600.000 mutualistas obligatorios, incluidos en su Régimen 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 mediante el cual dichos ingresos llegan a las cuentas de la Mutualidad.

Objetivo general

Diseñar y poner en marcha un nuevo procedimiento y una nueva herramienta para la aplicación de los ingresos por cuotas, de la que serán clientes, además de la Mutualidad, habilitados, pagadores y entidades financieras, y para lo cual es necesaria la colaboración de los gestores de personal y de los pagadores.

Objetivos operativos

- Actualización de la aplicación informática de control de la recaudación de cotizaciones (Cotiz@).
- Comunicación a los órganos de personal de la Administración General del Estado para que informen de los cambios de situaciones administrativas a los Servicios Provinciales de MUFACE.
- Cruce con base de datos de la Tesorería General de la Seguridad Social y DG de clases pasivas.
- Recibir toda la información relativa a las cotizaciones que los organismos deducen en la nómina de cada mutualista con el fin de disponer de un mapa de cotizaciones que refleje la información actualizada y completa de las cotizaciones de todos los mutualistas obligatorios.

Indicadores de resultados

- Procedimientos para el pago de las cuotas en plazo y, en caso contrario, la aplicación de los intereses precedentes.
- Cuantía económica recuperada, incluyendo tanto las cotizaciones como los intereses.

Departamentos responsables

Departamento Económico Financiero-DGEF.



PROYECTO 15. - Implantación de un consultor on-line sobre respuestas a las cuestiones de gestión.

Disponer de sistema de consultas en tiempo real, que permita el acceso al mismo de quienes se definan como clientes en cada caso (Servicios Provinciales, Oficinas Delegadas, Servicio de Información al mutualista, etc.), y en el que se encontrarán sistematizadas las respuestas a las consultas recibidas y gestionadas por los distintos servicios de la Mutualidad, de forma que, si ésta se corresponde con una cuestión ya planteada con anterioridad, puedan obtener la respuesta de forma directa e inmediata.

De este modo, se irán afianzando criterios de gestión que, al ser transparentes, permitirán a los distintos niveles adoptar las decisiones oportunas en el momento siguiendo el criterio marcado por la Dirección General, mejorando la coordinación territorial, aligerando carga burocrática y mejorando los tiempos de resolución.

Objetivo general

Canal único y bidireccional de comunicación con los SSPP, así como con la Oficina de Atención al Mutualista (OAM) para ofrecer respuestas de contenido asistencial y farmacéutico por los responsables del departamento de prestaciones sanitarias, realizadas por los mutualistas y sus beneficiarios.

Evitar el uso del correo electrónico, implementando una herramienta que almacene las consultas, archive documentos adjuntados y permita su consulta posterior para cuestiones sucesivas.

Objetivo operativo

- Definición de los canales de comunicación (presentación de la herramienta informática).
- Establecimiento de categorías de preguntas más frecuentes y redacción de respuestas actualizadas.
- Formación específica para la OAM por parte del DPSAN (referida exclusivamente a cuestiones asistenciales).
- Extensión de la posibilidad de uso de la herramienta a los SSPP.

Indicadores de resultado

- Definición de los canales de comunicación. Presentación de SALESFORCE.
- Construcción de base de datos con preguntas y respuestas más frecuentes.
- Habilitación en SALESFORCE de la base de consultas.
- Formación a la OAM.

Departamentos responsables

Departamento de Prestaciones Sanitarias- DPSAN.



PROYECTO 16.- Racionalización y puesta en valor del patrimonio inmobiliario de la mutualidad.

El Patrimonio inmobiliario de MUFACE está constituido por dos tipos de Fondos:

- Fondo Especial, constituido por la disposición transitoria 1.2 de la actualmente derogada Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, en el que se integran la totalidad de bienes, derechos y acciones aportados por todas aquellas Mutualidades que se integraron en MUFACE. En estos momentos, buena parte de estos inmuebles están vacíos y sin uso, constituyendo una carga para las cuentas de la Mutualidad.
- Fondo General, integrado básicamente por las sedes de los distintos servicios provinciales, aunque también hay inmuebles patrimoniales en ese Fondo (bien desocupados, bien cedidos a otras Administraciones Públicas, con el consiguiente gasto de mantenimiento), al tiempo que algunos de los servicios provinciales ocupan inmuebles cedidos por terceros mediante distintos títulos (con el consiguiente coste económico añadido para el Organismo).

Fondo Especial:

A fecha enero de 2017 el Fondo Especial se encontraba integrado por 240 inmuebles en diversas situaciones:

- 62 estaban cedidos en arrendamiento.
- 12 cedidos en régimen de cesión gratuita.

En consecuencia, en tal fecha se encontraban desocupados 166 inmuebles, un 69,17% del total.

En Julio de 2018, el Fondo especial lo constituyen 232 inmuebles en las siguientes situaciones.

- 89 cedidos en arrendamiento
- 6 cedidos gratuitamente
- 2 afectados a uso Público (Ministerio de Educación y Formación Profesional)
- 7 ocupados ilegalmente
- 128 desocupados (55% del total)

Fondo General:

En cuanto al Fondo General, constituido por 87 edificios, se encuentran ocupados 76 y libres 11 (87,36% y 12,64% respectivamente). En esta cifra no están incluidos los edificios que, siendo propiedad de terceros, son usados por MUFACE en arrendamiento o por cualquier otro título y no forman parte, por lo tanto, del Fondo de MUFACE.



Sobre esta base, es imprescindible la puesta en marcha de un proceso de racionalización del patrimonio inmobiliario de MUFACE, revisando la ubicación de los servicios provinciales y procurando la movilización de los inmuebles ociosos a través de su utilización o de su enajenación de cara a la rehabilitación de otros inmuebles que puedan ser arrendados, y de este modo generar una rentabilidad, dado que el coste de su administración supera al de los ingresos que producen.

Esta medida redundará en una puesta en valor del patrimonio inmobiliario de la Mutualidad, con la consiguiente optimización de los recursos públicos, fomentando el ahorro y mediante la generación de crédito, la mejora de la atención al ciudadano.

Objetivo general

Lograr una mejora en la racionalización y uso de estos inmuebles en beneficio de los empleados públicos y mutualistas usuarios.

El objetivo de la Puesta en Valor del Patrimonio inmobiliario se fija es que la desocupación se reduzca a un máximo del 50% en el periodo 2017-2020.

Objetivos operativos

- Reducir el número de arrendamientos por MUFACE.
- Reducir el porcentaje de inmuebles desocupados.
- Incrementar los ingresos públicos con la enajenación u ocupación a través de arrendamiento de inmuebles ociosos.

Indicadores de resultados

- Elaborar el diagnóstico de situación de los inmuebles.
- Reducir los inmuebles sin uso (vacíos/desocupados) en relación con el total.
- Número de arrendamientos realizados al año.
- Número de obras efectuadas en inmuebles para ser arrendados.
- Número de inmuebles enajenados.
- Número de reuniones/entrevistas mantenidas.

Departamentos responsables

Secretaría General –SG.



PROYECTO 17. - Mejoras sobre recursos humanos y materiales.

➤ **MEDIDA 17.1.-Fortalecimiento de la coordinación interna.**

La estructura administrativa de MUFACE responde a un esquema centralizado, con Servicios Centrales y Servicios Periféricos de ámbito provincial, acordes con la distribución del colectivo protegido por todo el territorio nacional. El Plan de impulso se asienta sobre la existencia de un equipo directivo único integrado por efectivos de ambos ámbitos, por lo que es necesario generar una cultura organizativa acorde con esa perspectiva y poner en marcha herramientas que faciliten la coordinación funcional y territorial.

Objetivo general.

Mejorar, coordinar y colaborar entre los distintos niveles de la Mutualidad, poniendo en valor el servicio al mutualista proporcionado directamente por los servicios provinciales.

Objetivos operativos.

- Mejorar la coordinación de la Dirección General con los Servicios Provinciales.
- Colaboración entre los Servicios Provinciales y de estos con la Dirección General.
- Alineación de la mutualidad con el Plan de Impulso.

Indicadores de resultados

- Reuniones con los servicios provinciales.
- Grupos de trabajo para revisión y elaboración de instrucciones operativas.
- Identificación de buenas prácticas y difusión de las mismas.
- Revisión de los procesos y elaboración de descripción de procesos operativos.
- Canal permanente de resolución de dudas.
- Visitas a los servicios provinciales.

Departamentos responsables

Unidad de apoyo-UA . Coordinación de Área.

➤ **MEDIDA 17.2.-Fortalecimiento de recursos humanos**

En la actualidad, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado cuenta con un alto porcentaje de vacantes, que, unido a una elevada tasa de envejecimiento, plantea la necesidad de afrontar la política de personal con instrumentos efectivos. La situación es realmente crítica en aquellas unidades y territorios en que próximas pérdidas de efectivos podrían dificultar la prestación de los servicios encomendados al Organismo.



Para que MUFACE pueda afrontar los distintos proyectos contenidos en este Plan de Impulso y mejorar así su nivel de eficacia y eficiencia en la realización de sus funciones es necesario dotar al organismo de los recursos humanos necesarios.

Se realizó un estudio preliminar sobre la situación actual de las plantillas tanto en servicios centrales como en provinciales, que puso de manifiesto diversa problemática:

- Elevada edad media del personal, con todo lo que ello conlleva y, especialmente, en la previsión a corto y medio plazo de un gran número de jubilaciones.
- Dificil cobertura de puestos en determinadas provincias por falta de equiparación retributiva con el resto de organismos de la Administración periférica.
- Falta de efectivos de la A.G.E en provincias concretas que dificultan enormemente la provisión de las vacantes.
- Poca competitividad con otros organismos a nivel de servicios centrales.

Objetivo general

Conseguir reducir el porcentaje de puestos vacantes al 10%.

Objetivos operativos

- Asignación de plazas en las Ofertas de empleo Público.
- Inclusión de las vacantes en los concursos de personal funcionario/laboral convocados por el Ministerio
- Ocupación al 100% de los puestos directivos y pre directivos del organismo (niveles, 30-27).
- Consecución de una tasa de reposición del 100%.

Indicadores de Resultados

- Número de plazas convocadas en los concursos.
- Número de plazas asignadas en la OEP.
- Reducción del porcentaje de vacantes en SSPP/en SSCC.

Departamentos responsables

Secretaria General-SG.



➤ **MEDIDA 17.3.-Mejora de recursos tecnológicos**

Se ha de realizar un esfuerzo especial para mejorar los recursos con que las unidades desarrollan sus funciones, atendiendo tanto a la eficacia como a la imagen y visibilidad del organismo. Especial mención merece el ámbito tecnológico, pues una extensión de las TIC en la actuación de la mutualidad como la que postula esta Plan debe ir acompañada del equipamiento y medios técnicos que la hagan posible en el terreno de la gestión.

Objetivo general

Mejorar la utilización de los recursos tecnológicos en el desarrollo de las funciones de la entidad.

Objetivos operativos.

- Facilitar la celeridad en la resolución de los procedimientos.
- Facilitar el ejercicio de las responsabilidades gerenciales en el contexto de Administración electrónica.

Indicadores de resultados

- Alcance de los recursos tecnológicos.

Departamentos responsables

Secretaría General-SG.

➤ **MEDIDA 17.4.-Formación en Polivalencia**

Desde la Dirección General se marca la polivalencia del personal de las oficinas como objetivo prioritario, acompañado de un plan de formación específico.

Tradicionalmente, los servicios provinciales de MUFACE se han organizado en dos ámbitos específicos: la gestión del colectivo por un lado, y la de las prestaciones, por otro. Este modo de gestión retrasa la realización de tareas cuando existen vacantes, así como en ocasiones puede mermar la calidad en la atención al ciudadano. La polivalencia es la antítesis de esta especialización. Fomentar la polivalencia soluciona estos inconvenientes: optimiza la gestión ordinaria, aumenta el rendimiento y permite afrontar disminución de las plantillas, sin merma en la calidad del servicio público que se presta.

En paralelo, la formación debe completar las competencias y habilidades profesionales de los efectivos destinados en servicios centrales al efecto de favorecer su polivalencia allí donde resulte conveniente.



Objetivo general

Consecución de la polivalencia en los servicios provinciales.

Objetivos operativos

- Que todos los empleados reciban formación en polivalencia.
- Que todos los empleados puedan realizar atención indistinta en mesa.
- Que todos los empleados realicen indistintamente trámites de colectivo/prestaciones.

Indicadores de resultados

- Número de trámites realizados por empleados polivalentes.
- Número de personas atendidas por empleados polivalentes.

Departamentos responsables

Secretaria General-SG.



PROYECTO 18.- Dirección por objetivos y complemento de productividad en las direcciones provinciales.

En la línea marcada por el EBEP, se debe tender a medir los resultados de la organización y el desempeño del empleado y a conectarlos de modo objetivo con la retribución complementaria.

Este proyecto pretende, sobre la base de la planificación estratégica de la entidad, establecer un sistema de medición de objetivos que pueda ser retribuido con un complemento de productividad asociado a la consecución de los mismos, que alcance una base amplia en los servicios provinciales.

Objetivo general

La medida tiene como objetivo mejorar la eficacia, la eficiencia y la calidad del servicio que presta MUFACE implantando como modelo de gestión la dirección por objetivos, y de forma complementaria conseguir posicionar a MUFACE a un nivel de competitividad equiparable al resto de la Administración Periférica del Estado en la provisión de vacantes.

La medida tiene varias finalidades esenciales:

Mejora de la competitividad del organismo en la provisión de vacantes con el resto de la Administración Periférica del Estado.

Mejora de la calidad de la atención al mutualista.

Mejora de la eficacia y eficiencia de la Mutuality.

Objetivos operativos

- Incremento del personal que percibe productividad en servicios periféricos. En el ámbito de las Direcciones Provinciales, el grueso de la plantilla no percibe productividad. Con este programa se trata de paliar esta situación.
- Incremento de la eficiencia y la eficacia a través de la dirección por objetivos: La definición de objetivos estratégicos de la organización unida a la atribución de productividad por la consecución de dichos objetivos, mejorará la eficiencia y la calidad del servicio.

Indicadores de resultados

- Definición del sistema de asignación/reparto de productividad por puestos y resultados.
- El indicador final será la implementación del sistema.
- La definición de los objetivos como paso previo a la implementación de la medida.
- Aprobación de los indicadores unidos a los objetivos de la organización.

Departamentos responsables

Secretaría General-SG.



PROYECTO 19. - Extensión de las TIC al procedimiento electrónico de prestaciones dentarias y oculares.

A la vista del número de expedientes y el gasto en el año 2016, los procedimientos para la concesión de prestaciones dentarias y oculares presentan un impacto masivo dentro de los tramitados por la entidad. De ahí la conveniencia de comenzar extensión de las TIC precisamente por ellos.

El carácter piloto de esta iniciativa, con características específicas respecto del resto de procedimientos, permitirá retroalimentar los proyectos vinculados a la extensión TIC, con relevantes conclusiones sobre la entrada telemática, la definición de los elementos del expediente electrónico, la infraestructura tecnológica necesaria para el cambio y las fases de trabajo.

Objetivo general

Solicitud por los mutualistas de la prestación dentaria y ocular mayoritariamente en la sede electrónica de la mutualidad.

Objetivo operativo

- Definición de un nuevo formulario para solicitar las prestaciones dentarias y oculares.
- Elaboración de nuevas instrucciones para los Servicios Provinciales que faciliten la presentación telemática de la solicitud.
- Lograr que un 20% de las solicitudes se presenten en sede electrónica.

Indicadores de resultado

- Subida a la web de un nuevo formulario de prestaciones dentales y oculares.
- Formación para los DDPP en la reunión presencial del 2º Trimestre del año.
- Evaluación de las solicitudes presentadas con carácter mensual para determinar las provincias más favorables al proyecto e identificar las que tengan mayores problemas.

Departamentos responsables

Departamento de Prestaciones Sanitarias DPSAN/Secretaría General de administración Digital-SGAD.



PROYECTO 20. - Mejora de la tramitación de las incapacidades temporales.

El actual sistema del subsidio de incapacidad temporal se estableció cuando el sistema retributivo para el conjunto de los mutualistas era común, circunstancia diferente a la actual si atendemos a las capacidades normativas desarrolladas en esta materia por las distintas Comunidades Autónomas, lo que se traduce en tratamientos económicos distintos para la misma cobertura a proteger.

Por otra parte, la disposición adicional tercera del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre recoge, con efectos del 1 de enero de 2011, la inclusión obligatoria de los mutualistas de nuevo ingreso, a efectos de pensiones, en el Régimen General de la Seguridad Social, resultando necesario solucionar los problemas que se están presentando actualmente para la coordinación de los dos sistemas de protección, en relación con las situaciones de Incapacidad Temporal y las prestaciones de Gran invalidez y Lesiones Permanentes No Invalidantes, competencia de MUFACE, y las de Incapacidad Permanente y Muerte y Supervivencia, competencia del INSS.

El objetivo del proyecto es mejorar la gestión del subsidio, homogeneizando su cuantía y evitando tratamientos diferenciados en función de la normativa de cada Comunidad Autónoma, mejorando el procedimiento, y reforzando el valor de los reconocimientos médicos.

La modificación del subsidio de IT requiere la modificación de su normativa actual y la colaboración de los gestores del personal. Teniendo en cuenta la diversidad de administraciones públicas en las que están destinados los mutualistas, será preciso recabar la colaboración de todas esas administraciones para llevar a buen término la modificación pretendida.

Objetivo general

Simplificación administrativa: eliminación de trámites, agilización del procedimiento, automatización y tramitación electrónica, reducción de plazos para pago subsidio.

Objetivos operativos

- Eliminación de la solicitud del subsidio por el mutualista.
- Remisión electrónica de datos entre los órganos de personal y Muface para la gestión del subsidio.

Indicadores de resultados

- Porcentaje de unidades de personal que transmiten electrónicamente datos a MUFACE para la gestión del subsidio.
- Evolución de demora en el pago desde nacimiento del derecho hasta su cobro.

Departamentos responsables

Departamento de Prestaciones Sociales-DPSOC.



PROYECTO 21.- Reforma de las ayudas asistenciales.

Las ayudas asistenciales son prestaciones económicas destinadas a atender determinados estados o situaciones de necesidad, no cubiertos por otras prestaciones, siempre que se acredite la carencia de los recursos indispensables para hacer frente a dichos estados o situaciones.

Se trata de prestaciones de gestión descentralizada. La definición de los criterios para su concesión corresponde a las Comisiones Provinciales de MUFACE. Dichos criterios deben establecerse, con sujeción a las normas reguladoras de la prestación, a los parámetros de homogeneización establecidos por la Dirección General de MUFACE, previo informe del Consejo General, y a los créditos anualmente asignados. Este sistema lleva a una heterogeneidad poco deseable.

Además de la escasa cuantía global, el hecho de que el reparto del presupuesto disponible se haga en función del colectivo asignado provoca que la dotación para una dirección provincial puede ser insuficiente, en tanto que para otra no se llegue a adjudicar el total de la ayuda asignada, lo que muestra la conveniencia de replantear el sistema.

Objetivo general

Incremento de la homogeneidad y transparencia.

Objetivo operativo

Nuevo sistema de adjudicación presupuestaria con convocatoria única.

Indicadores de resultado

- Publicación de Instrucción sobre el nuevo sistema de adjudicación de ayudas asistenciales
- Convocatoria de ámbito nacional publicada.
- Comparativa ayudas 2017/2018 en los siguientes parámetros (por provincia):
 - o número de solicitudes
 - o presupuesto adjudicado.

Departamentos responsables

Departamento de Prestaciones Sociales-DPSOC.



PROYECTO 22. - Reclamaciones en la comisión mixta sobre asistencia sanitaria en el exterior.

El Concierto de Asistencia Sanitaria en el Exterior, prevé la posibilidad de que los mutualistas y beneficiarios puedan presentar reclamaciones cuando la entidad le deniegue, o no conteste, alguna solicitud de prestación o alguna otra de las obligaciones recogidas en el Concierto. Igualmente el Concierto recoge el procedimiento, plazos de resolución de las reclamaciones y efectos, así como las competencias sobre el asunto de la Comisión Mixta contemplada en el Concierto y del Director de la Mutualidad.

Si bien en el caso del Concierto de Asistencia Sanitaria en el Exterior, el procedimiento de reclamaciones es más sencillo y, sobre todo más breve, al no existir más que una instancia de reclamación, el objetivo básico del proyecto es mejorar la asistencia a los mutualistas mediante el análisis de las posibles mejoras y automatización del procedimiento. Aunque se tramitan pocos expedientes, lo cierto es que se trata de un colectivo territorialmente disperso y que no cuenta con el apoyo de oficinas presenciales, por lo que resulta prioritario establecer el acceso electrónico a la gestión.

Objetivo general

Mejorar la atención a los mutualistas y reducir los plazos de resolución de las reclamaciones que se planteen por los mutualistas.

Racionalizar el procedimiento, implementarlo en un entorno accesible por todos los participantes (SSCC, DDPP) que integre herramientas horizontales como GEISER o NOTIFICA.

Objetivos operativos

- Estudio y evaluación del procedimiento. .
- Incorporación de la UI al diseño de un procedimiento, protocolo o aplicativo, construcción en su caso, y puesta en producción.

Indicadores de resultado

- Documento de procedimiento consensuado con las DDPP y la UI.
- Presentación de procedimiento.
- Pilotos en determinadas provincias
- Extensión.

Departamentos responsables

Departamento de Prestaciones Sanitarias- DPSAN.



PROYECTO 23.- Canal rápido de atención al mutualista.

La Mutualidad debe recuperar su vocación asistencial y, en esa medida, su inmediatez y cercanía a los problemas de los mutualistas. Éstos cuentan ya con diversos canales de acceso a información (vía web, presencialmente en las direcciones provinciales, teléfono de atención al mutualista). Sin embargo, en ocasiones no se necesita sólo recibir una información, sino obtener una solución rápida a un problema planteado. Para ello, se abriría un nuevo canal en el que el mutualista podría plantear su problema y dejar sus datos y sería atendido en un plazo máximo de 48 horas por el órgano directamente competente para resolver su cuestión.

Objetivo general

Dar respuesta a la petición del mutualista en un plazo de 48 horas.

Objetivos operativos

- Mejora del tiempo de respuesta al mutualista.
- Mejora de la calidad de la respuesta.

Indicadores de resultados

- % de consultas respondidas en menos de 24 horas.
- % de consultas resueltas antes de 48.
- % respuestas dadas transcurridas 48 horas.

Departamentos responsables

Secretaría General -SG.



PROYECTO 24.- Plan de fomento de la conciliación y la igualdad.

Con un 50% de mujeres en el equipo directivo de servicios centrales y un 61,5 % de mujeres en el total de la plantilla, MUFACE entiende que es necesario un proyecto que fomente la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, entendida como estrategia que facilita la consecución de la igualdad.

La conciliación, además, es uno de los factores más importantes para generar productividad, compromiso o calidad en la gestión de los recursos humanos, entre otros. Es por ello, que en MUFACE, adicionalmente a los derechos y permisos previstos en la normativa de aplicación en la AGE, se están aplicando ya diversas medidas que refuerzan esta idea:

- Salida del trabajo a las seis de la tarde
- Reuniones en horario de mañana
- No realización de tardes en fechas señaladas (navidad, puentes, etc.)
- Formación en horario laboral.
- Incremento de las cuantías en las ayudas económicas en el Plan de Acción Social del organismo por nacimiento, adopción, guardería, estudios de hijos, etc.
- Prioridad en comisiones de servicio, traslados, y otras formas de movilidad a las personas con necesidades específicas de conciliación.

Asimismo, MUFACE se ha ofrecido como proyecto piloto en la aplicación de las diversas medidas de conciliación contempladas en el II Acuerdo sobre la mejora del empleo público, las condiciones de trabajo y los salarios para el periodo 2018-2020.

De esta manera, podrían ser objeto de implantación en MUFACE las siguientes medidas:

- Modificación de la jornada laboral de los empleados públicos con horas de libre disposición, acumulables y equivalentes a 11 días anuales, que serán recuperables. La solicitud debe estar justificada y dirigida a procurar el cuidado y atención de mayores, discapacitados e hijos menores.

En el caso del personal con jornada ordinaria de trabajo de 37,5 horas, la “bolsa” de horas será de 82,5 horas. En el caso de jornada de especial responsabilidad, de 40 horas, la bolsa será de 88.

- Establecimiento de un sistema específico de jornada continua para el cuidado de hijos menores de 12 años o con discapacidad.

Alineada con este plan de conciliación y corresponsabilidad, se encuadra la adopción de diversas medidas que garanticen y alientan la igualdad. Así, entre otras medidas:

- Se han designado mujeres al frente de dos de los cuatro departamentos de MUFACE y en uno de los dos puestos del gabinete de apoyo a la dirección general.
- Asimismo la paridad ha imperado en el nombramiento de Directores provinciales (6 mujeres, 6 hombres).
- Por otro lado, la totalidad de los puestos pre directivos (niveles 29) están ocupados por mujeres.
- En el Plan de Formación de MUFACE se han incluido, por primera vez, tanto en 2017 como en 2018, cursos en materia de igualdad y violencia de género.



Objetivo general

Objetivos operativos

Indicadores de resultados

Departamentos responsables

Secretaria General -SG.



PROYECTO 25- Mejora organizativa de las Direcciones Provinciales.

La organización interna de la mutualidad, desconcentra su actividad en las direcciones provinciales que, de acuerdo con la *Resolución de 23 de mayo de 2012, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, sobre delegación de atribuciones*, tienen competencia para la tramitación y pago de gran parte de las prestaciones asistenciales que reciben los mutualistas.

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 del Plan de Impulso y origen de un proyecto específico a tal fin.

Objetivo general

Gestionar las solicitudes de los mutualistas de manera ágil y fiable, según procesos adecuados y apoyados por herramientas eficaces, dentro de una organización de los Servicios Provinciales equilibrada en las cargas de trabajo, coordinada y con formación e información fluida, de cara a facilitar el mejor servicio de manera personalizada a los mutualistas.

Modernizar el aspecto físico de las oficinas.

Objetivos operativos

- Revisión permanente de procesos que aseguren la agilidad y fiabilidad de la gestión
- Formación sobre las aplicaciones de gestión y sus actualizaciones
- Coordinación, colaboración e intercambio de información en las oficinas delegadas, para promover un buen clima laboral y fomentar la polivalencia.
- Formación en atención al público, escucha activa, asertividad, y empatía, que favorezca la atención personalizada, ágil y fiable de los mutualistas
- Informar a los mutualistas que visitan las oficinas, de las posibilidades que ofrece la sede electrónica.

Indicadores de resultados

- Informes remitidos a los SSCC sobre modificaciones – aportaciones a los procesos revisados
- Indicadores de número de trámites realizados en su ámbito a través de sede electrónica



- Acciones de formación realizadas sobre aplicaciones de gestión y sus actualizaciones
- Número de reuniones de coordinación, colaboración e intercambio de información realizadas en el servicio provincial en el año
- Acciones de formación realizadas sobre atención al público, escucha activa, asertividad y empatía
- Organizaciones con mayor número de disfuncionalidades en la gestión, especialmente de la IT
- Número de reuniones con las organizaciones con más disfuncionalidades

Departamentos responsables

Unidad de Apoyo.-UA Coordinación de Área.

