

# Plan de Actuación Anual



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PLAN MUFACE  
AVANZA



CERCANÍA AL  
COLECTIVO



CULTURA  
CENTRADA EN  
PERSONAS



SIMPLIFICACIÓN



INNOVACIÓN,  
CALIDAD,  
TRANSPARENCIA Y  
RENDICIÓN DE  
CUENTAS



SOSTENIBILIDAD Y  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL

El **Plan MUFACE AVANZA 2021-2023**, aprobado por el Consejo General en su reunión de diciembre de 2020, estableció las líneas estratégicas, las orientaciones generales y los proyectos que la Mutuality va a poner en marcha a lo largo de estos tres años. Igualmente, el mencionado Plan dispone su desarrollo en Planes de Actuación Anuales para facilitar su cumplimiento hasta diciembre de 2023.

Asimismo, el Plan MUFACE AVANZA establece la posibilidad de que a la mitad de su periodo de vigencia se lleve a cabo una evaluación intermedia para identificar y corregir posibles desviaciones en la implementación.

En este sentido, tras la aprobación por el Consejo General en su reunión de 28 de marzo de la citada evaluación, a continuación se recogen los 24 proyectos que conforman el nuevo Plan de Actuación de la Mutuality para el año 2023, sus actividades y resultados esperados.

De estos 24 proyectos, 16 son nuevos, en tanto que no han sido incluidos en los planes de actuación de los años anteriores, 5 ya estaban recogidos en el Plan de Actuación del año que finaliza y otros 3 deben su continuidad a la necesidad de concluir una última fase de desarrollo o de evaluación (en cursiva).

<b>I. CERCANÍA AL COLECTIVO</b>	
<b>1. Potenciar la omnicanalidad</b>	<i>Impulso de la OIM</i> Mejora de la calidad de la información telefónica Mejora de la app móvil Optimización de la sede electrónica
<b>2. Estrategia inclusiva</b>	<i>Accesibilidad</i> Usabilidad y simplicidad <i>Fomentar la participación del colectivo</i>
<b>4. Revisar y mejorar las áreas de gestión</b>	Perfeccionamiento del sistema de cotizaciones <i>Agilización de las reclamaciones sanitarias</i>
<b>II. CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS</b>	
<b>1. Gestión del talento</b>	<i>Mejora de la estructura organizativa</i> Polivalencia

	Estrategia formativa
<b>2. Mutualidad saludable</b>	<i>Plan de la salud</i>
<b>3. Reforzar el protagonismo de las DDPP</b>	Mejora continua de cada Dirección Provincial Implantación de indicadores de gestión en los SSPP
<b>III. SIMPLIFICACIÓN</b>	
<b>1. Administración digital</b>	Modernización de las aplicaciones al servicio a la ciudadanía Hacia el papel cero
<b>2. Receta electrónica</b>	<i>Implantación de la receta electrónica para la sanidad concertada</i> Integración del sistema de receta electrónica concertada en el SNS Farma Progresiva eliminación de las recetas en papel
<b>3. Historia Clínica Digital</b>	Plataforma de Historia Clínica Digital
<b>4. Reforma del proceso de IT</b>	Parte de baja electrónico
<b>IV. INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	
<b>1. Consolidación de la transparencia</b>	<i>Plan de Open Data (E3)</i>
<b>2. Apuesta por la calidad</b>	Procedimientos normalizados de trabajo

### I. 1.1 IMPULSO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN AL MUTUALISTA (OIM)

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO

LÍNEA DE ACTUACIÓN I. OMNISCANALIDAD

<b>Departamento Responsable</b>	Secretaría General
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Apoyo Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Direcciones Provinciales
<b>Otros actores involucrados</b>	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
Estudio tiempos de espera	01/01/2022	31/12/2022
Mejora de los tiempos de espera	01/01/2023	31/12/2023
Indicadores de resultados		Valor
Nº reuniones año	Mínimo 4	
Nº instrucciones dictadas y respuestas tipo/masivas	Mínimo 4 respuestas	
% respuestas en plazo menor a tres días	Mínimo 80%	
Nº licencias Salesforce adquiridas y dadas de alta	Mínimo 80% (52 SSPP).	
Proyectos relacionados		
<b>Mejora del 060</b>		

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

OBJETIVO ESTRATEGICO I: CERCANIA AL COLECTIVO

LÍNEA DE ACTUACIÓN I. OMNISCANALIDAD

<b>Departamento Responsable</b>	Secretaría General
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Apoyo Unidad de Informática
<b>Otros actores involucrados</b>	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 actualizado e ir incrementándola.

**Objetivos del compromiso**

La intervención sobre los árboles 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 árboles 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 e 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
Mejora de la atención telefónica	01/01/2021	31/12/2023
Reducción de fallos de funcionamiento del servicio 060 ( verificaciones e indicaciones)	01/01/2021	31/12/2023
Mejora de la atención telefónica a las personas mutualistas mayores de 75 años	01/01/2023	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		
<b>Impulso de la OIM</b>		

### 1.1.3. MEJORA DE LA APP MÓVIL

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO

LÍNEA DE ACTUACIÓN I. POTENCIAR LA OMNICANALIDAD

<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Informática		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Apoyo Secretaría General Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales		
<b>Otros actores involucrados</b>	Secretaría General de Administración Digital		
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
En la actualidad algunos de los trámites disponibles en la sede no se pueden realizar adecuadamente desde dispositivos móviles			
<b>Objetivos del compromiso:</b>			
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.			
<b>Breve descripción del compromiso:</b>			
Facilitar la realización de gestiones a través de la app móvil de MUFACE			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
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.			
<b>Información adicional:</b>			
	<b>Actividades del proyecto</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha fin</b>
	Despliegue de nueva versión moderna de la aplicación móvil	01/2021	07/2021
	Incorporación de identificación por cl@ve en la aplicación móvil	01/2021	12/2021
	Incorporación de trámites de prestaciones dentarias y oculares	01/2021	12/2021
	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
	<b>Indicadores de resultados</b>	<b>valor</b>	
	Porcentaje de trámites accesibles desde dispositivo móvil (Nota: en este indicador se mide trámites no	Objetivo >80% de los trámites	

tipo de trámites).	realizados por el mutualista.
Número de nuevos tipos de trámites incluidos en la app.	Objetivo: 6 hasta 2023

I.1.4 OPTIMIZACIÓN DE LA SEDE ELECTRÓNICA	
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO	
LÍNEA DE ACTUACIÓN I. POTENCIAR LA OMNICALIDAD	
<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Informática
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Secretaría General Unidad de Apoyo Comunicación
<b>Otros actores involucrados</b>	SGAD
Descripción del proyecto	
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>	
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.	
<b>Objetivos del compromiso</b>	
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.	
<b>Breve descripción del compromiso</b>	
Mejorar los servicios que ofrece MUFACE aumentando el portfolio 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	
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>	
La incorporación de la totalidad de los trámites en la sede permitiría al colectivo su realización cómodamente desde cualquier lugar y en cualquier momento	
<b>Información adicional</b>	
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 trámites electrónicos que realizan los usuarios	>5% anual	
Información revisada de los trámites disponibles en sede	15	
Proyectos relacionados		
<b>Simplicidad y usabilidad</b>		

1.2.1 ACCESIBILIDAD		
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO		
LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. ESTRATEGIA INCLUSIVA		
<b>Departamento Responsable</b>	Secretaría General	
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Apoyo Unidad de Informática	
<b>Otros actores involucrados</b>	Dirección General de Patrimonio del Estado Otros Ministerios	
Descripción del proyecto		
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>		
<p>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.</p> <p>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.</p>		
<b>Objetivos del compromiso</b>		
Garantizar la accesibilidad arquitectónica		
Garantizar la accesibilidad visual		
<b>Breve descripción del compromiso</b>		
<p>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.</p> <p>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</p>		
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>		
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		
<b>Información adicional</b>		
<b>Actividades del proyecto</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
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
Incorporación de información audible tanto en la página web como en la sede electrónica.	01/01/2021	31/12/2022
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
Nº de obras realizadas por año	Mín. 4	

Nº traslados realizados	Mín. 3 (hasta totalidad)
Incorporación de información audible en web y sede electrónica	Sí/no
<b>Proyectos relacionados</b>	
<b>Usabilidad y simplicidad</b>	

I.2.2 USABILIDAD Y SIMPLICIDAD			
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO			
LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. ESTRATEGIA INCLUSIVA			
<b>Departamento Responsable</b>	Secretaría General		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Apoyo Unidad de Informática		
<b>Otros actores involucrados</b>	SGAD		
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
<p>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.</p> <p>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>			
<b>Objetivos del compromiso</b>			
Establecimiento de un grupo de trabajo encargado de la revisión de la producción documental			
<b>Breve descripción del compromiso</b>			
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.			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
El cambio del lenguaje administrativo a uno sencillo y comprensible garantizará la igualdad de oportunidades.			
<b>Información adicional</b>			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Constitución del grupo de trabajo		01/01/2021	01/03/2021
Aprobación y ejecución calendario revisión documental		01/03/2021	31/12/2023
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>	
Nº reuniones grupo de trabajo.		Mín. 12	
Número de documentos revisados		Mín. 4 al año	
<b>Proyectos relacionados</b>			
<b>Accesibilidad</b>			



I.2.3 FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DEL COLECTIVO			
OBJETIVO ESTRATÉGICO: CERCANÍA AL COLECTIVO			
LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. ESTRATEGIA INCLUSIVA			
<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Apoyo		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de informática Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Secretaria General		
<b>Otros actores involucrados</b>			
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
Actualmente no existe formalmente un canal de participación como tal en la Mutuality. 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 Mutuality mejore la calidad en la prestación del servicio.			
<b>Objetivos del compromiso</b>			
Tener en cuenta las necesidades del colectivo a la hora de desplegar la acción de la Mutuality			
Reforzar la cercanía y la inclusión			
Conseguir una participación real para lograr mejores resultados y una mayor calidad			
<b>Breve descripción del compromiso</b>			
Realizar un estudio y poner en marcha un mecanismo de participación idóneo.			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
Todos los mecanismos de impulso y mejora de la participación ciudadana contribuyen a la mejora del servicio público.			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Realización de un estudio por segmentos de mutualistas		01/01/2021	31/12/2021
Puesta en marcha del canal		01/01/2022	31/12/2023
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>	
Finalización del estudio		Sí/No	
Presentación del canal		Sí/No	

#### I.4.4 PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE COTIZACIONES

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO

LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN

<b>Departamento Responsable</b>	Departamento de Gestión Económica y Financiera
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Informática
<b>Otros actores involucrados</b>	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 las deudas por cotizaciones son exigibles en vía de apremio.

**Breve descripción del compromiso**

Poner en marcha 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 detráidas 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
Estudio y análisis de alternativas al sistema actual de gestión de cotizaciones	01/01/2021	15/11/2021
Puesta en marcha del sistema	01/06/2022	31/12/2023
Indicadores de resultados	Valor	
Análisis realizado	Si/no	
Minimización de errores (nº de errores detectados)	≤25%	
Medición de los tiempos de cuadro de las cuentas de ingresos por cotizaciones	≤25%	

### I.4.8 AGILIZACIÓN DE LAS RECLAMACIONES SANITARIAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO			
LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN			
<b>Departamento Responsable</b>	Departamento de Prestaciones Sanitarias		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Direcciones Provinciales Unidad de Informática		
<b>Otros actores involucrados</b>	Entidades Aseguradoras		
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
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.			
<b>Objetivos del compromiso:</b>			
Obtener una herramienta adecuada para la gestión de la información asociada a las reclamaciones de asistencia sanitarias y a la tramitación de dichos expedientes			
<b>Breve descripción del compromiso:</b>			
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			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
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.			
<b>Información adicional:</b>			
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.			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
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
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
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	
<b>Proyectos relacionados</b>		
<b>Historia Clínica Digital</b>		

II.1.4 MEJORA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA		
OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS		
LÍNEA DE ACTUACIÓN: I. GESTIÓN DEL TALENTO		
<b>Departamento Responsable</b>	Secretaría General	
<b>Otros Departamentos involucrados</b>		
<b>Otros actores involucrados</b>	CECIR Ministerio de Hacienda/ Ministerio de Política Territorial y Función Pública	
Descripción del proyecto		
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>		
<p>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.</p>		
<b>Objetivos del compromiso</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora de la estructura organizativa</li> <li>- Motivación del personal</li> <li>- Facilitación de las funciones encomendadas a MUFACE</li> </ul>		
<b>Breve descripción del compromiso</b>		
Es necesario adecuar la relación de puestos de trabajo a la realidad del organismo,		
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>		
Una buena estructura organizacional es fundamental y permitirá a MUFACE desarrollar mejor sus funciones.		
<b>Información adicional</b>		
<b>Actividades del proyecto</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Estudio de la nueva RPT	01/01/2021	01/09/2021
Aprobación nueva RPT	01/09/2021	31/12/2023
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
Estudio realizado	Sí/no	
Aprobación efectuada	Sí/no	
<b>Proyectos relacionados</b>		

II.1.5 POLIVALENCIA			
OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS			
LÍNEA DE ACTUACIÓN: I. GESTIÓN DEL TALENTO			
<b>Departamento Responsable</b>	SECRETARÍA GENERAL		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	UNIDAD DE APOYO SERVICIOS PROVINCIALES/SERVICIOS CENTRALES		
<b>Otros actores involucrados</b>			
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
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.			
<b>Objetivos del compromiso:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la calidad del servicio prestado por MUFACE</li> <li>- Conseguir una mayor eficiencia</li> </ul>			
<b>Breve descripción del compromiso:</b>			
Implantación de una unidad polivalente que permita una reacción eficaz y flexible de la organización en casos de necesidad.			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
En la Mutualidad se necesita una unidad polivalente que le permita hacer frente de manera eficaz y flexible ante situaciones de necesidad.			
<b>Información adicional:</b>			
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.			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Diseño unidades polivalente		01/01/2022	31/12/2022
Puesta en marcha de unidad piloto. Evaluación		01/01/2022	31/12/2022
Dotación de personal (convocatoria y concurso)		01/01/2022	31/12/2022
Comienzo de actividades		01/01/2022	31/12/2023
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>	
Estudio realizado		Sí/no	
Comienzo de actividades		Sí/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			
<b>Departamento Responsable</b>	SECRETARÍA GENERAL		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	UNIDAD DE APOYO SERVICIOS PROVINCIALES/SERVICIOS CENTRALES		
<b>Otros actores involucrados</b>			
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
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			
<b>Breve descripción del compromiso:</b>			
Elaborar las diferentes matrices de entrenamiento/formación de los puestos relevantes de la Mutualidad.			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
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.			
<b>Información adicional:</b>			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
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
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>	
Matrices de entrenamiento/formación elaboradas		Mín. 6 año	
Cursos de formación realizados		Según matrices elaboradas	
<b>Proyectos relacionados</b>			
<b>Plan de acogida</b>			
<b>Revisión de la RPT</b>			
<b>Mapa de procesos</b>			

II.2.1 PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD		
OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS		
LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. UNA MUTUALIDAD SALUDABLE		
<b>Departamento Responsable</b>	Secretaría General	
<b>Otros Departamentos involucrados</b>		
<b>Otros actores involucrados</b>	Sindicatos	
Descripción del proyecto		
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>		
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.		
<b>Objetivos del compromiso</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Dotar a las empleadas y empleados de MUFACE de un entorno de trabajo saludable</li> <li>- Mejorar el clima laboral</li> <li>- Reducir el absentismo</li> </ul>		
<b>Breve descripción del compromiso</b>		
Implementar un programa de promoción de la salud en MUFACE		
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>		
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.		
<b>Información adicional</b>		
<b>Actividades del proyecto</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
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	31/12/2022
Evaluación del plan	01/01/2023	31/12/2023
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
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
<b>Proyectos relacionados</b>	
Potenciación del diálogo social	

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			
<b>Departamento Responsable</b>	UNIDAD DE APOYO		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	SECRETARÍA GENERAL/INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS		
<b>Otros actores involucrados</b>	DIRECCIONES PROVINCIALES Y OFICINAS DELEGADAS		
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
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.			
<b>Objetivos del compromiso</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrar la información de la Inspección Unidad de apoyo, Departamentos e Intervención en una ficha por cada Dirección Provincial</li> <li>- Detectar y mejorar cualquier deficiencia organizativa detectada en las Direcciones Provinciales</li> </ul>			
<b>Breve descripción del compromiso</b>			
El objetivo es mejorar la estructura organizativa de los SSPP...			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
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			
<b>Información adicional</b>			
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)			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
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 (mínimo 6 al año)
Fichas de SSPP confeccionadas	Nº (mínimo 10 al año)
Actuaciones organizativas realizadas	Nº (mínimo 1 al año)

<b>II.3.3 IMPLANTAR INDICADORES DE GESTIÓN EN LOS SSPP</b>			
OBJETIVO ESTRATÉGICOII: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS			
LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES PROVINCIALES			
<b>Departamento Responsable</b>	UNIDAD DE APOYO		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	SECRETARÍA GENERAL/ SERVICIOS PROVINCIALES		
<b>Otros actores involucrados</b>			
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
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.			
<b>Objetivos del compromiso:</b>			
Implantación de un sistema de medición de cargas de trabajo en los SSPP			
<b>Breve descripción del compromiso:</b>			
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			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
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.			
<b>Información adicional:</b>			
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. 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.			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Definición de indicadores básicos de gestión		01/01/2021	31/12/2021
Grabación y medición mensual de los indicadores de eficacia, eficiencia y calidad		01/01/2023	Permanente
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>	
Indicadores de gestión definidos		Sí/no	
Puesta en marcha del sistema		SI/NO	
<b>Proyectos relacionados</b>			
<b>Mejora continua de los Servicios provinciales</b>			

III. I. I. MODERNIZACIÓN DE LAS APLICACIONES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACIÓN			
LÍNEA DE ACCCIÓN I: ADMINISTRACIÓN DIGITAL			
<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Informática		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Secretaría General Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo		
<b>Otros actores involucrados</b>	SGAD		
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
<p>Las aplicaciones principales para la gestión de la Mutualidad 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.</p>			
<b>Objetivos del compromiso:</b>			
Desarrollo de nuevas de la aplicación de SIGMA Prestaciones y Colectivo			
<b>Breve descripción del compromiso:</b>			
Desarrollo y puesta en producción de nuevas versiones de las aplicaciones de SIGMA Prestaciones y SIGMA Colectivo sobre nuevas arquitecturas software.			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
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.			
<b>Información adicional:</b>			
	<b>Actividades del proyecto</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
	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
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
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	
<b>Proyectos relacionados</b>		
<b>Hacia el papel cero; Mejoras para el colectivo</b>		



**III.1.2. HACIA EL PAPEL CERO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION

LÍNEA DE ACCCIÓN I. ADMINISTRACIÓN DIGITAL

<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Informática
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Secretaría General Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo
<b>Otros actores involucrados</b>	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%	

III.2.3. IMPLANTACIÓN DE RECETA ELECTRÓNICA PARA LA SANIDAD CONCERTADA			
OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION			
LÍNEA DE ACCCIÓN 2: CULMINACIÓN RECETA ELECTRONICA			
<b>Departamento Responsable</b>	Departamento de Prestaciones Sanitarias		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Informática		
<b>Otros actores involucrados</b>	Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, Entidades concertadas Red de Oficinas de Farmacia		
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
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)			
<b>Objetivos del compromiso:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidar el funcionamiento del Sistema de Receta Electrónica de MUFACE (SIREM) en el marco del piloto con el Igualatorio de Cantabria en dicha Comunidad autónoma</li> <li>- Establecer pilotos con las entidades y monitorizarlos, para la aplicación de mejoras en el SIREM</li> <li>- 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.</li> </ul>			
<b>Breve descripción del compromiso:</b>			
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..			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
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.			
<b>Información adicional:</b>			
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			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Certificación de sistemas de prescripciones de las entidades concertadas		01/03/2021	31/09/2021

Inicio de pilotos con cada entidad sanitaria.	01/08/2021	31/01/2022
Monitorización de pilotos, valoración de las pruebas, implantación de ajustes y mejoras en el sistema	01/09/2021	31/04/2022
Establecimiento de una estrategia de extensión progresiva de implantación territorial	01/09/2021	31/12/2022
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>
Porcentaje de personas mutualistas de opción concertada incluidos en el sistema de prescripción electrónica concertada	>50%	
% de facultativos prescriptores dados de alta en SIREM	>30%	
Porcentaje de recetas electrónicas facturadas versus recetas en papel por entidades	>50%	
Número de entidades con RE concertada	100%	
<b>Proyectos relacionados</b>		
<b>Integración del Sistema de Receta Electrónica Concertada en SNS FARMA</b>		
<b>Progresiva eliminación de las recetas en papel</b>		
<b>Historia Clínica Digital</b>		

<b>III.2.4 INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE RECETA ELECTRONICA CONCERTADA EN SNS FARMA</b>			
OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION			
LÍNEA DE ACCCIÓN 2: CULMINACIÓN RECETA ELECTRONICA			
<b>Departamento Responsable</b>	Departamento de Prestaciones Sanitarias		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Informática		
<b>Otros actores involucrados</b>	Ministerio de Sanidad, Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos SGAD		
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
<p>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.</p>			
<b>Objetivos del compromiso:</b>			
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.			
<b>Breve descripción del compromiso:</b>			
Culminar el proceso de receta electrónica integrando el sistema de MUFACE en el del Ministerio de Sanidad			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
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.			
<b>Información adicional:</b>			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
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
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>	
Integración entre SIREM y SNS Farma		SI/NO	
<b>Proyectos relacionados</b>			
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

<b>Departamento Responsable</b>	Departamento de Prestaciones Sanitarias
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad De Apoyo Unidad Informática Direcciones Provinciales
<b>Otros actores involucrados</b>	Mutualistas Entidades Aseguradoras Proveedores Sanitarios
<b>Descripción del proyecto</b>	
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>	
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.	
<b>Objetivos del compromiso:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la calidad de la información sobre la historia farmacoterapia de los pacientes.</li> <li>- Permitir el seguimiento de la adhesión a los tratamientos por las personas facultativas</li> <li>- Reducir el visado manual mediante estampillado en los SS PP</li> <li>- Fomento de un uso racional de los medicamentos a través de:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fijación de perfiles de usuarios de recetas papel</li> <li>2. Fijación de limitaciones en el uso de la receta papel</li> </ol> </li> <li>- Ahorro</li> <li>- Protección del medio ambiente</li> </ul>	
<b>Breve descripción del compromiso:</b>	
Extraer el máximo potencial de la Implantación de la receta electrónica, la Mutuality 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.	
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>	
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.	
<b>Información adicional:</b>	
Desincentivar el uso de la receta papel entre las y los profesionales sanitarios es fundamental para potenciar la expansión de la prescripción electrónica	

<b>Actividades del proyecto</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Nueva Instrucción de Talonarios de Recetas	01/09/2021	31/12/2023
Nueva Instrucción de la Prestación Farmacéutica en la red de oficinas de farmacia	01/09/2021	31/12/2023
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
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
Número de entidades con RE concertada	100%	
Porcentaje de recetas electrónicas versus recetas en papel	>50%	
<b>Proyectos relacionados</b>		
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		

III.3.1 PLATAFORMA DE HISTORIA CLÍNICA DIGITAL	
OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION	
LÍNEA DE ACCCIÓN 3: HISTORIA CLINICA DIGITAL	
<b>Departamento Responsable</b>	Departamento de Prestaciones Sanitarias
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sociales
<b>Otros actores involucrados</b>	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	
<p><b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b></p> <p>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.</p>	
<p><b>Objetivos del compromiso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la atención a las y los 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.).</li> <li>- Definición de la información que deba ser considerada trascendental para el conocimiento veraz y actualizado del estado de salud del paciente.</li> <li>- Obtener estadísticas de forma instantánea y actualizada, de aspectos relevantes desde el punto de vista sanitario.</li> <li>- Facilitar la información clínica necesaria para los pacientes cuando haya cambios de entidad concertada.</li> <li>- Facilitar información clínica para efectuar el visado de las recetas sometidas a homologación.</li> <li>- Facilitar la información clínica de la persona mutualista útil para proporcionar emitir partes de baja.</li> <li>- Proporcionar la información clínica necesaria para los reconocimientos médicos de control de la Incapacidad Temporal.</li> <li>- Reducción del tiempo de atención al paciente sin disminuir la calidad del servicio</li> </ul>	



<b>Breve descripción del compromiso:</b>			
Creación de la Plataforma de Historia Clínica Digital de las personas mutualistas adscritas a las entidades concertadas			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
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			
<b>Información adicional:</b>			
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			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
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
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>	
Propuesta de sistema consensuado con las entidades concertadas		SI/NO	
Piloto con alguna entidad sanitaria		SI/NO	
<b>Proyectos relacionados</b>			
Acceso a las historias clínicas digitales (HCD) de los Servicios Públicos de Salud (SPS)			

III.4.1. PARTE DE BAJA ELECTRÓNICO	
OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACIÓN	
LÍNEA DE ACTUACIÓN 4 REFORMA DE LA INCAPACIDAD TEMPORAL	
<b>Departamento Responsable</b>	Departamento de Prestaciones Sociales
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Informática Unidad de Apoyo
<b>Otros actores involucrados</b>	Entidades Concertadas Servicios Públicos de Salud de las CCAA Órganos de Personal
Descripción del proyecto	
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>	
<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>	
<b>Objetivos del compromiso</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalizar y simplificar el inicio del procedimiento de IT</li> <li>- Mejorar la confidencialidad</li> <li>- Agilizar el proceso</li> <li>- Reforzar el control.</li> </ul>	
<b>Breve descripción del compromiso</b>	
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.	
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>	
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.	

<b>Información adicional</b>		
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.		
<b>Actividades del proyecto</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
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
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
Nº de situaciones de IT con partes electrónicos.	50% de las situaciones	
<b>Proyectos relacionados</b>		

IV.1.1 PLAN “OPEN DATA”				
OBJETIVO ESTRATÉGICO IV: INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS				
LINEA DE ACCIÓN I. CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSPARENCIA				
<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Apoyo Unidad Informática			
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Departamento Prestaciones Sanitarias Departamento Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Secretaría General			
<b>Otros actores involucrados</b>	SGAD			
Descripción del proyecto				
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>				
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				
<b>Objetivos del compromiso</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar e implantar un Plan de medidas de impulso de la Reutilización de la Información de MUFACE</li> <li>• Establecer dentro de la organización una política y cultura organizativa de gestión de datos, estableciendo roles, responsabilidades y plan de capacitación para su gobernanza.</li> <li>• Establecer la normativa interna alineada con el marco regulatorio para la gestión, publicación y catalogación de datos.</li> <li>• Construir y alojar en la web el portal de datos abierto de MUFACE.</li> </ul>				
<b>Breve descripción del compromiso</b>				
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.				
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>				
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				
<b>Información adicional</b>				
<b>Actividades del proyecto</b>			<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
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	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
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>	
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%	

IV.2.5 PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS DE TRABAJO (PNT)	
OBJETIVO ESTRATÉGICO IV: INNOVACIÓN, CALIDAD TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
LÍNEA DE ACTUACIÓN 2. APUESTA POR LA CALIDAD	
<b>Departamento Responsable</b>	Secretaría General
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Informática Departamento de Prestaciones Sanitarias Departamento de Prestaciones Sociales Departamento de Gestión Económica y Financiera Unidad de Apoyo
<b>Otros actores involucrados</b>	
Descripción del proyecto	
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>	
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.	
<b>Objetivos del compromiso:</b>	
Adecuar los Procedimientos Normalizados de Trabajo a los recogido en el Manual de Calidad	
<b>Breve descripción del compromiso:</b>	
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).	
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>	
Los Procedimientos Normalizados de Trabajo contribuyen a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora la organización y ejecución de las actividades.</li> <li>- Facilita el trabajo al personal, tanto de carácter técnico como administrativo.</li> <li>-Proporcionar uniformidad en las actuaciones llevadas a cabo.</li> <li>-Garantiza el registro de los datos primarios.</li> <li>-Facilita el seguimiento y control de las operaciones realizadas.</li> <li>-Ayuda a la formación del nuevo personal</li> </ul>	
<b>Información adicional:</b>	
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		

