



LA MUTUA
DEL MAÑANA

“Continuar gestionando de manera eficiente y ágil las nuevas prestaciones extraordinarias, ofreciendo a los trabajadores protegidos toda la información, facilidades y tecnología a su alcance para acceder a la información integral y a las prestaciones en el mínimo tiempo posible.”

Fraternidad-Muprespa tiene un firme compromiso con la excelencia, y persigue la mejora continua a través de la ejecución ordenada de proyectos enfocados a alcanzar sus objetivos estratégicos. Para ello, durante el ejercicio 2021, primer año de ejecución del IV Plan Estratégico Corporativo, se ha propuesto alcanzar, entre otros, los siguientes objetivos:

- Aprobar el IV Plan Estratégico Corporativo por parte la Junta Directiva e iniciar la ejecución. 📍
- Definir el cuadro de mando de seguimiento del IV Plan Estratégico Corporativo y realizar mediciones periódicas.
- Finalizar la implantación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético y Penal conforme a la norma UNE 19601:2017, realizar la auditoría interna y poner en marcha las mejoras que surjan como consecuencia de su implantación.
- Avanzar en la implantación de soluciones para la realización de consultas médicas y rehabilitación a distancia.
- Continuar con la actualización, revisión y elaboración de procedimientos, protocolos, guías rápidas sanitarias y decálogos a nivel médico, fisioterapéutico y enfermero.
- Desarrollar el proyecto de la “Reingeniería de rehabilitación”.
- Desarrollar el CAU (Centro de atención de usuario) de rehabilitación.
- Desarrollar la gestión de la actividad traumatológica de la red de atención.
- Acometer “por oleadas” las actuaciones a llevar a cabo ante las patologías más prevalentes en la Mutua.
- Elaborar el nuevo FRAGUA asistencial (aplicación de negocio que da soporte a la gestión asistencial de la Mutua).
- Implantar la codificación ProCIE-10 en el FRAGUA asistencial.
- Avanzar en el desarrollo de un nuevo sistema de información clínica o HIS (de sus siglas en inglés, Health Information System).
- Potenciar el paciente a través de la aplicación Mi Frater Paciente (cuestionario de salud y material vinculado a la salud mental).
- Renovar y actualizar la base tecnológica de la aplicación Mi Frater Paciente.
- Renovar los servicios digitales de solicitud de prestaciones económicas por incapacidad temporal y cese de actividad de autónomos, así como el desarrollo de nuevos servicios para la solicitud de las prestaciones de riesgo de embarazo y lactancia (REL) y cuidado de menores (CUME).
- Continuar gestionando de manera eficiente y ágil las nuevas prestaciones extraordinarias, ofreciendo a los trabajadores protegidos toda la información, facilidades y tecnología a su alcance para acceder a la información integral y a las prestaciones en el mínimo tiempo posible.
- Desarrollar una nueva aplicación web para la tramitación de partes de accidente y relaciones de accidentes de trabajo sin baja integrada en la Oficina Digital.
- Renovar y actualizar la base tecnológica de AppSent, la aplicación móvil para el seguimiento del absentismo por contingencia común por parte de las empresas mutualistas.
- Ampliar informes epidemiológicos personalizados dirigidos a las empresas mutualistas.
- Crear catálogos multimedia de servicios de prevención de riesgos laborales, asesores y servicios generales.
- Continuar fomentando la reducción de la siniestralidad en las empresas a través de Vision Zero.
- Adaptar al formato digital las actuaciones preventivas técnicas con objeto de conseguir una mayor flexibilidad, cercanía y ahorro de costes.
- Mejorar y potenciar el canal chat de contacto con los grupos de interés externos.
- Completar el despliegue de la red wifi para pacientes y trabajadores protegidos a toda la red de oficinas.
- Avanzar en la medición de la satisfacción de los principales grupos de interés externos de la Mutua (paciente, empresas, autónomos y asesores).
- Implantar un nuevo modelo de realización de encuestas a pacientes y trabajadores beneficiarios de prestaciones económicas..
- Avanzar en los proyectos de satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos por los proveedores concertados.
- Continuar con la certificación de centros de atención y mantener las certificaciones conforme a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 10002.

- Verificar la Huella de Carbono de 2020, conforme a la norma ISO 14064 y registrarla por quinto año consecutivo, manteniendo el sello “Calculo + Reduzco”.
- Avanzar en la implantación del modelo EFQM (European Foundation Quality Management) en el Hospital Habana.
- Continuar, conforme a los compromisos de la Mutua, con la sensibilización en calidad y medio ambiente mediante formación, aprovechando espacios de relación y con presencia en diferentes canales de comunicación.
- Aplicar el nuevo modelo de comunicación digital.
- Potenciar la marca Fraternidad-Muprespa, realizando jornadas virtuales que resulten de interés para el público objetivo.
- Implicar a la organización en el cumplimiento del “Decálogo de imagen corporativa”.
- Utilizar nuevos canales audiovisuales, como los podcast o las videopresentaciones, para la difusión de los mensajes de la Mutua.
- Aprobar el nuevo Plan de Comunicación del Hospital Habana.
- Remodelar el portal web del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.
- Potenciar la realización de eventos corporativos en formato virtual o mixto, como la reunión anual de directivos o los premios Escolástico Zaldívar, incorporando dichos formatos al resto de eventos organizados por la Mutua.
- Renovar el Rincón del Asesor de la Oficina Digital con el objetivo de mejorar la experiencia digital de dicho colectivo, proporcionando un canal de relación eficaz, ágil y funcional.
- Integrar los sistemas de información con el Hospital Intermutual de Euskadi (HIE) para alcanzar la interoperabilidad.
- Inicio de la automatización de la grabación de facturas de proveedores.
- Desarrollar un canal de comunicación e intercambio de documentación con proveedores.
- Elaborar un sistema de valoración de puestos de trabajo de la entidad.
- Revisar y actualizar el Diccionario de competencias.
- Revisar y actualizar la descripción de puestos de trabajo de la Mutua de acuerdo al Diccionario de competencias.
- Elaborar y difundir el Plan de Formación de Fraternidad-Muprespa.
- Desarrollar el programa de formación y desarrollo directivo 2021.
- Revisar el mapa de materias formativas y programar las acciones formativas y su coordinación con las diferentes unidades organizativas de la Mutua.
- Revisar el programa formativo de acogida e inmersión.
- Realizar la formación en materia de cumplimiento penal por parte de todo el personal y nuevas incorporaciones.
- Impulsar la formación dirigida al personal sanitario de la Mutua.
- Poner a disposición del colectivo sanitario de la red de atención el conocimiento generado en las sesiones clínicas del Hospital Habana.
- Impulsar, intercambiar y entrenar el conocimiento interno entre el personal sanitario, fomentando el flujo entre el Hospital Habana y los centros de la red.
- Realizar jornadas telemáticas de formación por parte del centro de Asesoría y servicios jurídicos, en colaboración con las direcciones provinciales, sobre impugnación de alta médica y determinación de contingencia.
- Continuar con la planificación, a través de cronogramas, de la actividad contractual anual y posterior publicación en la Plataforma de Contratación del Sector Público (según la vigente Ley de Contratos del Sector Público), para dotarla de publicidad y transparencia.
- Simplificar y automatizar los procedimientos de pago directo para conseguir una mayor agilidad y transparencia con los trabajadores.
- Iniciar el proyecto de integración de la actividad de atención del Centro de Contactos en el CRM corporativo.
- Implantar una solución para el control de los compromisos de crédito presupuestario plurianuales y la integración de este sistema con el Sistema de Información Contable de la Seguridad Social, SICOSS.



“Alianza +compromiso:
Utilizar de manera compartida la red asistencial para mantener una asistencia de calidad y reducir el uso y coste de la asistencia sanitaria con medios ajenos.”

- Implantar una nueva aplicación de soporte a la gestión de la recaudación de cuotas de la entidad.
- Poner en marcha el CAU (centro de atención al usuario) de Asesoría y servicios jurídicos.
- Implantar una nueva solución de gestión interna del inventario corporativo.
- Implantar un sistema de ticketing para la gestión de los buzones atendidos por los agentes del centro de contactos (proveedores, CAU Delt@, seguridad de la Oficina Digital, etc.)
- Automatizar la descarga y distribución de las notificaciones electrónicas recibidas por NOTE (Comunidad Autónoma de Madrid).
- Licitación del servicio de call center en la nube.
- Implantar una solución NAC, Network Access Control, de control de acceso a la red para la administración de la visibilidad y acceso de dispositivos y usuarios de la red corporativa mediante la aplicación de políticas.
- Implantar un sistema WSUS, Windows Server Update Services, para proveer y gestionar las actualizaciones de seguridad de los productos de Microsoft en el parque de equipos corporativos.
- Completar la actualización de la infraestructura de servidores Windows a la nueva versión Windows Server 2019.

La alianza +compromiso se ha propuesto a su vez:

- Trabajar transversalmente para elevar la confianza y reforzar el mensaje.
- Utilizar de manera compartida la red asistencial para mantener una asistencia de calidad y reducir el uso y coste de la asistencia sanitaria con medios ajenos.
- Desarrollar el cuadro de mando +compromiso de los centros asistenciales.
- Diseñar e implantar el protocolo de coordinación ante periodos vacacionales.
- Diseñar e implantar el protocolo de gestión de centros +compromiso.
- Impulsar +compromiso alianza de mutuas, con un nuevo plan de comunicación.