



Plan estratégico **Asepeyo** (2017 – 2020)

Plan estratégico

Asepeyo

(2017 – 2020)

Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151

www.asepeyo.es



Índice

1.	Introducción	4
2.	Objetivos estratégicos	5
2.1	Objetivo estratégico 1: Función del centro asistencial	6
2.2	Objetivo estratégico 2: Calidad e innovación sanitaria	7
2.3	Objetivo estratégico 3: Transformación digital del servicio	8
2.4	Objetivo estratégico 4: Eficiencia en la gestión de las prestaciones y del servicio	9
2.5	Objetivo estratégico 5: Despliegue de la Responsabilidad Social	11
2.6	Objetivo estratégico 6: Gestión del cambio: las personas y sus conductas	12
2.7	Objetivo estratégico 7: Comunicación corporativa	13
3.	Seguimiento del Plan Estratégico	14

1. Introducción

El Plan Estratégico 2017-2020 marca los retos de mejora de la Mutua para los próximos años y especifica las líneas de actuación para alcanzarlos. La implicación y participación de todas las personas de la organización es imprescindible para traducir esa visión estratégica en logro.

Tras un proceso de reflexión, teniendo presente el cambiante contexto actual (regulatorio, económico, social y tecnológico) en el que se desenvuelve nuestra organización, se ha aprobado el presente Plan Estratégico como visión de la Mutua que pretendemos ser y las vías para lograrlo.

En el entorno actual, es más necesario que nunca establecer la mejora permanente de la gestión de la mutua y las distintas actividades y servicios que ésta comprende, como garantía de sostenibilidad y viabilidad. Y ello desde el convencimiento de que ese reto sólo se alcanzará gracias al impulso, capacitación y esfuerzo de todos los profesionales de la Mutua.

Este Plan aborda la relación con todos los grupos de interés, desde una perspectiva de calidad y excelencia, pero también de ética, sostenibilidad y transparencia, dentro de nuestra cultura como organización.

La organización territorial constituye el área básica de relación con nuestros clientes y usuarios, por lo que se podrá observar la importancia que adquiere la misma en el desarrollo e implantación del proyecto.

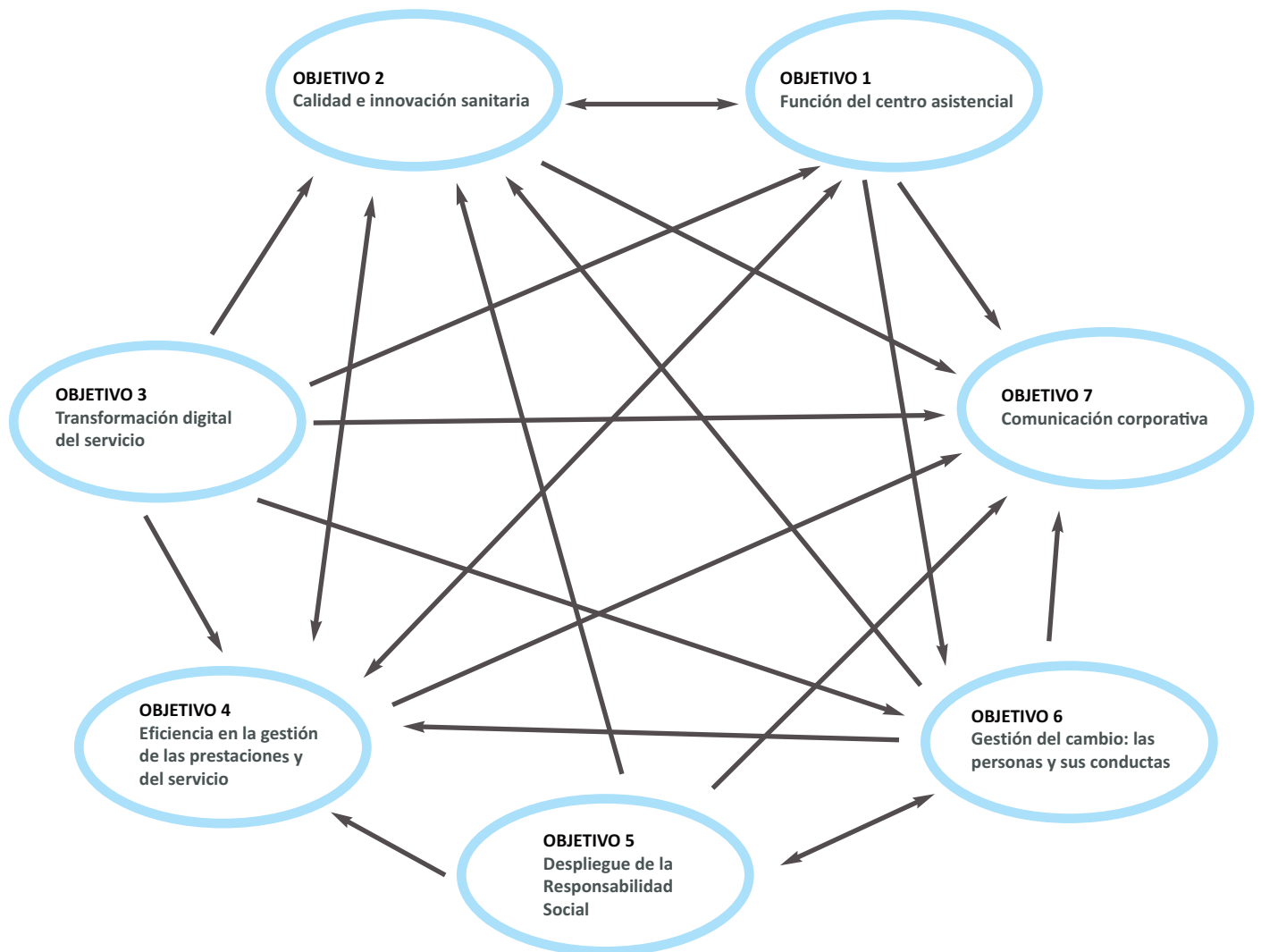
El plan se ha articulado en siete objetivos estratégicos, muy interrelacionados entre sí, con un posterior despliegue en líneas estratégicas y, cada una de ellas, en proyectos operativos con sus correspondientes actuaciones. Estos objetivos, líneas estratégicas y proyectos operativos están desarrollados en las siguientes páginas del presente manual.

Se trata de una herramienta dinámica y flexible, que se revisará completamente a los dos años, adecuándola a los cambios que puedan surgir y contará con un seguimiento anual de los proyectos operativos y actuaciones.

2. Objetivos Estratégicos

- Función del centro asistencial
- Calidad e innovación sanitaria
- Transformación digital del servicio
- Eficiencia en la gestión de las prestaciones y del servicio
- Despliegue de la Responsabilidad Social
- Gestión del cambio: las personas y sus conductas
- Comunicación corporativa

El siguiente esquema muestra las interrelaciones de los objetivos estratégicos:



2.1 Objetivo estratégico 1: Función del centro asistencial

Redefinir la misión, capacidades y recursos del centro asistencial atendiendo a las funciones que aportan valor añadido a nuestros grupos de interés. Centrarse en la asistencia sanitaria, las prestaciones, la atención al usuario y las relaciones con los mutualistas y sus asesores.

Línea estratégica

- Definir la estructura física, humana y funcional de centros asistenciales y oficinas segmentando en función de sus volúmenes de gestión y otras características singulares.

Proyectos Operativos

- Realizar un análisis conceptual de concentración y desconcentración de las tareas del centro asistencial. Centrarse en la dispensa de asistencia sanitaria y atención al cliente, reduciendo las tareas de carácter administrativo que no aportan valor añadido a clientes y usuarios.
- Definir los modelos estándar de centro asistencial. Hacer que los centros asistenciales sean visualizados como unidades de servicio, enfocados al paciente y usuario.
- Definir los requisitos para el dimensionamiento de los centros. Justificación de la información necesaria
- Definir las inversiones necesarias en equipamiento/tecnología del centro asistencial con criterios uniformes en función del volumen de población protegida.
- Desarrollar la gestión de los RRHH implicados del centro asistencial (*competencia/formación, laboral, motivación y comunicación*).
- Definir la función del director del centro asistencial, adaptándola al nuevo modelo de centro
- Implantar los nuevos modelos de centro asistencial como consecuencia del análisis de los puntos anteriores.

2.2 Objetivo estratégico 2: Calidad e innovación sanitaria

Innovar en la práctica asistencial para ser referentes de calidad en el sector. Prestar una asistencia sanitaria con las máximas garantías de excelencia y seguridad. Aprovechar las ventajas que aportan las nuevas tecnologías y enfatizar en el trato y la atención humanizada.

Líneas estratégicas

- Desplegar la innovación sanitaria en la red asistencial, tanto en aspectos organizativos y desarrollo de proyectos de gestión como en dotación de equipamientos.
- Colaborar en la gestión responsable del absentismo, mediante proyectos de promoción de la salud en la empresa.
- Mejorar la accesibilidad a la asistencia sanitaria, con una oferta de servicios ajustada a las necesidades, actualizada y asequible a los usuarios.
- Avanzar hacia la gestión de la excelencia y la seguridad sanitaria, mediante proyectos de evolución e integración de la gestión clínica, de garantía de la calidad del servicio y de potenciación de la seguridad del paciente.

Proyectos Operativos

- Desarrollar e implantar proyectos de mejora sanitarios aplicables a la red asistencial, en especial en el área de rehabilitación. Mejorar la capacitación de nuestros profesionales sanitarios realizando una planificación detallada de los relevos.
- Implantar la telemedicina (interconsultas médicas) mediante la elaboración y desarrollo de procedimientos, la formación de los profesionales y la dotación de equipamiento.
- Tutelar a nuestros mutualistas en la implantación del modelo de empresa saludable.
- Mantener actualizado el mapa sanitario de la Mutua, asegurando la disponibilidad de servicios completos en todos los ámbitos y su comunicación global.
- Disponer de profesionales de referencia en nuestros hospitales de modo que se conviertan en referentes en sus especialidades.
- Consolidar el proyecto de gestión clínica: mejorar la calidad del diagnóstico y el tratamiento.
- Avanzar en la atención sanitaria integrada mediante una adecuada gestión del continuum asistencial desde hospitales y organización territorial.
- Garantizar y supervisar la calidad del servicio prestado, a través de mecanismos como auditoría de historia clínica y de centros concertados, seguimiento de indicadores y de la voz del paciente.
- Potenciar el proyecto Seguridad del Paciente.
- Potenciar la Asistencia Integral a través del proyecto de Humanización, enmarcado en el concepto de Hospital Líquido.

2.3 Objetivo estratégico 3: Transformación digital del servicio

Adaptar nuestros procesos de gestión a los requerimientos de un cliente y una sociedad digitalizada, consolidando la gestión interna de los proyectos tecnológicos y mejorando las plataformas relacionales con todos nuestros grupos de interés. Transformar la arquitectura de sistemas y comunicaciones informáticas.

Líneas estratégicas

- Desarrollar el canal digital como el preferido por nuestros públicos de interés para relacionarse con Asepeyo. Desplegar procedimientos, productos y servicios que incorporen los últimos avances en tecnología.
- Transformar la infraestructura de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para adaptarla al cambio tecnológico y facilitar la comunicación con el usuario.
- Innovar en servicios basados en el uso intensivo de la tecnología aplicada, el internet de las cosas y el big data.
- Coordinar el avance tecnológico con la reingeniería de procesos de modo que se obtenga mejora en la productividad y la eficiencia del servicio.
- Alinear el desarrollo de las personas con el desarrollo tecnológico, en especial del equipo directivo.

Proyectos Operativos

- Potenciar el acceso y uso del Portal Asepeyo oficina virtual(AOV) así como dotarlo de un amplio portafolio de servicios.
- Implantar una red de comunicaciones basada en “comunicaciones unificadas” y gestión dinámica del tráfico.
- Realizar un plan de sistemas para migrar las aplicaciones obsoletas a una arquitectura que soporte el desarrollo e implantación de las nuevas aplicaciones con criterios de eficiencia económica y funcional.
- Diseñar nuevos servicios y aplicativos que mejoren la experiencia de usuario, basados en la gestión inteligente del conocimiento, la información y los datos.
- Implantar un sistema corporativo de gestión inteligente de infraestructuras.
- Facilitar la integración y el intercambio de información con terceros para incrementar la eficacia y la eficiencia del servicio.
- Implantar un nuevo sistema de información de gestión que cubra las necesidades de todos los clientes internos.
- Consolidar una organización y procesos de gestión de proyectos informáticos.

2.4 Objetivo estratégico 4: Eficiencia en la gestión de las prestaciones y del servicio

Implementar la reingeniería de las prestaciones. Innovar en el servicio e implementar planes de acción en todas las áreas mediante la gestión por procesos, definición de funciones y grupos de mejora. Divulgar todos los servicios de la Mutua en el colectivo protegido. Mejorar y homogeneizar los análisis y estadísticas de la entidad.

Líneas estratégicas

- Optimizar la gestión de las prestaciones, mediante el despliegue e implantación de Prestaciones 3.0, con la mejora del conocimiento de los casos y el análisis en Comités.
- Avanzar en la gestión por procesos, con una adaptación constante a las necesidades del servicio y a los requerimientos de todos nuestros grupos de interés.
- Potenciar el posicionamiento de Asepeyo como referente de servicio, incidiendo en aquello que interese a los empresarios y los asesores, con un tratamiento excepcional, ágil y diferenciado.

Proyectos Operativos

- Mejorar la gestión de la entidad en el área de Contingencias Comunes, aprovechando la capacidad de Prestaciones 3.0 para definir planes de mejora y los recursos necesarios.
- Desplegar el sistema Baja Alta de Contingencias Comunes, evolucionando el sistema organizativo y de gestión de esta prestación.
- Mejorar la gestión de la entidad en el área de Contingencias Profesionales y Siniestros Graves a través de planes de mejora y el análisis por los diferentes comités
- Potenciar la prevención con cargo a cuotas, especialmente mediante la innovación en la atención al cliente y el desarrollo de nuevos contenidos.
- Impregnar la calidad en cada área de gestión de Asepeyo, a partir de una adecuación constante y útil de los procesos a la prestación del servicio y una formación práctica en los sistemas y herramientas de gestión.
- Continuar la integración de los sistemas de gestión, adaptándonos a las necesidades de nuestros grupos de interés y del servicio.
- Proporcionar análisis, informes, estadísticas e indicadores a la organización de forma homogénea, en función de los requerimientos externos e internos, así como de la propia gestión.
- Garantizar y supervisar la calidad del servicio prestado, a partir de la actividad PROAS y de la agilidad e información suministrada por Prestaciones 3.0.

- Ser referente en la gestión del absentismo en las empresas mutualistas, mediante el desarrollo de modelos propios (ATAs, GAMA) y el suministro de informes técnicos.
- Desarrollar el mapa de gestión del conocimiento basado en nuestros procesos de negocio.
- Elaborar y desarrollar proyectos de I+D+i dando prioridad a la formación y la investigación de forma que los especialistas asistenciales y personal técnico se ocupe de seguir tendencias y aportar propuestas.

2.5 Objetivo estratégico 5: Despliegue de la Responsabilidad Social

Definir los procedimientos y sistemas de análisis de los asuntos relevantes para los grupos de interés de ASEPEYO. Consolidar el despliegue del comportamiento ético, la integridad y la transparencia en la organización. Mejorar la gestión y asegurar un desarrollo sostenible.

Líneas estratégicas

- Avanzar hacia un sistema de responsabilidad social y excelencia en la gestión, definiendo análisis periódicos de asuntos relevantes por cada grupo de interés.
- Profundizar en el despliegue del comportamiento ético e integridad en la organización. Integración de los principios y criterios de la Responsabilidad Social en nuestros sistemas de gestión.
- Implantar el sistema global de gestión de riesgos y obtener resultados positivos como garantía de solvencia y sostenibilidad.
- Desarrollar proyectos y actividades que impliquen un retorno a la sociedad en nuestras áreas de especialidad, desplegando la Responsabilidad Social interna en la organización.

Proyectos Operativos

- Desplegar el modelo EFQM a toda la organización.
- Consolidar la gestión por procesos mediante certificaciones.
- Determinar e implantar planes de acción de Responsabilidad Social a partir del análisis periódico y segmentado de cada grupo de interés. Mejorar la divulgación de Asepeyo en materia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.
- Desplegar los sistemas de gestión de Código de Conducta y de Prevención de Riesgos Penales, implantar un sistema de auditoría interna orientado al control de los riesgos de la entidad y consolidar la auditoría de sistemas de gestión.
- Continuar desplegando la garantía de la cadena de suministro. Asegurar que el servicio prestado con medios ajenos, alcanza los estándares de calidad y cumplimiento de Asepeyo.
- Desplegar el Sistema de Gestión de Riesgos de Asepeyo (SGRA) y obtener resultados positivos como garantía de solvencia y sostenibilidad.
- Desplegar y poner en marcha los proyectos que tienen impacto en la sociedad y desarrollar la gestión de aspectos ambientales más relevantes para los grupos de interés de Asepeyo.
- Favorecer y fomentar la participación de los empleados en iniciativas socialmente responsables.
- Introducir sistemas de objetivos que permitan la evaluación de los estándares de la gestión empresarial transparente y gestión directiva ética.

2.6 Objetivo estratégico 6: Gestión del cambio: las personas y sus conductas

Avanzar en el posicionamiento del capital humano y la gestión del talento como factores clave para conseguir los objetivos del Plan. Mejorar el compromiso de Asepeyo con sus empleados.

Líneas estratégicas

- Potenciar el compromiso de Asepeyo con sus empleados (compromiso social y motivación).
- Adaptar la gestión de personas y la estructura organizativa a la nueva estrategia y al cambio cultural.
- Profundizar en los sistemas de gestión del talento mediante la creación de un plan corporativo.
- Revisar el sistema corporativo de gestión del desempeño y dirección por objetivos para una mayor alineación con la estrategia definida y mejor comprensión de los mismos por la plantilla.

Proyectos Operativos

- Desarrollar un programa corporativo de gestión de la motivación y el compromiso que abarque a toda la plantilla y cuente con la participación del mayor número de agentes internos (equipo directivo, secciones sindicales, Universidad Corporativa, hospitales, etc.).
- Acompañar a todas las personas de la organización en el proceso orientado a la mejora de su motivación y compromiso.
- Potenciar el reclutamiento, selección, formación y fidelización del personal
- Aplanar la estructura directiva/organizativa de la entidad simplificando cargos y racionalizando funciones y dependencias tanto en las direcciones funcionales como territoriales.
- Profundizar en la implantación de sistemas de trabajo participativo y colaborativo.
- Alinear el desarrollo de las personas en Asepeyo al desarrollo del entorno, tanto desde el punto de vista funcional, tecnológico, como regulatorio.
- Desplegar el desarrollo profesional de todos los colectivos de la mutua
- Planificar el relevo generacional del personal especializado.
- Vincular estrategia con objetivos a largo y corto plazo revisando el sistema de Valoración del Desempeño.

2.7 Objetivo estratégico 7: Comunicación corporativa

Diseñar e implantar un modelo integrado de comunicación corporativa con el fin de potenciar la imagen de marca externa e internamente. Avanzar en la transmisión de mensajes corporativos mediante un sistema ordenado de canales y códigos de comunicación y ante todos los grupos de interés.

Líneas estratégicas

- Segmentar y establecer un plan de acción específico de las áreas de comunicación corporativa.
- Transformar los canales y códigos de comunicación para adaptarlo a la evolución de los grupos de interés.
- Potenciar la representación institucional.
- Incrementar la imagen de prestigio y de empresa socialmente responsable.

Proyectos Operativos

- Realizar un estudio de imagen y marca para maximizar su impacto ante todos los grupos de interés.
- Adecuar el plan por grupo de interés: Corporativo, Comunicación Interna, Comunicación de productos/servicios.
- Diseñar un plan de gestión con cada generador de contenidos interno adecuando transversalmente la agenda de eventos.
- Diseñar un plan de gestión de medios de prensa.
- Reforzar nuestro modelo de atención al cliente y usuario poniendo el foco en la atención personalizada.
- Definir el lenguaje/código de comunicación adecuado para cada canal.
- Diseñar una estrategia de comunicación integral que abarque la web, portales y redes sociales.
- Diseñar un plan de comunicación interna que permita transmitir la información de forma rápida y completa
- Definir objetivos y estrategias de la comunicación institucional.
- Fomentar la elaboración y difusión de los proyectos de I+D+i.
- Trabajar en comunicación de acciones con impacto social: voluntariado, empresa saludable, ética y dirección, flexibilidad rotación, comisión prestaciones especiales.

3. Seguimiento del Plan Estratégico

El seguimiento del plan estratégico constituye un elemento fundamental para el adecuado despliegue, asignación de recursos, monitorización y verificación de su eficacia. En ese sentido, el establecimiento de planes anuales de gestión, la asignación de indicadores clave para su monitorización, y la revisión completa del Plan a los dos años, permitirá verificar los avances en logro y eficacia de los diferentes proyectos operativos.

Esa manera de gestionar el Plan Estratégico facilitará el análisis y dirección por parte del Comité de Calidad Total y Responsabilidad Social de Asepeyo, que se constituye como el órgano de control y seguimiento de este plan.



ASEPEYO

MUTUA COLABORADORA CON
LA SEGURIDAD SOCIAL N° 151