

# 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 Mutualidad va a poner en marcha a lo largo de estos tres años. Igualmente, el mencionado Plan se desarrolla en Planes de Actuación Anuales que facilitarán su cumplimiento hasta diciembre de 2023.

En este sentido, a punto de finalizar la vigencia del Plan de Actuación 2021, a continuación se

recogen los 23 proyectos que conforman el nuevo Plan de Actuación de la Mutualidad para el año 2022, sus actividades y resultados esperados.

De estos 23 proyectos, 15 son nuevos, 7 ya estaban recogidos en el Plan de Actuación del año que finaliza y el último se correspondería con la puesta en marcha de la segunda parte de un proyecto ya iniciado en 2021.

<b>I. CERCANÍA AL COLECTIVO</b>	
<b>Potenciar la omicanalidad</b>	Impulso Oficina de Información al Mutualista (OIM)
<b>Estrategia inclusiva</b>	Accesibilidad Fomentar la participación del colectivo
<b>Reforzar la comunicación</b>	Presencia en las redes sociales Campañas divulgativas
<b>Revisar y mejorar la áreas de gestión</b>	Plan de mejora de la gestión del colectivo Diagnóstico y revisión de las prestaciones complementarias Agilización de las reclamaciones sanitarias
<b>II. CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS</b>	
<b>Gestión del talento</b>	Plan de acogida: gestión de personas Plan de sucesión: cobertura de puestos críticos <i>Mejora de la estructura organizativa</i>

<b>Mutualidad saludable</b>	Promoción de la salud
<b>Reforzar el protagonismo de las DDPP</b>	<i>Oficina Automatizada de Prestaciones</i>
<b>III. SIMPLIFICACIÓN</b>	
<b>Potenciar la administración digital</b>	Actualización de infraestructuras tecnológicas
<b>Receta electrónica</b>	<i>Adaptación plena de los sistemas de receta de las CCAA</i> <i>Interoperabilidad entre todas las CCAA</i> <i>Receta electrónica sanidad concertada</i>
<b>Historia Clínica Digital</b>	Incorporación de MUFACE a la estrategia de salud digital del SNS
<b>Reforma del proceso de IT</b>	Solicitud simplificada del subsidio de IT
<b>IV. INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	
<b>Consolidación de la transparencia</b>	Plan de Open Data (E2) Transparencia web
<b>Rendición de cuentas</b>	<i>Mejora funcionamiento del Consejo General y la Comisión Permanente</i>
<b>Apuesta por la calidad</b>	<i>Mapa de procesos</i>

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO

LÍNEA DE ACTUACIÓN I. OMNICANALIDAD

<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	31/12/2022
Indicadores de resultados		Valor
Nº reuniones año		Mínimo 4
Nº instrucciones dictadas y respuestas tipo		Mínimo 4
% respuestas en plazo menor a tres días		Mínimo 80%
Nº licencias Salesforce adquiridas		Mínimo 80% de las necesarias.
Nº de quejas anuales sobre OIM		Máximo 20
Proyectos relacionados		
<b>Mejora del 060</b>		

## I.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

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

A pesar de los avances realizados en los últimos años en materia de accesibilidad, aún quedan sedes que presentan problemas de accesibilidad para la ciudadanía. Con este Proyecto no se trata sólo de eliminar las barreras arquitectónicas, sino de hacer la Administración accesible y, al mismo tiempo, más eficiente, más avanzada y más cercana a la ciudadanía.

Por ello, junto a la accesibilidad arquitectónica, se va a mejorar la accesibilidad a la web y la sede electrónica para las personas con discapacidad visual.

<b>Objetivos del compromiso</b>		
Garantizar la accesibilidad arquitectónica		
Garantizar la accesibilidad visual		
<b>Breve descripción del compromiso</b>		
La Mutualidad se ha marcado el objetivo de conseguir a final de la vigencia del plan que el 100% de las sedes sean plenamente accesibles facilitando, por tanto, que las personas puedan utilizarlas libre y autónomamente.		
Además, se va a trabajar en garantizar la accesibilidad, tanto a las oficinas de MUFACE como a su página web y sede electrónica, para las personas con discapacidad visual		
<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 plano acceso a las personas con discapacidad visual tanto a la sede electrónica como a la página web		
<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
Adaptación de cartelería a lenguaje braille.	01/01/2021	31/12/2022
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)	
Adaptación de cartelería a lenguaje braille.	Sí/no	
<b>Proyectos relacionados</b>		
<b>Usabilidad y simplicidad</b>		

<b>I.2.3 FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DEL COLECTIVO</b>	
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 Secretaría General



<b>Otros actores involucrados</b>			
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
<p>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.</p>			
<b>Objetivos del compromiso</b>			
<p>Tener en cuenta las necesidades del colectivo a la hora de desplegar la acción de la Mutuality</p> <p>Reforzar la cercanía y la inclusión</p> <p>Conseguir una participación real para lograr mejores resultados y una mayor calidad</p>			
<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	31/12/2022
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>	
Finalización del estudio		Sí/No	
Presentación del canal		Sí/No	

### I.3.1 PRESENCIA EN REDES SOCIALES

OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO

LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. MÁS Y MEJOR COMUNICACIÓN

<b>Departamento Responsable</b>	<p>Unidad de Apoyo</p> <p>Unidad Comunicación</p>
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	<p>Departamento Prestaciones Sanitarias</p> <p>Departamento Prestaciones Sociales</p> <p>Secretaría General</p>

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

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

I.4.1 PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL COLECTIVO			
OBJETIVO ESTRATÉGICO I: CERCANÍA AL COLECTIVO			
LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEJORA DE LA GESTIÓN			
<b>Departamento Responsable</b>	Secretaría General		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Apoyo Unidad de Informática		
<b>Otros actores involucrados</b>	Otros Ministerios		
<b>Descripción del proyecto</b>			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
<p>El conocimiento en tiempo real del colectivo de mutualistas y personas beneficiarias así como su control, tiene carácter estratégico para MUFACE. La base de toda la información existente sobre el colectivo es el soporte Sigma Colectivo, implantado hace muchos años y que se ha quedado obsoleto. Actualmente, los datos personales esenciales de Sigma Colectivo no están en un formato verificable ni consistente. Tampoco existen funcionalidades adaptadas a la legislación vigente sobre protección de datos.</p>			
<b>Objetivos del compromiso</b>			
<p>Garantizar la calidad de los datos que maneja MUFACE</p> <p>Garantizar la protección de datos</p> <p>Servir de base a la correcta digitalización de los procesos</p>			
<b>Breve descripción del compromiso</b>			
<p>La mejora y actualización de Sigma Colectivo, soporte ya muy antiguo, que hagan de esta piedra angular de la gestión de prestaciones que es misión de MUFACE, un almacén de datos que reúna la necesaria credibilidad, accesibilidad, integridad y en general todas las cualidades necesarias en el momento actual, teniendo en cuenta lo sensible de la información que maneja MUFACE como organismo de soporte a otros ámbitos como el social y el sanitario.</p>			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
<p>De la base de datos del colectivo dependen los ingresos que recibe la Mutualidad, sus gastos, y toda la planificación de su actividad. Cualquier decisión que se tome tiene que tener en cuenta las características del colectivo, su composición, distribución geográfica, profesional, por edades, etc. La mejora y actualización de la aplicación es la única solución posible para garantizar la calidad del dato.</p>			
<b>Información adicional</b>			
<p>Este proyecto incluye tres líneas de actuación, que son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecimiento de alianzas con otros organismos para mejorar la gestión del colectivo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integración del colectivo de MUFACE con el Registro Central de Personal</li> <li>✓ Integración con Clases Pasivas</li> </ul> </li> <li>2. Creación de buzón de consultas</li> <li>3. Depuración de Personas beneficiarias, relativo sobre todo a convivientes y nietos</li> </ol>			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Integración del colectivo de MUFACE con el Registro Central de Personal.		30/03/2021	30/10/2021

Coordinación con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones para la integración del colectivo de MUFACE con TGSS	1/01/2021	1/07/2022
Diseño del sistema que permita el intercambio de datos del colectivo de MUFACE con TGSS	1/07/2021	31/12/2022
Creación de un buzón de consultas específico para la resolución de dudas relativas a la situación jurídica del colectivo, entre los SSPP y los SSCC	1/01/2021	30/03/2021
Depuración de Personas beneficiarias, relativo sobre todo a convivientes y nietos y nietas.	1/01/2021	1/07/2022
Indicadores de resultados		Valor
Actualización en la Base de Datos de colectivo los atributos necesarios a partir de la información que se recibe del RCP.	SI/NO	
Reuniones mantenidas con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Número de reuniones	
Diseño en la Base de Datos de colectivo los atributos necesarios a partir de la información que se reciba de Clases Pasivas.	SI/NO	
Creación del buzón de consultas específico sobre situación del colectivo.	SI/NO	
Envío listado a SSPP para depuración de datos sobre beneficiarios.	Número de listados enviados Número de depuraciones realizadas	
Proyectos relacionados		
Modernización de las aplicaciones de servicio a la ciudadanía		

#### I.4.7 DIAGNÓSTICO Y REVISIÓN DE LAS PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

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>	Unidad de apoyo Direcciones Provinciales
<b>Otros actores involucrados</b>	
Descripción del proyecto	
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>	
Conocer las necesidades y demandas del colectivo en relación con las prestaciones complementarias para ajustar el estado actual de las mismas a la demanda, ponderando también su coste de gestión y la eficacia de las prestaciones en relación con la cartera de servicios del SNS.	

<b>Objetivos del compromiso-</b>			
Revisar las prestaciones oculares y dentarias para adecuar el contenido económico de las ayudas a las necesidades del colectivo y al mismo tiempo optimizar la gestión de la Mutualidad. Unificar el catálogo de prestación ortoprotésica y adaptarlo a la nueva normativa			
<b>Breve descripción del compromiso:</b>			
Se trata de evaluar no solo el contenido económico de las prestaciones complementarias, sino el impacto que tienen sobre la propia cartera de servicios de asistencia sanitaria proporcionada por la Mutualidad, tratando de llegar a un punto de equilibrio entre necesidad a satisfacer, expectativa de la persona mutualista y los costes de gestión y tramitación de las ayudas.			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
Obtener una Resolución que introduzca aquellas mejoras que permitan una mayor satisfacción del colectivo con menor coste de gestión para la Mutualidad			
<b>Información adicional</b>			
Además adecuar el catálogo de la prestación ortoprotésica de MUFACE al Catálogo general del SNS			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Unificar el catálogo de prestación orto protésica a la nueva normativa del Ministerio de Sanidad		01/01/2021	31/12/2021
Encuesta de satisfacción de mutualistas		01/01/2021	31/06/2021
Realización de un estudio de diagnóstico y mejora de la ordenación de las prestaciones complementarias- Número de prestaciones oculares y dentarias concedidas anualmente e importes medios		01/01/2022	31/12/2022
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>	
Diferencia entre importes solicitados y la financiación obtenida en prestaciones dentarias y oculares.		<50%	
Número de prestación ortoprotésica estimada de todas las solicitadas		>90%	
Realización de los estudios y encuestas		SI/NO	

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

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



II.1.3 PLAN DE SUCESIÓN: GARANTIZAR LA COBERTURA DE PUESTOS CRÍTICOS			
OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS			
LÍNEA DE ACTUACIÓN: I. GESTIÓN DEL TALENTO			
<b>Departamento Responsable</b>	Secretaría General		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>			
<b>Otros actores involucrados</b>			
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
<p>La actual configuración de las plantillas, con una elevada media de edad tiene como resultado que en muchas ocasiones personal que desempeña funciones clave para la organización (p.e. habilitación, contabilidad, etc) decida jubilarse o abandonar la organización sin que ésta tenga preparada una sucesión del puesto. El resultado es que esas funciones estratégicas quedan transitoriamente descubiertas.</p>			
<b>Objetivos del compromiso</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar la provisión de las funciones estratégicas de la organización</li> <li>- Motivar al personal</li> </ul>			
<b>Breve descripción del compromiso</b>			
Establecer planes de sucesiones para afrontar cualquier relevo en las áreas estratégicas de MUFACE, más difíciles de cubrir.			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
El plan de sucesión asegura la continuidad del servicio más allá de las personas concretas que desempeñan los puestos más críticos en cada momento.			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Propuesta de puestos críticos por los Departamentos		01/01/2021	01/05/2021
Definición de puestos críticos		01/01/2021	01/08/2021
Plan de sucesión		01/09/2021	31/12/2022
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>	
Estudio realizado		Sí/no	
Planes de sucesión efectuados		Sí/no	

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	01/12/2022
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
Estudio realizado	Sí/no	
Aprobación efectuada	Sí/no	

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
Diagnóstico y análisis de indicadores			01/03/2021
Elaboración plan de trabajo y puesta en marcha			01/11/2021
Evaluación del plan			01/01/2023
<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

Proyectos relacionados
Potenciación del diálogo social

II.3.1 CREACIÓN DE OFICINA AUTOMATIZADA	
OBJETIVO ESTRATÉGICO II: CULTURA CENTRADA EN PERSONAS	
LÍNEA DE ACTUACIÓN 3. PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES PROVINCIALES	
<b>Departamento Responsable</b>	SECRETARIA GENERAL
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	UNIDAD DE APOYO UNIDAD DE INFORMÁTICA SERVICIO PROVINCIAL DE PONTEVEDRA/ OFICINA DELEGADA EN VIGO
<b>Otros actores involucrados</b>	
Descripción del proyecto	
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>	
<p>Al analizar las cargas de trabajo de las oficinas en el territorio, se observa cómo hay servicios provinciales con ratios de cargas de trabajo que triplican el de otros centros, no solo por el número de personas mutualistas adscritas, que es muy superior, sino por la estacionalidad típica de ciertas provincias, que las hacen receptoras de mutualistas en edad de jubilación o simplemente mutualistas de vacaciones. Estas circunstancias influyen en la calidad del servicio que se presta, calidad que a veces sufre por la saturación de esas oficinas, provocando además que el personal de estos centros tenga un sentimiento de impotencia.</p> <p>Pero es que además, el aumento progresivo de implantación de trámites electrónicos produce el correlativo de tramitación de expedientes electrónicos, para el cual no está dimensionada la organización periférica de la Mutualidad, con una plantilla muy envejecida. El tratamiento homogéneo, ágil y eficaz de estos expedientes exige la centralización de toda la gestión de este tipo de procedimientos.</p>	
<b>Objetivos del compromiso:</b>	
Crear una Oficina Automatizada que gestione las prestaciones telemáticas de dentarias y oculares de los SSPP más voluminosos	
<b>Breve descripción del compromiso:</b>	
La creación de la Oficina Automatizada responde a la necesidad de gestionar las solicitudes de las personas mutualistas de manera ágil y fiable, en el marco de una organización equilibrada en las cargas de trabajo, coordinada y con formación e información fluida de cara a facilitar el mejor servicio de manera personalizada al colectivo.	
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>	
Con la creación de la Oficina Automatizada se conseguirán los siguientes objetivos operacionales: mejorar la atención al público y descargar de volumen de trabajo a los SSPP más congestionados	

<b>Información adicional:</b>		
<p>Una de las virtudes de la administración electrónica es que facilita la desconcentración de las actividades, que ahora pueden ser realizadas desde cualquier lugar. En base a ello, se trata de descargar de la tramitación electrónica a las Direcciones provinciales para que puedan centrarse en su labor esencial que no es otra sino la atención al mutualista, garantizando un trato cercano y ágil.</p> <p>Dentro de las prestaciones complementarias, las dentarias y oculares son las que suponen un mayor esfuerzo a los Servicios Provinciales, y que en ocasiones ha obligado a la deslocalización de la resolución de los mismos, mediante la implantación de las denominadas gestiones colaborativas solidarias. Tal es el caso de los Servicios Provinciales de Sevilla, Valencia o Madrid, que han tenido que contar con la ayuda de los Servicios Provinciales de Álava, Ávila, Burgos, etc. En primer término, se desconcentrarían este tipo de expedientes que suponen una mayor carga de trabajo. Y además, en este momento únicamente los de las provincias que acumulan mayor volumen y que se concentran en las grandes ciudades: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Málaga</p>		
<b>Actividades del proyecto</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Buscar ubicación geográfica más idónea	01/01/2021	30/03/2021
Dotación de personal	01/01/2021	30/03/2021
Comienzo de las actividades	01/04/2021	31/06/2022
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
Puesta en marcha	SI/NO	
Expedientes deslocalizados tramitados	Mín 90%	

<b>III.1.4. ACTUALIZACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS</b>	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACIÓN</b>	
<b>LÍNEA DE ACCCIÓN I. ADMINISTRACIÓN DIGITAL</b>	
<b>Departamento Responsable</b>	Unidad de Informática
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Secretaría General
<b>Otros actores involucrados</b>	Dirección General de Administración Digital
<b>Descripción del proyecto</b>	
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>	
El equipamiento disponible en la mutualidad se encuentra obsoleto o no hay equipamiento necesario para las nuevas necesidades de la organización, lo que supone una merma de la calidad del servicio ofrecido al colectivo mutualista.	
<b>Objetivos del compromiso:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer el equipamiento que debe existir en todas las sedes en función de sus tareas y de la tipología del trabajo realizado.</li> <li>- Dotar a las empleadas y empleados de MUFACE de unas herramientas de trabajo adecuadas</li> </ul>	

<b>Breve descripción del compromiso:</b>			
Establecer una situación objetivo para cada sede y para usuario en función de las tareas y funciones a realizar, preparar un plan de adquisición y adquirir los equipos para implementar el plan			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
La existencia de equipamiento adecuado para todo el personal de la Mutualidad redundará una mejor y más eficiente asistencia al colectivo mutualista y en un mejor clima laboral.			
<b>Información adicional:</b>			
Este proyecto incluye una revisión completa de la infraestructura de trabajo de los usuarios de MUFACE y establecimiento de tipologías tanto de sede como de usuarios, así como el establecimiento del equipamiento mínimo para cada uno de esta tipología.			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha fin</b>
Descripción de la situación objetivo, tipologías de usuarios/sedes de equipamiento mínimo		01/3/2021	31/12/2021
Plan de adquisición de equipamiento		01/06/2021	31/12/2021
Adquisición e implantación del nuevo equipamiento		01/09/2021	31/12/2023
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>valor</b>	
Establecimiento del plan de adquisición		Finalizado a diciembre de 2021	
% de días de retraso en ejecución del plan de adquisición		<20%	

<b>III.2.1 ADAPTACIÓN PLENA DE LOS SISTEMAS DE RECETA DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS</b>	
OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION	
LÍNEA DE ACCIÓN 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, Servicios Públicos de salud de las Comunidades Autónomas Ministerio de Sanidad, Red de Oficinas de Farmacia

Descripción del proyecto		
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>		
Que todas las personas mutualistas de opción pública se beneficien de las ventajas de la prescripción electrónica, equiparándose al resto de personas aseguradas de los Servicios Públicos de Salud (SPS).		
<b>Objetivos del compromiso:</b>		
Todas las personas mutualistas de opción pública dispongan de receta electrónica y que su incorporación en los sistemas de prescripción electrónica sea conforme a los parámetros fijados por la Mutualidad para todo el territorio nacional		
<b>Breve descripción del compromiso:</b>		
Incorporación en la prescripción electrónica de todos los Servicios Públicos de Salud y eliminación de sistemas provisionales de contingencia		
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>		
Facilitando el acceso del colectivo en los sistemas autonómicos de prescripción electrónica		
<b>Información adicional:</b>		
Establecimiento de un único sistema de facturación para toda España, sin distinción por CC AA, que cristalice en una facturación mensual que sea coherente, de modo que se incluya toda la información de las dispensaciones realizadas por las farmacias y las hojas cupones precintos (HCP) digitalizadas, permitiendo a la Mutualidad llevar a cabo la verificación de que las prescripciones dispensadas son conformes a lo establecido en la normativa de aplicación.		
Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Incorporación en la prescripción electrónica de todos los Servicios Públicos de Salud	01/2021	12/2021
Eliminación de sistemas provisionales de contingencia.	01/2021	12/2022
Remisión de ficheros estandarizados por parte de los SPS.- información de las prescripciones del Servicio Público de Salud prescriptor que han sido dispensadas.	01/2021	12/2021
Facturación de los COF conforme a la Adenda de Receta Electrónica	01/2021	12/2022
Indicadores de resultados	Valor	
Porcentaje de personas mutualistas adscritas a los SPS incluidos en sistemas de prescripción electrónica	100%	
Número de CC AA con sistemas definitivos de RE , con las que se haya firmado Convenio/Protocolo	100%	
Número de COF adaptados a la Adenda de RE	>75%	
Porcentaje de Incidencias mensuales en la facturación con respecto al total de dispensaciones electrónicas	<20%	
Proyectos relacionados		
<b>Interoperabilidad entre todas las CC AA</b>		
<b>Progresiva eliminación de las recetas en papel</b>		

III.2.2 INTEROPERABILIDAD ENTRE TODAS LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS			
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, Servicios Públicos de salud de las Comunidades Autónomas Ministerio de Sanidad, Red de Oficinas de Farmacia		
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
Que todas las personas mutualistas de opción pública se beneficien de las ventajas de la interoperabilidad de Receta Electrónica, equiparándose al resto de personas aseguradas de los Servicios Públicos de Salud (SPS)			
<b>Objetivos del compromiso:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseguir que todas las personas mutualistas de opción pública tengan una receta electrónica interoperable dentro del SNS</li> <li>- Favorecer la accesibilidad del paciente al reducir los desplazamientos y trámites relacionados con los tratamientos crónicos</li> <li>- Eliminación de talonarios de papel</li> </ul>			
<b>Breve descripción del compromiso:</b>			
Incorporación de las personas mutualistas en el servicio de receta electrónica interoperable del Sistema Nacional de Salud, que permite la dispensación desde cualquier farmacia, por medios electrónicos, de la medicación prescrita en otra comunidad autónoma, con solo presentar la tarjeta sanitaria individual.			
<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 en otra comunidad autónoma, con solo presentar la tarjeta sanitaria individual			
<b>Información adicional:</b>			
Este proyecto está condicionado a que las CCAA realicen ciertas adaptaciones en sus sistemas informáticos de prescripción electrónica, y que se acrediten en el Ministerio de Sanidad en RESNS			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Incorporación de las CC AA que están homologadas por el Ministerio de Sanidad		01/11/2020	31/03/2022
Incorporación de las CC AA que están pendientes de homologadas		01/02/2020	31/12/2022



Indicadores de resultados	Valor
Porcentaje de personas mutualistas incluidas en interoperabilidad	>90%
Número de CC AA con receta interoperable	>80%
Proyectos relacionados	
<b>Adaptación plena de los sistemas de receta de las Comunidades Autónomas</b>	
<b>Progresiva eliminación de las recetas en papel</b>	

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 Iguatorio 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 prestaciones de las entidades concertadas	01/03/2021	31/07/2021
Inicio de pilotos con cada entidad sanitaria.	01/08/2021	31/12/2021
Monitorización de pilotos, valoración de las pruebas, implantación de ajustes y mejoras en el sistema	01/09/2021	31/12/2021
Establecimiento de una estrategia de extensión progresiva de implantación territorial	01/12/2021	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%	
Número de facultativos prescriptores por entidades	>30%	
Porcentaje de recetas electrónicas facturadas versus recetas en papel por entidades	>50%	
Número de entidades con RE concertada	100%	
<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.3.2. INCORPORACION DE MUFACE EN LA ESTRATEGIA DE SALUD DIGITAL DEL SNS</b>	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO III: SIMPLIFICACION</b>	
<b>LÍNEA DE ACCCIÓN 3: HISTORIA CLINICA DIGITAL</b>	
<b>Departamento Responsable</b>	Departamento de Prestaciones Sanitarias
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Informática

<b>Otros actores involucrados</b>	Ministerio de Sanidad Comunidades Autónomas Entidades Concertadas	
<b>Descripción del proyecto</b>		
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>  La historia clínica comprende el conjunto de los documentos relativos a los procesos asistenciales de cada paciente, con la identificación del personal sanitario que ha intervenido en ellos, con objeto de obtener la máxima integración posible de la documentación clínica de cada paciente. MUFACE al no tener recursos sanitarios propios, no tiene acceso a la historia clínica de los pacientes y tampoco puede proporcionar ese servicio a las personas mutualistas, Con este proyecto se vincula la HCD de MUFACE con la Estrategia de Salud Digital del SNS y por tanto de las HCD de los Servicios Públicos de Salud, permitiendo su interconexión.		
<b>Objetivos del compromiso:</b>  - Permitir que las personas mutualistas dispongan de un sistema de historia clínica electrónica interconectado. - Reducción del tiempo de atención al paciente sin disminuir la calidad del servicio. - Facilitar la información clínica necesaria para los pacientes cuando haya cambios de entidad concertada a la pública. - Mejorar la calidad de información del SNS al incorporar el histórico de los pacientes de entidad concertada.		
<b>Breve descripción del compromiso:</b>  Interconexión de la Plataforma de Historia Clínica Digital de las personas mutualistas adscritas a las entidades concertadas con las Plataformas de Información clínica del SNS y de los Servicios Públicos de Salud.		
<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 al margen de quien sea su proveedor sanitario.		
<b>Información adicional:</b>  Se precisa trabajar junto con la Secretaria General de Salud Digital, Información e Innovación del Ministerio de Sanidad, para incluir la Mutualidad en el proyecto de “Estrategia de Salud Digital del SNS” y en paralelo junto con el proyecto de la Plataforma de HCD de MUFACE, es un elemento esencial de ambos proyectos. Precisa llevar a cabo importantes alianzas con los el Ministerio de Sanidad y con los SPS.		
<b>Actividades del proyecto</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Definición de las líneas generales del proyecto	01/01/2021	01/03/2021
Grupo de trabajo con la Secretaria General de Salud Digital del Ministerio de Sanidad	01/01/2021	31/12/2023
Diseño de la estrategia de Información acordada con la Secretaria General de Salud Digital del Ministerio de Sanidad	01/01/2023	31/12/2023
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
Establecimiento de una estrategia conjunta y plan para su implementación	SI/NO	
<b>Proyectos relacionados</b>		
<b>Plataforma de historia clínica digital (HCD) accesible por los médicos de las entidades y por MUFACE</b>  <b>Reforma de la IT</b>		

III.4.2. SOLICITUD SIMPLIFICADA DEL SUBSIDIO DE IT	
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>	
Las personas mutualistas desconocen que deben solicitar el subsidio por incapacidad temporal, lo que les supone un perjuicio económico al dejar de percibir de su organismo las retribuciones complementarias y recibir con retraso el subsidio de MUFACE.	
<b>Objetivos del compromiso</b>	
Digitalizar y simplificar el inicio del procedimiento de IT	
Mejorar la confidencialidad	
Agilizar el proceso	
Reforzar el control	
<b>Breve descripción del compromiso</b>	
Implantar un sistema de solicitud simplificada del subsidio que se impulse desde los órganos de personal.	
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>	
En el momento en que se produzca la disminución de retribuciones prevista en el artículo 21 del TRLSSF el órgano de personal de la persona mutualista enviará a MUFACE la comunicación electrónica de la solicitud de subsidio de dicha persona.	

<b>Información adicional</b>		
<p>Artículo 19 del Texto Refundido de la Ley de Seguridad Social de Funcionarios Civiles del Estado (TRLSSFCE): establece el requisito de obtener una licencia por IT, y la competencia de los órganos de personal para expedirla. Esto se desarrolla en los artículos 88 y 90 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo (RGMA)</p> <p>Artículo 21 de TRLSSFCE: establece que cuando la situación de IT alcance el 4º mes los organismos abonarán las retribuciones básicas y MUFACE un subsidio. Esto se desarrolla en el artículo 94 del RGMA.</p> <p>Artículo 50 del RGMA: establece para el mutualista la obligación de solicitar las prestaciones de MUFACE.</p> <p>Artículo 3 de la Orden PRE 1744/2010, de 30 de junio: establece que la presentación del parte ante el órgano de personal conlleva la solicitud de la licencia por IT.</p> <p>Artículo 13 de la Orden PRE 1744/2010, de 30 de junio: establece que el mutualista debe solicitar el subsidio a MUFACE, si bien puede ser cursada también por el órgano de personal correspondiente.</p> <p>La solicitud simplificada del subsidio a impulsar por los órganos de personal supone unificar la solicitud que el mutualista les hace de la licencia de 4º mes con el parte de confirmación de ese periodo y la solicitud del subsidio que, alcanzado el 4º mes, debe hacer ante MUFACE.</p>		
<b>Actividades del proyecto</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Desarrollar la aplicación de comunicación entre órganos de personal y MUFACE para permitir la solicitud simplificada del subsidio.	01/01/2021	31/12/2023
Modificar la Orden Ministerial (PRE 1744/2010, de 30 de junio) para permitir la solicitud simplificada del subsidio.	01/01/2021	31/03/2022
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
Nº de expedientes de IT impulsados por los órganos de personal	75 % de los expedientes.	

<b>IV.1.1 PLAN “OPEN DATA”</b>	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO IV: INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	
<b>LÍNEA DE ACCIÓN I. CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSPARENCIA</b>	
<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
<b>Descripción del proyecto</b>	
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>	
<p>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</p>	

<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>			
<p>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..</p>			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
<p>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</p>			
<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	Análisis de arquitectura del portal de datos abiertos -	30/11/2021	30/06/2022
	Implementación portal de datos abiertos y publicación del primer conjunto de datos	30/06/2022	15/12/2022
E3/2023	Identificación y publicación del segundo conjunto de datos puestos a disposición pública.		30/10/2023
<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.1.2 MAYOR TRANSPARENCIA EN LA WEB DE MUFACE			
OBJETIVO ESTRATÉGICO IV: INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS			
LINEA DE ACCIÓN I. CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSPARENCIA			
<b>Departamento Responsable</b>	Secretaría General		
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Apoyo Unidad de Informática		
<b>Otros actores involucrados</b>			
Descripción del proyecto			
<b>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?</b>			
A pesar de los avances realizados en los últimos años en materia de transparencia, siempre es posible reforzar la misma ampliando la publicidad activa en la página web.			
<b>Objetivos del compromiso</b>			
Mejora de la información publicada facilitando su visualización			
Incorporación de nuevos elementos de información			
<b>Breve descripción del compromiso</b>			
Proyecto de mejora de la transparencia en la página web de MUFACE que incluya la mejora de la información y la incorporación de información adicional.			
<b>¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?</b>			
Profundiza en la transparencia al mejorar y ampliar la publicidad activa en la web de MUFACE			
<b>Actividades del proyecto</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Mejora de la información publicada		01/01/2021	31/12/2022
Incorporación de información nueva		01/01/2021	31/12/2022
<b>Indicadores de resultados</b>		<b>Valor</b>	
Información añadida		Sí/no	
% de información mejorada		Mín 60%	
<b>Proyectos relacionados</b>			
<b>Usabilidad y simplicidad</b>			
<b>Open Data</b>			
<b>Rendición de cuentas</b>			

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

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

<b>Departamento Responsable</b>	Secretaría General
<b>Otros Departamentos involucrados</b>	Unidad de Apoyo
<b>Otros actores involucrados</b>	

Descripción del proyecto

**¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el proyecto?**  
 El Real Decreto 577/1997, de 18 de abril, por el que se establece la estructura de los órganos de gobierno, administración y representación de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado ha quedado obsoleto en cuanto al funcionamiento de los órganos colegiados de control del organismo.

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

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

**¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?**  
 Actualiza el Real Decreto incorporando nuevas fórmulas de control.

**Información adicional**

Actividades del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin
Elaboración del texto y MAIN	01/1/2021	31/05/2021
Aprobación por el Consejo general de MUFACE de la modificación del real Decreto	01/01/2021	30/06/2021
Tramitación normativa del expediente	01/07/2021	01/11/2021
Aprobación del Real Decreto por el Consejo de Ministras y Ministros	01/11/2021	31/03/2022
Indicadores de resultados	Valor	
Aprobación por Consejo General	Sí/no	
Aprobación por Consejo Ministros	Sí/no	



**IV.2.1 MAPA DE PROCESOS**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO IV: INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**  
**LINEA DE ACCIÓN 2: APUESTA POR LA CALIDAD**

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

**Descripción del proyecto**

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

El mapa de procesos presenta importantes utilidades de cara a la eliminación de los defectos, la mejora y la reducción del tiempo para proporcionar mejores servicios, objetivos esenciales y comunes en todas las organizaciones, en particular: su elaboración cobra especial importancia ante el reto de la digitalización que aborda la Mutualidad

**Objetivos del compromiso**

- Identificar los procesos que concurren en MUFACE
- Definir el carácter y especificidad de cada uno de los procesos.
- Elaborar el mapa de procesos para visualizarlos

**Breve descripción del compromiso**

Se trata de obtener un diagrama de valor -mapa de procesos -que representa los procesos, que concurren en la Mutualidad y las fases de estos, y la manera que se interrelacionan entre sí.

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

- La elaboración de un mapa de procesos contribuye a :
- Mejorar la definición de funciones y responsabilidades en los departamentos
  - Optimizar la comunicación entre departamentos que guardan una relación directa y ayuda a identificar puntos improductivos.
  - Favorecer la alineación de objetivos y funciones corporativas, pues los distintos niveles de la Mutualidad se adaptan a las necesidades generales.

**Información adicional**

Un proceso es el resultado tanto de la suma de las actividades como de los recursos utilizados en dicho proceso. Todos estos elementos deben aparecer reflejados en el mapa de procesos de MUFACE, lo que permite obtener una visión conjunta de todos los elementos asociados a cada proceso, así como de la interrelación que cada uno de estos elementos guarda entre sí y con el resto de los que están presentes en el mapa

<b>Actividades del proyecto</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Constitución y formación del grupo de trabajo	15/01/2021	31/01/2021
Identificación de los servicios prestados. Caracterización de procesos claves, estratégicos y apoyo	1/02/2021	31/03/2021

Análisis de los procesos claves. Elaboración de fichas	31/03/2021	31/05/2021
Análisis de los procesos estratégicos. Elaboración de fichas	1/06/2021	31/07/2021
Análisis de los procesos de apoyo. Elaboración de fichas	1/09/2021	30/11/2021
Elaboración Mapa de proceso	30/11/2021	31/06/2022
<b>Indicadores de resultados</b>	<b>Valor</b>	
Cumplir el plazo establecido	Sí/no	
Porcentaje de procesos analizados en cada grupo según plazo	100%	
Porcentaje de procesos con ficha en cada grupo según plazos	100%	

