

muface

MEMORIA 2010

NIPO 853-11-028-3



Presentación

1.- Régimen legal, organización y compromiso de calidad

- Marco legal
- Competencias
- Órganos de participación y control
- Órganos de dirección y gestión
- Organigramas
- Carta de Servicios
- Accesibilidad en las oficinas

2.- Servicios de apoyo

- Recursos humanos
- Control interno de los servicios
- Oficina Virtual y de Información
- Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos
- Sistemas de Información

3.- Colectivo

- Distribución del Colectivo

4.- Prestaciones Sanitarias

- Asistencia sanitaria
- Asistencia farmacéutica

5.- Otras Prestaciones

- Control de las situaciones de IT. Subsidio por incapacidad temporal, por riesgo durante el embarazo y por riesgo durante la lactancia natural
- Atención a la dependencia y a las personas mayores
- Gran invalidez
- Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes
- Ayuda por hijo con discapacidad
- Ayudas económicas en los casos de parto múltiple
- Ayudas de acción formativa
- Subsidio de jubilación
- Subsidio por defunción
- Ayuda de sepelio
- Ayudas asistenciales
- Ayudas económicas para adquisición de vivienda

6.- Fondo Especial

- Prestaciones
- Control de cotizaciones del Fondo Especial
- Pensiones del Fondo Especial
- Administración de inmuebles del Fondo Especial



Índice

7.- Liquidación del Presupuesto 2010

- Aspectos generales
- Resultados del ejercicio
- Análisis de la ejecución presupuestaria

8.- Otras actividades

- Certamen de arte
- Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2010

9.- Directorio

- Directorio



El objeto de una Memoria es siempre tratar de reflejar de la manera más fiel los objetivos fijados en un periodo dado, los resultados obtenidos y las líneas de trabajo trazadas para ejercicios venideros. En el caso de la Memoria 2010 que tienen ustedes entre manos, pretendemos mostrar el resultado del trabajo de los más de 1.000 profesionales de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) que, al servicio de su más de millón y medio de mutualistas y beneficiarios, dedican sus mejores esfuerzos a la gestión del régimen especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

La implantación de MUFACE en todo el territorio nacional a través de sus 52 servicios provinciales y la dispersión de su colectivo protegido a lo largo de toda España (sin olvidar los mutualistas destinados en el extranjero y sus beneficiarios) ofrece unas características propias en un estado fuertemente descentralizado como el nuestro y exige una actuación ágil y coordinada de toda la organización (Servicios Centrales y Provinciales) para que el tradicionalmente conocido como "Modelo MUFACE" de asistencia sanitaria y el resto de funciones competencia de la Mutualidad se desempeñen con la eficacia y objetividad propias del organismo público responsable del Mutualismo Administrativo desde hace más de 35 años.

Cabe señalar, en primer lugar, que en 2010 MUFACE contó para lograr sus objetivos con un presupuesto inicial superior a los 1.797 millones de euros, del cual el 79,76% se ha destinado a gastos de asistencia sanitaria y prestación farmacéutica y el resto a gastos sociales y a la cobertura de prestaciones de las mutualidades integradas en el Fondo Especial, junto a los gastos de administración y funcionamiento del organismo.

En lo que concierne a la asistencia sanitaria, es importante recordar que MUFACE forma parte del Sistema Nacional de Salud (SNS) en su calidad de entidad gestora de los mecanismos de cobertura (incluyendo la sanitaria) del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, pues, de acuerdo con lo previsto en el artículo 44 de la Ley 14/1986, de 25 abril, General de

Sanidad, el SNS es el conjunto de los servicios de salud de la Administración del Estado y de los servicios de salud de las comunidades autónomas. Todas las estructuras y servicios públicos al servicio de la salud integran el SNS, incluyendo, por tanto, a nuestra Mutualidad.

La característica esencial del que antes anticipábamos como "modelo MUFACE" de Asistencia sanitaria consiste en la capacidad anual de opción que MUFACE garantiza a sus mutualistas para que reciban la atención sanitaria bien a través de los medios de los servicios públicos de salud de las comunidades autónomas, o bien a través de los medios concertados con entidades de seguro libre. La garantía de la asistencia sanitaria con el reforzamiento del modelo de colaboración público-privada (que en la práctica es refrendado año a año por nuestros mutualistas con una preferencia superior al 80%) es un ejemplo evidente del compromiso de una asistencia de calidad compatible con una eficiente administración de los recursos públicos.

Respecto a las entidades de seguro libre, 2010 ha sido el primer ejercicio de vigencia del Concierto de Asistencia Sanitaria en Territorio Nacional suscrito en diciembre de 2009. El Concierto incorpora, respecto del anterior, novedades que responden a la necesidad de adecuar sus contenidos tanto a los cambios de diferente índole que se han producido en el entorno, como a los problemas o incidencias detectadas durante la vigencia del anterior que requerían una formulación diferente para resolverlos. Así, los principales objetivos planteados en la nueva convocatoria fueron adaptar el contenido del concierto a la realidad de la prestación sanitaria tanto en el ámbito privado como en el público y mejorar los elementos de control y garantía de la prestación. El Concierto incorpora, en este sentido, incentivos de calidad que repercuten en un porcentaje variable de la prima. Esta política de incentivos se ha demostrado altamente positiva en 2010, ya que ha permitido a las cuatro entidades firmantes del Concierto desarrollar las medidas de mejora propuestas en el mismo, bajo la supervisión de MUFACE, y gracias a ello recibir a cambio las compensaciones económicas que establece.



Presentación

Respecto a la asistencia sanitaria en el exterior, es necesario destacar dos mecanismos de cobertura complementarios. Por una parte, en el año 2010 se ha prorrogado el Concierto para la asistencia sanitaria en el exterior, que tiene por objeto facilitar la prestación de asistencia sanitaria en cualquier país del mundo a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero y sus beneficiarios. Por otra, en 2010 ha entrado en vigor la nueva normativa comunitaria sobre coordinación de los sistemas de Seguridad Social de los Estados Miembros.

Esta normativa incorpora la inclusión del mutualismo administrativo español en relación con las prestaciones en especie (asistencia sanitaria) para los supuestos de estancia temporal que se instrumentan a través de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) y su Certificado Provisional Sustitutorio (CPS). La TSE/CPS es un documento nominativo e individual que permite a su titular recibir, durante su estancia temporal en el territorio de otro Estado Miembro del Espacio Económico Europeo (incluyendo, por tanto, toda la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega) o de Suiza, las prestaciones sanitarias que sean necesarias de igual forma que los nacionales del país que visita. En consecuencia, desde el 1 de mayo de 2010 MUFACE ha comenzado a expedir el Certificado Provisional Sustitutorio (CPS) de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) que se ha podido solicitar y recibir de forma inmediata presencialmente, por Internet (con certificado digital) o a través de cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Del 1 de mayo al 31 de diciembre de 2010 se han emitido un total de 103.717 CPS. Asimismo, durante 2010 MUFACE firmó una Encomienda de Gestión con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), que permite desde el 2 de marzo de 2011 solicitar y recibir en el domicilio la propia TSE.

La referencia introductoria a la asistencia sanitaria en sentido amplio no quedaría completa sin la mención a la sensible mejora que para la prestación farmacéutica y el control de su financiación por parte de MUFACE va a suponer el nuevo Concierto por el que se fijan las condiciones para la ejecución de la prestación farmacéutica a través de las oficinas de farmacia firmado por la Mutualidad y el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos de España el 22 de diciembre de 2010. Este Concierto tiene una duración de dos años, prorrogables por otros dos, y ha supuesto una modificación y modernización sustancial de los procedimientos de facturación y de las condiciones de dispensación regulados en el Concierto anterior, de 1989. En efecto, el nuevo Concierto regula y actualiza las condiciones de dispensación de recetas de MUFACE por las oficinas de farmacia establecidas

en todo el territorio nacional, así como la grabación, facturación y pago de las recetas mutualistas a la organización farmacéutica colegial. Dicha actualización comporta la práctica equiparación a los conciertos suscritos entre la organización farmacéutica colegial y los servicios autonómicos de salud.

En materia de prestaciones sociales, cabe señalar que en 2010 se ha continuado, de acuerdo con lo ya materializado en 2009, en la senda de otorgamiento de ayudas a las personas en situación de dependencia, integradas en el marco de la denominada Ley de Dependencia, como sistema adicional de protección al nivel ya ofrecido en la citada norma. Asimismo, como en años anteriores, MUFACE ha sido sensible a las necesidades de determinados colectivos que requieren especial protección y aprobó programas de ayudas para la atención de enfermos psiquiátricos y programas de atención a personas drogodependientes, programas de estancias temporales en residencias asistidas, además de un programa específico dirigido a los enfermos celíacos. Este propósito ha seguido contando con otros instrumentos eficaces como son el otorgamiento de ayudas de podología y termalismo social, y la prestación del servicio telefónico de orientación sanitaria, social y psicológica.

De acuerdo con la normativa sobre Mutualismo Administrativo, a MUFACE le corresponde la protección de los mutualistas por las contingencias relativas a la incapacidad temporal (IT) derivada, bien de enfermedad común o profesional, bien de accidente común o en acto de servicio o como consecuencia de él, y gestiona y otorga los subsidios por incapacidad temporal y riesgo durante el embarazo de su colectivo y riesgo durante la lactancia natural.

Por ello, en 2010 MUFACE ha continuado en el desarrollo de toda una serie de cambios normativos, técnicos y de gestión para mejorar el control de las situaciones de IT, luchar contra el fraude y el absentismo y agilizar los procesos para la percepción de las prestaciones.

Así, tras la profunda modificación de la normativa reguladora de las situaciones de IT que tuvo lugar el pasado año y que afecta al colectivo de funcionarios cuya asistencia y protección corresponde a MUFACE, hemos desarrollado un sistema de control de dichas situaciones que se gestiona íntegramente por medios electrónicos. Los objetivos buscados son lograr una mayor homogeneización en el Régimen Especial de MUFACE con la figura de la IT en el Régimen General de la Seguridad Social, una mejor gestión y un mayor control de la situación de IT. Desde el 1 de julio de 2010 el Instituto Nacional de la



Seguridad Social viene realizando para MUFACE los reconocimientos médicos establecidos en la nueva regulación y controla el fraude en la utilización de estos mecanismos gracias a una encomienda de gestión suscrita en 2009 y prorrogada para 2011.

En este sentido, la preparación y puesta en funcionamiento de los mecanismos técnicos en este mismo proyecto de control y mejora de la gestión de la IT ha sido una de las actuaciones en las que ha participado la Unidad Informática durante 2010. Dicha Unidad Informática realiza una doble función, tanto dentro de la organización, como elemento auxiliar básico de la gestión del organismo, como de cara a la prestación de servicios de calidad al mutualista. En esta línea cabe destacar, por una parte, la puesta en funcionamiento del nuevo Servicio Integral de Comunicaciones y, por otra, la continuación de los trabajos iniciados en 2008 relacio-

nados con la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) para hacer realidad un organismo más enfocado aún en el servicio a los mutualistas, accesible 24 horas al día, 365 días al año.

En definitiva, esta sucinta presentación pretende destacar algunos elementos relevantes de la acción de la Mutualidad en su compromiso de servicio público y atención a nuestros mutualistas. Pero nuestra actividad no se agota en ello y por este motivo les invito a que se adentren en el contenido de esta Memoria que les permitirá conocer al detalle el desempeño de nuestra veterana, pero siempre volcada al futuro, organización.

JOSÉ MARÍA FERNÁNDEZ LACASA
DIRECTOR GENERAL DE MUFACE



muface

1. Régimen legal, organización y compromiso de calidad

Los pilares normativos básicos sobre los que se sustenta la actuación de MUFACE en todos sus aspectos son:

1. Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado (TRLSSFCE), aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio.
2. Reglamento General del Mutualismo Administrativo (RGMA), aprobado por Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo, que contiene las normas de aplicación y desarrollo del Texto Refundido.
3. 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 (MUFACE).
4. Resolución de 20 de julio de 2004, de MUFACE, sobre delegación de atribuciones.



El TRLSSFCE, aprobado por Real Decreto legislativo 4/2000, de 23 de junio, establece en su artículo dos que los mecanismos de cobertura que integran este Régimen Especial de Seguridad Social son el Régimen del Mutualismo Administrativo y el Régimen de Clases Pasivas del Estado, cuya competencia corresponde a MUFACE y a la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Economía y Hacienda, respectivamente. La regulación de las prestaciones familiares por hijo a cargo o menor acogido, incluidas las de discapacitados, están incorporadas al citado Texto Refundido. Con respecto a la gestión del Mutualismo Administrativo, régimen de previsión para los funcionarios, función primordial de MUFACE, la actividad de este organismo comprende, principalmente, los siguientes aspectos:

- La incorporación de todos los funcionarios incluidos dentro del campo de aplicación de este régimen especial, así como, en su caso, la inclusión de sus beneficiarios.
- La recaudación de las cuotas de los funcionarios afiliados y de la aportación del Estado.
- La gestión de su presupuesto.
- La protección de los mutualistas y de sus beneficiarios en las siguientes contingencias:
 - Necesidad de asistencia sanitaria.
 - Incapacidad temporal, derivada bien de enfermedad común o profesional, bien de accidente común o en acto de servicio o como consecuencia de él, así como el riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural.
 - Cargas familiares.
 - Otros apoyos mutuales.

Para cubrir dichas contingencias, en el año 2010 MUFACE ha tenido establecidas las siguientes prestaciones:

- Asistencia sanitaria.
- Subsidio de incapacidad temporal o por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural.
- Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes.
- Prestación por gran invalidez.
- Prestación por hijo o menor acogido a cargo discapacitado.
- Ayudas económicas en los casos de parto múltiple.
- Subsidio de jubilación.
- Subsidio de defunción por muerte del mutualista.
- Ayuda de sepelio por muerte de beneficiario.
- Ayudas económicas para la adquisición de vivienda por el mutualista.
- Becas de estudio para mutualistas, becas de residencia para hijos y huérfanos de mutualistas y becas con cargo al Legado Casado de la Fuente.
- Ayudas asistenciales en situaciones especiales de necesidad.
- Ayudas de atención a la dependencia.
- Ayudas de atención social a mayores y a otros colectivos específicos.

Corresponde igualmente a MUFACE la gestión y el mantenimiento de los derechos de los socios y beneficiarios de las mutualidades integradas en el Fondo Especial, así como la administración de los inmuebles procedentes de tales mutualidades.

MUFACE, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1. a) del Real Decreto 577/1997, de 18 de abril, tiene como órganos de participación en el control y vigilancia de la gestión, los siguientes:

- El Consejo General.
- La Comisión Permanente del Consejo General.
- Las comisiones provinciales.

El Consejo General, integrado por miembros designados por la Administración del Estado y por representantes de los funcionarios designados por los sindicatos presentes en la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas (equivalente, en cuanto a representatividad al extinto Consejo Superior de la Función Pública al que se refiere el artículo 2. b) del Real Decreto), tiene las competencias establecidas en el artículo 3.1. del citado Real Decreto.

En el año 2010 el Consejo General celebró las cuatro reuniones trimestrales reglamentarias, en las que examinó todos los asuntos de su competencia exclusiva, y acordó:

- Informar favorablemente las cuentas anuales de dicho ejercicio y el Anteproyecto de Presupuesto para 2011.
- Aprobar el Plan de Actuación de la Mutualidad para 2011 y tomar conocimiento, con su consideración favorable, del balance de actuaciones desarrolladas durante 2010.
- Aprobar la Memoria de MUFACE de 2009.
- Tomar conocimiento, con su consideración positiva, de la información efectuada, en varias sesiones, sobre el Concierto de Asistencia Sanitaria en Territorio Nacional y de Asistencia Sanitaria en el Exterior durante 2010, y sobre el desarrollo normativo de la modificación de las situa-

ciones de incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.

- Informar favorablemente la entrada en vigor de la Tarjeta Sanitaria Europea para el colectivo de MUFACE y las actuaciones desarrolladas para la adaptación a la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Informar favorablemente las nuevas convocatorias de las ayudas a la dependencia y a las personas mayores y a otros colectivos específicos, publicadas en el BOE.
- Tomar conocimiento de las propuestas normativas de MUFACE para la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2011 y del informe favorable de la Intervención Delegada de MUFACE a las cuentas anuales del ejercicio 2009.
- Igualmente conoció la información sobre la sexta edición del Concurso de Pintura, designando un representante del Consejo en el jurado de dicho concurso.

Por su parte, la Comisión Permanente del Consejo General, integrada por los representantes designados por el Consejo General, celebró durante el año 2010 sus cuatro sesiones reglamentarias preparatorias de las reuniones del Consejo General.

Finalmente, las comisiones provinciales, en las que también participan los miembros de la Administración del Estado y de los sindicatos en el ámbito de la provincia, tienen como competencia relevante, además de velar por la aplicación de los acuerdos del Consejo General y de la Comisión Permanente, la definición de los criterios para la concesión de ayudas por asistencia social, con sujeción a las normas reguladoras y a los créditos asignados a cada provincia. Durante 2010, las comisiones provinciales celebraron sus reuniones reglamentarias.



De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1. b) del Real Decreto 577/1997, de 18 de abril, la Dirección General de MUFACE es el órgano de dirección y gestión de la Mutualidad, y tiene atribuidas las siguientes competencias, según el artículo 11. 2 del citado Real Decreto:

- Dirigir los servicios administrativos y técnicos de la Mutualidad.
- Promover las normas que en el ámbito del Mutualismo Administrativo correspondan a la Mutualidad, así como aprobar las instrucciones necesarias para su desarrollo y ejecución.
- Disponer los gastos y ordenar los pagos de la Mutualidad sobre prestaciones y funcionamiento, así como gestionar sus recursos financieros.
- Elaborar la Memoria Anual de actividades de la Mutualidad y el Balance de Cuentas y Resultados.
- Elaborar el Anteproyecto Anual de Presupuesto de la Mutualidad, ejercer las competencias del organismo en cuanto entidad contable y dirigir la gestión económico-financiera de la Mutualidad.
- Resolver, en materias de afiliación, altas y bajas de mutualistas y beneficiarios de MUFACE.
- Determinar la forma en que se dispensará la asistencia sanitaria, conforme a lo dispuesto en el artículo 65, apartado 3, del RGMA, aprobado por Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo.
- Planificar, regular y evaluar las prestaciones a mutualistas y beneficiarios.
- Reconocer las prestaciones a mutualistas y beneficiarios.
- Representar a la Mutualidad en todos los actos y contratos que se celebren, así como ante las autoridades, juzgados, tribunales, organismos y entidades y personas naturales y jurídicas.
- Celebrar contratos, así como convenios de colaboración, incluidos los concertados para la prestación de la asistencia sanitaria, con entidades

públicas y privadas cuya actividad sea la precisa para el mejor cumplimiento de sus fines, de acuerdo con la legislación aplicable.

- Gestionar y administrar los bienes patrimoniales de la Mutualidad.
- Enajenar, previo informe del Consejo General, aquellos elementos del patrimonio de la Mutualidad que dejen de ser útiles para el cumplimiento de sus fines.
- Llevar las relaciones con otros organismos.
- Ejercer aquellas competencias de dirección o gestión que le atribuyan las normas vigentes (tanto propias como por delegación).

La Dirección General se estructura en una Secretaría General y los departamentos de Gestión Económica y Financiera, Prestaciones Sanitarias y Prestaciones Sociales, así como sus correspondientes unidades y servicios. Asimismo, en cada una de las provincias existe un Servicio Provincial e, igualmente, un Servicio en la ciudad de Ceuta y en la de Melilla.

En el Servicio Provincial de Madrid están establecidas oficinas delegadas, debido a la concentración de un alto porcentaje del colectivo. La Oficina Delegada para personal en el Exterior atiende al colectivo adscrito al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Por el mismo motivo de excesiva concentración del colectivo en Pontevedra y A Coruña, se creó una Oficina Delegada en Vigo y otra en Santiago de Compostela, respectivamente.

La Secretaría General y los departamentos tienen atribuidas las competencias que les otorgan los artículos 12 a 15 del Real Decreto 577/1997, de 18 de abril, y que son las siguientes:

- La Secretaría General tiene a su cargo, además de la asistencia técnica de los órganos colegiados de la Mutualidad, la conservación, intendencia y funcionamiento de los edificios administrativos, los servicios técnicos y de mantenimiento, los suministros y adquisiciones, el régimen interior y los asuntos genera-

1.4 Órganos de dirección y gestión

les, así como el inventario de los bienes; la gestión de los recursos humanos, la ejecución de los planes de mejora del rendimiento, la acción social y la formación del personal de la Mutualidad; la realización de los estudios, informes y documentación técnica necesarios para la gestión atribuida a la Mutualidad, así como la preparación y tramitación de normas, instrucciones y órdenes de servicio; el régimen del colectivo y la información administrativa en relación con el campo de aplicación del Mutualismo Administrativo; la elaboración y tramitación de informes sobre los recursos y reclamaciones sobre el régimen de MUFACE, así como del personal adscrito a la Mutualidad; la elaboración y aplicación del plan informático, la gestión de la infraestructura técnica y de comunicaciones y de las tecnologías de la información; y las relaciones con otros organismos y cuantas otras que no estén atribuidas específicamente a otros departamentos. Asimismo, sustituirá al director general en los casos de vacante, ausencia o enfermedad.

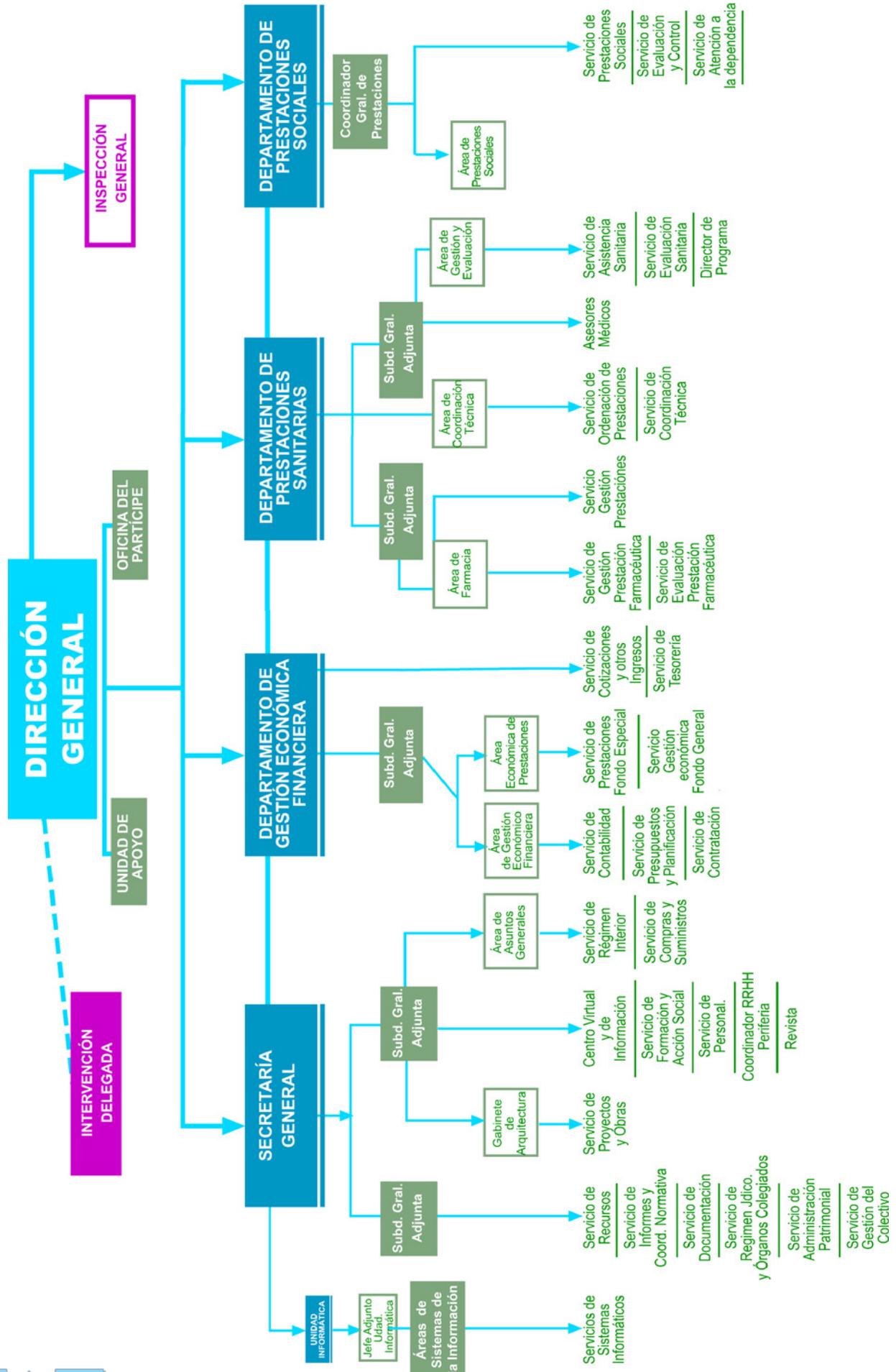
- Al Departamento de Gestión Económica y Financiera le corresponde la elaboración del presupuesto del organismo, el seguimiento y análisis de la evolución de sus estados de ingresos y gastos y la tramitación de las modificaciones presupuestarias; la gestión y control de los diferentes recursos económicos y de los gastos y pagos, tanto los de acción social como de funcionamiento interno, así como el ejercicio de la actividad contractual administrativa; y el desarrollo de la organización de la contabilidad de conformidad con las normas contables, mediante el establecimiento de los métodos y procedimientos adecuados.
- Al Departamento de Prestaciones Sanitarias le

corresponde la planificación, evaluación, regulación, seguimiento y control de la prestación de asistencia sanitaria recogida en el artículo 12. a) del TRLSSFCE, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio; la gestión, administración y propuesta de resolución de la prestación de asistencia sanitaria en los casos en los que estas competencias no hayan sido delegadas por la Dirección General en los servicios periféricos; y la presidencia de las comisiones mixtas nacionales previstas en los conciertos suscritos por MUFACE para la prestación de asistencia sanitaria.

- Al Departamento de Prestaciones Sociales le corresponde la planificación, evaluación, regulación, seguimiento y control de las prestaciones sociales recogidas en el artículo 12 del TRLSSFCE, y demás normativa de aplicación, con exclusión de las atribuidas al Departamento de Prestaciones Sanitarias, así como de las prestaciones correspondientes a las mutualidades integradas en el Fondo Especial, e igualmente la gestión, administración y propuesta de resolución de dichas prestaciones cuando no hayan sido delegadas por la Dirección General en los servicios periféricos. Dentro de las prestaciones sociales tienen especial relevancia el control y seguimiento de las prestaciones de incapacidad temporal y riesgo durante el embarazo y la lactancia natural, que, partiendo de una comunicación de datos de los órganos de personal a MUFACE, permiten solicitar la realización de los reconocimientos médicos para el control de estas situaciones.

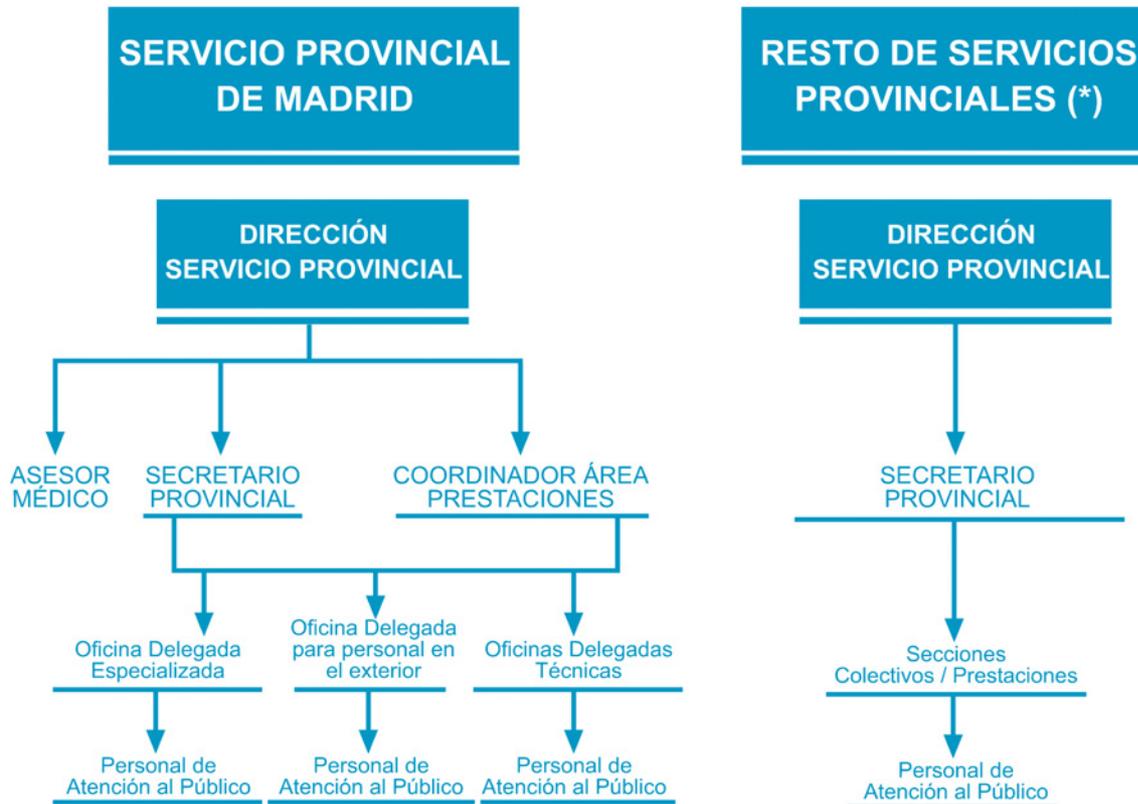
Además, la Secretaría General y los departamentos ejercen las competencias que, por delegación, les ha atribuido la Dirección General de MUFACE por Resolución de 20 de julio de 2004.





1.5 Organigramas

SERVICIOS PROVINCIALES



(*) El número de secciones depende del colectivo del Servicio Provincial. En los Servicios Provinciales de Ceuta y Melilla no existe puesto de Secretario Provincial.



Durante el año 2010 MUFACE, de acuerdo con la Carta de Servicios, mantuvo los compromisos de calidad y mejora constante ya puestos de manifiesto desde la publicación de la primera Carta de Servicios (Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Administraciones Públicas de 30 de noviembre de 2000). El objetivo de esta Carta de Servicios es informar a los ciudadanos, a los mutualistas y a las organizaciones interesadas de los servicios que ofrece la Mutualidad, así como de los compromisos de calidad en su prestación.

Esta Carta de Servicios fue editada en el año 2007, en cumplimiento de las previsiones contenidas en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (AGE). A su vez, en ese año 2007 se elaboró un cuadríptico que mejoró sustancialmente el tríptico anterior manteniendo el formato cuadernillo para la versión extensa.

Asimismo, en 2008 se llevó a cabo la implantación de una nueva Carta de Servicios Electrónicos, con las debidas especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación, y que supuso un importante paso adelante en el compromiso por parte de MUFACE de facilitar el acceso electrónico a los mutualistas.

Todos estos instrumentos fueron informados favorablemente por la Secretaría General para la Administración Pública. La actualización de la Carta de Servicios se aprobó por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Administraciones Públicas de 22 de febrero de 2008, y la de la Carta de Servicios Electrónicos por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Administraciones Públicas de 3 de marzo de 2008.

En el año 2010 se ha trabajado en el borrador de una nueva versión acorde con los formatos establecidos en la guía de la AEVAL, renovada en el verano de 2010. Por lo que se refiere a la Carta de Servicios Electrónicos, se ha actualizado cada vez que se ha incorporado un nuevo servicio a la Oficina Virtual y, posteriormente, a la sede electrónica.

Ambos documentos están disponibles tanto en formato impreso como digital. A este último se puede acceder a través de un enlace directo en la página web corporativa de MUFACE.

Estos documentos contienen básicamente los siguientes apartados:

A) CARTA DE SERVICIOS

1. Descripción del organismo, con especial referencia a su naturaleza, ámbito de aplicación, estructura, gestión financiera, mecanismos de participación de los mutualistas, etc.
2. Descripción de los servicios que presta la Mutualidad, examinando con detalle las distintas prestaciones ya sean sanitarias, farmacéuticas, de carácter social o del Fondo Especial.
3. Compromisos de calidad con los mutualistas. En este apartado se determinan, en primer lugar, los compromisos específicos que MUFACE adquiere con los mutualistas, y que van desde garantizar una información rápida y exacta ante las consultas planteadas por éstos, hasta mejorar los servicios de atención al cliente o reducir los plazos en la gestión de las prestaciones. Todo ello dentro de un marco general de fomento de la transparencia y consecución de una mayor y mejor intervención de los usuarios en la mejora de la organización. En segundo lugar, se establecen los indicadores de evaluación de calidad (número de quejas recibidas, tiempos de tramitación, número de Servicios Provinciales remodelados al año, etc.), con el objetivo de verificar el efectivo cumplimiento de los compromisos adquiridos.
4. Quejas y sugerencias. Éstas pueden entenderse como las medidas clave para entender, predecir y mejorar la satisfacción de los mutualistas, ya que a través de ellas se ponen en funcionamiento las acciones concretas derivadas de los defectos o errores manifestados, así como de las sugerencias presentadas. A través de estos instrumentos MUFACE obtiene información de primera mano de cómo es percibida la calidad



1.6 Carta de Servicios

de los servicios por los usuarios, llevando siempre implícita una idea de mejora.

B) CUADRÍPTICO

En este documento se ha recogido sucintamente la información facilitada en la Carta de Servicios referente a las siguientes materias:

1. Compromisos generales de calidad.
2. Prestaciones y servicios.
3. Compromisos de información y atención al mutualista.
4. Calidad de los servicios.
5. Control de la calidad comprometida.
6. Formas de colaboración y participación de los mutualistas en la prestación del servicio.
7. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de alguno de los compromisos.
8. Directorio de oficinas de MUFACE.

Este cuadríptico informativo se ha actualizado periódicamente en lo que se refiere a direcciones postales de las oficinas y correos electrónicos de información y contacto.

C) CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

La Carta de Servicios Electrónicos informa a los mutualistas sobre las prestaciones y servicios que puedan obtener por vía telemática, tanto si cuentan con certificado electrónico como si no disponen de él, ofreciendo, a su vez, unos compromisos de calidad definidos.

Entre los servicios que se pueden obtener con certificado figuran la actualización de datos personales, cambio de entidad sanitaria o consulta del historial de prestaciones recibidas y baja de beneficiarios. En 2010 se han sumado a estos servicios las solicitudes electrónicas de prótesis dentarias y oculares o las del Certificado Provisional Sustitutorio (CPS) de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE), lo que se verá reflejado en la próxima actualización de esta Carta de Servicios.

Sin certificado, pero con registro previo, se pueden solicitar certificados de cobertura de asistencia sanitaria en el exterior, certificados de retenciones de prestaciones, etc.

Sin certificado y sin registro previo también se pueden tramitar diversas solicitudes: talonarios de recetas, tarjetas de afiliación, partes de baja por maternidad, descarga de impresos, etc.



El Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la AGE, establece el 4 de diciembre de 2012 como plazo máximo para la adaptación de las oficinas de Atención al Ciudadano. Para cumplir el objetivo en la fecha indicada, desde la publicación del Real Decreto, MUFACE está llevando a cabo una serie de medidas tendentes a adaptar los locales y a facilitar la prestación del servicio a aquellas personas con discapacidad.

La situación actual de las oficinas de Atención al Ciudadano en relación a su adecuación a la normativa sobre accesibilidad da lugar a tres categorías diferentes:

- Sin problemas de adaptación.
- Con problemas de adaptación o no adecuadas totalmente a la normativa.
- Sin posibilidad de adaptación a la normativa.

Las oficinas sin problemas de adaptación representan aproximadamente el 50% del total. Los otros dos tipos suponen cada uno el 25% aproximadamente.

Durante 2010 se han continuado las acciones iniciadas en años anteriores encaminadas a la adecuación de los locales con problemas para la adaptación (como ha sido el caso del Servicio Provincial de Asturias), y a la búsqueda de nuevas ubicaciones para aquellas oficinas cuya adaptación no es posible. La primera opción a la hora de trasladar una oficina a un espacio que cumpla los requisitos de accesibilidad es a través de la ocupación de espacios disponibles en edificios de servicios múltiples u otros inmuebles dependientes de la AGE. Con este fin se mantienen contactos continuos en las diferentes provincias a través de los Servicios Provinciales de la Mutualidad y se llega a acuerdos de cesión en su caso. Si esta opción no fuese posible, se intentará mediante la adquisición por parte de MUFACE de locales que cumplan los requisitos.

En cuanto a la ubicación de las oficinas de los Ser-

vicios Provinciales de MUFACE en edificios de servicios múltiples o en otros inmuebles dependientes de la AGE, durante 2010 se han iniciado los trámites en dos provincias y se ha continuado con los ya iniciados en otras tres.

Durante 2010 se ha continuado con la tramitación de los expedientes de adquisición de nuevos locales iniciados en 2009 para cuatro Servicios Provinciales.

Como complemento a la modificación de la ubicación de sus oficinas cuando es necesario, MUFACE viene realizando una serie de acciones para facilitar el acceso a sus dependencias y mejorar la atención a sus mutualistas:

- Atención personalizada. Supone la eliminación de los mostradores, instalando en su lugar mesas separadas por mamparas con el fin de mejorar la atención de las personas con minusvalía y mantener la confidencialidad. El nuevo diseño de oficina incluye una zona de espera con asientos y mesas para cumplimentar impresos. Este modelo de oficina se implementó durante 2010 en dos oficinas más, estando ya disponible en 30 Servicios Provinciales y cuatro oficinas delegadas.
- Instalación de gestores de cola con señal acústica en los Servicios Provinciales. Esta mejora ya está disponible en aquellas oficinas con mayor número de colectivo protegido y que disponen de atención personalizada. Las provincias pioneras fueron Valencia, Murcia y Granada, y, posteriormente, Barcelona, Sevilla, Las Palmas y la Oficina Delegada nº 5 de Madrid. Durante 2010 se ha instalado en Málaga y se espera que en el futuro se siga ampliando el número.
- Áreas higiénico-sanitarias accesibles adaptadas a personas con minusvalía. Durante 2010 se ha procedido a adaptar los aseos de las oficinas de Huesca, La Rioja, Oficina Delegada nº 5 de Madrid y Tarragona.
- Eliminación de obstáculos para facilitar el acceso.



muface

2. Servicios de apoyo



La gestión de los recursos humanos durante 2010 se desarrolló en torno a los siguientes grupos de actividad:

1. Registro de los recursos humanos.
2. Ordenación de puestos de trabajo, régimen jurídico y administración de personal.
3. Formación.
4. Acción social.
5. Prevención de riesgos laborales.

1. Registro de los recursos humanos

Esta función comprende el conocimiento y registro de los recursos humanos existentes, así como el mantenimiento y actualización de las bases de datos de los efectivos de personal del organismo.

El número total de personas que desempeñaron un puesto de trabajo en MUFACE en 2010 fue de 1.010, de las cuales 892 eran funcionarios y 118 personal con contrato laboral, lo que representa unos porcentajes sobre el total del 88,31% y el 11,69% respectivamente.

Con respecto al año anterior, la cifra de funcionarios descendió en 16 y la de personas con contrato laboral en tres.

Dentro de las diversas posibilidades que se ofrecen para efectuar un análisis de los recursos humanos del organismo, el estudio se va a centrar en los siguientes elementos:

- Distribución de los funcionarios por grupos de titulación.
- Distribución del personal laboral por grupos profesionales.
- Distribución de los funcionarios por niveles.
- Distribución territorial.

Distribución de los funcionarios por grupos

En cuanto a los grupos de titulación, la mayoría de los funcionarios se integró en los subgrupos C1 y C2 con 273 y 426 personas, respectivamente. Les

siguió en número el subgrupo A2 con 111 personas y el A1 con 82. En 2010 no hubo ningún funcionario perteneciente al grupo E.

Tabla 2.1.1. Distribución de funcionarios por grupos

Grupo/ Subgrupo	Servicios Centrales	Servicios Provinciales	Total
A1	41	41	82
A2	53	58	111
C1	68	205	273
C2	84	342	426
E	-	-	-
TOTAL	246	646	892

Figura 1. Distribución de funcionarios por subgrupos

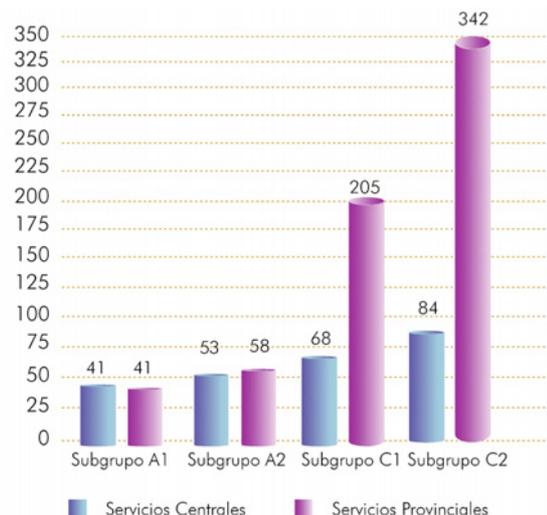
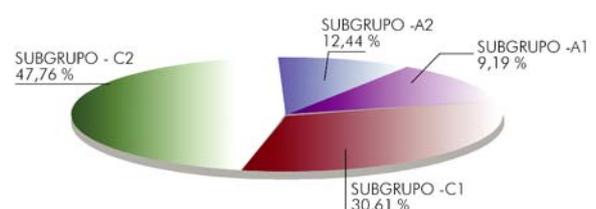


Figura 2. Porcentajes de distribución de funcionarios por subgrupos



2.1 Recursos humanos

Distribución del personal laboral por grupos profesionales

En 2010 la categoría profesional de mayor peso específico fue la perteneciente al Grupo 4, Oficial de Gestión y Servicios Comunes, con un total de 73 efectivos. Esta categoría fue creada por el II Convenio Único para el Personal Laboral de la AGE, y en ella se encuadraron las antiguas categorías del I Convenio Único:

- Auxiliar de Administración.
- Auxiliar de Servicios Generales.
- Oficiales de Administración.
- Oficial de Mantenimiento y Oficios.
- Oficial de Servicios Generales.

De todos ellos, la mayor parte estuvo destinada en los Servicios Provinciales.

Tabla 2.1.2 Distribución del personal laboral por grupos profesionales.

Grupo/ Subgrupo	Servicios Centrales	Servicios Provinciales	Total
1	3	--	3
2	1	--	1
3	12	4	16
4	11	62	73
5	12	13	25
TOTALES	39	79	118

Distribución de los funcionarios por niveles

En los Servicios Centrales, los niveles que presentaron mayor número de efectivos fueron el 26, con 47 funcionarios, y los niveles 18 y 16, con 39 y 33 funcionarios respectivamente.

En los Servicios Periféricos, los niveles 22 y 17 fueron los que se correspondieron con el mayor número de funcionarios. Estos puestos se asocian a tareas relacionadas fundamentalmente con la atención al mutualista.

Tabla 2.1.3. Distribución de funcionarios por niveles

Niveles	EFECTIVOS		Total
	Servicios Centrales	Servicios Provinciales	
30	9	--	9
29	6	1	7
28	15	22	37
27	1	14	15
26	47	17	64
25	--	1	1
24	21	25	46
23	--	17	17
22	31	81	112
20	20	7	27
18	39	5	44
17	2	452	454
16	33	0	33
15	4	4	8
14	17	0	17
12	1	0	1
TOTALES	246	646	892

Distribución territorial

En el cuadro que figura a continuación se refleja la distribución detallada por Servicios Provinciales, tanto de funcionarios como de personal con contrato laboral y, dentro de cada uno, por adscripción a grupos de titulación.



Recursos humanos 2.1

Tabla 2.1.4. Distribución territorial del personal de Servicios Provinciales

SERVICIOS PROVINCIALES	Personal funcionario					Personal laboral					TOTALES
	A1	A2	C1	C2	E	1	2	3	4	5	
A Coruña	2	1	4	13	-	-	-	-	2	-	22
Albacete	1	2	4	2	-	-	-	-	1	-	10
Alicante	1	2	3	11	-	-	-	-	1	-	18
Almería	1	-	5	4	-	-	-	-	1	-	11
Araba/Álava	-	2	-	4	-	-	-	-	1	-	7
Asturias	1	2	6	7	-	-	-	-	2	-	18
Ávila	-	1	2	5	-	-	-	-	-	-	8
Badajoz	1	1	2	10	-	-	-	-	-	1	15
Barcelona	1	4	11	17	-	-	-	-	1	4	38
Bizkaia	1	-	10	4	-	-	-	-	1	-	16
Burgos	1	-	3	3	-	-	-	-	2	-	9
Cáceres	1	-	4	3	-	-	-	-	1	-	9
Cádiz	1	1	2	11	-	-	-	-	1	-	16
Cantabria	1	1	6	7	-	-	-	-	-	1	16
Castellón	-	1	2	3	-	-	-	-	1	-	7
Ciudad Real	1	1	2	6	-	-	-	-	1	-	11
Córdoba	1	1	4	7	-	-	-	-	1	-	14
Cuenca	1	-	4	-	-	-	-	-	2	-	7
Gipuzkoa	-	2	2	6	-	-	-	-	-	-	10
Girona	1	-	3	4	-	-	-	-	1	-	9
Granada	1	1	4	11	-	-	-	-	2	-	19
Guadalajara	1	-	-	3	-	-	-	-	2	-	6
Huelva	1	-	1	6	-	-	-	-	2	-	10
Huesca	2	-	1	2	-	-	-	-	2	-	7
Illes Balears	1	1	5	4	-	-	-	-	1	-	12
Jaén	-	2	2	6	-	-	-	1	2	-	13
León	2	1	4	5	-	-	-	-	1	-	13
Lleida	-	1	1	5	-	-	-	-	-	-	7
Lugo	-	-	7	1	-	-	-	-	-	1	9
Madrid	-	9	32	53	-	-	-	1	7	2	104
Málaga	1	1	7	9	-	-	-	1	1	1	21
Murcia	1	1	4	11	-	-	-	-	3	-	20
Navarra	1	1	1	4	-	-	-	-	-	1	8
Ourense	1	1	3	4	-	-	-	-	1	-	10
Palencia	1	-	1	2	-	-	-	-	1	-	5
Las Palmas	-	1	3	7	-	-	-	1	2	-	14
Pontevedra	1	2	7	4	-	-	-	-	1	-	15
La Rioja	1	1	2	2	-	-	-	-	3	-	9
Salamanca	1	1	5	4	-	-	-	-	-	-	11
Sta. Cruz de Tenerife	1	1	4	8	-	-	-	-	-	-	14
Segovia	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	4
Sevilla	1	1	5	16	-	-	-	-	1	1	25
Soria	1	-	1	1	-	-	-	-	2	1	6
Tarragona	-	1	2	6	-	-	-	-	1	-	10
Teruel	-	2	1	3	-	-	-	-	1	-	7
Toledo	1	-	1	7	-	-	-	-	1	-	10
Valencia	1	2	9	10	-	-	-	-	2	-	24
Valladolid	1	-	5	5	-	-	-	-	1	-	12
Zamora	-	1	1	2	-	-	-	-	1	-	5
Zaragoza	1	2	3	7	-	-	-	-	1	-	14
Ceuta	-	1	2	2	-	-	-	-	-	-	5
Melilla	-	1	1	3	-	-	-	-	-	-	5
TOTALES	40	59	205	342				4	62	13	725



2.1 Recursos humanos

Evolución de los efectivos 1988-2010

Comparando las cifras de efectivos de los últimos años y, más concretamente, el periodo 1988-2010, se observa que el número de efectivos descendió durante ese periodo en 189 personas, pasando de 1.199 a 1.010, lo que supuso una disminución del 15,76%. No obstante, tanto el colectivo como los expedientes tramitados han experimentado un incremento importante, lo que nos lleva a suponer que se ha ganado en eficiencia de gestión en este periodo.

Tabla 2.1.5. Evolución de efectivos en el periodo 1980-2010

Años	Funcionarios	P. Laboral	Total
1988	678	521	1.199
1998	700	395	1.095
1999	692	391	1.083
2000	933	129	1.062
2001	933	128	1.061
2002	915	136	1.051
2003	903	135	1.038
2004	895	132	1.027
2005	878	127	1.005
2006	888	120	1.008
2007	902	113	1.015
2008	897	125	1.022
2009	908	121	1.029
2010	892	118	1.010

2. Ordenación de puestos de trabajo, régimen jurídico y administración de personal

Como en años anteriores, las modificaciones efectuadas en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) responden a la necesidad de adecuar los medios personales a las necesidades reales del organismo, y en este sentido se han tramitado diversos expedientes de redistribución de puestos y/o de modificación de alguna de sus características.

Igualmente durante 2010 se ha continuado con el proceso de adaptación de los puestos ocupados por funcionarios que acceden por promoción interna a cuerpos o escalas de grupo superior, para posibilitar así la permanencia de estos funcionarios en sus puestos de trabajo.

Se ha incrementado la plantilla para facilitar el acceso del personal laboral, que este año 2010 ha superado el proceso selectivo de acceso por promoción interna

al Cuerpo General Auxiliar de la Administración Civil del Estado.

Durante el último semestre de 2010, la política de gestión de recursos humanos ha estado marcada por el Acuerdo de Consejo de Ministros de 2 de julio de 2010, por el que se aprueban determinadas medidas de austeridad y eficiencia en materia de empleo público.

En cumplimiento de dicho Acuerdo, el número de vacantes, tanto de personal funcionario como laboral, no puede superar, con carácter general, el 5% del total de puestos de trabajo existentes. Los puestos de trabajo vacantes de la RPT de este organismo que figuraban con la clave OEP (Oferta de Empleo Público) y cuya gestión correspondía a la Dirección General de la Función Pública se han dado de baja. También en cumplimiento de dicho Acuerdo se ha creado una unidad denominada "Relación Especial de Puestos de MUFACE", en la que se han incluido los puestos vacantes determinados en el Acuerdo.

Por último, y en lo que a gestión de funcionarios se refiere, hay que señalar que se han convocado dos concursos de méritos con 56 y 52 puestos respectivamente.

3. Plan de Formación 2010

El Plan de Formación se ha desarrollado en el marco del IV Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas, siendo un instrumento capital para la mejora de la prestación profesional y para el aumento de la calidad de los servicios públicos, un factor que contribuye al desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

Se constituyó el Grupo de Trabajo de Acción Social y Formación de esta Mutualidad General con una estructura paritaria, integrado por las organizaciones sindicales con representatividad en la Mesa General de la AGE y por los representantes de la Administración. El Plan de Formación, destinado a todos los grupos y niveles administrativos, contempló un repertorio de cursos con amplitud suficiente, tanto por los objetivos a satisfacer como por la financiación disponible.

Las líneas de actividad más destacadas fueron las siguientes:

- Potenciación de la formación integral de los empleados para su mejor identificación con el conjunto de las funciones a desarrollar, atendiendo a los objetivos y a la capacidad de actuación de las distintas unidades.
- Formación informática, a fin de lograr una permanente capacitación en las nuevas tecnologías.

Recursos humanos 2.1

- Especial atención a la concertación de la asistencia sanitaria como proceso sustantivo del Mutualismo Administrativo.
- Continuación de la formación en la modalidad online, siendo 2010 el segundo año en el que esta modalidad se desarrolló en MUFACE.

Al igual que en años anteriores, el Plan de Formación se financió con los fondos propios del organismo (73.100 euros) y los asignados a la Mutualidad para el desarrollo de los planes de Formación Continua (159.311 euros), lo que supuso un presupuesto total de 232.411 euros.

En la Tabla 2.1.6 se desglosan las actividades formativas que se desarrollaron en 2010, indicando el número de empleados que participó en cada una y su duración.

4. Acción Social 2010

El Plan de Acción Social de MUFACE para el año 2010, establecido dentro del marco de los criterios fijados por la Mesa General de Negociación de la AGE, ha tenido un doble objetivo. Por una parte, prestar ayudas para determinadas situaciones de

necesidad y, por otra, contribuir al desarrollo de actividades en los ámbitos de formación, ocio y cultura del propio trabajador de MUFACE.

El presupuesto inicial del Plan de Acción Social estaba fijado en 656.120 euros. Las cuantías sobrantes del subconcepto 162.09, correspondiente a gastos de personal, pasaron a incrementar en 35.000 euros el presupuesto inicial, quedando un importe disponible de 691.120 euros.

Conscientes de la importancia que todo el personal del organismo concede a la Convocatoria de Ayudas de Acción Social, se puso a disposición de todos los empleados públicos de MUFACE aquellos medios que fueron precisos para satisfacer las demandas comúnmente aceptadas como necesidades, siempre que no estuviesen recogidas en la cobertura del Régimen General de la Seguridad Social (RGSS) o MUFACE.

La tabla 2.1.7 indica el número total de personas que han obtenido ayuda de la Acción Social de MUFACE (989) y la distribución del total de las ayudas según su tipología. Se observa que el mayor número de ayudas e importe dedicado se correspondió con las dedicadas a estudios de hijos y prótesis.

Tabla 2.1.6 Plan de Formación 2010. Número de participantes y duración de los cursos

Nº de cursos	Materias	Alumnos	Horas
1	Jornadas Directores Provinciales	50	8
2	Jornadas Formativas IT	124	13
2	El Estatuto Básico del Empleado Público	22	30
1	Técnicas de comunicación escrita	15	15
2	Atención telefónica: ganar imagen y calidad de servicio	24	30
1	Lenguaje y documentos administrativos	13	15
2	Lenguaje de signos	18	60
1	Motivación para ejercer responsabilidad en los equipos de trabajo	9	15
2	Mejora de las relaciones interpersonales. Técnicas de afrontamiento del estrés	26	30
2	Inteligencia emocional	26	30
2	Sistemas de previsión social: Seguridad Social, MUFACE y Clases Pasivas	28	30
1	Técnicas de motivación del trabajo en equipo	9	15
1	Procedimiento administrativo	13	15
2	Prevención de riesgos laborales	15	45
1	Medio ambiente y desarrollo sostenible	10	15
5	Ofimática	55	100
1	La Ley de Contratos del Sector Público	11	15
1	La Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos	12	15
1	Nueva aplicación de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos	12	15
16	Cursos varios online	91	265
18	Formación lingüística	72	540
2	Cursos personal Unidad Informática	10	35
3	Cursos personal Unidad Informática	12	79
70	TOTAL	677	1430



2.1 Recursos humanos

Tabla 2.1.7 Distribución del número de ayudas según titular y beneficiario

Nº	Ayuda	Nº ayudas	Titular	Nº ayudas	Beneficiario
1.	Cuidado de hijos			16	8.510,20
2.	Estudios de hijos			628	141.701,39
3.	Por hijo a cargo			15	9.105,00
4.	Premio de natalidad o adopción			12	2.940,00
5.	Transporte	903	131.902,78		
6.	Gastos extraordinarios	21	4.795,22	29	7.126,80
7.	Carácter excepcional	1	3.000,00		
8.	Ayuda para prótesis	729	175.816,66	308	51.406,44
9.	Ayuda para estudios	110	23.412,72		
10.	Bolsa de viaje	593	131.402,79		
	TOTAL	2.357	470.330,17	1.008	220.789,83

Cabe destacar que un tercio del presupuesto de Acción Social se destina a beneficiarios.

5. Prevención de riesgos laborales 2010

La actuación preventiva de MUFACE se ha desarrollado en cumplimiento de la Ley 31/1995, de 5 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Para una mayor optimización de los recursos y a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y la salud de sus empleados públicos, MUFACE ha unificado los contratos suscritos con diferentes empresas, iniciándose un único expediente de contratación por procedimiento abierto para las siguientes actividades:

- Reconocimientos médicos.
- Gabinete médico.
- Servicio de prevención ajeno.
- Plan de autoprotección.
- Sistemas de Gestión de la Prevención de la AGE.

Dentro de las actividades preventivas realizadas cabe destacar:

- Control de la evaluación de riesgos laborales en las siguientes unidades administrativas:
 - Servicios Centrales.
 - Edificio A.
 - Edificio B.

—Edificio C.

—Oficina Virtual.

—Servicio Provincial de Madrid.

—Servicios Provinciales.

- Implantación de las medidas correctoras recomendadas en el control de evaluación de riesgos laborales, mediante el documento de planificación de la actividad preventiva.
- Estudio de factores psicosociales en una unidad administrativa a petición de la Inspección General.
- Formación:
 - Formación básica en prevención de riesgos laborales.
 - Formación en medio ambiente y desarrollo sostenido.
- Vigilancia de la salud:

Se han efectuado los reconocimientos médicos periódicos, ginecológicos y urológicos a todos los empleados públicos que lo han solicitado.

- Memoria anual con todas las actividades en materia de prevención de riesgos laborales.

Durante el año 2010 se inició la elaboración de los procedimientos para la implantación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de la AGE y del Plan de Autoprotección.



El control interno de los servicios de la Mutualidad corresponde a la Inspección General de MUFACE, que desarrolla funciones de inspección y supervisión del funcionamiento de la organización, apoyo a la gestión, evaluación de cargas de trabajo, medición del absentismo y análisis de los procedimientos de actuación de las unidades prestadoras de los servicios.

A su vez, la Inspección General lleva a cabo el seguimiento de las quejas, sugerencias, reclamaciones o denuncias de los mutualistas y sus beneficiarios con respecto a la actuación de la organización y sus empleados, así como, y conforme al artículo 3 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la AGE, el informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad.

Asimismo, la Inspección General de MUFACE apoya la gestión de la coordinación territorial y realiza todas aquellas actividades de asesoría específica o general que puedan serle encomendadas por parte de la Dirección General. La realización de todas estas funciones de supervisión y gestión suponen un conjunto de actuaciones integradas que se relacionan entre sí de forma sinérgica y que en 2010 han seguido las siguientes líneas de trabajo:

1. Plan de Inspecciones a los Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas

La supervisión de la actuación de las unidades de MUFACE tiene como objeto garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y de las instrucciones internas por parte de las unidades que informan, tramitan o gestionan las prestaciones de la Mutualidad, así como analizar el estado de situación de las solicitudes de las mismas, apoyar su actividad en momentos puntuales y orientar la simplificación y mejora de sus procesos.

El Plan Anual de Visitas de los Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas ordena esta supervisión y se estructura en distintas modalidades de visitas e intervenciones a partir de protocolos de actuación

diferenciados según los objetivos y duración de las mismas, clasificándose dichas visitas en:

a) Inspecciones ordinarias. Se analizan aspectos de recursos materiales como las condiciones de acceso, estado de los locales e instalaciones, mobiliario, enseres y equipos informáticos; de personal, con análisis de la relación de puestos de trabajo (RPT), formación, absentismo, cargas de trabajo y clima laboral; de análisis organizativo; de gestión del colectivo; de medios y gestión de la asistencia sanitaria concertada; de gestión y control de la prestación farmacéutica; de la gestión financiera; así como de calidad en el reconocimiento de las principales prestaciones sociales. Asimismo, se valora la calidad externa que ofrece MUFACE en relación con sus mutualistas mediante unas encuestas de satisfacción que, de forma anónima y voluntaria, cumplimentan los mutualistas que acuden al Servicio Provincial u Oficina Delegada durante los días en que se lleva a cabo la visita de inspección.

Durante el año 2010 se ha continuado con el plan de visitas, iniciado en marzo de 2008, a las unidades de gestión al público a partir de un protocolo similar.

Así, en 2010 se han visitado los Servicios Provinciales de Valencia, Barcelona, Lleida, Girona, Castellón, Murcia, Málaga, Ceuta, Valladolid e Illes Balears.

b) Inspecciones complementarias. Su objeto es realizar el seguimiento de aquellos asuntos susceptibles de mejora detectados en una visita anterior que sólo pueden ser controlados mediante el desplazamiento a la unidad, así como una rápida comprobación del estado del resto de las actividades, la valoración de un tema específico de la unidad, el apoyo técnico a la gestión, la evaluación del clima laboral, la posible adquisición de un nuevo local para el traslado de las dependencias, la realización de una información reservada o la apertura de un expediente disciplinario.

Así, durante 2010 se han realizado visitas complementarias a los Servicios Provinciales de Granada y Almería.



2.2 Control interno de los servicios

2. Programas de calidad: gestión de quejas y sugerencias

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la AGE, contempla entre los programas que integran dicho marco el relativo a quejas y sugerencias. Se entienden éstas como manifestaciones de la insatisfacción de los usuarios con los servicios e iniciativas para mejorar la calidad que deben gestionarse conforme a la guía establecida en la Resolución, de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública.

Conforme a estas directrices, las quejas y sugerencias en MUFACE se consideran un instrumento preciso y útil para conocer aquellos problemas de funcionamiento administrativo percibidos por los usuarios y corregir o mejorar la actuación de la Mutualidad en la gestión de sus prestaciones. Pueden ser presentadas a través de los formularios de quejas y sugerencias existentes en los Servicios Provinciales, oficinas delegadas, Inspección General y otros organismos, así como mediante otras vías.

En el año 2010 se han presentado 287 quejas o sugerencias, cifra inferior a las 311 presentadas en el año 2009. En todo caso, el impacto de este número de quejas presentadas sobre el total de los actos administrativos de la Mutualidad es del 0,006308%.

En cuanto a la vía de presentación, la más común sigue siendo la presencial, con 227 supuestos, seguida de las presentadas por vía telemática, con 31, siendo la menos común la formalizada por correo postal, con 29. En los supuestos de presentación utilizando la vía presencial o el correo postal, las quejas se adjuntan a un Formulario de Quejas y Sugerencias del Servicio o Unidad receptores para su posterior tramitación y contestación y, en el caso de las presentadas de forma telemática, tienen que estar suscritas con la firma electrónica del interesado. No obstante, se ha realizado un tratamiento estadístico específico para este tipo de quejas porque se considera que, al margen de los requisitos de identificación exigibles, todas ellas proporcionan una información valiosa para la elaboración de planes de mejora.

Por lo que respecta a la unidad responsable de contestarlas, en función de su contenido y de las competencias asignadas, el 88,54% han sido respondidas por los Servicios Provinciales y el 11,46% restante por los Servicios Centrales. Esta distribución implica, respecto de ejercicios anteriores, un aumento del peso de los Servicios Provinciales a la hora de responder a las quejas y sugerencias pre-

sentadas. En la tabla 2.2.1, Quejas y sugerencias por Servicios Provinciales y Centrales, puede observarse que durante el año 2010 ha habido 14 Servicios Provinciales en los que no se han presentado quejas o sugerencias.

En cuanto al objeto de las quejas o sugerencias, y de acuerdo con la estructura temática propuesta por la mencionada guía, adaptada a la realidad de las prestaciones de MUFACE, la gestión del visado de recetas, con 45 casos, y de la asistencia sanitaria en territorio nacional, con 38 casos, son los motivos mayoritarios de estos escritos. Debe matizarse que estas quejas o sugerencias sobre asistencia sanitaria sólo recogen problemas administrativos o de cobertura, ya que los propiamente asistenciales y de gestión indirecta se encauzan como reclamaciones, de acuerdo con lo previsto en los conciertos suscritos con las entidades sanitarias. En la tabla 2.2.2, Causas de las quejas y sugerencias 2010, se recoge el número de quejas por tipo, según la codificación de la Guía para la gestión de las quejas y sugerencias del Ministerio de Administraciones Públicas del año 2006. Asimismo, se señala que se han recibido cuatro felicitaciones.

Por otra parte, se ha elaborado el informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad de MUFACE correspondiente a 2010.

3. Medición de las cargas de trabajo y absentismo

Durante el año 2010 se ha continuado aplicando el sistema de medición de las cargas de trabajo de los Servicios Provinciales, como primer paso para poder evaluar y comparar la actividad de los mismos, verificar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y planificar las necesidades y mejoras precisas.

La medición de las cargas de trabajo de los Servicios Provinciales y oficinas delegadas de MUFACE tiene como objeto presentar los datos más relevantes del año 2010 sobre las actividades y el personal disponible en las oficinas que gestionan prestaciones y otras actividades de atención al público de la red de la Mutualidad. Las cargas de trabajo se conciben como la relación entre el conjunto de actividades homogéneas de gestión y los recursos de tiempo de trabajo del personal de los que ha dispuesto cada unidad para llevarlas a cabo.

Dentro de este estudio se mide también el periodo de tramitación de los expedientes de prestaciones a través de los datos obtenidos del programa ALTERIAN. Se ha tomado como duración el periodo en días desde que el expediente es registrado hasta que se

Control interno de los servicios 2.2

produce la resolución en la aplicación informática SIGMA 2. Se han contabilizado todo tipo de expedientes (de pago único y periódico), y aunque el peso cualitativo de los expedientes de pago periódico es tan bajo que no modificaría sustancialmente el resultado, sí destaca comprobar que ha aumentado la media, pasando de 5,31 días en 2009 a 5,97 días en 2010.

En la tabla 2.2.3, Cargas de trabajo de los Servicios Provinciales, se recoge el número de empleados efectivos, el total de mutualistas y demás beneficiarios adscritos a cada Servicio Provincial, el total de actividades anuales (expedientes de prestaciones, talonarios de recetas de farmacia, visados y movimientos de colectivo) y el número de actividades diarias en cada uno de los Servicios Provinciales.

El objetivo del estudio sobre el absentismo es recoger los datos sobre las jornadas de trabajo realizadas y las causas de ausencias en los puestos de trabajo de todos los empleados de los Servicios Provinciales de MUFACE, en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2010.

La fuente de información principal es el modelo de comunicación de incidencias horarias que estas unidades comenzaron a transmitir de forma obligatoria desde mayo de 2008. La calidad de estos datos depende de las propias unidades remitentes, aunque son tratados mediante los criterios homogéneos sobre aquellas disponibles en la intranet y seguidos mes a mes por la Inspección General.



2.2 Control interno de los servicios

Tabla 2.2.1. Quejas y sugerencias por Servicios Provinciales y Centrales.

Servicios Provinciales	Número de quejas	Competencia Servicio Provincial	Competencia Servicios Centrales	Servicios Provinciales	Número de quejas	Competencia Servicio Provincial	Competencia Servicios Centrales
A Coruña	13	13	0	Lugo	2	2	0
Albacete	0	0	0	Madrid	32	32	0
Alicante	3	3	0	Málaga	11	11	0
Almería	2	2	0	Murcia	5	5	0
Araba/Álava	0	0	0	Navarra	3	3	0
Ávila	1	1	0	Ourense	0	0	0
Badajoz	2	2	0	Asturias	9	9	0
Barcelona	50	50	0	Palencia	0	0	0
Bizkaia	1	1	0	Las Palmas	4	4	0
Burgos	2	2	0	Pontevedra	2	2	0
Caceres	1	1	0	Salamanca	1	1	0
Cádiz	9	9	0	S. C. de Tenerife	2	2	0
Castellón	3	3	0	Cantabria	0	0	0
Ciudad Real	2	2	0	Segovia	0	0	0
Córdoba	0	0	0	Sevilla	39	39	0
Cuenca	1	1	0	Soria	0	0	0
Gipuzkoa	1	1	0	Tarragona	0	0	0
Girona	1	1	0	Teruel	0	0	0
Granada	7	7	0	Toledo	1	1	0
Guadalajara	5	4	1	Valencia	28	27	1
Huelva	1	1	0	Valladolid	4	2	2
Huesca	0	0	0	Zamora	1	1	0
Illes Balears	2	2	0	Zaragoza	1	1	0
Jaén	0	0	0	Ceuta	2	2	0
León	3	3	0	Melilla	0	0	0
Lleida	1	1	0	S. Centrales	29	0	29
La Rioja	0	0	0	TOTAL	287	254	33

Control interno de los servicios 2.2

Tabla 2.2.2. Causas de las quejas y sugerencias 2010

Dimensión	Atributo	Características	Número de quejas	
Información	Accesibilidad de las instalaciones	Presencial	11	
		Telefónica	12	
		Telemática	-	
	Calidad de la información	Información deficiente o incompleta	19	
		Falta de capacidad o nivel de conocimiento del funcionario	1	
		Nivel de definición de los requisitos previos	9	
Trato a los ciudadanos	Falta de amabilidad, cortesía o educación		23	
	Falta de interés en ayudar al ciudadano		9	
	Autoritarismo		-	
	Falta de equidad en el trato		1	
	Conocimientos y ayuda de los funcionarios		1	
	Nivel de comprensión de los problemas planteados		1	
	Falta de simplicidad del procedimiento administrativo		3	
	Tiempos de espera excesivos		17	
	Problemas de coordinación entre departamentos		2	
	Petición de documentación innecesaria		6	
	Falta de recursos humanos		2	
	Horarios		5	
	Falta de cumplimiento de expectativas de servicio		5	
Calidad del servicio	Otras incidencias en la gestión	Ayudas asistenciales	-	
		Ayudas de estudios y becas	-	
		Subsidio defunción y ayudas sepelio	-	
		Fondo especial subsidio jubilación	-	
		Prestación farmacéutica	18	
		Visado de recetas	45	
		Prestación socio-sanitaria	5	
		IT; GI; Lesiones permanentes no invalidantes	6	
		Ayudas discapacitados	-	
		Prestación ortoprotésica	-	
		Colectivo	7	
		Asistencia sanitaria	38	
		Asistencia sanitaria en el extranjero	3	
		Ayuda vivienda	1	
		Idiomas cooficiales	3	
		Anulada	11	
		Felicitaciones		4
		Instalaciones	Accesibilidad de las instalaciones	
	Barreras físicas o arquitectónicas			2
Condiciones ambientales o físicas			1	
Recursos tecnológicos			4	
Mobiliario			1	
Falta de espacios o inadecuación de los existentes			-	
Incumplimiento de compromisos de la carta de servicios			-	
Otras			11	
NÚMERO TOTAL DE QUEJAS			287	



2.2 Control interno de los servicios

Tabla 2.2.3 Cargas de trabajo de los Servicios Provinciales

Servicios Provinciales	Empleados efectivos	Colectivo	Actividades totales	Actividades día
A Coruña	22	42.627	72.139	300,58
Albacete	10	16.613	29.288	122,03
Alicante	18	49.338	66.584	277,43
Almería	11	23.945	41.262	171,93
Araba/Álava	7	5.102	8.404	35,02
Ávila	8	18.389	25.592	106,63
Badajoz	15	28.150	48.409	201,70
Barcelona	41	117.542	132.491	552,05
Bizkaia	16	21.476	32.457	135,24
Burgos	9	12.356	22.968	95,70
Cáceres	9	17.731	33.428	139,28
Cádiz	16	45.819	67.101	279,59
Castellón	9	18.741	28.350	118,13
Ciudad Real	11	19.462	30.117	125,49
Córdoba	14	32.513	59.553	248,14
Cuenca	7	7.785	14.121	58,84
Gipuzkoa	13	10.159	13.527	56,36
Girona	10	19.002	20.299	84,58
Granada	19	42.482	72.015	300,06
Guadalajara	8	7.866	15.532	64,72
Huelva	10	18.540	30.422	126,76
Huesca	6	7.847	14.618	60,91
Illes Balears	13	27.803	36.654	152,73
Jaén	13	26.327	44.937	187,24
León	13	19.005	38.576	160,73
Lleida	9	13.194	18.539	77,25
La Rioja	8	10.291	19.206	80,03
Lugo	9	13.806	28.962	120,68
Madrid	103	288.903	378.601	1.577,50
Málaga	21	53.033	88.311	367,96
Murcia	21	53.028	77.340	322,25
Navarra	9	15.840	21.678	90,33
Ourense	11	11.639	25.000	104,17
Asturias	18	35.570	58.418	243,41
Palencia	6	7.208	12.657	52,74
Las Palmas	15	36.123	59.920	249,67
Pontevedra	17	32.892	51.622	215,09
Salamanca	12	17.877	42.064	175,27
Santa Cruz de Tenerife	15	33.601	66.145	275,60
Cantabria	15	19.202	27.127	113,03
Segovia	6	7.410	13.179	54,91
Sevilla	29	73.294	106.535	443,90
Soria	6	4.891	10.627	44,28
Tarragona	11	21.190	24.778	103,24
Teruel	7	5.413	9.023	37,60
Toledo	10	20.263	26.299	109,58
Valencia	23	82.691	118.953	495,64
Valladolid	13	22.265	41.986	174,94
Zamora	6	7.748	16.475	68,65
Zaragoza	16	32.308	58.095	242,06
Ceuta	6	4.869	9.208	38,37
Melilla	6	4.822	8.405	35,02
TOTAL	756	1.585.991	2.417.997	10.074,99



La información y atención directa al mutualista se realiza en los Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas. Además, desde octubre de 2005 está en funcionamiento la Oficina Virtual y de Información, que permite atender a requerimientos de la información relativa a aspectos generales, o bien cuando el mutualista desea dirigirse directamente a los Servicios Centrales. Esta Oficina Virtual presta también apoyo y coordinación a los Servicios Periféricos. Otra de sus funciones es la de prestar atención al público fuera del horario habitual de atención presencial y atender las posibles reclamaciones relativas a los servicios en Internet de la Mutualidad.

La puesta en marcha de la Oficina Virtual ha dado lugar a un cambio considerable en la forma de solicitar información. En este sentido, el correo electrónico y el servicio de atención online al mutualista se han consolidado en todo el ámbito nacional como vía de comunicación directa e inmediata. De esta forma, trámites como la petición de talonarios de recetas, partes de baja y tarjetas de afiliación (que no requieren el certificado digital) se han incrementado de forma considerable a través del apartado Muf@ce Directo de la página web.

El conjunto de servicios que presta la Oficina Virtual viene incrementándose notablemente desde su puesta en marcha, lo que la consolida como uno de los principales activos de la Mutualidad en su faceta de atención al público. Junto a las tareas de información, es en el conjunto de tramitaciones telemáticas donde más se evidencia la fuerte demanda de servicios ágiles y accesibles por parte de los mutualistas. Los servicios que presta la Oficina Virtual pueden dividirse en básicos o avanzados, en función de que sea o no necesario certificado digital o registro previo para realizarlos.

Servicios básicos

- Solicitar: Talonarios de recetas y Tarjeta de afiliación.
- Obtener: Partes de baja y maternidad e informe médico específico.
- Acceder a un asistente para cumplimentar solicitudes de prestaciones.
- Consultar el estado de las solicitudes que se hayan realizado por Internet.

Servicios avanzados

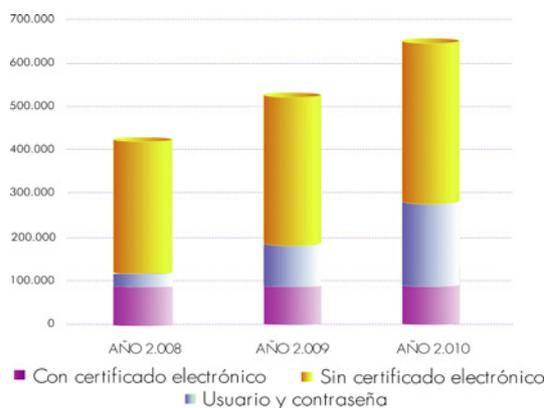
- Solicitar:
 - Talonarios de recetas.
 - Tarjeta de afiliación.
 - Certificados.
 - Cobertura de asistencia en el exterior.
 - Retenciones de prestaciones.
 - Afiliación a MUFACE.
 - Alta en entidad médica.
 - Prestaciones recibidas en un ejercicio.
 - Comunicación de datos al pagador.
 - Acceder a un asistente para cumplimentar solicitudes de prestaciones.
- Obtener: Partes de baja y maternidad e informe médico específico.
- Consultar:
 - Sus datos en MUFACE.
 - El estado de las solicitudes que se hayan realizado por Internet.
 - El historial de prestaciones.
- Tramitar:
 - Cambio de datos personales.
 - Baja de beneficiarios (sólo disponible con certificado digital).
 - Cambio de entidad médica (sólo disponible con certificado digital).
 - Renuncia a la tramitación telemática.

Como se ha indicado anteriormente, para hacer uso de los servicios avanzados de la Oficina Virtual es necesario disponer de un certificado digital o bien el registro previo en estos servicios, que asignará un usuario y la contraseña para el acceso. Este procedimiento de registro previo está disponible desde junio de 2008. En la figura 2.3.1 se observa la rápida evolución de la demanda de servicios a través de la Oficina Virtual y el mayor crecimiento que han tenido los servicios que requieren registro previo o certificado electrónico.



2.3 Oficina Virtual y de Información

Figura 2.3.1 Distribución de trámites por tipo de acceso



Además de los trámites realizados a través de la Oficina Virtual, MUFACE pone a disposición de determinados colectivos de mutualistas una serie de servicios concretos durante un periodo determinado a través de Internet. A continuación se describen brevemente estas campañas:

- **Bajas de beneficiarios por depuración de colectivo.** Tras realizar un cruce de datos con la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), se elaboran listados de beneficiarios que no tienen derecho a figurar como tales. Se envían cartas personalizadas a los titulares informándoles de la situación y de la forma de hacer el cambio por Internet. No obstante, si lo desean, pueden realizar también el trámite presencialmente en una oficina o mediante el servicio permanente “Baja de beneficiarios” de la Oficina Virtual. En 2010 se realizaron 10.686 bajas por este medio.
- **Cambios de entidad que se producen en circunstancias excepcionales.** Se produce en situaciones concretas y puntuales. Durante el 2010 se realizó entre aquellos mutualistas que recibían asistencia sanitaria de entidades que no

suscribieron el Concierto de Asistencia Sanitaria para los años 2010-2011. Para facilitar el cambio de entidad, se envían cartas personalizadas informándoles de la situación y de que pueden realizar el cambio a través de Internet. Igualmente, pueden realizar el trámite presencialmente en una oficina o mediante el servicio permanente (sólo en enero) “Cambio de entidad sanitaria” de la Oficina Virtual. En 2010 se realizaron 87.691 cambios de entidad extraordinarios, un número muy superior al del año anterior, debido a que varias entidades no suscribieron el nuevo concierto.

- **Afiliaciones masivas de nuevos mutualistas.** Se realiza a través de acuerdos con los organismos que van a nombrar a nuevos funcionarios. Éstos reciben una carta informándoles de que pueden, si lo desean, elegir la entidad sanitaria y confirmar o modificar sus datos de contacto a través de Internet. De esta forma se evita que se tengan que desplazar a una oficina de MUFACE para realizar los trámites de manera presencial. Durante 2011 se realizaron 11.714 afiliaciones con este procedimiento.

A modo de resumen, la tabla 2.3.1 y la figura 2.3.3 indican la distribución de los trámites realizados de forma telemática. Destacan especialmente la solicitud de talonarios de recetas y las consultas disponibles.

Durante el año 2010 se ha puesto a disposición de los mutualistas una serie de nuevos servicios que pueden ser realizados a través de la Oficina Virtual. Entre estos servicios destacan:

- Solicitud de reactivación de beneficiarios, como aplicación de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP).
- Solicitud del CPS de la TSE.

Figura 2.3.2 Evolución de la demanda de servicios de la Oficina Virtual

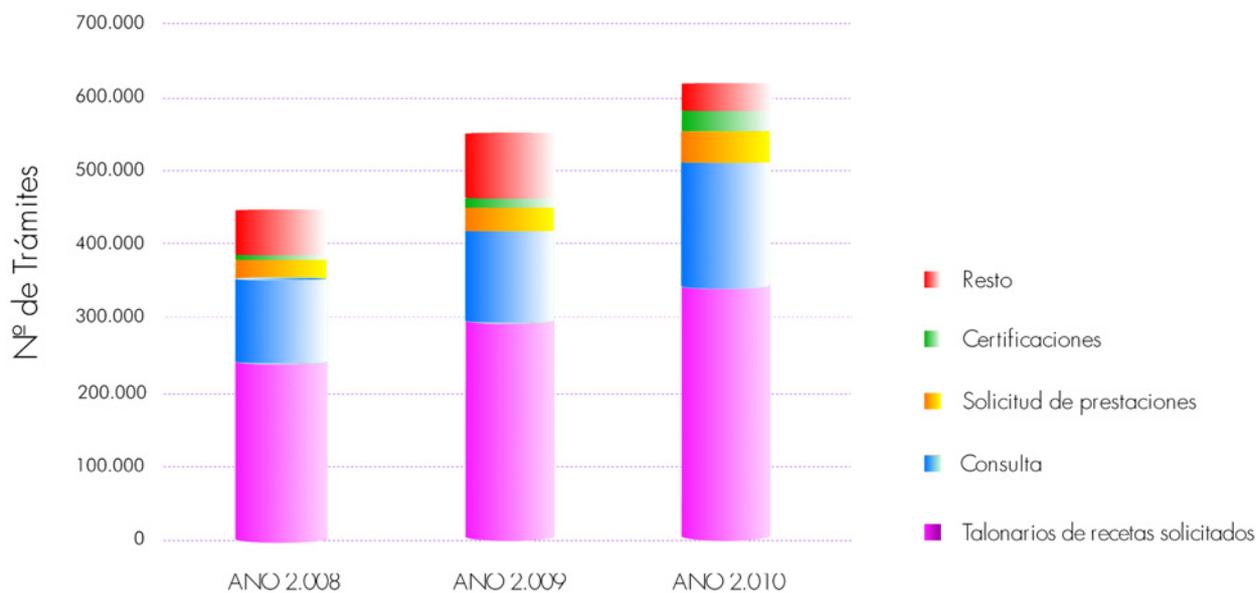


Oficina Virtual y de Información 2.3

Tabla 2.3.1. Desglose de los trámites de la Oficina Virtual en 2010

Trámite	nº
Talonarios de recetas solicitados	340.964
Consulta	180.511
Asistente de solicitud de prestaciones	40.834
Certificaciones	22.431
Modificaciones de datos	17.602
Tarjetas de afiliación solicitadas	14.087
Solicitud telemática de prestación	10.387
Solicitud Certificado Asistencia Sanitaria Europea	7.824
Talonarios de partes de baja y maternidad	6.381
Renuncias tramitación	4.106
Cambio de entidad sanitaria	4.023
Modificación documento	3.785
Otros	2.063
TOTAL	654.998

Figura 2.3.3. Evolución del número de trámites de la Oficina Virtual



Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos 2.4

1. Ordenación normativa

Dentro de este epígrafe se relacionan las normas publicadas durante 2010 que se refieren o pueden afectar, por razón de la materia, a MUFACE. Se listan en primer término las disposiciones de carácter general incluyéndose, a continuación, las resoluciones.

A) Disposiciones de carácter general

- Real Decreto 2/2010, de 8 de enero, por el que se modifica el RGMA, aprobado por Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo, en materia de incapacidad temporal y de riesgo durante el embarazo y durante la lactancia natural.
- Real Decreto-ley 4/2010, de 26 de marzo, de racionalización del gasto farmacéutico con cargo al Sistema Nacional de Salud (SNS).
- Real Decreto-ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público.
- Orden SAS/1466/2010, de 28 de mayo, que actualiza el Anexo VI del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del SNS y el procedimiento para su actualización.
- Orden PRE/1744/2010, de 30 de junio, por la que se regula el procedimiento de reconocimiento, control y seguimiento de las situaciones de incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.
- Orden TAP/2964/2010, de 18 de noviembre, sobre delegación de competencias.
- Real Decreto 1093/2010, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el conjunto mínimo de datos de los informes clínicos en el SNS.
- Real Decreto 1205/2010, de 24 de septiembre, por el que se fijan las bases para la inclusión de los alimentos dietéticos para usos médicos especiales en la prestación con productos dietéticos del SNS y para el establecimiento de sus importes máximos de financiación.

- Orden SPI/2958/2010, de 16 de noviembre, por la que se establece el procedimiento para la inclusión de los alimentos dietéticos para usos médicos especiales en la oferta de productos dietéticos del SNS y para la aplicación de los importes máximos de financiación.
- Orden SPI/3052/2010, de 26 de noviembre, por la que se determinan los conjuntos de medicamentos, y sus precios de referencia, y por la que se regulan determinados aspectos del sistema de precios de referencia.
- Real Decreto-ley 13/2010, de 3 de diciembre, de actuaciones en el ámbito fiscal, laboral y liberalizadoras para fomentar la inversión y la creación de empleo. (Establece la integración de los funcionarios de nuevo ingreso en el RGSS, a los efectos de Clases Pasivas y de MUFACE).
- Real Decreto 1718/2010, de 17 de diciembre, sobre receta médica y órdenes de dispensación.

B) Resoluciones

- Resolución, de 3 de febrero de 2010, de la Subsecretaría, por la que se publica el acuerdo de encomienda de gestión entre MUFACE y el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) para 2010 para la realización de determinados reconocimientos médicos.
- Resolución, de 2 de febrero de 2010, de MUFACE, por la que se publica el convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria en materia de gestión de prestaciones sanitarias.
- Resolución, de 8 de febrero de 2010, de la Mutualidad General Judicial (MUGEJU), por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para 2010 del convenio de colaboración entre el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, MUFACE, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) y MUGEJU para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades.



2.4. Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos

- Resolución, de 8 de febrero de 2010, de MUGEJU, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para 2010 del convenio de colaboración entre el Servicio Cántabro de Salud y MUFACE, ISFAS y MUGEJU para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades.
- Resolución, de 8 de febrero de 2010, de MUGEJU, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para 2010 del convenio de colaboración entre el Gobierno de La Rioja y MUFACE, ISFAS y MUGEJU para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades.
- Resolución, de 8 de febrero de 2010, de MUGEJU, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para 2010 del convenio entre el Servicio Madrileño de Salud y MUFACE, ISFAS y MUGEJU para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades.
- Resolución 4B0/38018/2010, de 5 de febrero, de ISFAS, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2010 del convenio de colaboración suscrito por ISFAS, MUFACE y MUGEJU con la Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Resolución 4B0/38019/2010, de 5 de febrero, de ISFAS, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2010 del convenio de colaboración suscrito por el ISFAS, MUFACE y MUGEJU con el Servicio Extremeño de Salud.
- Resolución 4B0/38020/2010, de 5 de febrero, de ISFAS, por la que se publica el Acuerdo de prórroga y actualización para el año 2010 del Convenio de colaboración suscrito por ISFAS, MUFACE y MUGEJU con el Servicio Murciano de Salud.
- Resolución 4B0/38026/2010, de 15 de febrero, de ISFAS, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2010 del convenio de colaboración suscrito por ISFAS, MUFACE y MUGEJU con el Servicio de Salud de la Comunidad Autónoma de Illes Balears.
- Resolución 4B0/38025/2010, de 15 de febrero, de ISFAS, por la que se publica la adenda para la actualización para el año 2010 del Convenio de colaboración firmado por ISFAS, MUFACE y MUGEJU con la Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.
- Resolución, de 11 de febrero de 2010, de MUFACE, por la que se publica el convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Principado de Asturias en materia de gestión de prestaciones sanitarias.
- Resolución, de 11 de febrero de 2010, de MUFACE, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2009 del convenio de colaboración entre el Servicio Gallego de Salud, MUFACE, ISFAS y MUGEJU para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades.
- Resolución, de 16 de febrero de 2010, de MUFACE, por la que se publica el convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión a la Consejería de Sanidad y Dependencia de la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de gestión de prestaciones sanitarias.
- Resolución, de 19 de febrero de 2010, de MUFACE, por la que se convoca la concesión de ayudas de atención social a mayores y otros colectivos específicos durante el año 2010.
- Resolución, de 22 de febrero de 2010, de MUFACE, por la que se publica el convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión a la Consejería de Sanidad de la Junta de Galicia para la prestación de funciones de asesoramiento e informe.
- Resolución, de 8 de marzo de 2010, de MUGEJU, por la que se publica el acuerdo de modificación y prórroga para 2010 del convenio de colaboración entre la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León y MUFACE, ISFAS y MUGEJU para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades.
- Resolución, de 5 de marzo de 2010, de MUFACE, por la que se publica el convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Servicio de Salud de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha en materia de gestión de prestaciones sanitarias.
- Resolución, de 1 de marzo de 2010, de MUFACE, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el primer semestre



del año 2010 del convenio de colaboración entre el Servicio Canario de Salud y MUFACE, ISFAS y MUGEJU para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades.

- Resolución de 5 de marzo de 2010, de MUFACE, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2010 del convenio de colaboración entre la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía y MUFACE, ISFAS y MUGEJU para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertadas con dichas mutualidades.
- Resolución, de 31 de mayo de 2010, de MUFACE, por la que se convocan becas de estudio para mutualistas, becas de residencia para hijos y huérfanos de mutualistas y becas con cargo al Legado Casado de la Fuente para el curso 2010/2011.
- Resolución, de 22 de junio de 2010, de MUFACE, por la que se convoca la sexta edición del Premio de pintura MUFACE para el año 2010 y se aprueban las bases que han de regir el concurso.
- Resolución, de 23 de junio de 2010, de MUFACE, por la que se publica el convenio de colaboración con el Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas para la prestación de funciones de asesoramiento e informe.
- Resolución, de 28 de septiembre de 2010, de MUFACE, por la que se publican las cuentas anuales del ejercicio 2009.
- Resolución, de 11 de noviembre de 2010, de MUFACE, por la que se publica el convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía para la prestación de funciones de asesoramiento técnico sanitario.
- Resolución, de 29 de noviembre de 2010, de MUFACE, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 al concierto suscrito con Sanitas, S.A. de Seguros para la prestación de asistencia sanitaria a los mutualistas de MUFACE y sus beneficiarios destinados y/o residentes en el extranjero.

2. Informes

Entre las materias que han sido objeto de informe se destacan las referentes a afiliación o inclusión de determinados colectivos o funcionarios en

MUFACE, proyectos normativos, funcionamiento de los órganos colegiados, centrales y periféricos, así como cuestiones relacionadas con los procedimientos administrativos. En total fueron 485 informes, con el siguiente desglose:

- Apoyo jurídico a Servicios Provinciales, oficinas delegadas y Oficina Virtual de información:
 - Informes sobre afiliación de mutualistas e inclusión de beneficiarios 71
 - Órganos colegiados provinciales 13
 - Otros temas (procedimientos, aplicación normativa, protección y cesión de datos, etc.) 59
- Informes y escritos a organismos oficiales (ministerios, universidades, comunidades autónomas, servicios jurídicos, etc.) 45
- Resoluciones, informes y escritos a particulares sobre diferentes temas. (afiliación, inclusión en MUFACE de determinados colectivos, etc.) 17
- Informes y escritos a las distintas unidades de los Servicios Centrales 30
- Informes a proyectos normativos, iniciativas y preguntas parlamentarias 39
- Órganos colegiados centrales (convocatorias, actas, certificados, dietas etc.) 128
- Informes sobre responsabilidad patrimonial 20
- Informes dirigidos al Defensor del Pueblo 29
- Informes sobre quejas y temas varios:
 - Informes sobre quejas 9
 - Informes sobre consultas, temas y varios 7
- Informes y procedimientos jurisdiccionales sobre inmuebles 18

3. Revisión de actos administrativos

Recursos administrativos

En cumplimiento del artículo 114.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, corresponde a MUFACE elaborar los informes relativos a los recursos planteados contra los actos y resoluciones de este organismo y su remisión al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, órgano superior jerárquico, para su resolución.

El número de reclamaciones y recursos administrativos promovidos durante el ejercicio 2010 alcanza una cifra un poco superior a la del año anterior, si bien en líneas generales se puede decir que se mantiene un grado similar de litigiosidad, ya que el



2.4. Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos

Tabla 2.4.1. Distribución por materias de los recursos gestionados en el año 2010

Porcentaje según la materia	
Asistencia sanitaria	45,475%
Prótesis	6,454%
Otras materias (*)	7,047%
Mutualidades integradas	3,487%
Incapacidad temporal	4,822%
Afiliación y beneficiarios	5,786%
Lesiones permanentes no invalidantes	4,228%
Becas	4,154%
Ayuda socio-sanitarias	2,819%
Minusválidos	3,709%
Vivienda	2,226%
Reintegro de gastos de farmacia	2,300%
Asistencia sanitaria en el exterior	2,671%
Ayuda asistencial	1,855%
Subsidio de jubilación	0,890%
Gran invalidez	1,187%
Subsidio de defunción	0,890%

(*) Comprende las reclamaciones previas a la vía civil o laboral, las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, las extensiones de efectos de sentencias y otras actuaciones judiciales.

aumento del número total de los recursos se debe principalmente a las prestaciones de asistencia sanitaria (+281. Ver capítulo 4.1 —Asistencia Sanitaria—), mientras que el resto sigue en cifras iguales a años anteriores o en ligero descenso, como el caso de las prestaciones socio sanitarias (-17).

El número total de recursos tramitados durante el año 2010 asciende a 1.348 frente a la de 1.265 del año 2009, es decir, se ha producido un aumento de 83 recursos respecto del año anterior.

Tabla 2.4.2. Evolución de los recursos administrativos (2008-2010)

Años	Recursos	Número
2008	Interpuestos	1.329
	Informados	1.147
2009	Interpuestos	1.265
	Informados	1.006
2010	Interpuestos	1.348
	Informados	796

Tabla 2.4.3. Evolución de los recursos contencioso-administrativos (2008-2010)

Años	Recursos	Número
2008	Interpuestos	116
	Estimados	36
	Desestimados	76
2009	Interpuestos	148
	Estimados	42
	Desestimados	75
2010	Interpuestos	165
	Estimados	40
	Desestimados*	73

(*) Incluye inadmitidos, caducados y desistidos.

Los recursos informados por MUFACE al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública fueron 796.

En la vía contencioso-administrativa se tramitaron 165 recursos contencioso-administrativos y se ejecutaron 150 sentencias, de las cuales 40 fueron estimatorias, correspondiendo éstas, en su mayoría, a los recursos planteados en materia de afiliación y beneficiarios (10), en la prestación de asistencia sanitaria (7) y finalmente en los relativos a las indemnizaciones por de lesiones permanentes no invalidantes (9).



1. La Unidad Informática

Actividades realizadas

Las actuaciones de la Unidad Informática durante el año 2010 han estado marcadas por dos líneas de acción fundamentales. En primer lugar, la continuación de los trabajos relacionados con la entrada en vigor de la LAECSP, que ya habían sido iniciados en el año 2008. En segundo lugar, el proyecto para la gestión de la incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y lactancia natural.

2. Nuevos servicios electrónicos

En el mes de marzo se puso en marcha uno de los servicios más demandados por los mutualistas: la solicitud electrónica de las prestaciones dentarias y oculares. Este nuevo servicio ha tenido una buena acogida desde el primer día de funcionamiento. Hasta el mes de diciembre se han realizado un total de 10.500 solicitudes de prestaciones a través de Internet, frente al total de 329.000 realizadas de manera presencial. Esto equivale a que un 3,06% de las solicitudes de estas prestaciones fueron solicitadas a través de Internet.

En el mes de mayo se puso a disposición de los mutualistas la posibilidad de solicitar por Internet la reactivación del alta de los beneficiarios dados de baja. Este servicio está dirigido fundamentalmente a aquellos beneficiarios que han sido dados de baja a causa de los procesos de cruces de datos con la Tesorería General de la Seguridad Social, y que vuelven a cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento de MUFACE. Hasta el mes de diciembre se había realizado un total de 520 solicitudes por Internet.

La solicitud del Certificado Provisional Sustitutorio de la Tarjeta Sanitaria Europea es otro de los servicios que se ha puesto a disposición de los mutualistas tanto de manera presencial como telemática en el mes de junio. Durante el año 2010 se emitieron un total de 104.150 certificados.

Sistema de gestión de la incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.

A lo largo del año 2010 se llevó a cabo el desarro-

llo de un sistema de información para gestionar las nuevas competencias de MUFACE que en esta materia le otorgan las modificaciones normativas realizadas.

En mayo de 2010 entró en funcionamiento el nuevo sistema de comunicación electrónica de los partes de baja. Este sistema consta de dos modalidades para la entrada de la información. La primera es a través de un portal web donde las unidades de personal introducen los datos relativos a los partes de baja y a su vez pueden solicitar los reconocimientos médicos y recibir su resultado. La segunda vía es el intercambio de información a través de la conexión automática de los sistemas de las unidades de personal y de MUFACE. Esta segunda vía es más transparente para el usuario final, que no modifica de una manera radical su forma de trabajar.

La primera vía de comunicación está diseñada para organismos pequeños en los que se produce un menor número de situaciones de baja, mientras que la segunda es la utilizada por organismos que generan un mayor volumen de información relativa a las situaciones referidas. En el mes de septiembre se produjo la conexión con BADARAL, siendo el primer sistema de información que comienza a interconectarse de forma automática con MUFACE.

Portal de las entidades sanitarias

La llamada Oficina Virtual se ha convertido en el punto de entrada común para todos los servicios electrónicos que pone MUFACE a disposición de los mutualistas. De esta manera, el mutualista tiene todo un catálogo de servicios centralizados. Sin embargo, este punto de entrada común no existía en el caso de las entidades sanitarias.

A lo largo de estos años se venía ofreciendo a las entidades sanitarias información relativa a los mutualistas adscritos a las mismas por varias vías. Una de ellas es el sistema TELENTI, que permite conocer diariamente a cada una de las entidades la variación que sufre el colectivo adscrito, así como el global del mismo de manera mensual. Asimismo, también tenían acceso al servicio SERVENT, que permite conocer si un mutualista concreto está adscrito a su entidad sanitaria.

2.5 Sistemas de información

Sin embargo, era necesario concentrar en un punto único todos los servicios que se ofrecen a las entidades con el objeto de facilitar su uso y acceso.

Con la implementación de este portal se ha establecido un punto de entrada único de las entidades sanitarias a MUFACE para la consulta de la información que se venía intercambiando con las mismas. En este sentido, se ha unificado la consulta a los ficheros diarios y mensuales del colectivo adscrito a cada una de ellas, así como la consulta online de la adscripción de un mutualista a la entidad correspondiente. Asimismo, este servicio se ha comenzado a extender a los diferentes servicios autonómicos de salud.

Nuevo sistema de relación con los mutualistas

En junio de 2010 se puso en funcionamiento un nuevo sistema de relación con los mutualistas que permitirá una atención más personalizada a las personas que se pongan en contacto con la Oficina de Información. Este nuevo sistema posibilita la gestión del historial de consultas que ha realizado un mutualista, así como el acceso a sus datos en el momento de la consulta. De esta manera, se da un tratamiento homogéneo a las consultas de los mutualistas, independientemente del canal que hayan elegido para realizar su consulta: teléfono, correo electrónico o chat.

La búsqueda de una integración de estos tres canales ha llevado a la implantación de este nuevo sistema, que permite agilizar la respuesta ofrecida al mutualista y mejorar la calidad de la misma. De

esta forma es posible, en las consultas realizadas por un mismo mutualista, cruzar la información llegada por cualquiera de los tres canales, y tener un historial de las relaciones de cada mutualista con MUFACE.

3. Infraestructura tecnológica

Nuevo módulo de gestión de las prestaciones

El módulo de prestaciones de SIGMA es uno de los más críticos de MUFACE, ya que da servicio a todas las oficinas provinciales (es usado a diario por más de 400 personas) y gestiona una media de 3.000 expedientes diarios.

Durante el último año se ha culminado la modernización del sistema para permitir la introducción de mejoras orientadas a facilitar las tramitaciones por Internet, integrar prestaciones que se gestionaban fuera del marco de SIGMA y eliminar la dependencia que se tenía de una tecnología obsoleta y no mantenida por su proveedor.

El primer paso ha sido la migración de la operativa central de este módulo, la gestión de los expedientes, que conlleva el alta, modificación, valoración y resolución de los aproximadamente 40 tipos de prestaciones que se pueden solicitar.

Este proceso se llevó a cabo mediante la centralización de la lógica de negocio a fin de poder facilitar en lo posible la disponibilidad de los servicios de esta aplicación en Internet.



muface

3. Colectivo

1. Estructura del colectivo

El colectivo de MUFACE a 31 de diciembre de 2010 estaba integrado por 1.557.015 personas, de las cuales 971.540 eran titulares y 585.475 eran beneficiarios.

Comparadas estas cifras con respecto a las de igual fecha de 2009, se aprecia que el número de titulares ha sufrido un incremento de 17.799 personas, lo que representa un aumento del 1,87%. Esto se ha debido, sobre todo, a la incorporación masiva de funcionarios de nuevo ingreso de determinados cuerpos, principalmente policías y docentes. No obstante, este incremento se ha visto compensado en parte por las bajas de beneficiarios que se han dado como consecuencia de las distintas actuaciones desarrolladas en materia de control del colectivo expuestas más abajo.

El número de beneficiarios ha experimentado una reducción de 4.538 personas, equivalente al 0,77%, consecuencia, asimismo, de las mencionadas actuaciones y que se han traducido, sobre todo, en las correspondientes bajas de todos aquellos beneficiarios que, como resultado de los cruces, han aparecido de alta simultáneamente como titulares en otros regímenes del sistema de la Seguridad Social.

En definitiva, el colectivo total aumentó en un 0,86%.

La ratio de beneficiarios por titular varía desde un mínimo de 0,22 en la provincia de Ávila, hasta un máximo de 0,80 que se alcanza en Ceuta y Melilla.

El valor medio de esta ratio en el conjunto nacional es de 0,60.

2. Actuaciones desarrolladas en materia de control del colectivo

Dentro del programa de control del colectivo, que MUFACE mantiene con carácter permanente, a lo largo del año 2010 se han desarrollado varios procesos de depuración con notable resultado. La

implantación de las nuevas tecnologías de la información ha propiciado la utilización de herramientas informáticas más eficaces con las que se ha optimizado el esfuerzo empleado en medios humanos y materiales. Estos procesos se han puesto en práctica tanto en las aplicaciones internas y con los medios propios de MUFACE, como en colaboración con entidades y organismos ajenos a esta Mutualidad.

En relación con los medios externos, se han desarrollado y mejorado los procesos que controlan la duplicidad de cobertura de asistencia sanitaria con la Tesorería General de la Seguridad Social, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, y se han continuado desarrollando labores de depuración con la información sobre matrimonios y fallecimientos facilitada por el Instituto Nacional de Estadística.

El uso de las aplicaciones informáticas DQB y ALTERIAN ha proporcionado a los centros gestores la oportunidad de efectuar, por sí mismos, operaciones de depuración de los colectivos adscritos a cada unidad periférica. La aplicación DQB está a disposición de todos los Servicios Provinciales, previa solicitud y autorización de acceso, y la aplicación ALTERIAN, más potente que la anterior, de uso más restringido y de manejo más cualificado, proporciona información más amplia sobre determinados aspectos a depurar en la gestión del colectivo y facilita la respuesta a las múltiples consultas sobre el colectivo de MUFACE, formuladas por entidades de la Administración o por las propias unidades internas para mejorar el régimen prestacional encomendado. Con estas y otras herramientas se han podido corregir numerosos errores materiales en los datos identificativos de mutualistas y beneficiarios, fundamentalmente referidos a apellidos, nombres, sexo, fecha de nacimiento y Documento Nacional de Identidad, dado que la calidad de esta información es fundamental para optimizar el cruce con otras bases de datos ajenas a MUFACE.

La integración de la gestión del Fondo Especial en el Sistema Integrado de Gestión del Mutualismo Administrativo (SIGMA) ha aportado un nuevo ins-



3.1 Distribución del colectivo

trumento de depuración de quienes figuran, a la vez, en el Fondo General y en el Fondo Especial, sobre todo en la anotación de los datos para la misma persona, al establecer una correlación de datos idénticos para un mismo mutualista.

Finalmente, la aplicación RUCC (Repositorio Unificado de Colectivo y Cotizaciones) ha supuesto un avance muy importante al poner a disposición de los centros gestores el resultado del cruce entre las bases de datos de Colectivo, Cotizaciones y Registro Central de Personal, lo que supone tener toda la información necesaria para efectuar la depuración de datos identificativos o profesionales y efectuar las bajas que sean procedentes.

3. Distribución del colectivo

Seguidamente se incluye un conjunto de tablas en las que se recoge la distribución del colectivo de

acuerdo con las variables más significativas.

Estas tablas son las siguientes:

- Distribución de titulares y beneficiarios por Servicios Provinciales (3.1.1)
- Distribución de mutualistas por cuerpos (3.1.2)
- Distribución de titulares por sexo (3.1.3)
- Distribución de titulares por situación (3.1.4)
- Distribución de beneficiarios por parentesco (3.1.5)

4. Evolución del colectivo

- Evolución del colectivo de titulares y beneficiarios (1976-2010) (3.1.6)
- Evolución de titulares por sexo (2007-2010) (3.1.7)
- Evolución de titulares por situación (2007-2010) (3.1.8)
- Evolución de beneficiarios por parentesco (2007-2010) (3.1.9)



Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.1. Distribución de titulares y beneficiarios por Servicios Provinciales

Servicios Provinciales	Titulares	Beneficiarios	Totales	B/T
ALBACETE	9.984	6.563	16.547	0,66
ALICANTE	31.466	17.753	49.219	0,56
ALMERÍA	14.454	9.430	23.884	0,65
ARABA/ÁLAVA	3.386	1.708	5.094	0,50
ASTURIAS	23.119	12.355	35.474	0,53
ÁVILA	15.103	3.257	18.360	0,22
BADAJOS	16.242	11.810	28.052	0,73
BALEARES	17.459	10.304	27.763	0,59
BARCELONA	75.798	41.607	117.405	0,55
BIZKAIA	13.508	7.925	21.433	0,59
BURGOS	7.941	4.369	12.310	0,55
CÁCERES	10.678	6.958	17.636	0,65
CÁDIZ	26.062	19.672	45.734	0,75
CANTABRIA	12.072	7.098	19.170	0,59
CASTELLÓN	11.721	6.966	18.687	0,59
CIUDAD REAL	11.765	7.643	19.408	0,65
CÓRDOBA	18.696	13.696	32.392	0,73
CORUÑA, A	26.833	15.661	42.494	0,58
CUENCA	5.021	2.735	7.756	0,54
GIPUZKOA	6.399	3.740	10.139	0,58
GIRONA	12.005	6.962	18.967	0,58
GRANADA	24.715	17.620	42.335	0,71
GUADALAJARA	4.949	2.892	7.841	0,58
HUELVA	10.696	7.808	18.504	0,73
HUESCA	5.094	2.733	7.827	0,54
JAÉN	15.028	11.210	26.238	0,75
LEÓN	12.427	6.537	18.964	0,53
LLEIDA	8.192	4.977	13.169	0,61
LUGO	8.962	4.806	13.768	0,54
MADRID	172.507	90.685	263.192	0,53
MÁLAGA	31.586	21.306	52.892	0,67
MURCIA	31.482	21.416	52.898	0,68
NAVARRA	10.238	5.558	15.796	0,54
OURENSE	7.579	4.007	11.586	0,53
PALENCIA	4.513	2.672	7.185	0,59
PALMAS, LAS	22.065	13.985	36.050	0,63
PONTEVEDRA	20.292	12.493	32.785	0,62
RIOJA, LA	6.512	3.764	10.276	0,58
SALAMANCA	11.155	6.653	17.808	0,60
STA. CRUZ DE TENERIFE	20.048	13.510	33.558	0,67
SEGOVIA	4.683	2.708	7.391	0,58
SEVILLA	42.285	30.848	73.133	0,73
SORIA	3.148	1.730	4.878	0,55
TARRAGONA	13.354	7.813	21.167	0,59
TERUEL	3.269	2.125	5.394	0,65
TOLEDO	12.043	8.174	20.217	0,68
VALENCIA	49.809	32.699	82.508	0,66
VALLADOLID	13.689	8.477	22.166	0,62
ZAMORA	5.022	2.700	7.722	0,54
ZARAGOZA	21.115	11.044	32.159	0,52
CEUTA	2.701	2.165	4.866	0,80
MELILLA	2.670	2.148	4.818	0,80
TOTALES	971.540	585.475	1.557.015	0,60

3.1 Distribución del colectivo

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
0001	CARRERA DIPLOMÁTICA	A1	961
0002	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	6
0005	TRADUCTORES E INTÉRPRETES	A1	20
0006	FACULTATIVO DE MARINA CIVIL	A1	244
0007	CUERPO SUPERIOR VIGILANCIA ADUANERA	A1	215
0011	CUERPO SUPERIOR INSPECTORES HACIENDA ESTADO	A1	1.069
0012	CUERPO SUPERIOR INTERVEN. Y AUDITOR. ESTA.	A1	245
0013	CUERPO SUPERIOR INSPECTORES SEGUROS ESTADO	A1	103
0100	INGENIEROS AGRÓNOMOS	A1	306
0101	INGENIEROS DE MONTES	A1	121
0102	NACIONAL VETERINARIO	A1	417
0103	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	1
0106	PROF. NUM. INST. POLIT. NAL. MAR. PESQ., A EXT.	A1	13
0200	ASESORES INSPECTORES, A EXT.	A1	1
0201	TÉCNICO ADJUNTOS, A EXT.	A1	2
0302	ASESORES GABINETE TÉCNICO, A EXT.	A1	2
0304	FACULTATIVO ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y ARQUEO.	A1	477
0305	FACULTATIVO DE CONSERVADORES DE MUSEOS	A1	265
0321	ESP. TÉCNICO CENSORES LETRADOS TRIBUNAL DE CUENTAS	A1	4
0400	PROF. COLEGIOS DE HUÉRFANOS DE LA ARMADA, A EXT.	A1	2
0500	CATEDRÁTICOS DE UNIVERSIDAD	A1	9.864
0501	CATEDRÁTICOS NUM. ESCUELA SUPERIOR DE BELLAS ARTES, A EXT.	A1	7
0502	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXT.	A1	2
0503	PROFESORES AGREGADOS UNIVERSIDAD, A EXT.	A1	16
0504	PROFESORES TITULARES DE UNIVERSIDAD	A1	29.194
0505	CATEDRÁTICOS DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS	A1	1.715
0506	PROF. TITULAR DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS	A1	8.379
0508	DOCENTE DE ENSEÑANZA SECUNDARIA, A EXT.	A1	1.225
0509	INSPECTOR SERVICIOS ADMINISTRACIÓN EDUCAT., A EXT.	A1	143
0510	CUERPO DE INSPECTORES DE EDUCACIÓN	A1	542
0511	CATEDRÁTICOS DE ENSEÑANZA SECUNDARIA	A1	3.593
0512	CATEDRÁTICOS DE ESCUELAS OFICIALES	A1	71
0513	CATEDRÁTICOS DE ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO	A1	19
0521	CATED. NUME. INST. TÉCNICOS E. MEDIA, A EXT.	A1	9
0522	PROFESORES AGREG. INST. NAL. E. ME., A EXT.	A1	7
0524	PROFESORES ESPE. ESCUELA MAEST. IND., A EXT.	A1	9
0530	PROFESORES NUMERA. ESC. OFIC. IDIOMAS, A EXT.	A1	7
0531	PROFESORES AUX. ESC. OFIC. IDIOMAS, A EXT.	A1	2
0590	PROFESORES DE ENSEÑANZA SECUNDARIA	A1	160.293
0592	PROFESORES ESCUELAS OFICIALES IDIOMAS	A1	3.014
0593	CATEDRÁTICOS MÚSICA Y ARTES ESCÉNICAS	A1	158
0594	PROFESORES CONSERVATORIO DE MÚSICA	A1	4.506
0595	PROFESORES ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO	A1	1.024
0600	SUPERIOR DE INSPEC. FINANZ. ESTADO, A EXT.	A1	1.197
0601	SUPERIOR TÉCNICOS COMERC. Y ECONOM. ESTADO	A1	400
0602	ING. MINAS HACIENDA PUBLICA, A EXT.	A1	6
0603	INSPECTORES DEL SOIVRE	A1	139



Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos (continuación)

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
0604	PROFESORES QUÍMICOS DE LABORATOR. ADUANAS	A1	44
0605	ARQUITECTOS DE LA HACIENDA PUBLICA	A1	324
0606	SUPERIOR DE ESTADÍSTICOS DEL ESTADO	A1	335
0607	ING. MONTES DE LA HACIENDA PUBLICA	A1	41
0608	TÉCNICO ADMINISTRATIVA, A EXT.	A1	1
0621	CUERPO SUPERIOR GESTIÓN CATASTRAL	A1	157
0650	LETRADOS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS	A1	14
0651	AUDITORES DEL TRIBUNAL DE CUENTAS	A1	8
0700	INGENIEROS INDUSTRIALES	A1	198
0701	INGENIEROS DE MINAS	A1	85
0800	TÉCNICO ADMINISTRATIVA, A EXT.	A1	1
0900	FACULTATIVOS DE SANIDAD PENITENCIARIA	A1	465
0902	TÉCNICO DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	A1	856
0903	SUPERIOR DE LETRADOS DEL ESTADO	A1	421
1000	INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	A1	728
1001	ARQUITECTOS DE VIVIENDA	A1	62
1003	INGENIEROS INDUSTRIALES, A EXT.	A1	4
1100	TÉCNICA PROCED. ORGA. AUTON. SUPRI., A EXT.	A1	1
1103	INGENIEROS GEÓGRAFOS	A1	86
1104	INGENIEROS DIRECCIÓN GENERAL RTVE, A EXT.	A1	8
1105	ASTRÓNOMOS	A1	32
1106	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXT.	A1	1
1111	SUPERIOR ADMINISTRADORES CIVILES ESTADO	A1	1.204
1112	INSPECT. INTERV., A EXT. (R-D-L 23-1977)	A1	1
1166	SUPERIOR SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS INFORM.	A1	983
1200	MÉDICOS DE LA SANIDAD NACIONAL	A1	65
1201	MÉDICOS ASISTENCIALES SANIDAD NACIONAL	A1	40
1202	PERSONAL ESPECIALIZ. PROC. INDIME, A EXT.	A1	1
1204	MÉDICOS SERV. SANIT. PROC. Z.N.M, A EXT.	A1	1
1205	MÉDICOS TITULARES	A1	3.075
1206	MÉDICOS TITULARES ESCALAFÓN B, A EXT.	A1	5
1209	FARMACÉUTICOS TITULARES	A1	411
1210	VETERINARIOS TITULARES	A1	558
1212	FACULTATIVOS SANITARIOS, A EXT.	A1	6
1213	TÉCNICOS-ADMIN. DE GESTIÓN, A EXT.	A1	2
1214	FARMACÉUTICOS DE LA SANIDAD NACIONAL	A1	59
1400	ESPECIAL FACULTATIVO DE METEORÓLOGOS	A1	228
1401	PROFES. NUME. ESC. OFI. NÁUTICA, A EXT.	A1	22
1402	INGENIEROS NAVALES	A1	131
1403	TÉCNICO INSPECCIÓN TRANSPORTE TERRESTRE	A1	89
1404	SUPERIOR POSTAL Y DE TELECOMUNICACIÓN	A1	185
1405	TÉCNICO DE CORREOS, A EXT.	A1	2
1406	INGENIEROS AERONÁUTICOS	A1	154
1407	TÉCNICOS SUPERIORES, A EXT.	A1	20
1408	TÉCNICO DE TELECOMUNICACIÓN, A EXT.	A1	5
1409	INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, A EXT.	A1	1
1502	SUPERIOR INSPECTORES TRABAJO Y SEG. SOC.	A1	1.050



3.1 Distribución del colectivo

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos (continuación)

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
1518	LETRADOS DEL CONSEJO DE ESTADO	A1	27
4111	LETRADOS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS	A1	31
4112	AUDITORES DEL TRIBUNAL DE CUENTAS	A1	37
6000	ESCALA TEC. DEL CENTRO IBEROAMER. COOP.	A1	8
6100	FACULTATI. Y ESPECIALI. DE AISNA, A EXT.	A1	14
6102	ADMIN. B, A EXT., DE AISNA SENTENCIA	A1	3
7771	GRUPO A, CC.AA., SENTENCIA	A1	69
8111	NACIONAL POLICÍA COMISARIOS PRINCIPALES	A1	18
8112	NACIONAL POLICÍA-COMISARIOS	A1	272
8123	ESC. NAL. POLICÍA INSPECTORES JEFES-A-	A1	2.294
8124	ESC. NAL. POLICÍA INSPECTORES GRUPO-A-	A1	5.006
8150	NACIONAL POLICÍA-FACULTATIVOS	A1	146
8160	NAL. POLICÍA TÉCNICOS DEL GRUPO A	A1	13
8801	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA A	A1	32
9051	CATED. NUMER. I.N.E. MEDIA, A EXT., GRUPO A	A1	76
9066	INSPECTORES DIPLOM. DE TRIBUTOS, A EXT.	A1	1
9991	CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO A)	A1	17
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A1			250.249
0008	INTERPRETACIÓN DE LENGUAS, A EXT.	A2	1
0009	EJECUTIVO SERVICIO VIGILANCIA ADUANERA	A2	545
0014	CUERPO TÉCNICO DE HACIENDA	A2	3.836
0015	CUERPO TÉCNICO DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD	A2	645
0016	CUERPO TÉCNICO DE GESTIÓN CATASTRAL	A2	128
0112	INGENIEROS TÉCNICOS AGRÍCOLAS	A2	357
0113	INGENIEROS TÉCNICOS FORESTALES	A2	134
0114	PERITOS AGRÍCOLAS ZONA N. MARR., A EXT.	A2	1
0115	INSPEC. CALIDAD SERV. DEF. FRAUDE, A EXT.	A2	143
0116	MAESTR. TALLER INST. POLIT. NAL. MAR. A EXT.	A2	28
0313	AYUDANTES ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y MUSEOS	A2	373
0406	INGENIEROS TÉCNICOS DE ARSENALES ARMADA	A2	54
0515	MAES. T. O L. Y CAPATACES E.T.G.M., A EXT.	A2	556
0516	PROFESORES AUX. ESC. BELL. ARTES, A EXT.	A2	5
0518	DOCENTE DE MAESTROS, A EXT.	A2	17
0526	PROFESORES ESPE. INST. TEC. E.M.A., A EXT.	A2	889
0527	MAESTROS TALLER INST. TEC. E.M.A., A EXT.	A2	17
0591	PROFESORES TÉCNICOS FORMAC. PROFESIONAL	A2	12.422
0596	MAESTROS TALLER ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO	A2	324
0597	MAESTROS	A2	239.463
0615	INGENIEROS TÉCNICOS DEL SOIVRE	A2	109
0616	DIPLOMADOS COMERCIALES DEL ESTADO	A2	251
0617	ARQUITECTOS TÉCNICOS	A2	242
0618	INGENIEROS TÉCNICOS FORESTALES	A2	35
0619	DIPLOMADOS EN ESTADÍSTICA DEL ESTADO	A2	527
0620	GESTIÓN DE LA HACIENDA PUBLICA	A2	5.403
0652	CONTADORES DIPLOMADOS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS.	A2	67
0709	INGENIEROS TÉCNICOS INDUSTRIALES, A EXT.	A2	54



Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos (continuación)

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
0710	INGENIEROS TÉCNICOS DE MINAS, A EXT.	A2	34
0806	SUPERIOR DE POLICÍA, A EXT.	A2	2
0910	ESPECIAL FEMENINO INSTITUC. PENITENCIARIA	A2	5
0911	AYUDANTES TÉCNICOS SANIT. INSTIT. PENITEN.	A2	623
0912	PROFESORES EGB INSTITUC. PENITEN. A EXT.	A2	240
0913	ESPECIAL MAS. FEM. INSTITUC. PENITEN.	A2	1.524
1011	INGENIEROS TÉCNICOS DE OBRAS PÚBLICAS	A2	631
1012	APAREJADORES AYUDANTES DE VIVIENDA, A EXT.	A2	40
1118	INSPECTORES DE PRENSA, A EXT.	A2	4
1119	ING. TÉCNICOS DIR. GRAL. RTVE, A EXT.	A2	5
1120	INGENIEROS TÉCNICOS DE TOPOGRAFÍA	A2	182
1122	GENERAL DE GESTIÓN ADMON. CIVIL ESTADO	A2	4.063
1177	GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMÁTICA	A2	1.582
1220	ENFERMERAS PUERICULTORAS AUXILIAR, A EXT.	A2	11
1221	INSTRUCTORES DE SANIDAD, A EXT.	A2	30
1222	PRACTICANTES SERV. SANI. PROC. Z.N.M, A EXT.	A2	3
1223	PRACTICANTES TITULARES, A EXT.	A2	388
1224	MATRONAS TITULARES, A EXT.	A2	19
1240	TÉCNICO-AUXILIAR SANIDAD (CELADOR MAQUIN)	A2	36
1415	CONTROLADORES DE CIRCULACIÓN AÉREA	A2	6
1416	ESPECIAL TÉCNICO AYUDANTES METEOROLOGÍA	A2	286
1417	OFICIALES DE AEROPUERTOS	A2	20
1418	GESTIÓN POSTAL Y DE TELECOMUNICACIÓN	A2	385
1419	INGENIEROS TÉCNICOS AERONÁUTICOS	A2	125
1420	TÉCNICOS MEDIOS, A EXT.	A2	38
1426	INTÉRPRETES INFORMADORES GRUPO B, A EXT.	A2	5
1510	SUBINSPECTORES DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	A2	891
1517	ASISTENTES SOCIALES, A EXT.	A2	60
4113	TEC. AUDI. CONTROL EXT. DEL TRIBUNAL DE CUENTAS.	A2	204
6108	ATS DE AISNA, A EXT.	A2	14
6114	MAESTROS DE AISNA, A EXT.	A2	1
7772	GRUPO B, CC.AA., SENTENCIA	A2	27
8223	NAL. POLICÍA INSPECTORES JEFES GRUPO B	A2	18
8224	NAL. POLICÍA INSPECTORES GRUPO B	A2	187
8235	NAL. POLICÍA-SUBINSPECTORES	A2	2.968
8260	NAL. POLICÍA TÉCNICOS DEL GRUPO B	A2	124
8802	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA B	A2	51
9031	AUXILIAR ARCHIVOS, BIBLIOT. Y MUS., A EXT.	A2	4
9052	MAGISTERIO NAL. ENSE. PRIM., EXTINGUIDO	A2	258
9055	MAESTROS NACIONALES PROCEDENT. DE MARRUECOS	A2	1
9144	INGENIEROS TÉCNICOS TELECO., A EXT.	A2	1
9992	CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO B)	A2	62
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A2			281.784
0010	AGENTES SERVICIO VIGILANCIA ADUANERA	C1	1.297
0122	VEEDORES SERV. DEFENSA FRAUDE, A EXT.	C1	1
0207	ADMINISTRATIVOS, A EXT.	C1	1



3.1 Distribución del colectivo

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos (continuación)

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
0414	TRADUCTORES DEL EJERCITO DEL AIRE, A EXT.	C1	1
0415	DELINEANTES DEL EJERCITO DEL AIRE, A EXT.	C1	16
0416	MAESTROS DE ARSENALES DE LA ARMADA	C1	73
0626	CONTADORES DEL ESTADO, A EXT.	C1	17
0627	ADMINISTRATIVO DE ADUANAS, A EXT.	C1	1
0628	DELINEANTES	C1	228
0629	ESPECIALISTAS ELECTROMECAÑICOS LOTERÍA NAL.	C1	4
0630	CUERPO DE ESTADÍSTICOS TÉCNICOS, A EXT.	C1	1
0919	AYUDANTES INSTIT. PENIT. ESCALA MASCULINA	C1	3
0921	AYUDANTE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	C1	19.802
1018	TÉCNICO MECÁNICO DE SEÑALES MARÍTIMAS	C1	85
1021	DELINEANTES OBRAS PUBLICAS Y URBANISMO	C1	106
1128	ADMINISTRAT. PROC. ORG. AUTON. SUPR., A EXT.	C1	2
1129	PERSONAL CASA SU MAJESTAD EL REY, A EXT.	C1	2
1133	ADMINISTRAT. PATRIMONIO NACIONAL, A EXT.	C1	2
1134	TÉCNICOS ESPECIALISTAS REPRODUCC. CARTOG.	C1	81
1135	CUERPO GENERAL ADMINISTRATIVO DEL ESTADO	C1	23.416
1136	DELINEANTES, A EXT.	C1	19
1188	TÉCNICOS AUXILIARES DE INFORMÁTICA	C1	2.699
1427	ADMINISTRATIVOS CALCULADORES A EXT.	C1	28
1428	INTÉRPRETES INFORMADORES A EXT.	C1	7
1429	OBSERVADORES DE METEOROLOGÍA	C1	438
1430	ESPECIAL TÉCNICO TELECO. AER. A EXT.	C1	31
1431	EJECUTIVO POSTAL Y DE TELECOMUNICACIÓN	C1	7.432
1432	TÉCNICOS ESPECIALISTAS AERONAUTIC., A EXT.	C1	76
1433	TÉCNICOS ESPECIALIZADOS	C1	195
6118	ADMINISTRADOR B, A EXT. DE AISNA	C1	1
7773	GRUPO C, CC.AA., SENTENCIA	C1	113
8335	NAL. POLICÍA-SUBINSPECTORES	C1	46
8346	NAL. POLICÍA-OFICIALES DE POLICÍA	C1	4.807
8347	NAL. POLICÍA-POLICÍAS	C1	72.473
8803	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA C	C1	4
9003	EJECUTIVOS DE CORREOS A EXT.	C1	4
9004	EJECUTIVOS TELECOMUNICACIÓN, A EXT.	C1	2
9101	DELINEANTES OBRAS PUBLICAS EXTINGUIDO	C1	6
9104	ESCALA FACULTATIVA DELINEANTES, EXTINGUIDO	C1	3
9993	CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO C)	C1	18
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C1			133.541
0129	GUARDERÍA FORESTAL	C2	308
0131	AUXILIARES (LEY 23-1975), A EXT.	C2	1
0213	AUXILIARES, A EXT.	C2	4
0423	DAMAS AUX. SANIDAD MILI. DEL E.T, A EXT.	C2	2
0424	OFICIALES DE ARSENALES DE LA ARMADA	C2	137
0430	AUX. ADMINISTRATIVO EJÉRCITO DEL AIRE, A EXT.	C2	1
0635	AUXILIAR INTERV. PUERTOS FRANCO CANARIAS	C2	2
1143	AUXILIAR PROC. ORGAN. AUTONO. SUPRIM, A EXT.	C2	4



Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos (continuación)

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
1145	AUXILIAR, A EXT. (REAL DECRETO-LEY 23-1977)	C2	6
1146	GENERAL AUXILIAR DEL ESTADO	C2	32.396
1440	AUXILIARES POSTALES Y DE TELECOM., OFICIAL.	C2	286
1441	AUXILIARES POSTALES Y DE TELECOM., CLASIFI.	C2	21.776
1442	SUBALTERNOS DE CORREOS, A EXT.	C2	483
1443	AUXILIARES TÉCNICOS, TÉCNICOS DE PRIMERA	C2	9
1444	AUXILIARES TÉCNICOS, TÉCNICOS DE SEGUNDA	C2	61
6125	AUX. INVEST. LABORAT. DE AISNA, A EXT.	C2	13
7774	GRUPO D, CC.AA., SENTENCIA	C2	1
8446	NAL. POLICÍA-OFICIALES DE POLICÍA	C2	79
8447	NAL. POLICÍA-POLICÍAS	C2	9
8804	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA D	C2	24
9141	AUXILIAR MIXTO DE CORREOS, A EXT.	C2	6
9145	AUXILIAR TELECOMUNICACIÓN, A EXT.	C2	5
9994	CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO D)	C2	406
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C2			56.019
0332	SUBALTERNOS DEL MUSEO DEL PRADO, A EXT.	E	6
0439	MECÁNICO CONDUCTORES	E	5
0716	TELEFONISTAS, A EXT.	E	1
1027	CELADORES COSTAS, A EXT. (LEY 33-1974)	E	1
1153	SUBALTERNA PROC. 00.AA. SUPRIMI., A EXT.	E	1
1158	GRAL. SUBALT. ADMON. DEL EST., A EXT.	E	32
1236	PERSONAL TÉCNICO AUX. DE SANIDAD, A EXT.	E	8
1237	AUXILIARES SANITARIOS, A EXT.	E	20
1451	AYUDANTES POSTALES Y DE TELECOMUNICACIONES	E	778
6133	AUXILIAR DE ENFERMERÍA, A EXT. AISNA.	E	1
8805	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA E	E	11
9001	CARTEROS URBANOS PROCED. ZONA N. MARRUECOS	E	3
9142	CARTEROS URBANOS, A EXT.	E	9
9148	REPARTIDORES TELECOMUNICACIONES, A EXT.	E	7
TOTAL MUTUALISTAS GRUPO E			883
0000	SIN CÓDIGO DE CUERPO	X	3
8888	PLAZAS NO ESCALAFONADAS	X	1
9999	POLICÍAS NACIONALES.	X	28
TOTAL MUTUALISTAS SIN ADSCRIPCIÓN A GRUPO			32
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A1			250.249
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A2			281.784
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C1			133.541
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C2			56.019
TOTAL MUTUALISTAS GRUPO E			883
TOTAL MUTUALISTAS SIN ADSCRIPCIÓN A GRUPO			32
TOTAL MUTUALISTAS OBLIGATORIOS EN ACTIVO O ASIMILADO POR GRUPO/SUBGRUPO			722.508

3.1 Distribución del colectivo

Tabla 3.1.3. Distribución de titulares por sexo

Sexo	Año 2010 Colectivo	2010-2009	
		Porcentaje	% incremento
HOMBRES	456.685	47,01	1,36
MUJERES	514.855	52,99	2,32
TOTAL	971.540	100,00	1,87

Tabla 3.1.4. Distribución de titulares por situación

Situación	Año 2010 Colectivo	2010-2009	
		Porcentaje	% incremento
MUTUALISTAS OBLIGATORIOS EN ACTIVO O ASIMILADO	722.508	74,37	0,64%
MUTUALISTAS OBLIGATORIOS JUBILADOS	203.016	20,90	7,35%
MUTUALISTAS VOLUNTARIOS	3.608	0,37	-7,37%
BENEFICIARIOS CON DOCUMENTO ASIMILADO AL DE AFILIACIÓN	42.408	4,37	-0,94%
TOTAL	971.540	100,00	1,87

Tabla 3.1.5. Distribución de beneficiarios por parentesco

Año 2010 Parentesco		2010-2009	
		Colectivo	Porcentaje % incremento
ESPOSO	(0)	4.189	0,72 7,22%
ESPOSA	(1)	96.071	16,41 -2,29%
HIJO	(2)	243.412	41,58 -0,28%
HIJA	(3)	230.159	39,31 -0,70%
HERMANO	(4)	370	0,06 -1,33%
HERMANA	(5)	502	0,09 6,13%
PADRE O SUEGRO	(6)	104	0,02 -16,80%
MADRE O SUEGRA	(7)	887	0,15 -10,04%
ABUELO	(8)	1	0,00 0,00%
ABUELA	(9)	1	0,00 -66,67%
NIETO	(H)	637	0,11 -11,65%
NIETA	(I)	561	0,10 -12,34%
HIJO INCAPACITADO	(A)	169	0,03 1,20%
HIJA INCAPACITADA	(C)	135	0,02 -4,93%
HERMANO INCAPACITADO	(D)	44	0,01 0,00%
HERMANA INCAPACITADA	(E)	90	0,02 5,88%
NIETO INCAPACITADO	(R)	1	0,00 -50,00%
NIETA INCAPACITADA	(S)	8	0,00 -11,11%
ACOGIDO INCAPACITADO	(T)	15	0,00 -21,05%
ACOGIDO	(K)	1.775	0,30 -0,45%
CONVIVENCIA	(M)	1.878	0,32 3,81%
HIJO MINUSVÁLIDO	(P)	2.658	0,45 -0,89%
HIJA MINUSVÁLIDA	(X)	1.808	0,31 -2,59%
TOTAL		585.475	100,00 -0,77%



Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.6. Evolución del colectivo de titulares y beneficiarios 1976-2010

Año	Titulares	Beneficiarios	Total
1976	282.639	421.764	704.403
1977	303.728	434.480	738.208
1978	333.923	464.467	798.390
1979	368.173	504.094	872.267
1980	400.844	550.788	951.632
1981	415.456	575.391	990.847
1982	426.219	580.044	1.006.263
1983	450.428	584.046	1.034.474
1984	477.793	623.217	1.101.010
1985	500.165	647.284	1.147.449
1986	588.114	810.415	1.398.529
1987	606.690	830.701	1.437.391
1988	625.757	856.411	1.482.168
1989	640.746	870.940	1.511.686
1990	657.444	880.770	1.538.214
1991	678.309	891.045	1.569.354
1992	700.202	900.486	1.600.688
1993	713.867	902.847	1.616.714
1994	728.732	875.411	1.604.143
1995	735.305	887.216	1.622.521
1996	740.638	872.944	1.613.582
1997	749.300	865.058	1.614.358
1998	758.202	874.498	1.632.700
1999	765.249	848.653	1.613.902
2000	773.644	828.962	1.602.606
2001	782.876	827.687	1.610.563
2002	792.131	823.770	1.615.901
2003	809.869	802.726	1.612.595
2004	826.769	775.770	1.602.539
2005	844.490	701.919	1.546.409
2006	860.267	670.633	1.530.900
2007	893.838	632.088	1.525.926
2008	925.366	614.269	1.539.635
2009	953.741	590.013	1.543.754
2010	971.540	585.475	1.557.015

Tabla 3.1.7. Evolución de titulares por sexo 2007-2010

Sexo	Año 2007		Año 2008		2008-2007	Año 2009		2009-2008	Año 2010		2010-2009
	Colectivo	%	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento
Hombres	434.024	49,49	444.586	48,04	2,43	450.555	47,24	1,34	456.685	47,01	1,36
Mujeres	459.814	50,51	480.780	51,96	4,56	503.186	52,76	4,66	514.855	52,99	2,32
TOTAL	893.838	100,00	925.366	100,00	3,53	953.741	100,00	3,07	971.540	100,00	1,87



Tabla 3.1.8. Evolución de titulares por situación 2007-2010

Situación	Año 2007		Año 2008		2008-2007	Año 2009		2009-2009	Año 2010		2010-2009
	Colectivo	%	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento
Mutualistas obligatorios											
en activo o asimilado	682.172	76,32	701.745	75,83	2,87%	717.914	75,27	2,30%	722.508	74,37	0,64%
Mutualistas obligatorios jubilados	162.855	18,00	176.318	19,05	8,27%	189.120	19,83	7,26%	203.016	20,90	7,35%
Mutualistas voluntarios	4.211	0,47	4.097	0,44	-2,71%	3.895	0,41	-4,93%	3.608	0,37	-7,37%
Beneficiarios con documento											
asimilado al de afiliación	44.600	5,21	43.206	4,67	-3,13%	42.812	4,49	-0,91%	42.408	4,37	-0,94%
Total	893.838	100,00	925.366	100,00	3,53%	953.741	100,00	3,07%	971.540	100,00	1,87%

Tabla 3.1.9. Evolución de beneficiarios por parentesco 2007-2010

Parentesco		Año 2007		Año 2008		2008-2007	Año 2009		2009-2009	Año 2010		2010-2009
		Colectivo	%	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento
ESPOSO	(0)	3.831	0,61	3.771	0,61	-1,57	3.907	0,66	3,61	4.189	0,72	7,22
ESPOSA	(1)	108.092	17,10	103.441	16,84	-4,30	98.323	16,66	-4,95	96.071	16,41	-2,29
HIJO	(2)	259.025	40,98	252.814	41,16	-2,40	244.086	41,37	-3,45	243.412	41,58	-0,28
HIJA	(3)	248.235	39,27	241.910	39,38	-2,55	231.775	39,28	-4,19	230.159	39,31	-0,70
HERMANO	(4)	374	0,06	365	0,06	-2,41	375	0,06	2,74	370	0,06	-1,33
HERMANA	(5)	477	0,08	469	0,08	-1,68	473	0,08	0,85	502	0,09	6,13
PADRE O SUEGRO	(6)	145	0,02	136	0,02	-6,21	125	0,02	-8,09	104	0,02	-16,80
MADRE O SUEGRA	(7)	1.184	0,19	1.079	0,18	-8,87	986	0,17	-8,62	887	0,15	-10,04
ABUELO	(8)	4	0,00	4	0,00	0,00	1	0,00	-75,00	1	0,00	0,00
ABUELA	(9)	3	0,00	2	0,00	-33,33	3	0,00	50,00	1	0,00	-66,67
NIETO	(H)	780	0,12	765	0,12	-1,92	721	0,12	-5,75	637	0,11	-11,65
NIETA	(I)	732	0,12	682	0,11	-6,83	640	0,11	-6,16	561	0,10	-12,34
HIJO INCAPACITADO	(A)	183	0,03	168	0,03	-8,20	167	0,03	-0,60	169	0,03	1,20
HIJA INCAPACITADA	(C)	170	0,03	147	0,02	-13,53	142	0,02	-3,40	135	0,02	-4,93
HERMANO INCAPACITADO	(D)	39	0,01	44	0,01	12,82	44	0,01	0,00	44	0,01	0,00
HERMANA INCAPACITADA	(E)	87	0,01	77	0,01	-11,49	85	0,01	10,39	90	0,02	5,88
NIETO INCAPACITADO	(R)	4	0,00	4	0,00	0,00	2	0,00	-50,00	1	0,00	-50,00
NIETA INCAPACITADA	(S)	17	0,00	13	0,00	-23,53	9	0,00	-30,77	8	0,00	-11,11
ACOGIDO INCAPACITADO	(T)	22	0,00	22	0,00	0,00	19	0,00	-13,64	15	0,00	-21,05
ACOGIDO	(K)	1830	0,29	1826	0,30	-0,22	1783	0,30	-2,35	1775	0,30	-0,45
CONVIVENCIA	(M)	1.950	0,31	1.862	0,30	-4,51	1809	0,31	-2,85	1878	0,32	3,81
HIJO MINUSVÁLIDO	(P)	2.898	0,46	2.771	0,45	-4,38	2.682	0,45	-3,21	2.658	0,45	-0,89
HIJA MINUSVÁLIDA	(X)	2.006	0,32	1.897	0,31	-5,43	1.856	0,31	-2,16	1.808	0,31	-2,59
TOTAL		632.088	100,00	614.269	100,00	-2,82	590.013	100,00	-3,95	585.475	100,00	-0,77

muface

4. Prestaciones sanitarias

En lo que concierne a la asistencia sanitaria, de acuerdo con lo previsto en el artículo 44 de la Ley 14/1986, de 25 abril, General de Sanidad, el Sistema Nacional de Salud (SNS), es el conjunto de los servicios de Salud de la Administración del Estado y de los servicios de Salud de las Comunidades Autónomas. Todas las estructuras y servicios públicos al servicio de la salud integran el SNS, incluyendo, por tanto, a MUFACE, que, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, tiene encomendada la gestión de los mecanismos de cobertura (incluyendo la sanitaria) en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

El artículo 17 del TRLSSFCE otorga a la Mutualidad la posibilidad de facilitar la asistencia sanitaria a su colectivo protegido bien directamente o por concierto con otras entidades o establecimientos públicos o privados.

MUFACE no dispone de medios propios para facilitar directamente la prestación de asistencia sanitaria. Por ello ha proporcionado desde su creación la prestación mediante convenio con las entidades gestoras de la Seguridad Social o conciertos suscritos al efecto con entidades de seguro de asistencia sanitaria.

La prestación de asistencia sanitaria en el ámbito de la Mutualidad se lleva a cabo a través de los conciertos suscritos por MUFACE con las entidades de seguro de asistencia sanitaria y el sistema sanitario público, así como mediante la gestión de las denominadas prestaciones directas: reintegros especiales de gastos de farmacia, reintegros de gastos de asistencia sanitaria en el exterior y reintegros de tratamientos especiales de asistencia sanitaria.

Adicionalmente, MUFACE mantiene las actividades de colaboración con las administraciones autonómicas gestoras de la asistencia sanitaria mediante la suscripción de los correspondientes instrumentos jurídicos de colaboración con los servicios de salud de las comunidades autónomas.

El objeto de estos instrumentos de colaboración es la prestación de determinados servicios sanitarios, suscritos con todos los servicios de salud, excepto País Vasco, Navarra, Valencia y Canarias, a los mutualistas y beneficiarios de MUFACE residentes en el medio rural, y la prestación de funciones de asesoramiento e informe técnico-sanitario a los Servicios Provinciales de MUFACE.

1. La gestión de la asistencia sanitaria en territorio nacional

1.1 El concierto con entidades de seguro

Conforme a la legislación vigente, propia de la Mutualidad y la normativa general de contratación del sector público, MUFACE está obligada a efectuar periódicamente la correspondiente convocatoria pública para concertar la prestación de asistencia sanitaria y, así, tras la preceptiva convocatoria pública, idéntica para todas las entidades privadas de seguro libre que quisiesen concertar con MUFACE, se ha suscrito un nuevo concierto con vigencia para los años 2010-2011 con Adeslas, Asisa, DKV e Igualatorio Médico Quirúrgico Colegial.

Con el objetivo de facilitar, dentro del SNS, una asistencia sanitaria integral de calidad a todos sus beneficiarios y procurar la máxima homogeneidad con las prestaciones que otorga el Régimen General dentro del sistema público de salud, MUFACE ha introducido mejoras en el texto del concierto a través de las siguientes modificaciones:

- Actualización de la cartera de servicios y prestaciones sanitarias incluidas en el concierto, en línea con lo establecido en el Real Decreto 1030/2006, de Cartera de Servicios Comunes del SNS.
- Revisión de las condiciones y requisitos para la utilización de medios concertados.
- Revisión de las condiciones y requisitos para la utilización de medios no concertados, clarificando las situaciones y los derechos y obligaciones de los mutualistas.



4.1 Asistencia sanitaria

- Exigencia de remisión por parte de las entidades de la información que se necesita para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria que prestan y analizar la morbilidad del colectivo.
- Redefinición de la exigencia de disponibilidad de medios concertados con las entidades con criterios realistas.

Con la suscripción de este concierto se garantiza el derecho de opción de los mutualistas entre el sistema sanitario público o el sector privado de asistencia sanitaria, derecho de opción que caracteriza al Régimen Especial de los Funcionarios Civiles del Estado por contraposición con el Régimen General y

otros regímenes especiales de la Seguridad Social.

A 31 de diciembre de 2010, del total del colectivo nacional asegurado, un 82,81 %, correspondiente a 1.283.677 personas, estaba adscrito a alguna de las cuatro entidades privadas de seguro libre. El 17,16% (266.036 personas) optó por el sistema sanitario público, en virtud del concierto suscrito desde 1985 entre MUFACE, el INSS y la TGSS. Esta proporción mantiene una tendencia bastante estable en los últimos años.

La adscripción del colectivo asegurado a las distintas entidades se describe en las tablas 4.1.1, 4.1.2 y figura 4.1.1.

Tabla 4.1.1. Distribución del colectivo asegurado a 31 de diciembre 2010

ENTIDADES	TITULARES		BENEFICIARIOS		TOTAL COLECTIVO	
	Núm.	% sobre total	Núm.	Benef./titular	Núm.	% sobre total
ADESLAS	384.803	39,74	232.086	0,60	616.889	39,80
ASISA	298.274	30,81	175.632	0,59	473.906	30,57
IMQ COLEGIAL	5.169	0,53	3.121	0,60	8.290	0,53
DKV SEGUROS	111.690	11,54	72.902	0,65	184.592	11,91
TOTAL ENTIDADES	799.936	82,62	483.741	0,60	1.283.677	82,81
INSS	167.953	17,35	98.083	0,58	266.036	17,16
PENDIENTES DE REGULARIZAR ENTIDAD DE ADSCRIPCIÓN	369	0,04	0	0,00	369	0,02
TOTAL	968.258	100,00	581.824	0,60	1.550.082	100,00

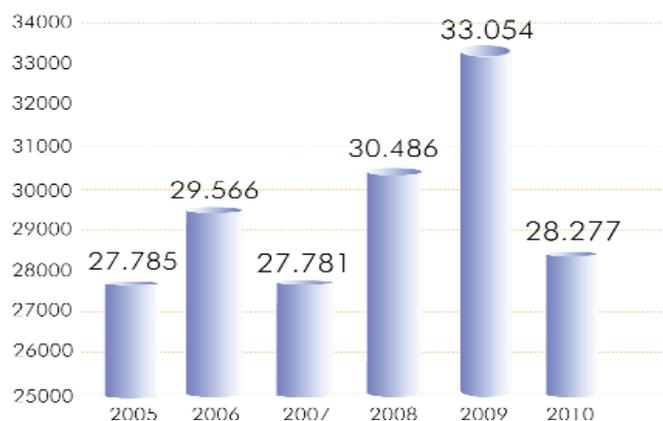
Tabla 4.1.2. Cambios ordinarios de entidad producidos durante enero de 2010

Entidades	Altas	Bajas	Diferencias
INSS	8.879	4.586	4.293
ADESLAS	70.384	11.297	59.087
ASISA	40.730	8.925	31.805
MAPFRE CAJA SALUD	0	68.688	-68.688
CASER SALUD	0	69.904	-69.904
IMQ COLEGIAL	169	143	26
LA NUEVA EQUITATIVA	0	733	-733
DKV SEGUROS	47.440	2.927	44.513
PENDIENTES DE REGULARIZAR ENTIDAD DE ADSCRIPCIÓN	0	409	-409
TOTAL	167.602	167.612	-10



Asistencia sanitaria 4.1

Figura 4.1.1. Evolución en cambios ordinarios de Entidad



1.2 Reclamaciones en comisiones mixtas

Las comisiones mixtas provinciales y la Comisión Mixta Nacional tienen como finalidad en sus respectivos ámbitos de competencia:

- El estudio de las reclamaciones formuladas por los beneficiarios ante las actuaciones de las entidades de seguro.
- El seguimiento, análisis y evaluación del cumplimiento de los conciertos suscritos por MUFACE con las entidades para la prestación de asistencia sanitaria.

El número de reclamaciones presentadas en comisiones mixtas provinciales sobre la asistencia sanitaria dispensada por las entidades concertadas tuvo un incremento del 32,04% respecto a 2009 (3.453 reclamaciones en Comisión Mixta Provincial). Eso supuso una tasa de reclamaciones por 10.000 asegurados de 26,90 frente a la registrada en 2009 de 20,30. Del total de reclamaciones, el 15,55% se elevaron para estudio y resolución a la Comisión Mixta Nacional (tabla 4.1.3).

La tasa de reclamaciones por provincias mostró

una gran variabilidad, presentando Las Palmas la mayor tasa (103,72 reclamaciones por 10.000 asegurados), mientras que la provincia de Albacete presenta la tasa más baja, con 1,33.

Desde el punto de vista cualitativo, la primera causa de reclamación tuvo su origen en la utilización de medios no concertados con la entidad (33,57%). La segunda causa hizo referencia a la utilización de medios ajenos a la entidad debido a situaciones de urgencia vital (14,25%). En tercer lugar se situaron las que tuvieron su causa en la necesidad de autorización previa de servicios sanitarios por parte de la entidad (12,95%). Y en cuarto lugar se situaron las reclamaciones en las que se alegaron carencias en los distintos niveles de atención, al no disponer la entidad de los medios exigidos en cada uno de ellos, con un 5,94% (tabla 4.1.4 y figura 4.1.2).

Las reclamaciones estudiadas en la Comisión Mixta Nacional fueron 537, obteniendo una resolución favorable para el mutualista el 75,23% de los casos (404), mientras que el 24,77% fueron desestimadas (tablas 4.1.3 y 4.1.5). La tasa media de reclamaciones por entidad fue de 4,18 por 10.000 mutualistas, siendo DKV Seguros la entidad con menor tasa de reclamaciones, 2,55, mientras que el IMQ Colegial

Tabla 4.1.3. Evolución de las reclamaciones. Periodo 2005-2010

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Colectivo en entidades	1.331.467	1.314.877	1.297.297	1.294.644	1.288.197	1.283.677
Tasa reclamaciones por 10.000 personas	13,94	14,42	17,17	18,00	20,30	26,90
Reclamaciones en CC.MM.PP.	1.856	1.896	2.228	2.330	2.615	3.453
Porcentaje que pasan a CMN.	21,12	16,67	17,86	16,74	16,86	15,55
Reclamación en CMN	392	316	398	390	441	537
Estimadas	345	261	345	325	364	404
Desestimadas	47	55	53	65	77	133
Porcentaje estimadas	88,01	82,59	86,68	83,33	82,54	75,23
Porcentaje desestimadas	11,99	17,41	13,32	16,67	17,46	24,77



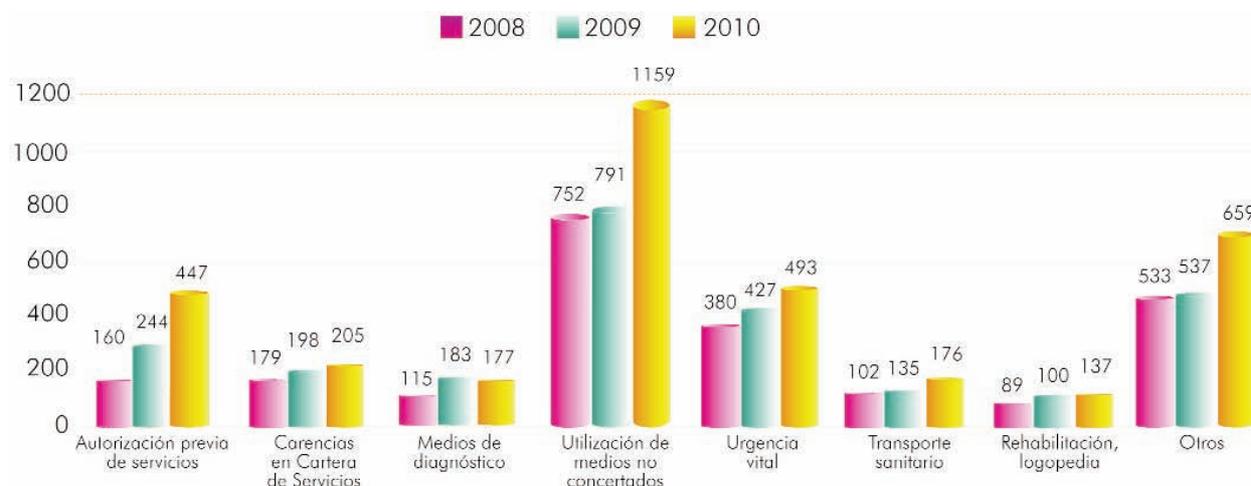
4.1 Asistencia sanitaria

Tabla 4.1.4. Distribución de reclamaciones en Comisión Mixta Provincial 2010

PROVINCIA	MOTIVO DE RECLAMACIÓN							Total reclamaciones	Colectivo protegido a 31-12-10*	Tasa de reclama. -10.000
	Autoriz. previa servicios	Desplazamientos	Carencias cartera servicios	Utiliz. medios no concer.	Medios de diagnóstico	Urgencia Vital	Otros			
ALICANTE	6	8	7	25	7	2	19	74	39.273	18,84
ALBACETE				1			1	2	14.998	1,33
ALMERÍA	1	2		27		1		31	20.710	14,97
ARABA/ÁLAVA	1			4		3	1	9	3.470	25,94
ASTURIAS	9		2	10	4	4	24	53	22.009	24,08
ÁVILA	1			5		3	4	13	14.547	8,94
BADAJOS	3	5	4	65	2	22	1	100	24.729	40,44
BARCELONA	42	6	8	69	3	23	60	211	92.504	22,81
BIZKAIA				10	1	6	6	23	15.117	15,21
BURGOS	5	2		11		9	2	29	9.558	30,34
CÁCERES	2		1	2	1	1	7	14	15.653	8,94
CÁDIZ	18	11	2	55	5	31	15	137	39.746	34,47
CANTABRIA	7	3	8	48	2	11	1	78	15.757	49,50
CASTELLÓN							17	17	15.407	11,03
CEUTA				1			3	4	4.360	9,17
CIUDAD REAL	7	13	5	25	4	5	16	75	14.388	52,13
CÓRDOBA	4			30		6	2	38	29.557	12,86
CORUÑA, A	17	11	5	50	11	25	2	121	34.554	35,02
CUENCA				1	1	1	1	4	5.651	7,08
GIPUZKOA		2		2	3	1		8	7.477	10,70
GIRONA	2			6	1		1	10	14.867	6,73
GRANADA	4			31		3	1	39	37.583	10,38
GUADALAJARA							24	24	5.914	40,58
HUELVA	1						12	13	14.951	8,70
HUESCA	2	1	1	1		2	4	11	6.175	17,81
ILLES BALEARS	7	3	5	13	3	4	26	61	21.860	27,90
JAÉN	5	6	12	17	3	10	7	60	23.328	25,72
LEÓN	3	4	4	20	3	12	7	53	17.148	30,91
LLEIDA							5	5	12.003	4,17
LUGO	7	5	9	41	3	16	7	74	12.000	61,67
MADRID	108	18	54	253	78	99	187	797	212.618	37,49
MÁLAGA	30	10	13	57	8	35	32	185	47.042	39,33
MELILLA		1	1				1	3	4.606	6,51
MURCIA	2			46		6	15	69	43.661	15,80
NAVARRA	1			7		1		9	7.375	12,20
OURENSE	7	6	1	8	1	7	20	50	10.173	49,15
PALENCIA	3			4		8	1	16	6.243	25,63
PALMAS, LAS	53	31	17	39	2	40	111	293	28.249	103,72
PONTEVEDRA	10	5		8	4	5	25	57	25.721	22,16
RIOJA, LA	6	5	2	10	1	9	5	38	7.769	48,91
SALAMANCA	3						8	11	15.415	7,14
STA. CRUZ TENERIFE	15	7	3	21	4	5	4	51	25.615	19,91
SEGOVIA	1	1		9	1	2	9	23	5.768	39,88
SEVILLA	22	2	17	40	6	34	74	195	65.875	29,60
SORIA	2			2	2			6	3.772	15,91
TARRAGONA	2			11	1		1	13	17.654	7,36
TERUEL	1						1	2	4.688	4,27
TOLEDO	2	2	1	8	1	3	2	15	16.943	8,85
VALENCIA	8	4	14	33	9	17	15	100	74.948	13,34
VALLADOLID	7		6	9		13	6	41	20.214	20,28
ZAMORA	1			1		3	11	16	6.505	24,60
ZARAGOZA	9	2	3	23	2	4	29	72	27.287	26,39
TOTAL	447	176	205	1.159	177	492	797	3.453	1.283.677	26,90
PORCENTAJE	12,95	5,10	5,94	33,57	5,13	14,25	23,08	100		

Asistencia sanitaria 4.1

Figura 4.1.2. Distribución número de reclamaciones según motivo periodo 2008-2010



presentó la mayor tasa, con 16,89.

2. Gestión de la asistencia en el exterior

Conforme a las exigencias de la legislación vigente, desde el año 2006 MUFACE facilita la prestación de asistencia sanitaria a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero a través de un concierto con una única entidad que resulta adjudicataria tras un proceso de concurrencia pública en el que se valoran, entre otros parámetros, la disponibilidad de oficinas (propias o concertadas) en el mayor número posible de localidades donde puedan estar destinados los mutualistas, así como aspectos de organización y gestión en la prestación de los servicios sanitarios, como es un catálogo de hospitales y proveedores sanitarios, en España y fuera de España, a los que acudir sin necesidad de efectuar el pago del servicio.

En el año 2010 se ha prorrogado el concierto para la asistencia sanitaria en el exterior suscrito con la

entidad Sanitas, S.A. Seguros.

Este concierto tiene por objeto facilitar la prestación de asistencia sanitaria en cualquier país del mundo, incluida España, a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero y sus beneficiarios.

La cobertura de la asistencia se estructura sobre los principios básicos siguientes:

- Libre elección por parte del mutualista de los profesionales y centros sanitarios donde desee ser atendido.
- Sistema de reembolso de los gastos por las asistencias recibidas, estableciendo plazos para que la entidad efectúe el reintegro.
- Pago directo y, en su caso, anticipación de fondos o cantidades a cuenta a los proveedores sanitarios en situaciones de previsible alto coste, como las hospitalizaciones y tratamientos de enfermedades crónicas graves. Tendiendo a que en la mayor parte de las situaciones posi-

Tabla 4.1.5. Reclamaciones en Comisión Mixta Nacional año 2010

ENTIDADES	MOTIVO DE RECLAMACIÓN								Total reclamaciones	Colectivo protegido (a 31-12-10)	Tasa reclama. en CMN * 10.000 aseg.
	Asistencia Psiquiátrica	Rehabilitación	Utilización medios no concertados	Desplazamientos	Pruebas diagnósticas	Cirugía plástica	Autorización	Otros			
ADESLAS	3	6	71	22	7	4	33	19	165	616.889	2,67
ASISA	1	10	61	6	47	4	21	20	170	473.906	3,59
MAPFRE CAJA SALUD	7		15		9	3	19	12	65		
CASER SALUD	4	5	27	2	4	5	14	15	76		
IMQ COLEGIAL			7	1	2		1	3	14	8.290	16,89
DKV SEGUROS	1	3	16	1	3	2	13	8	47	184.592	2,55
TOTAL	16	24	197	32	72	18	101	77	537	1.283.677	4,18
Porcentaje sobre total											
reclamaciones	2,98%	4,47%	36,69%	5,96%	13,41%	3,35%	18,81%	14,34%	100%		



4.1 Asistencia sanitaria

bles el beneficiario evite el abono inicial por las asistencias recibidas.

El contenido asistencial de este concierto es equivalente a las prestaciones de asistencia sanitaria cubiertas en España, de hecho, se efectúa una remisión a la legislación sanitaria básica española garantizándose, en cualquier caso, como mínimo las prestaciones de la cartera del SNS. Con todo, presenta algunas singularidades:

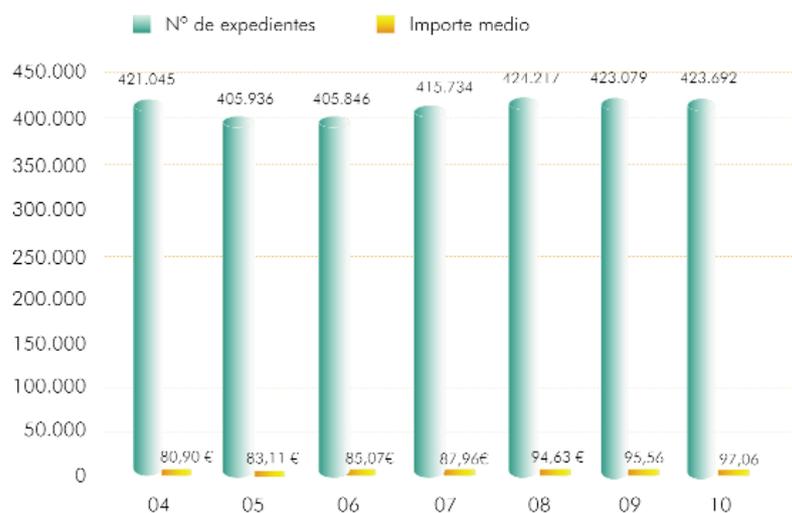
- En cuanto a la prestación farmacéutica, el coste de los medicamentos y demás productos farmacéuticos dispensados en régimen ambulatorio, con carácter general, es por cuenta de la entidad, menos el porcentaje de copago (30%). Los mutualistas adscritos a este concierto no podrán hacer uso de los talonarios de recetas de MUFACE, aun cuando la asistencia sea recibida en España.
- Las prestaciones ortoprotésicas son por cuenta de la entidad.
- Entre las prestaciones se incluye el transporte y la evacuación sanitaria, así como la repatriación del cadáver o cenizas del mutualista o beneficiario.

El colectivo cubierto por este concierto está formado por 3.282 titulares y 3.651 beneficiarios, lo que suma un total de 6.933 personas protegidas, una cifra que supone el 0,45% del total del colectivo de MUFACE.

3. Prestaciones de gestión directa

3.1 La gestión de las prestaciones complementarias y ortoprotésicas

Figura 4.1.3. Evolución de las prestaciones ortoprotésicas y otras (2004-2010)



Las prestaciones ortoprotésicas y complementarias vienen establecidas en la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, por la que se regulan las prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria en MUFACE, cuyos baremos fueron actualizados y modificados por Resolución de MUFACE de 8 de mayo de 2007.

Dentro de las prestaciones analizadas se incluyen los productos del Catálogo general de material ortoprotésico (prótesis externas, sillas de ruedas, ortesis y prótesis especiales) y las denominadas "otras prestaciones sanitarias": dentarias (Anexo II de la citada Orden Ministerial), oculares (Anexo III) y otras (Anexo IV). Todas se tramitan mediante el procedimiento de reintegro de gastos, siendo las prestaciones de los anexos II y III susceptibles de tramitación electrónica desde el año 2010, en cumplimiento con lo establecido en la LAECSP.

El gasto total en prestaciones ortoprotésicas y complementarias durante el ejercicio 2010 ascendió a 41.123.566,49 euros, lo que supone un 1,50% más que en el año anterior, con un gasto por persona protegida y año de 26,58 euros y un importe medio por expediente de 97,06 euros, que fue un 1,57% superior al del año 2009, 95,56 euros (figura 4.1.3).

El número total de expedientes abonados (423.692) descendió un 0,07% respecto al año anterior, siendo la tasa de expedientes por 100 personas protegidas de 27,38, lo que supone un descenso del 0,90% respecto al año anterior, que fue de 27,63.

De todos los expedientes abonados, se tramitaron electrónicamente un total de 10.387, lo que supone el 2,45% del total.

Por provincias, los valores de las tasas de expe-

Asistencia sanitaria 4.1

Tabla 4.1.6. Prestaciones ortoprotésicas y otras prestaciones sanitarias concedidas en 2010. (Con tasa de expedientes por 100 personas protegidas)

Servicio Provincial	Colectivo Medio	DENTARIAS		OCULARES		ORTOPÉDICAS		ANEXO IV (otras)		TOTALES	
		Nº de Expedientes	Tasa	Nº de Expedientes	Tasa	Nº de Expedientes	Tasa	Nº de Expedientes	Tasa	Nº de Expedientes	Tasa
ALICANTE	48.582	4.521	9,31	5.747	11,83	399	0,82	105	0,22	10.772	22,17
ALBACETE	16.450	2.405	14,62	3.868	23,51	392	2,38	47	0,29	6.712	40,80
ALMERÍA	23.564	2.859	12,13	4.230	17,95	237	1,01	53	0,22	7.379	31,31
ARABA/ALAVA	5.128	852	16,61	876	17,08	77	1,50	36	0,70	1.841	35,90
ASTURIAS	35.523	5.600	15,76	4.888	13,76	275	0,77	110	0,31	10.873	30,61
ÁVILA	19.139	1.673	8,74	1.429	7,47	212	1,11	31	0,16	3.345	17,48
BADAJOS	27.917	3.625	12,98	3.839	13,75	257	0,92	92	0,33	7.813	27,99
BARCELONA	115.899	8.940	7,71	11.421	9,85	998	0,86	252	0,22	21.611	18,65
BIZKAIA	21.718	3.229	14,87	3.092	14,24	206	0,95	71	0,33	6.598	30,38
BURGOS	12.305	2.098	17,05	2.317	18,83	172	1,40	50	0,41	4.637	37,68
CÁCERES	17.572	2.594	14,76	2.942	16,74	303	1,72	54	0,31	5.893	33,54
CÁDIZ	45.333	5.282	11,65	5.984	13,20	315	0,69	90	0,20	11.671	25,75
CANTABRIA	19.020	2.941	15,46	2.463	12,95	198	1,04	50	0,26	5.652	29,72
CASTELLÓN	18.457	1.957	10,60	2.108	11,42	245	1,33	43	0,23	4.353	23,58
CIUDAD REAL	19.335	2.250	11,64	2.856	14,77	117	0,61	55	0,28	5.278	27,30
CÓRDOBA	31.966	4.232	13,24	5.436	17,01	535	1,67	98	0,31	10.301	32,23
CORUNA, A	42.304	6.434	15,21	6.870	16,24	472	1,12	130	0,31	13.906	32,87
CUENCA	7.728	1.117	14,45	1.406	18,19	79	1,02	32	0,41	2.634	34,08
GIPUZKOA	10.224	1.281	12,53	1.241	12,14	58	0,57	20	0,20	2.600	25,43
GIRONA	18.538	1.337	7,21	2.050	11,06	168	0,91	41	0,22	3.596	19,40
GRANADA	42.062	6.614	15,72	6.866	16,32	498	1,18	139	0,33	14.117	33,56
GUADALAJARA	7.818	1.359	17,38	1.458	18,65	88	1,13	28	0,36	2.933	37,52
HUELVA	18.213	2.187	12,01	2.711	14,89	250	1,37	27	0,15	5.175	28,41
HUESCA	7.755	1.072	13,82	1.274	16,43	62	0,80	22	0,28	2.430	31,33
ILLES BALEARS	27.146	2.870	10,57	2.904	10,70	160	0,59	68	0,25	6.002	22,11
JAÉN	25.976	3.480	13,40	4.820	18,56	376	1,45	72	0,28	8.748	33,68
LEÓN	18.981	2.964	15,62	2.730	14,38	308	1,62	72	0,38	6.074	32,00
LLEIDA	13.092	1.304	9,96	1.631	12,46	118	0,90	28	0,21	3.081	23,53
LUGO	13.752	2.086	15,17	2.242	16,30	154	1,12	40	0,29	4.522	32,88
MADRID	262.806	32.474	12,36	32.993	12,55	2.539	0,97	951	0,36	68.957	26,24
MÁLAGA	52.183	7.291	13,97	7.674	14,71	806	1,54	134	0,26	15.905	30,48
MURCIA	52.260	5.073	9,71	7.190	13,76	440	0,84	125	0,24	12.828	24,55
NAVARRA	15.402	2.128	13,82	1.940	12,60	90	0,58	45	0,29	4.203	27,29
OURENSE	11.545	1.993	17,26	2.505	21,70	115	1,00	35	0,30	4.648	40,26
PALENCIA	7.177	1.123	15,65	1.290	17,98	118	1,64	27	0,38	2.558	35,64
PALMAS, LAS	35.783	3.064	8,56	3.763	10,52	218	0,61	66	0,18	7.111	19,87
PONTEVEDRA	32.637	4.425	13,56	4.801	14,71	267	0,82	123	0,38	9.616	29,46
RIOJA, LA	10.255	1.826	17,81	1.970	19,21	76	0,74	40	0,39	3.912	38,15
SALAMANCA	17.852	3.040	17,03	3.148	17,63	383	2,15	84	0,47	6.655	37,28
STA. CRUZ DE TENERIFE	33.331	3.635	10,91	3.732	11,20	160	0,48	82	0,25	7.609	22,83
SEGOVIA	7.373	1.200	16,28	1.317	17,86	122	1,65	28	0,38	2.667	36,17
SEVILLA	72.587	7.985	11,00	9.781	13,47	669	0,92	172	0,24	18.607	25,63
SORIA	4.898	1.020	20,82	844	17,23	63	1,29	22	0,45	1.949	39,79
TÁRRAGONA	20.740	1.484	7,16	2.146	10,35	124	0,60	36	0,17	3.790	18,27
TERUEL	5.350	746	13,94	854	15,96	67	1,25	21	0,39	1.688	31,55
TOLEDO	20.036	2.076	10,36	2.718	13,57	135	0,67	53	0,26	4.982	24,87
VALENCIA	82.319	8.784	10,67	10.548	12,81	1.178	1,43	197	0,24	20.707	25,15
VALLADOLID	22.138	3.662	16,54	4.479	20,23	392	1,77	104	0,47	8.637	39,01
ZAMORA	7.696	1.096	14,24	1.405	18,26	117	1,52	41	0,53	2.659	34,55
ZARAGOZA	31.953	4.605	14,41	5.687	17,80	266	0,83	111	0,35	10.669	33,39
CEUTA	4.814	606	12,59	709	14,73	70	1,45	9	0,19	1.394	28,96
MELILLA	4.805	627	13,05	693	14,42	63	1,31	11	0,23	1.394	29,01
TOTAL	1.547.431	189.126	12,22	213.886	13,82	16.207	1,05	4.473	0,29	423.692	27,38

dientes por 100 personas protegidas oscilaron entre 40,80 de Albacete y 17,48 de Ávila. 33 son las provincias que se situaron por encima de la media nacional. La distribución de estos datos queda reflejada en la tabla 4.1.6.

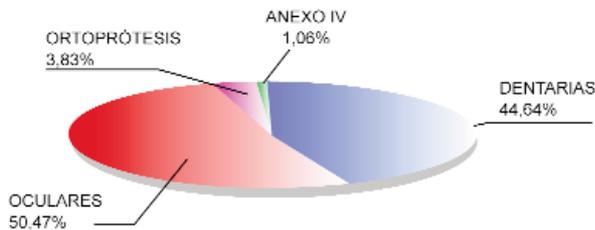
Desglosando estos datos por tipo de prestaciones, las dentarias supusieron, como es habitual, el mayor porcentaje del gasto (54,78% del total, frente al 54,13% del año anterior), si bien por número de expedientes ocupan el segundo lugar, alcanzando

la cifra de 189.126 (44,64%). El importe medio por expediente dental fue de 119,11 euros, lo que supuso un incremento del 1,26% respecto a 2009. Dentro de dichos expedientes dentales, los conceptos más frecuentemente incluidos son los empastes, que alcanzaron el 44,41%, seguidos de las piezas, con un 37,81%, y de las endodoncias, con un 8,25%. Por volumen de gasto, las piezas representan el mayor porcentaje, con un 31,68% del gasto, seguidas de los implantes osteointegrados, con un 22,32%, los empastes, con un 19,30%,



4.1 Asistencia sanitaria

Figura 4.1.4. Porcentaje de expedientes de prestaciones ortoprotésicas y otras año 2010



la ortodoncia, con un 16,70% y las endodancias, con un 6,93% (figuras 4.1.4 y 4.1.5).

Las prestaciones oculares ocupan el segundo lugar por volumen de gasto, con un 28,43% del gasto total, y el primero por número de expedientes, con 213.886 expedientes (50,48% del total), siendo el importe medio por expediente de 54,66 euros. Por volumen de gasto, las gafas para ver de lejos o de cerca representaron un 32,03%, seguidas de las lentillas desechables, con un 26,57%, y en tercer lugar las gafas bifocales o progresivas, con un 24,22% (figura 4.1.6).

La prestación ortoprotésica correspondiente al Catálogo de material ortoprotésico ocupa el tercer lugar por volumen de gasto, con un 10,34% del total, porcentaje similar al del año anterior (10,44%), y con 16.207 expedientes (3,83%). El importe medio por expediente fue de 262,48 euros, suponiendo un ascenso del 2,91% respecto a 2009, que fue de 255,06 euros.

Por último, las prestaciones del Anexo IV (Otras) de la Orden Ministerial, de 14 de julio de 2005, son las de importe medio más elevado, con 592,56 euros

Figura 4.1.6. Porcentaje de gasto de prestaciones oculares año 2010

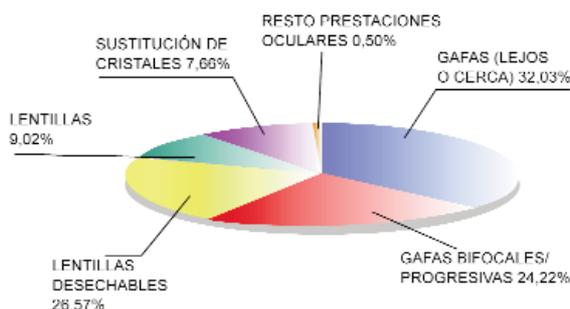
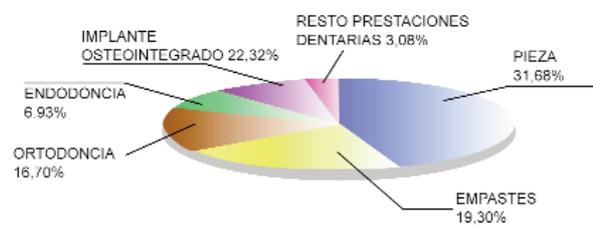


Figura 4.1.5. Porcentaje de gasto de prestaciones dentarias año 2010



por expediente, con un crecimiento del 0,34% respecto al año anterior. De todos los conceptos incluidos en este apartado (audífonos para mayores de 16 años, bombas de insulina, laringófonos y colchones antiescaras), los audífonos han supuesto el 95,77% del gasto total, seguido de las bombas de infusión de insulina, con un 2,69% del gasto (figura 4.1.7).

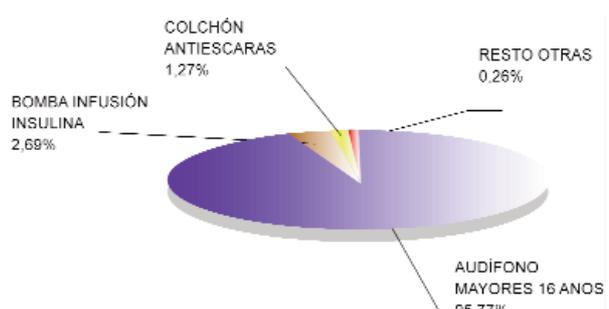
Los datos con los importes desglosados por provincias aparecen reflejados en la tabla 4.1.7.

3.2. Otras prestaciones de gestión directa

MUFACE gestiona también como prestaciones directas los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior, los tratamientos especiales y un grupo de otras prestaciones, integrado por supuestos de no afiliación y otros reintegros. Durante el año 2010 se concedieron 2.264 prestaciones de gestión directa, lo que ha supuesto un descenso del 7,29% respecto al año 2009. Destacó la cifra de expedientes de reintegro de gastos de asistencia sanitaria en el exterior (2.238), que supuso el 98,85% del total.

La tasa media del conjunto de las prestaciones

Figura 4.1.7. Porcentaje de gasto de prestaciones del Anexo IV año 2010



Asistencia sanitaria 4.1

Tabla 4.1.7 Gasto de las prestaciones ortoprotésicas y otras prestaciones sanitarias concedidas en 2010

Servicio Provincial	DENTARIAS		OCULARES		ORTOPÉDICAS		ANEXO IV (otras)		TOTALES	
	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio
ALICANTE	533.010,16	117,90	321.588,39	55,96	99.625,48	249,69	68.700,81	654,29	1.022.924,84	94,96
ALBACETE	244.488,00	101,66	239.982,57	62,04	78.620,76	200,56	33.877,72	720,80	596.969,05	88,94
ALMERÍA	314.787,00	110,10	268.834,08	63,55	45.140,03	190,46	33.402,69	630,24	662.163,80	89,74
ARABA/ÁLAVA	111.126,00	130,43	45.992,16	52,50	13.317,16	172,95	21.633,00	600,92	192.068,32	104,33
ASTURIAS	686.266,46	135,28	246.835,96	34,33	61.264,32	139,24	68.286,87	546,29	1.062.653,61	82,84
ÁVILA	162.474,00	29,01	73.708,63	15,08	35.475,22	129,00	17.281,50	157,10	288.939,35	26,57
BADAJOS	384.838,03	230,03	195.963,31	137,13	69.525,27	327,95	49.021,52	1.581,34	699.348,13	209,07
BARCELONA	1.224.522,86	136,97	632.241,90	55,36	317.075,28	317,71	147.182,74	584,06	2.321.022,78	107,40
BIZKAIA	369.579,03	42,07	167.681,18	15,90	57.185,33	48,54	42.584,65	216,17	637.030,19	30,76
BURGOS	250.928,08	119,60	121.385,82	52,39	37.115,16	215,79	28.779,30	575,59	438.208,36	94,50
CÁCERES	283.326,24	109,22	149.537,76	50,83	63.446,11	209,39	30.028,00	556,07	526.338,11	89,32
CÁDIZ	586.982,70	111,13	320.522,89	53,56	79.221,50	251,50	52.129,96	579,22	1.038.857,05	89,01
CANTABRIA	301.069,29	164,88	124.177,54	63,03	42.238,53	555,77	29.851,40	746,29	497.336,76	127,13
CASTELLÓN	217.595,00	73,99	116.032,73	47,11	64.009,99	323,28	22.935,89	458,72	420.573,61	74,41
CIUDAD REAL	243.902,00	124,63	147.778,12	70,10	29.199,13	119,18	31.174,20	724,98	452.053,45	103,85
CÓRDOBA	540.204,50	891,43	286.596,36	404,23	101.768,46	1.453,84	50.532,25	5.614,69	979.101,57	702,37
CORUÑA, A	671.729,53	298,55	385.063,87	134,83	114.812,23	981,30	75.931,30	1.380,57	1.247.536,93	236,37
CUENCA	129.150,00	30,52	80.474,00	14,80	32.675,10	61,07	15.609,00	159,28	257.908,10	25,04
GIPUZKOA	158.647,67	23,99	69.416,77	10,11	14.029,07	28,17	13.327,68	95,88	255.421,19	18,09
GIRONA	169.789,00	26,39	114.768,49	16,71	31.465,56	66,66	22.503,50	173,10	338.526,55	24,34
GRANADA	798.188,27	714,58	396.569,21	282,05	110.383,33	1.397,26	76.182,45	2.380,70	1.381.323,26	524,42
GUADALAJARA	182.268,00	136,33	74.772,77	36,47	24.051,21	143,16	15.800,00	385,37	296.891,98	82,56
HUELVA	260.910,00	191,99	144.346,78	99,00	70.710,34	803,53	15.359,08	548,54	491.326,20	167,52
HUESCA	132.415,86	103,37	67.943,14	54,75	17.935,07	309,23	14.285,50	714,28	232.579,57	89,45
ILLES BALEARS	308.145,51	85,01	156.636,69	40,80	45.995,23	178,97	41.043,63	446,13	551.821,06	70,63
JAÉN	406.815,21	186,02	283.980,99	104,75	65.763,17	263,05	42.847,08	1.586,93	799.406,45	154,47
LEÓN	329.847,72	307,69	139.501,40	109,50	78.167,54	1.260,77	39.405,89	1.791,18	586.922,55	241,53
LLEIDA	169.699,10	59,13	89.438,93	30,80	28.219,52	176,37	14.731,47	216,64	302.089,02	50,33
LUGO	227.103,65	76,62	127.619,30	46,75	51.984,40	168,78	19.730,37	274,03	426.437,72	70,21
MADRID	4.254.982,80	3263,02	1.789.913,35	1097,43	769.400,45	6.520,34	575.820,72	20.565,03	7.390.117,32	2.398,61
MÁLAGA	900.169,76	431,53	405.559,59	180,89	175.260,51	1.138,06	75.341,42	1.883,54	1.556.331,28	344,17
MURCIA	591.076,92	18,20	408.998,93	12,40	179.333,73	70,63	74.501,35	78,34	1.253.910,93	18,18
NAVARRA	228.551,42	31,35	104.072,63	13,56	18.669,63	23,16	32.781,63	244,64	384.075,31	24,15
OURENSE	191.599,00	305,58	154.639,06	223,14	51.666,73	820,11	17.716,84	1.610,62	415.621,63	298,15
PALENCIA	112.099,00	52,68	67.595,86	34,84	19.322,94	214,70	14.678,85	326,20	213.696,65	50,84
PALMAS, LAS	404.364,65	202,89	203.194,77	81,12	73.342,39	637,76	48.547,05	1.387,06	729.448,86	156,94
PONTEVEDRA	501.834,03	446,87	279.284,13	216,50	80.832,24	685,02	60.811,83	2.252,29	922.762,23	360,74
RIOJA, LA	188.019,67	54,03	101.849,27	21,13	23.881,87	63,52	24.568,50	341,23	338.319,31	38,67
SALAMANCA	331.055,00	108,05	160.223,29	42,58	62.080,78	284,77	56.257,00	852,38	609.616,07	85,73
STA. CRUZ DE TENERIFE	381.822,39	86,29	198.508,14	41,35	52.229,12	195,61	53.645,60	436,14	686.205,25	71,36
SEGOVIA	152.094,00	50,03	67.461,93	21,43	20.177,30	52,68	14.880,00	177,14	254.613,23	38,26
SEVILLA	1.034.813,23	284,68	530.385,27	142,12	203.561,83	1.272,26	105.405,34	1.285,43	1.874.165,67	246,31
SORIA	108.674,03	90,56	44.683,50	33,93	14.915,30	122,26	12.483,00	445,82	180.755,83	67,77
TARRAGONA	181.526,09	22,73	119.216,78	12,19	37.556,29	56,14	20.644,30	120,03	358.943,46	19,29
TERUEL	75.120,00	73,65	43.653,40	51,72	21.125,32	335,32	13.039,68	592,71	152.938,40	78,47
TOLEDO	272.580,05	183,68	146.105,35	68,08	38.304,43	308,91	31.263,55	868,43	488.253,38	128,83
VALENCIA	1.049.031,47	1406,21	581.827,94	681,30	316.044,46	4.717,08	119.564,45	5.693,55	2.066.468,32	1.224,21
VALLADOLID	392.409,50	189,02	237.244,65	87,29	87.537,88	648,43	60.839,20	1.147,91	778.031,23	156,17
ZAMORA	132.524,00	36,19	71.011,46	15,85	27.669,10	70,58	26.414,30	253,98	257.618,86	29,83
ZARAGOZA	516.964,34	160,10	311.576,90	100,77	77.025,70	373,91	67.113,28	945,26	972.680,22	147,42
CEUTA	61.083,31	55,73	40.786,32	29,03	14.992,96	128,14	3.658,50	89,23	120.521,09	45,33
MELILLA	64.968,00	14,11	34.629,00	6,09	8.725,40	32,80	6.370,00	57,39	114.692,40	10,75
TOTAL	22.527.171,53	119,11	11.691.813,26	54,66	4.254.075,86	262,48	2.650.505,84	592,56	41.123.566,49	97,06

directas en el ámbito nacional por cada 100 asegurados fue de 0,15, siendo 0,16 la del año anterior. Presentó la tasa más alta Guadalajara, con un 0,51, y la más baja la presentaron Almería y Ceuta, con un 0,04. Estos datos distribuidos por provincias quedan reflejados en la tabla 4.1.8.

El gasto de estas prestaciones, 1.193.578,89 euros,

ha ascendido un 28,31% respecto al año anterior, siendo el coste medio del expediente 527,20 euros, un 38,40% más que en el ejercicio anterior. El mayor porcentaje del gasto lo presentaron los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior, con un 96,75% del gasto total y con un importe medio por expediente de 516 euros, lo que supone un ascenso del 45,79% respecto al año 2009.



4.1 Asistencia sanitaria

Tabla 4.1.8. Otras prestaciones de gestión directa concedidas en 2010 (con tasas de expedientes por 100 personas protegidas)

SERVICIO PROVINCIAL	COLECTIVO MEDIO	ASISTENCIA EXTERIOR		TRATAMIENTOS ESPECIALES		TOTALES	
		Nº de Exp.	Tasa	Nº de Exp.	Tasa	Nº de Exp.	Tasa
Alicante	48.582	48	0,10	2	0,00	50	0,10
Albacete	16.450	22	0,13	-	-	22	0,13
Almería	23.564	10	0,04	-	-	10	0,04
Araba/Álava	5.128	15	0,29	-	-	15	0,29
Asturias	35.523	55	0,15	-	-	55	0,15
Ávila	19.139	13	0,07	-	-	13	0,07
Badajoz	27.917	21	0,08	-	-	21	0,08
Barcelona	115.899	270	0,23	10	0,01	280	0,24
Bizkaia	21.718	74	0,34	-	-	74	0,34
Burgos	12.305	23	0,19	-	-	23	0,19
Cáceres	17.572	43	0,24	-	-	43	0,24
Cádiz	45.333	31	0,07	-	-	31	0,07
Cantabria	19.020	37	0,19	-	-	37	0,19
Castellón	18.457	32	0,17	2	0,01	34	0,18
Ciudad Real	19.335	12	0,06	-	-	12	0,06
Córdoba	31.966	55	0,17	-	-	55	0,17
Coruña, A	42.304	43	0,10	-	-	43	0,10
Cuenca	7.728	8	0,10	-	-	8	0,10
Gipuzkoa	10.224	15	0,15	-	-	15	0,15
Girona	18.538	29	0,16	-	-	29	0,16
Granada	42.062	54	0,13	1	0,00	55	0,13
Guadalajara	7.818	40	0,51	-	-	40	0,51
Huelva	18.213	22	0,12	-	-	22	0,12
Huesca	7.755	8	0,10	-	-	8	0,10
Illes Balears	27.146	49	0,18	-	-	49	0,18
Jaén	25.976	14	0,05	-	-	14	0,05
León	18.981	18	0,09	-	-	18	0,09
Lleida	13.092	17	0,13	-	-	17	0,13
Lugo	13.752	16	0,12	-	-	16	0,12
Madrid	262.806	341	0,13	2	0,00	343	0,13
Málaga	52.183	86	0,16	-	-	86	0,16
Murcia	52.260	74	0,14	-	-	74	0,14
Navarra	15.402	14	0,09	-	-	14	0,09
Ourense	11.545	16	0,14	-	-	16	0,14
Palencia	7.177	11	0,15	-	-	11	0,15
Palmas, Las	35.783	46	0,13	-	-	46	0,13
Pontevedra	32.637	44	0,13	1	0,00	45	0,14
Rioja, La	10.255	18	0,18	-	-	18	0,18
Salamanca	17.852	36	0,20	-	-	36	0,20
Sta. Cruz de Tenerife	33.331	50	0,15	-	-	50	0,15
Segovia	7.373	15	0,20	-	-	15	0,20
Sevilla	72.587	90	0,12	-	-	90	0,12
Soria	4.898	8	0,16	-	-	8	0,16
Tarragona	20.740	32	0,15	-	-	32	0,15
Teruel	5.350	7	0,13	-	-	7	0,13
Toledo	20.036	14	0,07	-	-	14	0,07
Valencia	82.319	148	0,18	7	0,01	155	0,19
Valladolid	22.138	43	0,19	1	0,00	44	0,20
Zamora	7.696	4	0,05	-	-	4	0,05
Zaragoza	31.953	40	0,13	-	-	40	0,13
Ceuta	4.814	2	0,04	-	-	2	0,04
Melilla	4.805	5	0,10	-	-	5	0,10
Total	1.547.431	2.238	0,14	26	0,00	2.264	0,15

3.3. Tarjeta Sanitaria Europea

El 1 de mayo de 2010 entró en vigor la nueva normativa comunitaria sobre coordinación de los sistemas de Seguridad Social de los Estados miembros de la Unión Europea, que permite que los mutualistas y beneficiarios de MUFACE disfruten de acceso

a los servicios públicos de salud durante sus desplazamientos temporales a otro Estado Miembro del Espacio Económico Europeo (incluyendo, por tanto, toda la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega) o de Suiza. Esto significa que el titular del documento recibirá el mismo trato y en las mismas condiciones que los ciudadanos del país que esté visitando

Asistencia sanitaria 4.1

Los documentos acreditativos para poder recibir la atención sanitaria son la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) y el Certificado Provisional Sustitutorio (CPS) de la citada tarjeta. Ambos documentos son personales e intransferibles y tienen la misma validez jurídica plena.

Desde el 1 de mayo de 2010 MUFACE ha comenzado a expedir el Certificado Provisional Sustitutorio de la Tarjeta Sanitaria Europea, que se ha podido solicitar y recibir al instante de forma presencial, por Internet (con certificado digital), o a través de cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Durante el periodo que va del 1 de mayo al 31 diciembre de 2010 se han emitido un total de 103.717 CPS, de los cuales 7.824 han sido obtenidos a través de la sede electrónica de MUFACE, lo que representa un 7,5% sobre el total.

Asimismo, durante 2010 MUFACE firmó una Encomienda de Gestión con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), que permite desde el 2 de marzo de 2011 solicitar y recibir en el domicilio la propia Tarjeta Sanitaria Europea.

4. Seguimiento de las prestaciones

4.1 Consultas relacionadas con las prestaciones sanitarias de MUFACE

El Departamento de Prestaciones Sanitarias elabora respuestas directas o propuestas de respuesta a partir de las consultas, quejas y sugerencias que, en relación con su actividad, plantean tanto los beneficiarios como los órganos de información, atención al público y gestión de la Mutualidad u

otros organismos. Estas consultas constituyen un buen indicador tanto de los asuntos de mayor interés entre su población protegida, como de las dificultades planteadas en la gestión de las prestaciones sanitarias de la Mutualidad.

En el año 2010 se han elaborado 3.253 contestaciones por escrito por parte del Departamento de Prestaciones Sanitarias, además de un alto número de respuestas telefónicas que no se cuantifican.

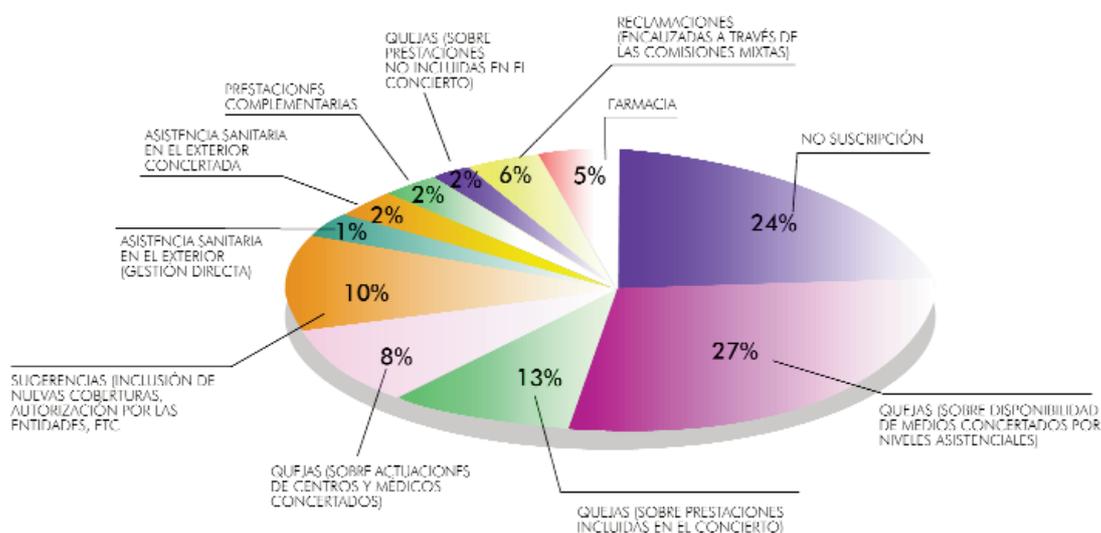
Las consultas, dependiendo de quien las formula, se desglosan en:

- 224 consultas planteadas por los propios beneficiarios, de las cuales 177 han sido formuladas por los interesados vía correo electrónico a través de la Oficina Virtual de MUFACE y 47 se han dirigido directamente al Departamento de Prestaciones Sanitarias mediante correo ordinario.
- 2.872 consultas elevadas por los Servicios Provinciales de MUFACE.
- 14 consultas planteadas por otras entidades y organismos.

En cuanto a las quejas y/o sugerencias atendidas, se han recibido en una cuantía similar a la del pasado ejercicio, con la salvedad del incremento de las quejas relativas al nuevo Concierto para la Prestación de Asistencia Sanitaria en territorio nacional para los años 2010 y 2011 y la no suscripción del concierto por parte de MAPFRE, Caser y La Nueva Equitativa.

Estas quejas y/o sugerencias aparecen desglosadas en la figura 4.1.8, destacando que:

Figura 4.1.8. Quejas y sugerencias contestadas en materia de prestaciones sanitarias



4.1 Asistencia sanitaria

- El 82% de las respuestas hacen referencia a la prestación de la asistencia sanitaria concertada, con el siguiente desglose: disponibilidad de medios concertados por niveles asistenciales (27%), actuación de centros y médicos concertados (8%), posibles denegaciones por parte de las entidades concertadas a solicitudes de los beneficiarios de prestaciones incluidas en los conciertos (13%), reclamaciones cuya resolución se ha encauzado a través de su examen en las comisiones mixtas provinciales (6%), no inclusión de ciertas prestaciones sanitarias en la cobertura asistencial de los conciertos (2%), asistencia sanitaria en el exterior (2%) y no presentación de algunas entidades a la convocatoria de concertación para los años 2010 y 2011 (24%).
- El 8% de las respuestas se refiere a distintos aspectos de las prestaciones que MUFACE gestiona de forma directa, con la siguiente diferenciación: cuestiones relacionadas con la prestación farmacéutica (5%), asistencia sanitaria en el exterior (1%) y prestaciones complementarias (2%).
- El 10% de las respuestas restantes se refiere a las sugerencias elevadas por los beneficiarios a MUFACE, instando a esta Mutualidad a la inclusión de nuevas prestaciones y a la mejora de los procedimientos y tramitación de sus prestaciones.

4.2 Recursos administrativos en materia de asistencia sanitaria

En los procesos de revisión de los actos administrativos relacionados con la asistencia sanitaria de MUFACE, el Departamento de Prestaciones Sanitarias realiza funciones de asesoramiento técnico cuando así lo requieren los órganos competentes para la preparación o resolución de los distintos recursos administrativos previstos en la legalidad vigente. Asimismo, recibe copia de todas las resoluciones de los recursos administrativos presentados contra actos de materias propias del departamento.

La elaboración de los informes específicos solicitados permite cumplir, además de la función principal de asesoramiento, la fijación de criterios firmes y comunes en aquellos aspectos problemáticos o simplemente novedosos de la gestión de la asistencia sanitaria de MUFACE en los que pudieran darse discrepancias de interpretación o de aplicación entre las distintas unidades de la Mutualidad.

Durante el año 2010 se han solicitado desde el Servicio de Recursos 124 informes al Departamento de Prestaciones Sanitarias, 25 más que el año anterior, y antecedentes sobre otros 74 expedientes.

El análisis de las resoluciones de los recursos administrativos contra actos dictados por las distintas unidades de la Mutualidad, que tienen atribuciones para la gestión de las prestaciones sanitarias, resulta un buen indicador para valorar la aceptación de dichas decisiones administrativas por parte de los interesados (fundamentalmente mutualistas y entidades concertadas) y detectar aquellos aspectos de la gestión de la prestación sanitaria que generan conflictividad entre los beneficiarios y los prestarios de la misma.

Del total de informes evacuados durante el año 2010 por este departamento, la práctica totalidad (123) lo fueron como consecuencia de los recursos interpuestos por mutualistas, más 1 interpuesto por el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos.

Por razón de la materia, del total de informes a los recursos presentados, el 82,3% lo fueron por decisiones administrativas adoptadas para la resolución de conflictos de interpretación sobre los conciertos para la prestación de la asistencia sanitaria, porcentaje mayor al del año 2009, que fue del 71%, mientras que un 13,7% se refirieron a la gestión de las prestaciones directas de la Mutualidad (tabla 4.1.9).

Entre los informes a los recursos relacionados con la asistencia sanitaria concertada, el motivo principal de discrepancia, al igual que en años anteriores, ha sido la utilización de medios no concertados por las entidades, que supone el 66,1% (82 informes), mientras los casos por discrepancia en la utilización de medios concertados supone el 16,1% (20 informes). La mayor parte de los casos de uso de medios no concertados, como viene siendo habitual, se debe a la utilización de medios públicos no concertados para la atención de urgencias, lo que supone el 50% (51 informes) de los recursos sobre asistencia sanitaria concertada informados. Si analizamos estos casos podemos ver que en 20 de ellos se ha recurrido a la atención de servicios públicos de emergencia, causando, además, ingresos en centros hospitalarios públicos en 28 casos.

En segundo y tercer lugar se encuentran, respectivamente, los debidos a ingresos u hospitalizaciones y a las consultas a centros, servicios o facultativos no concertados.

En lo concerniente a las discrepancias por utilización de medios concertados, el mayor número de recursos informados se debe a discrepancias con la cartera de servicios, que supone un 11,3% de todos los informes y el 19,6% del total de recursos por asistencia sanitaria concertada. Del resto de informes sólo cabe destacar los debidos a transporte sanitario.



Asistencia sanitaria 4.1

Tabla 4.1.9 Recursos administrativos informados por el Departamento de Prestaciones Sanitarias en el año 2010

Recursos Administrativos			Número	Porcentaje
Asistencia sanitaria concertada	Medios no concertados	Urgencias	51	41,13
		Ingresos hospitalarios	13	10,48
		Consultas ambulatorias	15	12,10
		Cartera de servicios	3	2,42
	Medios concertados	Cartera de servicios	14	11,29
		Transporte sanitario	4	3,23
		Consultas ambulatorias	1	0,81
		Otros	1	0,81
		Total asistencia sanitaria	102	82,26
	Prestaciones directas	Prestaciones ortoprotésicas	8	6,45
Reintegro de gastos de farmacia		5	4,03	
Reintegro gastos de asistencia sanitaria en el exterior		4	3,23	
	Total prestaciones directas	17	13,71	
Otros		5	4,03	
	Total otros	5	4,03	
Total			124	100,00

Los informes sobre recursos presentados contra decisiones sobre prestaciones directamente gestionadas por la Mutuality supusieron un 13,7% (17 informes) del total de informes evacuados, lo que representa un descenso con respecto al año 2009, que fue de 27%. Entre ellos destacaron en primer lugar, como otros años, los relativos a reintegros de gastos de prestaciones ortoprotésicas del Catálogo, con un 47,1% (8 informes) del total de recursos informados sobre prestaciones directas, seguidos

por los debidos a reintegros de gastos de farmacia con un 29,4%, y, por último los de asistencia sanitaria en el exterior, con un 23,5%.

Del total de los 124 informes emitidos, 15 lo han sido por actos o resoluciones dictadas por la Dirección General y el resto por 29 Servicios Provinciales distintos, siendo los referidos a Madrid (17), Málaga (8), Zaragoza (8), Alicante (7) y Las Palmas (7) los más numerosos.



1. La gestión de las prestaciones farmacéuticas

La prestación farmacéutica de MUFACE comprende la dispensación de medicamentos, fórmulas magistrales, productos dietoterápicos, efectos, accesorios y otros productos sanitarios, con la extensión determinada en el Real Decreto 1030/2006 de Cartera de Servicios del SNS, a través de los siguientes procedimientos:

- Mediante receta oficial de MUFACE, dispensada en oficinas de farmacia y facturada a la Mutualidad por los colegios farmacéuticos conforme al concierto nacional suscrito con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos.
- Mediante dispensación hospitalaria o suministro directo, con cargo a las entidades aseguradoras concertadas (medicamentos a pacientes hospitalizados, medicación de uso hospitalario, vacunaciones, medios de contraste...).
- Mediante reintegro de gastos en determinados supuestos excepcionales (medicamentos extranjeros, medicación de diagnóstico hospitalario sin cupón precinto, usos compasivos...).

Los objetivos de la gestión de la prestación farmacéutica de MUFACE son: promover el uso racional del medicamento mediante el fomento de la prescripción de genéricos y el visado de recetas, garantizar la adecuada utilización de talonarios y recetas por parte de mutualistas y facultativos y controlar el gasto farmacéutico, tanto el facturado por las oficinas de farmacia a través de los colegios farmacéuticos como el abonado mediante reintegro de gastos.

La prestación farmacéutica se gestiona con medios propios ubicados en los Servicios Centrales y Provinciales de la Mutualidad, con la colaboración para el visado de recetas de asesores concertados de los servicios de salud de las comunidades autónomas.

La gestión se realiza mediante una serie de procesos tales como la distribución y entrega de talonarios de recetas a los mutualistas, el visado previo de aquellas recetas que así lo tienen establecido, la actualización de los nomencladores de oferta farmacéutica, la tramitación y revisión de la facturación

de oficinas de farmacia y de los reintegros de gastos de farmacia, la aplicación de descuentos y deducciones en dicha facturación y el seguimiento de los consumos de los mutualistas y de los indicadores de prescripción acordados con las entidades aseguradoras.

En relación con dichos procesos cabe resaltar la aplicación en el presente año de los nuevos precios y deducciones establecidas en los Reales Decretos-Leyes 4/2010 y 8/2010, que complementan el descuento ya introducido por Real Decreto 2130/2008, de 26 de diciembre.

Por otra parte, durante el presente año se ha aprobado el Real Decreto 1718/2010, de 17 de diciembre, sobre receta médica y órdenes de dispensación, el cual es de aplicación en todo el ámbito del Sistema Nacional de Salud, incluidas las Mutualidades de Funcionarios.

Por último cabe resaltar que, con fecha 22 de diciembre de 2010, la Mutualidad suscribió con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos un nuevo concierto por el que se fijan las condiciones para la ejecución de la prestación farmacéutica a través de las oficinas de farmacia, lo que ha supuesto una modificación sustancial de los procedimientos de facturación y de las condiciones de dispensación regulados en el anterior concierto, que databa del año 1989.

2. Utilización de talonarios de recetas

MUFACE gestionó durante 2010 la distribución y entrega de 1.170.221 talonarios de recetas a los mutualistas. La tasa de utilización de los talonarios (recetas facturadas/recetas entregadas) se sitúa en el 87,82%, es decir, en niveles similares a ejercicios anteriores.

3. Consumo farmacéutico mediante receta

En 2010 se facturaron en las oficinas de farmacia 25,694 millones de recetas, cuyo importe a PVP-IVA ascendió a 413,875 millones de euros, cantidad que, tras las aportaciones efectuadas por los

4.2 Asistencia farmacéutica

mutualistas (76,044 millones euros) y los descuentos aplicados a los canales farmacéuticos (12,401 millones por Real Decreto-ley 8/2010 y 19,846 millones por Real Decreto 2130/2008), supuso un gasto final para MUFACE de 304,773 millones de euros. Este gasto ha disminuido un 4,56% respecto al año 2009 (figuras 4.2.1 y 4.2.2).

La disminución del gasto de la Mutualidad se explica por el fuerte descenso del coste medio por receta y el mínimo crecimiento de las recetas facturadas. Así, mientras el número de recetas aumentó el 1,02% anual, el gasto medio por receta descendió el 5,52%, hasta situarse en 11,86 euros por receta, al tiempo que la aportación media de los mutualistas descendía ligeramente pasando a ser del 18,41% del PVP, como consecuencia del consumo creciente de medicamentos de aportación reducida (figuras 4.2.3 y 4.2.4).

El gasto medio de la prestación farmacéutica por persona/año fue de 196,95 euros, un 5,35% inferior al del año 2009, mientras que el uso de recetas por

persona protegida fue de 16,60 recetas/año, creciendo un 0,18%. La tabla 4.2.1 muestra la distribución provincial de estos indicadores de gasto y consumo y su comparación con el año anterior.

El desglose de la factura por contingentes, tal y como se muestra en la tabla 4.2.2 y en la figura 4.2.5, es el siguiente: 94,66% del importe a PVP correspondió a medicamentos, 1,97% a efectos y accesorios, 1,79% a fórmulas magistrales y varios, 1,48% a dietas. Por número de envases facturados,

Figura 4.2.3. Evolución del consumo de recetas (2005-2010). (Tasas de variación anual)

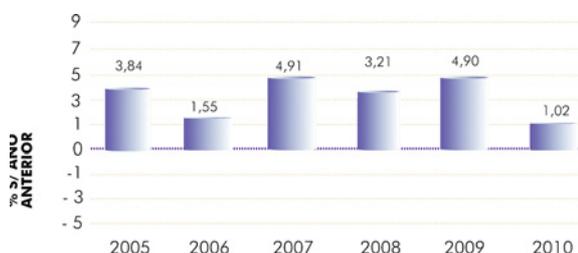


Figura 4.2.1. Evolución del gasto farmacéutico (2005-2010). (Tasas de variación anual)

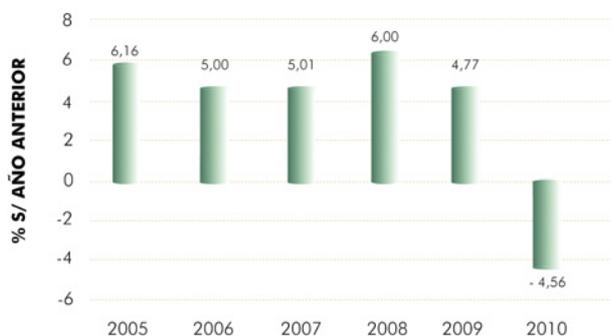


Figura 4.2.4. Evolución del gasto medio por receta (2005-2010). (Tasas de variación anual)

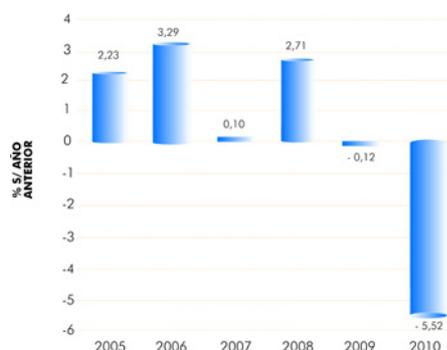
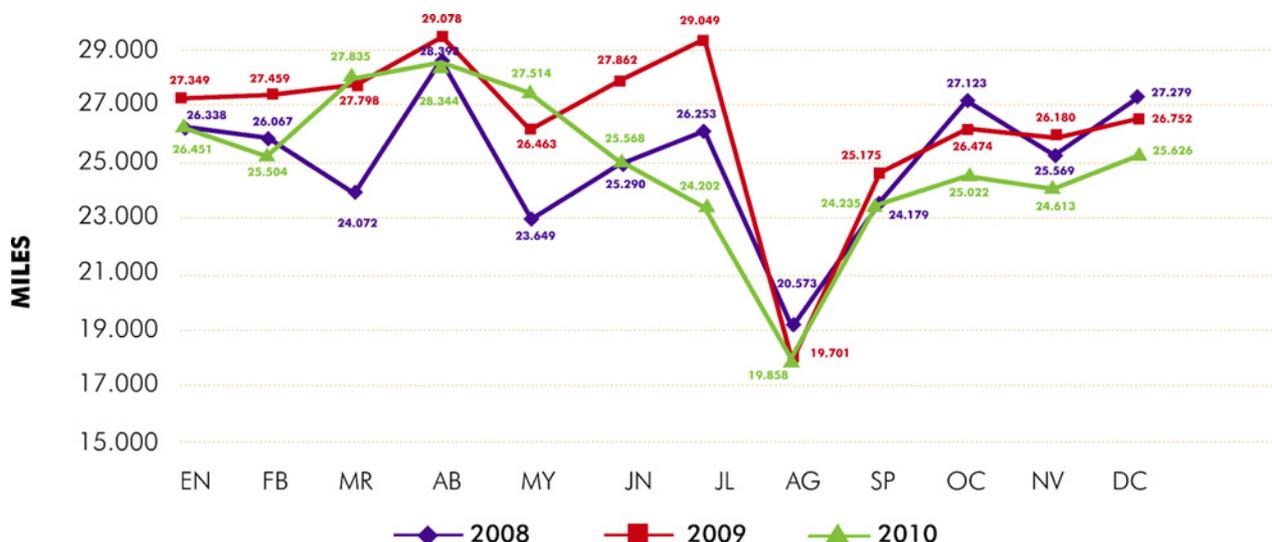


Figura 4.2.2. Gasto mensual en los tres últimos años



Asistencia farmacéutica 4.2

Tabla 4.2.1. Datos e índices de la prestación farmacéutica 2010

PROVINCIA	COLECTIVO			GASTO			RECETAS				COSTE MEDIO RECETA		
	MEDIO PER. PROT.	FACTURADO EUROS	% S/ TOTAL	D S/ 2.009	POR PERSONA	D S/ 2.009	FACTURADAS NÚMERO	% S/ TOTAL	D S/ 2.009	POR PERSONA	D S/ 2.009	AÑO 2.010	D S/ 2.009
ALICANTE	48.582	9.785.986,15	3,21	-4,69%	201,43	-6,26%	844.617	3,29	2,34%	17,39	0,69%	11,59	-6,87%
ALBACETE	16.450	3.367.561,14	1,10	-4,05%	204,72	-4,78%	288.356	1,12	2,31%	17,53	1,51%	11,68	-6,21%
ALMERÍA	23.564	4.970.988,24	1,63	-7,03%	210,96	-9,75%	448.147	1,74	0,20%	19,02	-2,71%	11,09	-7,22%
ARABA/ÁLAVA	5.128	1.043.552,59	0,34	-0,05%	203,49	1,60%	69.989	0,27	1,41%	13,65	3,10%	14,91	-1,44%
ASTURIAS	35.523	7.376.695,54	2,42	-5,20%	207,66	-4,86%	585.745	2,28	1,56%	16,49	1,92%	12,59	-6,66%
ÁVILA	19.139	1.854.564,93	0,61	-10,79%	96,90	-12,01%	160.468	0,62	-1,58%	8,38	-3,01%	11,56	-9,36%
BADAJOS	27.917	6.659.501,20	2,19	-6,98%	238,55	-6,41%	584.447	2,27	0,46%	20,94	1,11%	11,39	-7,40%
BALEARES	27.146	4.068.688,72	1,33	-3,25%	149,88	-5,44%	325.104	1,27	0,77%	11,98	-1,48%	12,52	-3,99%
BARCELONA	115.899	17.593.578,78	5,77	-3,55%	151,80	-3,98%	1.464.669	5,70	-0,07%	12,64	-0,47%	12,01	-3,48%
BIZKAIA	21.718	3.545.003,42	1,16	-1,67%	163,23	1,59%	264.303	1,03	2,12%	12,17	5,55%	13,41	-3,71%
BURGOS	12.305	2.513.509,81	0,82	-6,58%	204,26	-6,75%	186.813	0,73	-0,17%	15,18	-0,33%	13,45	-6,43%
CÁCERES	17.572	4.086.310,03	1,34	-4,32%	232,55	-3,79%	340.674	1,33	3,51%	19,39	4,08%	11,99	-7,57%
CÁDIZ	45.333	9.013.537,32	2,96	-6,68%	198,83	-7,19%	804.349	3,13	-0,95%	17,74	-1,50%	11,21	-5,79%
CANTABRIA	19.020	3.580.909,49	1,17	-4,49%	188,28	-5,96%	286.101	1,11	3,35%	15,04	1,76%	12,52	-7,58%
CASTELLÓN	18.457	3.538.231,48	1,16	-3,73%	191,70	-5,78%	296.147	1,15	0,75%	16,05	-1,35%	11,95	-4,44%
CIUDAD REAL	19.335	4.234.233,04	1,39	-2,42%	219,00	-3,71%	355.128	1,38	1,27%	18,37	-0,05%	11,92	-3,64%
CÓRDOBA	31.966	7.619.840,31	2,50	-5,16%	238,37	-6,36%	656.001	2,55	0,38%	20,52	-0,92%	11,62	-5,52%
CORUÑA, A	42.304	9.017.989,18	2,96	-4,61%	213,17	-4,43%	732.791	2,85	1,25%	17,32	1,46%	12,31	-5,79%
CUENCA	7.728	1.789.162,82	0,59	-3,18%	231,51	-4,13%	147.693	0,57	2,39%	19,11	1,38%	12,11	-5,44%
GIPUZKOA	10.224	1.412.644,88	0,46	-4,18%	138,18	-1,98%	105.823	0,41	-0,13%	10,35	2,17%	13,35	-4,06%
GIRONA	18.538	2.590.951,39	0,85	-0,24%	139,76	-2,90%	197.943	0,77	2,28%	10,68	-0,47%	13,09	-2,46%
GRANADA	42.062	10.470.560,54	3,44	-4,79%	248,93	-5,48%	887.710	3,45	0,96%	21,11	0,24%	11,80	-5,70%
GUADALAJARA	7.818	1.535.170,23	0,50	-11,11%	196,37	-11,83%	134.347	0,52	4,18%	17,19	3,37%	11,43	-14,68%
HUELVA	18.213	3.572.428,67	1,17	-3,62%	196,15	-5,69%	324.928	1,26	1,07%	17,84	-1,11%	10,99	-4,64%
HUESCA	7.755	1.720.158,89	0,56	-7,18%	221,81	-7,86%	132.899	0,52	1,76%	17,14	1,06%	12,94	-8,79%
JAÉN	25.976	5.439.809,32	1,78	-6,87%	209,41	-7,48%	492.731	1,92	0,64%	18,97	0,00%	11,04	-7,46%
LEÓN	18.981	4.635.978,44	1,52	-4,58%	244,24	-5,10%	360.805	1,40	3,12%	19,01	2,59%	12,85	-7,47%
LLEIDA	13.092	1.962.945,22	0,64	-3,54%	149,93	-4,15%	158.324	0,62	-0,41%	12,09	-1,06%	12,40	-3,14%
LA RIOJA	10.255	2.031.043,35	0,67	1,10%	198,06	0,52%	160.212	0,62	2,55%	15,62	1,96%	12,68	-1,41%
LUGO	13.752	3.730.069,60	1,22	-1,44%	271,23	-0,67%	269.932	1,05	2,34%	19,63	3,15%	13,82	-3,70%
MADRID	262.806	48.097.017,05	15,78	-2,40%	183,01	-2,69%	4.068.969	15,84	2,09%	15,48	1,78%	11,82	-4,39%
MÁLAGA	52.183	11.137.339,18	3,65	-3,83%	213,43	-5,97%	988.274	3,85	2,46%	18,94	0,21%	11,27	-6,14%
MURCIA	52.260	11.282.190,65	3,70	-4,35%	215,88	-7,01%	958.425	3,73	1,97%	18,34	-0,86%	11,77	-6,20%
NAVARRA	15.402	2.795.175,45	0,92	0,33%	181,48	-2,06%	201.357	0,78	3,47%	13,07	1,00%	13,88	-3,04%
OURENSE	11.545	2.800.403,76	0,92	-2,11%	242,56	-2,02%	225.097	0,88	4,68%	19,50	4,78%	12,44	-6,49%
PALENCIA	7.177	1.533.496,93	0,50	-3,36%	213,68	-3,50%	123.165	0,48	1,10%	17,16	0,94%	12,45	-4,41%
LAS PALMAS	35.783	6.385.750,85	2,10	-7,48%	178,46	-10,25%	570.375	2,22	-1,05%	15,94	-4,03%	11,20	-6,50%
PONTEVEDRA	32.637	7.014.862,78	2,30	-4,11%	214,94	-4,28%	532.449	2,07	0,51%	16,31	0,31%	13,17	-4,60%
SALAMANCA	17.852	4.663.983,40	1,53	-6,44%	261,26	-6,20%	370.835	1,44	0,69%	20,77	0,92%	12,58	-7,08%
STA. CRUZ DE TENERIFE	33.331	7.052.834,65	2,31	-3,54%	211,60	-6,04%	592.466	2,31	1,03%	17,78	-1,55%	11,90	-4,52%
SEGOVIA	7.373	1.353.632,02	0,44	-4,54%	183,60	-4,91%	116.711	0,45	4,27%	15,83	3,87%	11,60	-8,44%
SEVILLA	72.587	13.965.330,10	4,58	-5,49%	192,40	-6,31%	1.328.952	5,17	0,28%	18,31	-0,60%	10,51	-5,75%
SORIA	4.898	1.155.331,60	0,38	-8,87%	235,86	-8,94%	90.802	0,35	4,13%	18,54	4,10%	12,72	-12,49%
TARRAGONA	20.740	3.272.065,33	1,07	-3,51%	157,77	-5,87%	260.882	1,02	0,76%	12,58	-1,72%	12,54	-4,23%
TERUEL	5.350	985.708,07	0,32	-5,04%	184,26	-6,40%	87.963	0,34	3,18%	16,44	1,67%	11,21	-7,96%
TOLEDO	20.036	3.730.493,89	1,22	-0,12%	186,19	-2,02%	311.113	1,21	4,24%	15,53	2,31%	11,99	-4,18%
VALENCIA	82.319	17.141.868,15	5,62	-10,33%	208,24	-10,50%	1.504.450	5,86	-4,40%	18,28	-4,54%	11,39	-6,20%
VALLADOLID	22.138	4.939.624,01	1,62	-0,64%	223,13	0,02%	394.906	1,54	2,39%	17,84	3,06%	12,51	-2,96%
ZAMORA	7.696	2.075.607,34	0,68	-0,65%	269,72	-1,23%	162.692	0,63	5,90%	21,14	5,28%	12,76	-6,19%
ZARAGOZA	31.953	7.006.440,61	2,30	-7,60%	219,27	-8,80%	588.678	2,29	0,40%	18,42	-0,91%	11,90	-7,97%
CEUTA	4.814	801.334,78	0,26	-7,91%	166,46	-10,05%	74.181	0,29	1,07%	15,41	-1,28%	10,80	-8,88%
MELILLA	4.805	820.555,41	0,27	-2,17%	170,78	-4,45%	74.378	0,29	4,51%	15,48	2,04%	11,03	-6,39%
TOTALES	1.547.431	304.772.650,73		-4,56%	196,95	-5,35%	25.694.316		1,02%	16,60	0,18%	11,86	-5,52%



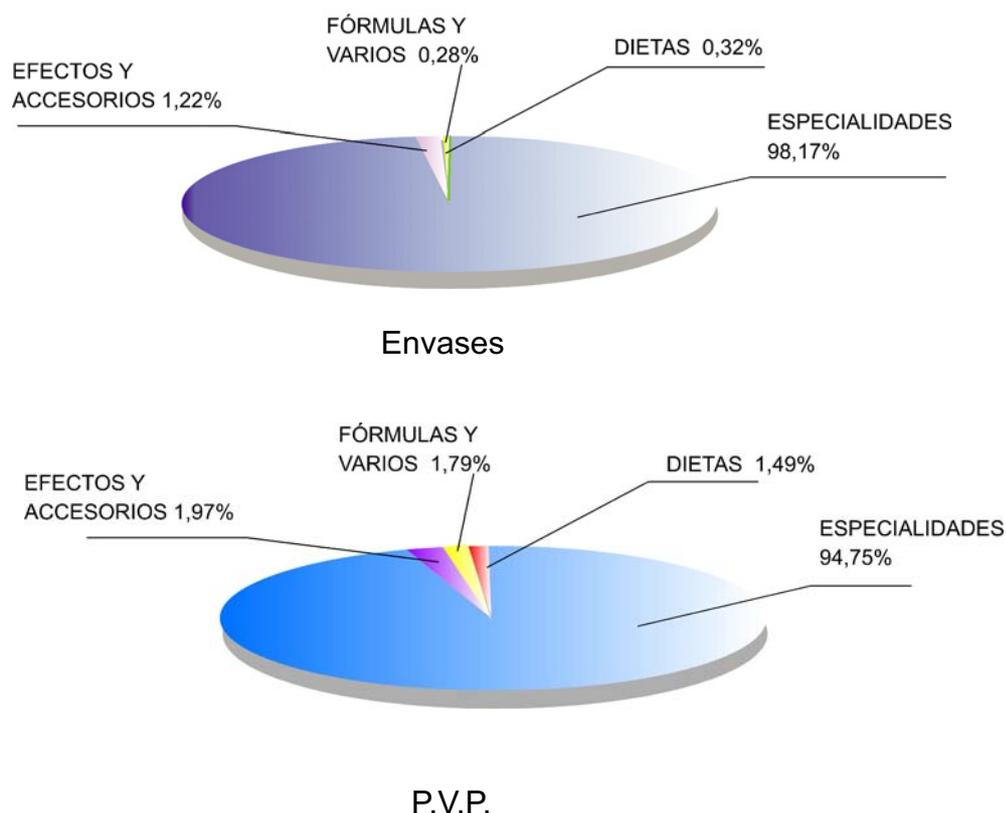
4.2 Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.2. Consumo por contingentes y grupos facturados durante 2010

CONTINGENTES Grupos	ENVASES FACTURADAS CANTIDAD	%S/ TOTAL	D S/ 2009	GASTO A PVP*			PRECIO MEDIO ENVASE	
				FACTURADO EUROS	%S/ TOTAL	D S/ 2009	AÑO 2010	D S/ 2009
M A- Aparato digestivo y m.	3.728.615	14,42	4,00%	45.763.969,74	11,06	7,42%	12,27	3,29%
E B- Sangre y órganos h.	1.254.890	4,85	2,94%	15.957.667,67	3,86	6,39%	12,72	3,35%
D C- Aparato cardiovascular	5.261.388	20,34	5,23%	89.362.023,25	21,59	1,17%	16,98	-3,85%
I D- Dermatológicos	635.119	2,46	-1,22%	7.711.859,99	1,86	0,68%	12,14	1,92%
C G- Preparados gent. y h.s.	763.267	2,95	1,62%	18.961.641,23	4,58	2,62%	24,84	0,99%
A H- Preparados hormo. sist. ex. h.s.	521.966	2,02	4,81%	7.557.777,50	1,83	7,53%	14,48	2,60%
M J- Antiinfecciosos para uso sistémico	1.615.022	6,24	-4,43%	16.452.230,58	3,98	-10,44%	10,19	-6,29%
L- Antineoplásicos	205.605	0,8	5,94%	31.914.937,69	7,71	5,20%	155,22	-0,70%
E M- Aparato locomotor	2.650.648	10,25	-1,09%	32.674.965,28	7,89	-0,16%	12,33	0,95%
N N- Sistema nervioso central	5.301.757	20,5	0,54%	82.324.901,91	19,89	4,14%	15,53	3,58%
T P- Antiparasitarios	47.092	0,18	6,51%	662.505,91	0,16	6,76%	14,07	0,24%
O R- Aparato respiratorio	2.308.250	8,93	-6,18%	32.365.685,34	7,82	-0,92%	14,02	5,61%
S S- Órganos de los sentidos	1.063.029	4,11	2,72%	8.914.660,88	2,15	5,61%	8,39	2,81%
S V- Varios	24.424	0,09	-0,24%	1.133.222,79	0,27	12,57%	46,4	12,84%
TOTAL MEDICAMENTOS	25.381.072	98,14	1,13%	391.758.049,76	94,66	2,47%	15,44	1,32%
EFFECTOS Y ACCESORIOS	316.472	1,22	1,76%	8.160.583,02	1,97	-1,21%	25,79	-2,92%
FÓRMULAS Y VARIOS	72.817	0,28	2,79%	7.393.900,78	1,79	3,24%	101,54	0,44%
DIETAS	82.684	0,32	5,93%	6.144.020,75	1,48	13,22%	74,31	6,88%
OTROS	8.776	0,03	58,13%	418.593,71	0,1	-18,89%	47,7	-48,70%

* El "GASTO A P.V.P." ha sido obtenido con IVA y sin tener en cuenta los impuestos correspondientes a Canarias, Ceuta y Melilla.

Figura 4.2.5. Desglose de la facturación por contingentes



Asistencia farmacéutica 4.2

Figura 4.2.6. Desglose de la facturación por contingentes



los porcentajes fueron, respectivamente, de 98,14%, 1,22%, 0,28% y 0,32%.

4. Evolución de la factura de recetas por grupos y subgrupos terapéuticos y químicos

En cuanto a la distribución de la factura de medicamentos por grandes grupos anatómicos (figura 4.2.6), el grupo cardiovascular (C) se sitúa en primer lugar por importe (21,59%) y en segundo lugar por número de envases (20,34%). Le siguen los medicamentos para el sistema nervioso central (N), con el 19,89% del PVP y el 20,50% de envases. A continuación se sitúa el grupo de aparato digestivo y metabolismo (A), con el 11,06% del PVP y el 14,42% de los envases.

En comparación con los importes facturados en 2009 cabe destacar los incrementos del 12,57% en varios (V), del 7,53% en preparados hormonales (H) y del 7,42% en aparato digestivo (A), que contrastan con descensos del 10,44% en antiinfecciosos para uso sistémico (J). Por número de envases facturados, destaca el crecimiento del 5,94% experimentado en antineoplásicos (L), mientras que los menores crecimientos se registran en los grupos de aparato respiratorio (R) y antiinfecciosos para uso sistémico (J), con -6,18% y -4,43%. Fuera de los medicamentos, destaca el crecimiento experimentado en los importes y envases facturados de dietoterápicos (13,22% y 5,93% respectivamente)

A continuación se analiza la evolución de los datos de importe y envases facturados de los 20 subgrupos terapéuticos de medicamentos con mayor peso en la factura, ordenados de mayor a menor

importe a PVP-IVA, así como de los dos subgrupos de mayor facturación en cada uno de los restantes contingentes (efectos y accesorios, fórmulas y varios, y dietas). Asimismo, se muestran idénticos datos, y con el mismo orden de prelación, de los 40 subgrupos químicos de mayor peso en la factura (tablas 4.2.3 y 4.2.4).

En comparación con los importes facturados en el año 2009, se observa que los subgrupos que han experimentado un mayor crecimiento, con incrementos por encima de la media, son:

- A10 (antidiabéticos), que crecieron tanto en importes (19,72%) como en envases facturados (5,92%), hasta alcanzar el 4,34% de la factura de medicamentos.
- L01 (antineoplásicos), que crecieron un 11,16% en importe y un 7,89% en envases, y representan el 2,93% de la factura.
- G04 (medicamentos urológicos), cuyo importe creció un 9,20% en PVP y un 7,54% en envases, suponiendo el 2,39% de la factura.
- N04 (antiparkinsonianos), que crecieron un 7,88% en importe y un 5,83% en n° de envases, representando el 1,51% del PVP facturado.
- B01 (agentes antitrombóticos), que crecieron un 7,62% en importe y un 4,80% en envases, suponiendo el 3,49% de la factura.

Por el contrario, los subgrupos de medicamentos cuyos importes en factura decrecieron o crecieron por debajo de la media son:

- J01 (antibacterianos sistémicos), que represen-

4.2 Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.3. Consumo de medicamentos año 2010

MEDICAMENTOS. 20 SUBGRUPOS ATC DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO

Nº	Grupo	Descripción	PVP	% de Total	D % 2010-2009	Envases	% de Total	D % 2010-2009	PME	D % 2010-2009
1	C09	Agentes que actúan sobre el sistema renina-angiotensina	36.400.073,61	9,29%	6,22%	1.666.152	6,56%	6,93%	21,85	-0,66%
2	N06	Psicoanalépticos	35.561.799,31	9,08%	5,91%	1.324.104	5,22%	4,74%	26,86	1,12%
3	C10	Agentes modificadores de los lípidos	33.693.589,13	8,60%	-0,97%	1.522.597	6,00%	10,63%	22,13	-10,49%
4	R03	Agentes contra padecimientos obstructivos de las	20.510.097,95	5,24%	2,81%	548.811	2,16%	0,16%	37,37	2,64%
5	N05	Psicolépticos	19.119.066,52	4,88%	1,86%	2.116.580	8,34%	0,90%	9,03	0,95%
6	A02	Agentes para el tratamiento de alteraciones causadas por ácidos	18.351.859,05	4,68%	0,23%	1.815.823	7,15%	5,36%	10,11	-4,87%
7	M05	Fármacos para el tratamiento de enfermedades óseas	17.221.301,21	4,40%	-1,56%	509.933	2,01%	0,33%	33,77	-1,89%
8	A10	Fármacos usados en diabetes	16.998.761,28	4,34%	19,72%	632.772	2,49%	5,92%	26,86	13,03%
9	M01	Productos antiinflamatorios y antirreumáticos	13.668.636,25	3,49%	1,66%	1.659.961	6,54%	-1,96%	8,23	3,69%
10	B01	Agentes antitrombóticos	13.661.467,49	3,49%	7,62%	890.418	3,51%	4,80%	15,34	2,69%
11	J01	Antibacterianos para uso sistémico	13.272.171,85	3,39%	-10,99%	1.467.593	5,78%	-4,51%	9,04	-6,79%
12	N03	Antiepilépticos	11.599.154,28	2,96%	7,10%	327.272	1,29%	5,32%	35,44	1,69%
13	L01	Agentes antineoplásicos	11.480.740,94	2,93%	11,16%	61.377	0,24%	7,89%	187,05	3,03%
14	L04	Inmunosupresores	10.374.606,34	2,65%	6,78%	68.151	0,27%	7,31%	152,23	-0,50%
15	L02	Terapia endocrina	9.870.585,64	2,52%	-1,42%	75.379	0,30%	3,83%	130,95	-5,06%
16	G04	Productos de uso urológico	9.367.754,95	2,39%	9,20%	369.449	1,46%	7,54%	25,36	1,54%
17	G03	Hormonas sexuales y moduladores del sistema genital	8.987.342,57	2,29%	-3,26%	316.410	1,25%	-4,58%	28,40	1,39%
18	N02	Analgésicos	8.901.818,03	2,27%	-3,04%	1.285.274	5,06%	-5,51%	6,93	2,62%
19	S01	Oftalmológicos	8.540.418,45	2,18%	5,84%	992.938	3,91%	2,96%	8,60	2,79%
20	N04	Antiparkinsonianos	5.898.621,88	1,51%	7,88%	96.247	0,38%	5,83%	61,29	1,94%
TOTAL 20 SUBGRUPOS			323.479.866,73	82,57%	3,31%	17.747.241	69,92%	2,30%	18,23	0,98%
TOTAL MEDICAMENTOS			391.758.049,76	100,00%	2,47%	25.381.072	100,00%	1,13%	15,44	1,32%

EFFECTOS Y ACCESORIOS. 2 SUBGRUPOS DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO

Nº	Grupo	Descripción	PVP	% de Total	D % 2010-2009	Envases	% de Total	D % 2010-2009	PME	D % 2010-2009
1	23C	Absorbente incontinencia orina	4.747.669,40	58,18%	-3,11%	96.090	30,36%	4,87%	49,41	-7,60%
2	25A	Bolsas colost adh	916.432,76	11,23%	-1,10%	14.825	4,68%	1,51%	61,82	-2,57%
TOTAL DOS SUBGRUPOS			5.664.102,16	69,41%	-2,79%	110.915	35,05%	4,40%	51,07	-6,89%
TOTAL EFECTOS Y ACCESORIOS			8.160.583,02	100,00%	-1,21%	316.472	100,00%	1,76%	25,79	-2,92%

FÓRMULAS Y VARIOS. 2 SUBGRUPOS DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO

Nº	Grupo	Descripción	PVP	% de Total	D % 2010-2009	Envases	% de Total	D % 2010-2009	PME	D % 2010-2009
1	E00	Extrac. H. y vacunas bacterianas	6.400.502,59	86,56%	1,85%	31.818	43,70%	-2,17%	201,16	4,11%
2	Y10	Visados (tiras reactivas)	456.758,88	6,18%	12,54%	9.302	12,77%	12,53%	49,10	0,01%
TOTAL DOS SUBGRUPOS			6.857.261,47	92,74%	2,50%	41.120	56,47%	0,81%	166,76	1,68%
TOTAL FÓRMULAS Y VARIOS			7.393.900,78	100,00%	3,24%	72.817	100,00%	2,79%	101,54	0,44%

PRODUCTOS DIETOTERÁPICOS. 2 SUBGRUPOS DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO

Nº	Grupo	Descripción	PVP	% de Total	D % 2010-2009	Envases	% de Total	D % 2010-2009	PME	D % 2010-2009
1	CPH	Compleatas poliméricas hiperprotéica	2.476.188,42	40,30%	106,20%	19.751	23,89%	109,49%	125,37	-1,57%
2	LAP	Especiales sin proteínas de vaca	1.171.386,11	19,07%	12,93%	36.626	44,30%	7,67%	31,98	4,89%
TOTAL DOS SUBGRUPOS			3.647.574,53	59,37%	62,97%	56.377	68,18%	29,77%	64,70	25,59%
TOTAL DIETAS			6.144.020,75	100,00%	13,22%	82.684	100,00%	5,93%	74,31	6,88%

Nº	Grupo	Descripción	PVP	% de Total	D % 2010-2009	Envases	% de Total	D % 2010-2009	PME	D % 2010-2009
TOTAL CONTINGENTES FACTURADOS EN 2010			413.456.554,31	2,42%		25.853.045		1,14%	15,99	1,27%



Asistencia farmacéutica 4.2

Tabla 4.2.4. Consumo de medicamentos

40 SUBGRUPOS ATC ORDENADOS POR PVP FACTURADO (5 DÍGITOS)

Nº	Grupo	Descripción	PVP	% de Total	D % 2010-2009	Envases	% de Total	D % 2010-2009	PME	D % 2010-2009
1	C10AA	INHIBIDORES DE LA HMG COA REDUCTASA	26.583.584,03	6,79%	-3,15%	1.254.458	4,94%	10,89%	21,19	-12,66%
2	C09CA	ANTAGONISTAS DE ANGIOTENSINA II, MONOFÁRMACOS	17.528.449,74	4,47%	0,72%	669.434	2,64%	4,93%	26,18	-4,02%
3	A02BC	INHIBIDORES DE LA BOMBA DE PROTONES	17.152.692,79	4,38%	0,17%	1.600.175	6,30%	5,71%	10,72	-5,24%
4	M05BA	BIFOSFONATOS	12.972.548,19	3,31%	-1,91%	394.914	1,56%	0,82%	32,85	-2,71%
5	C09DA	ANTAGONISTAS DE ANGIOTENSINA II Y DIURÉTICOS	12.005.562,60	3,06%	5,45%	416.336	1,64%	6,90%	28,84	-1,36%
6	N06AX	OTROS ANTIDEPRESIVOS	11.814.352,50	3,02%	10,51%	326.765	1,29%	11,59%	36,16	-0,97%
7	N06AB	INHIBIDORES SELECTIVOS DE LA RECAPTACIÓN DE SEROTONINA	11.700.553,32	2,99%	-2,85%	578.090	2,28%	2,78%	20,24	-5,47%
8	R03AK	ADRENÉRGICOS Y OTROS AGENTES CONTRA PADECIMIENTOS OBSTRUCTIVOS DE LAS VÍAS RESPIRATORIAS	11.042.188,13	2,82%	0,58%	167.522	0,66%	0,35%	65,91	0,23%
9	N03AX	OTROS ANTIEPILÉPTICOS	10.195.840,06	2,60%	8,65%	192.893	0,76%	9,54%	52,86	-0,82%
10	B01AC	INHIBIDORES DE LA AGREGACIÓN PLAQUETARIA, EXCLUYENDO HEPARINA	8.089.423,68	2,06%	2,03%	646.232	2,55%	5,70%	12,52	-3,48%
11	N05AH	DIAZEPINAS, OXAZEPINAS Y TIAZEPINAS	7.010.062,89	1,79%	1,53%	85.215	0,34%	10,27%	82,26	-7,93%
12	L01XE	INHIBIDORES DIRECTOS DE LA PROTEIN-QUINASA	6.797.169,07	1,74%	92,44%	2.661	0,01%	115,29%	2.554,37	-10,61%
13	L04AA	INMUNOSUPRESORES SELECTIVOS	6.081.793,84	1,55%	-28,23%	31.564	0,12%	-32,06%	192,68	5,64%
14	N05AX	OTROS ANTIPSIÓTICOS	6.039.298,00	1,54%	5,26%	64.333	0,25%	0,66%	93,88	4,57%
15	C10AX	OTROS AGENTES MODIFICADORES DE LOS LÍPIDOS	5.602.345,49	1,43%	5,60%	142.442	0,56%	8,87%	39,33	-3,01%
16	M01AX	OTROS AGENTES ANTIINFLAMATORIOS Y ANTIRREUMÁTICOS NO ESTEROIDEOS	4.895.689,28	1,25%	5,95%	325.568	1,28%	3,16%	15,04	2,71%
17	L02BG	INHIBIDORES ENZIMÁTICOS	4.811.584,75	1,23%	-5,85%	36.872	0,15%	6,09%	130,49	-11,25%
18	M01AE	DERIVADOS DEL ÁCIDO PROPIÓNICO	4.811.174,34	1,23%	-8,29%	1.017.488	4,01%	-4,17%	4,73	-4,30%
19	G04CA	ANTAGONISTAS DE LOS RECEPTORES ALFA ADRENÉRGICOS	4.783.851,15	1,22%	10,39%	199.563	0,79%	10,68%	23,97	-0,26%
20	B01AB	GRUPO DE LA HEPARINA	4.640.944,70	1,18%	14,67%	72.632	0,29%	7,27%	63,90	6,90%
21	A10BD	COMBINACIONES DE FÁRMACOS HIPOGLUCEMIANTES ORALES	4.429.022,37	1,13%	86,40%	72.292	0,28%	78,79%	61,27	4,25%
22	N06DA	ANTICOLINESTERASAS	4.303.651,55	1,10%	9,47%	33.848	0,13%	5,98%	127,15	3,29%
23	R03DC	ANTAGONISTAS DEL RECEPTOR DE LEUCOTRIENOS	4.112.776,96	1,05%	5,04%	94.898	0,37%	5,03%	43,34	0,01%
24	R06AX	OTROS ANTIHISTAMÍNICOS PARA USO SISTÉMICO	4.098.148,74	1,05%	-1,13%	388.799	1,53%	0,25%	10,54	-1,38%
25	G03GA	GONADOTROFINAS	3.899.612,66	1,00%	0,62%	14.707	0,06%	-1,68%	265,15	2,34%
26	C08CA	DERIVADOS DE LA DIHIDROPIRIDINA	3.705.617,63	0,95%	-10,72%	291.897	1,15%	-2,33%	12,69	-8,59%
27	N05BA	DERIVADOS DE LA BENZODIAZEPINA	3.691.473,04	0,94%	-0,78%	1.448.675	5,71%	0,53%	2,55	-1,31%
28	A10AE	INSULINAS Y ANÁLOGOS DE ACCIÓN PROLONGADA PARA INYECCIÓN	3.630.916,28	0,93%	8,29%	47.202	0,19%	8,11%	76,92	0,17%
29	A12AX	CALCIO, COMBINACIONES CON OTROS FÁRMACOS	3.254.920,85	0,83%	3,25%	303.843	1,20%	3,49%	10,71	-0,24%
30	J01FA	MACRÓLIDOS	3.232.819,56	0,83%	-15,03%	314.112	1,24%	-5,27%	10,29	-10,31%
31	N02CC	AGONISTAS SELECTIVOS DE SEROTONINA (5-HT1)	3.032.343,52	0,77%	1,79%	86.094	0,34%	2,11%	35,22	-0,31%
32	L02AE	ANÁLOGOS DE LA HORMONA LIBERADORA DE GONADOTROFINAS	2.974.241,47	0,76%	1,16%	10.792	0,04%	-1,77%	275,60	2,98%
33	G03XC	MODULADORES SELECTIVOS DEL RECEPTOR DE ESTRÓGENO	2.946.321,84	0,75%	-9,07%	85.625	0,34%	-9,07%	34,41	0,00%
34	N06BX	OTROS PSICOESTIMULANTES Y NOOTRÓPICOS	2.835.005,01	0,72%	9,16%	165.979	0,65%	2,71%	17,08	6,28%
35	R01AD	CORTICOSTEROIDES	2.798.476,38	0,71%	-3,79%	198.995	0,78%	-2,71%	14,06	-1,12%
36	C09DB	ANTAGONISTAS DE ANGIOTENSINA II Y BLOQUEANTES DE CANALES DE CALCIO	2.788.015,82	0,71%	114,39%	71.552	0,28%	127,67%	38,96	-5,83%
37	M01AH	COXIBS	2.678.949,10	0,68%	20,61%	78.015	0,31%	20,93%	34,34	-0,27%
38	R03BB	ANTICOLINÉRGICOS	2.670.874,81	0,68%	6,24%	69.788	0,27%	4,23%	38,27	1,93%
39	J01CR	COMBINACIONES DE PENICILINAS, INCLUYENDO INHIBIDORES DE LA BETALACTAMASA	2.627.224,13	0,67%	-7,61%	334.709	1,32%	-4,46%	7,85	-3,30%
40	N06BA	AGENTES SIMPATICOMIMÉTICOS DE ACCIÓN CENTRAL	2.607.354,75	0,67%	16,55%	46.915	0,18%	9,14%	55,58	6,78%
TOTAL 40 SUBGRUPOS			260.876.875,02	66,59%	3,06%	12.383.894	48,79%	3,72%	21,07	-0,64%
TOTAL MEDICAMENTOS			391.758.049,76	100,00%	2,47%	25.381.072	100,00%	1,13%	15,44	1,32%

4.2 Asistencia farmacéutica

tan el 3,39% de la factura a PVP y que disminuyeron un 10,99% en importe y un 4,51% en envases.

- G03 (hormonas sexuales), que suponen el 2,29% de la factura y que han disminuido un 3,26% en importe y un 4,58% en envases.
- N02 (analgésicos), que suponen un 2,27% de la factura a PVP y que decrecieron un 3,04% en importe y un 5,51% en envase.
- M05 (enfermedades óseas), que suponen el 4,40% de la factura y que han disminuido un 1,56% en importe, aunque el uso de envases creció el 0,33%.
- L02 (terapia endocrina), que ha disminuido un 1,42% en importe y se incrementó un 3,83% en envases, suponiendo el 2,52% de la factura.

Fuera de los medicamentos, se observan crecimientos en determinados subgrupos de dietoterápicos (dietas completas poliméricas hiperproteicas y dietas especiales sin proteínas de vaca), así como en tiras reactivas de glucosa (Y10), no variando en ninguno de los casos el peso residual que tienen ambos contingentes en la factura.

5. Uso racional del medicamento

El número de recetas visadas por los servicios de MUFACE con carácter previo a su dispensación fue de 765.413, lo que representa el 2,98% del total de recetas facturadas y el 18,61% del importe a PVP facturado. El precio medio de cada receta visada (100,63 euros) fue 6,25 veces mayor que el precio medio del conjunto de recetas financiadas (16,11 euros).

Por otra parte, el consumo de medicamentos genéricos ha continuado su evolución ascendente, tanto a PVP (19,83 millones euros) como en número de envases (3,63 millones), suponiendo el 5,06% de los importes a PVP y el 14,31% de los envases de medicamentos facturados.

6. Consumos de activos y pasivos

A efectos comparativos y pese a que la aportación

general por recetas es idéntica para todos los mutualistas, sean activos o pensionistas, durante el año 2010 se ha llevado a cabo un seguimiento diferenciado del consumo medio de ambos colectivos (tabla 4.2.5).

Así, en 2010 el importe a PVP por persona protegida del colectivo de mutualistas activos se situó en 163,67 euros, mientras que en el colectivo de pensionistas el importe medio fue de 650,11 euros por persona.

Por lo demás, el número de recetas por persona protegida y año en el colectivo de activos fue de 10,69 frente a una media de 38,35 recetas por pensionista, siendo menos acusada la diferencia en los precios medios de las respectivas recetas (15,31 euros en activos por 16,95 euros en pensionistas).

7. Otros aspectos de la gestión farmacéutica

Como parte del proceso de revisión de la facturación, se identificaron recetas cuya financiación corresponde a las entidades de seguro, en virtud de los conciertos, por un valor líquido de 5.142,81 euros en medios de contraste, 3.775,12 euros en quimioterápicos, 303.261,59 euros en vacunas y 9.270,86 euros en tiras reactivas, tramitándose los oportunos descuentos.

En el año 2010 se han tramitado 138 expedientes correspondientes a pacientes en tratamiento con hormona de crecimiento. Los citados tratamientos de uso hospitalario requieren del dictamen favorable de un comité asesor del Ministerio de Sanidad y Consumo, departamento con el que MUFACE mantiene un convenio de colaboración.

Por otra parte, el gasto farmacéutico mediante reintegro de gastos fue de 2,489 millones de euros, un 41,48% inferior al del año anterior, habiéndose verificado que los medicamentos reintegrados se ajustaban a las indicaciones y condiciones prescritas y que los precios facturados se correspondían con los reglamentariamente autorizados.

Tabla 4.2.5. Participación por colectivos en el consumo y gasto de medicamentos durante 2010

	Recetas/ P.PRO.	Importe A PVP/P.PRO.	Precio medio receta
Activos	10,69	163,67	15,31
Pensionistas	38,35	650,11	16,95
Total MUFACE	16,6	265,81	16,11

El IMPORTE A PVP, LÍQUIDO PARA MUFACE Y APORTACIÓN ha sido obtenido con IVA y sin tener en cuenta los impuestos correspondientes a Canarias, Ceuta y Melilla.



myface

5. Otras prestaciones



Control de las situaciones de IT. Subsidio por incapacidad temporal, por riesgo durante el embarazo y por riesgo durante la lactancia natural 5.1

1. Introducción

En el año 2010 se han llevado a cabo importantes modificaciones en la regulación de la incapacidad temporal (IT), riesgo durante el embarazo (RE) y riesgo durante la lactancia natural (RLN) en el ámbito del mutualismo administrativo. Las modificaciones se han orientado, principalmente, a aumentar el control y seguimiento de las situaciones de Incapacidad Temporal.

La Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009 modificó en su disposición final séptima los artículos 18 a 22 del TRLSSFCE, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio.

A lo largo del año 2010 el desarrollo de esta reforma se ha articulado mediante la aprobación de las siguientes normas:

- Real Decreto 2/2010, de 8 de enero, por el que se modifica el RGMA, aprobado por Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo, en materia de incapacidad temporal y de riesgo durante el embarazo y durante la lactancia natural.
- Orden PRE/1744/2010, de 30 de junio, por la que se regula el procedimiento de reconocimiento, control y seguimiento de las situaciones de incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.
- Resolución, de 3 de febrero de 2010, de la Subsecretaría, por la que se publica el acuerdo de encomienda de gestión entre MUFACE y el INSS para 2010 para la realización de determinados reconocimientos médicos.
- Resolución, de 29 de noviembre de 2010, de MUFACE, por la que se actualizan los modelos de partes previstos en los anexos de la Orden PRE/1744/2010, de 30 de junio, por la que se regula el procedimiento de reconocimiento, control y seguimiento de las situaciones de incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural en el RGMA.

Asimismo, se ha aprobado una nueva instrucción de la Dirección General de MUFACE en la materia (Instrucción IT-1/2010), con el fin de actualizar a la nueva normativa la instrucción vigente hasta ese momento (que databa de 2008).

De acuerdo con esta regulación, se ha puesto en marcha un sistema integral de control y seguimiento de las situaciones de IT, RE y RLN que permite a todos los órganos de personal de las administraciones donde prestan servicio los mutualistas, comunicar a MUFACE los datos relativos a los procesos por IT, RE y RLN, así como solicitar a MUFACE reconocimientos médicos de control de IT.

Asimismo, este sistema permite a MUFACE canalizar las peticiones de reconocimiento médico que realicen los propios mutualistas al amparo de lo previsto en el artículo 90.3 del RGMA.

2. Sistema de reconocimiento y control de la situación de IT

El 30 de diciembre de 2009 se suscribió el acuerdo de encomienda de gestión entre MUFACE y el INSS en virtud del cual se han comenzado a realizar, a partir del 1 de julio, reconocimientos médicos de control de las situaciones de IT.

Ha de señalarse que durante el periodo comprendido entre el 5 de abril y el 31 de diciembre de 2010 se puso en marcha la aplicación informática para la transmisión de los datos correspondientes a la situación de IT, RE y RLN, denominada CEPIT. En dicha aplicación, que utilizan principalmente las Comunidades Autónomas, se han dado de alta 360 órganos de personal. Asimismo, se ha establecido una conexión vía electrónica con la aplicación de gestión de personal BADARAL, aplicación a través de la cual comunican y solicitan reconocimiento médico la inmensa mayoría de las unidades de personal de la Administración General del Estado (AGE), tanto central como periférica.

El número total de situaciones comunicadas se muestra en la siguiente tabla:

5.1 Control de las situaciones de IT. Subsidio por incapacidad temporal, por riesgo durante el embarazo y por riesgo durante la lactancia natural

Tabla 5.1.1. Número de situaciones introducidas

Aplicación de acceso	Tipo situación	Situaciones comunicadas
CEPIT	IT	7.743
	RLN	1
	RE	155
BADARAL	IT	4.140
	RLN	1
	RE	43
		12.083

IT: Incapacidad temporal
 RE: Riesgo durante el embarazo
 RLN: Riesgo durante la lactancia natural

El tiempo medio de tramitación de los reconocimientos médicos finalizados a 31 de diciembre ha sido de 25 días.

3. Análisis

A continuación se realiza un análisis de las prestaciones de 2010 y su comparación con los datos de 2009.

El número medio de abonos/mes registrado en el ejercicio ha sido de 8.692.

El importe medio mensual de abonos refleja un montante de 1.136,89 euros, siendo el importe total anual de 118.582.949,80 euros.

Tabla 5.1.2. Número medio de abonos mes

Nº medio de abonos/mes	Importe medio mensual por abono	Importe total anual
8.692	1.136,89 €	118.582.949,80 €

El número medio de abonos/mes registrado en 2009 para esta prestación fue de 9.379, frente a 8.692 abonos/mes en 2010, lo que ha supuesto una disminución del 7,32%.

El importe anual de esta prestación fue en 2009 de 124.487.517,69 euros, mientras que en 2010 alcanzó la cifra de 118.582.949,80 euros, lo que supone una disminución del 4,74%.

En cuanto a la variación del importe medio mensual por abono, se constata un aumento, en este caso del 2,79%, al pasar de 1.106,08 euros en 2009 a 1.136,89 euros en 2010.

Figura 5.1.1. Evolución del número de abonos (media mensual)

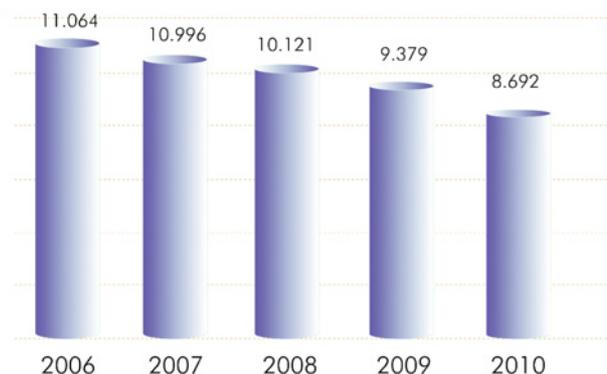
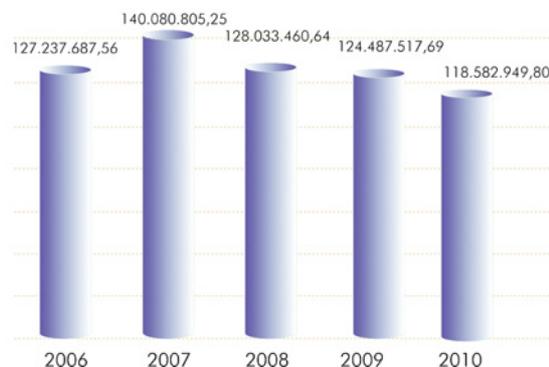


Figura 5.1.2. Evolución del coste anual



Atención a la dependencia y a las personas mayores 5.2

Capítulo especial ha merecido para MUFACE en 2010 la gestión de la atención a la dependencia y, como labor preventiva, la política de mayores, teniendo como punto básico de referencia la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

En armonía con los fines de dicha Ley, la Mutualidad ha aprobado programas de ayudas vinculadas a los servicios que figuran en el catálogo aprobado en esa norma y ha trabajado en ofrecer actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables con el objetivo de que las personas que se hallan en las edades superiores puedan alcanzar mayores cotas de bienestar.

Asimismo, como en años anteriores, la Mutualidad ha sido sensible a la problemática relacionada con ciertos colectivos con necesidad de especial protección y ha aprobado programas de ayudas para la atención de enfermos psiquiátricos, programas de atención a personas drogodependientes y un programa para enfermos celíacos.

Todas las ayudas anteriormente citadas fueron objeto de las correspondientes convocatorias aprobadas por Resolución de 19 de febrero de 2010 (BOE de 3 de marzo), y Resolución de 24 de febrero de 2010 (BOE de 12 de marzo).

A. ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

1. Ayudas adicionales a los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)

La Mutualidad configura su acción protectora en este campo como adicional al nivel de protección de la Ley, de forma que pretende complementar la financiación de los servicios o prestaciones económicas a cargo del SAAD, que se puedan reconocer a sus mutualistas y beneficiarios. Las modalidades de intervención son las siguientes:

- Ayudas para servicio de atención residencial o correspondientes a la prestación económica vinculada al servicio.

- Ayudas para servicio de centro de día y de noche o correspondientes a la prestación económica vinculada al servicio.
- Ayudas para servicio de teleasistencia domiciliar o correspondientes a la prestación económica vinculada al servicio.
- Ayudas para servicio de ayuda a domicilio o correspondientes a la prestación económica vinculada al servicio.
- Ayudas para contratación de asistencia personal.
- Ayudas para cuidados en el entorno familiar.

2. Renovación de ayudas adicionales a los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)

Estos programas de renovación de ayudas adicionales concedidas en 2009 se han mantenido en el año 2010 con el objetivo de que MUFACE pueda continuar realizando su acción protectora. Sus cuantías se actualizan automáticamente en función de la revisión que practiquen las comunidades autónomas de sus prestaciones y servicios.

3. Renovación de programas de atención a personas mayores y otros beneficiarios concedidos en años anteriores

Estos programas de renovación se han mantenido en el año 2010 con el objetivo de que MUFACE pueda continuar realizando su acción protectora mientras que los beneficiarios de ayudas concedidas en convocatorias anteriores no vean hecho efectivo su derecho a los servicios y prestaciones del SAAD.

Estos programas comprenden las siguientes ayudas:

- Ayudas para estancia en residencias asistidas.
- Ayudas para asistencia a centros de día y de noche.
- Ayudas para apoyo domiciliario.
- Ayudas para servicio de teleasistencia domiciliaria.

5.2 Atención a la dependencia y a las personas mayores

4. Programa para facilitar la autonomía personal

Con estas ayudas la Mutualidad contribuye a sufragar el coste de los servicios, actividades o medios técnicos que precisen las personas con discapacidad. Estas ayudas consisten en:

- Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual.
- Ayudas para autonomía personal: para eliminación de barreras arquitectónicas y para medios técnicos.

B. ATENCIÓN A LOS MAYORES

Además de las medidas anteriormente señaladas, que, en muchos casos, pueden estar destinadas a personas que por su edad tengan limitada su capacidad y autonomía personal, MUFACE realiza las siguientes actuaciones respecto al colectivo de mayores:

1. Programa de ayudas de podología y termalismo social para mayores

MUFACE convocó en el año 2010 nuevamente este programa, contribuyendo así a la promoción de condiciones de vida saludables y de medidas preventivas destinadas a mejorar la salud de este colectivo especialmente vulnerable.

2. Servicio telefónico de orientación sanitaria, social y psicológica

En el año 2010 se siguió contando con un servicio telefónico para la atención y orientación sobre aspectos médicos, sociales y psicológicos destinado a los mutualistas y demás beneficiarios de MUFACE de 65 o más años de edad.

C. OTROS SERVICIOS

MUFACE convocó en el año 2010 programas destinados a proteger a ciertos colectivos con necesidad de especial protección.

Estos programas han sido:

1. Programa de atención a enfermos psiquiátricos crónicos con una única modalidad:

- Ayudas para atención a enfermos psiquiátricos crónicos.

2. Programa de atención a personas drogodependientes con una única modalidad:

- Ayudas para atención a personas drogodependientes.

3. Programa de atención a personas con pérdida transitoria de autonomía con una única modalidad:

- Ayudas para estancias temporales en centros específicos durante los periodos de convalecencia con pérdida transitoria de autonomía.

4. Programa de atención a personas intolerantes al gluten con una única modalidad:

- Ayudas para atención a enfermos celíacos.

D. EXPEDIENTES TRAMITADOS

El número de expedientes de la convocatoria de 2010 resueltos hasta el 31 de diciembre de 2010 ascendió a 12.202, de los cuales 11.934 fueron de concesión y 268 de denegación.

Esto supone que, sobre las cifras de expedientes de la convocatoria de 2009, se ha producido un incremento en cuanto al número de expedientes concedidos del 16,51%, y por lo que se refiere a expedientes denegados, una disminución del 18,04%. En el total de expedientes resueltos, el aumento ha sido del 15,44%.

De las prestaciones de la convocatoria de 2010 reconocidas hasta el 31 de diciembre de 2010, el mayor número corresponde al conjunto de ayudas de atención a la dependencia y a las personas mayores. Dentro de este programa, la cifra mayor corresponde a ayudas a domicilio y cuidados en el entorno familiar.

Por otra parte, a lo largo del ejercicio de 2010 y debido, en algunos casos, a la falta de aportación por parte de los interesados de documentos requeridos en fase de subsanación de su solicitud y, en otros, a la demora en la expedición del Programa Individual de Atención (PIA) por las administraciones autonómicas, se han tramitado 1.217 expedientes que correspondían a la convocatoria de 2009. De ellos se han concedido 1.131 y se han denegado 86. También se han tramitado 80 expedientes de la convocatoria de 2008, de los cuales se han concedido 52 y se han denegado 28. Se han tramitado 7 expedientes de la convocatoria de 2007, habiéndose denegado todos, y también 6 expedientes de la convocatoria de 2006, todos ellos denegados.

El detalle de la distribución de los expedientes resueltos por tipo de prestación y programas correspondientes a la convocatoria de 2010, es el que se señala en la tabla 5.2.1 y en las figuras 5.2.1 a 5.2.5.



Atención a la dependencia y a las personas mayores 5.2

Tabla 5.2.1. Distribución de expedientes concedidos por programas

Tipo de prestación	Concedidos	Denegados	Total
Atención residencial	1.627	33	1.660
Centro de día y noche	216	1	217
Ayuda a domicilio y cuidados en el entorno familiar	4.463	60	4.523
Teleasistencia domiciliaria	174	4	178
Asistencia personal	24	0	24
Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	704	6	710
Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos	417	14	431
Podología	3.648	102	3.750
Termalismo social	6	15	21
Enfermos psiquiátricos crónicos	56	2	58
Personas drogodependientes	39	2	41
Estancia temporal en centros	127	10	137
Enfermos celíacos	433	19	452
TOTALES	11.934	268	12.202

Figura 5.2.1. Distribución de expedientes concedidos por programas

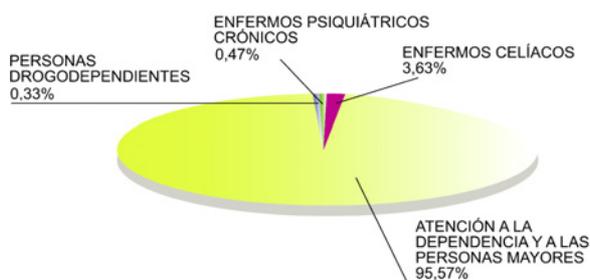


Figura 5.2.2. Evolución de expedientes concedidos atención a la dependencia y personas mayores

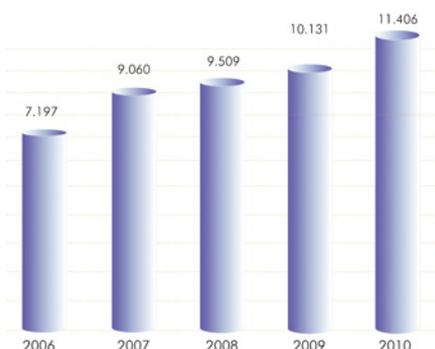


Figura 5.2.3. Evolución de expedientes concedidos enfermos psiquiátricos crónicos

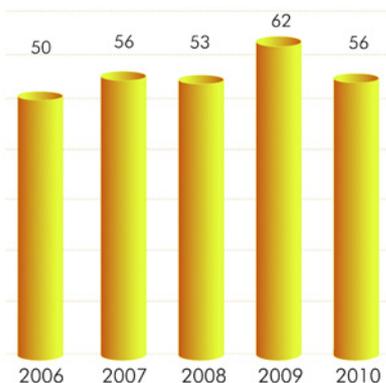


Figura 5.2.4. Evolución de expedientes concedidos personas drogodependientes

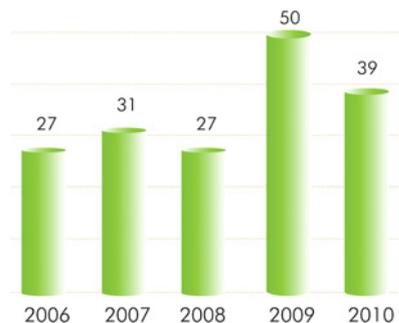
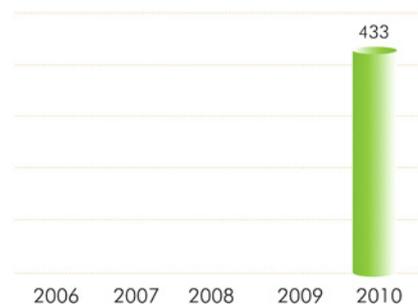


Figura 5.2.5. Evolución de expedientes concedidos personas celíacas



5.2 Atención a la dependencia y a las personas mayores

E. IMPORTES CONCEDIDOS

En el aspecto económico debe señalarse que el importe anual de las prestaciones de la convocatoria de 2010, reconocidas hasta el 31 de diciembre de 2010, ascendió a 19.452.422,83 euros, lo que supone una media por expediente de 1.630,00 euros.

En relación con los expedientes de la convocatoria de 2009, resueltos hasta el 31 de diciembre de 2009, el importe final disminuye en un 2,77% y el coste medio disminuye en un 16,55%.

Para la convocatoria de 2010, el importe medio individual que ha resultado el más alto entre todos los tipos de ayuda, ciñéndonos a los expedientes concedidos hasta el 31 de diciembre de 2010, correspondió al destinado a la atención a enfermos psiquiátricos crónicos, que alcanzó una cifra por expediente de 20.891,55 euros. Ello es consecuencia del mayor importe consignado para esta prestación, según establece la propia convocatoria.

La distribución de los importes pagados sobre los reconocidos, por tipo de prestación y programa durante el año 2010, con independencia de la convocatoria de procedencia, es la siguiente:

Tabla 5.2.2. Importes de las prestaciones por programas

Tipo de prestación	Importe anual	Media anual
Atención residencial	6.684.568,06	3.636,87
Centro de día y noche	364.750,03	1.552,13
Ayuda a domicilio y cuidados en el entorno familiar	12.652.804,15	2.561,81
Teleasistencia domiciliaria	38.504,12	215,11
Contratación de asistencia personal para el gran dependiente	70.254,13	2.810,17
Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	1.140.322,70	1.540,98
Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos	252.831,99	467,34
Podología	217.596,72	55,40
Termalismo social	903,68	150,61
Enfermos psiquiátricos crónicos	1.290.501,80	22.640,38
Personas drogodependientes	57.668,84	1.281,53
Estancia temporal en centros	180.692,66	1.196,64
Enfermos celiacos	297.344,36	686,70
TOTALES	23.248.743,24	1.772,41

Figura 5.2.6. Evolución del coste anual atención a la dependencia y a personas mayores

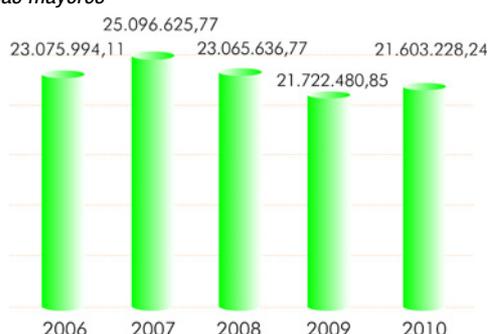


Figura 5.2.7. Evolución del coste anual enfermos psiquiátricos crónicos

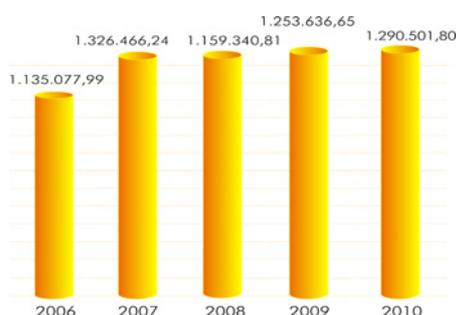


Figura 5.2.8. Evolución del coste anual personas drogodependientes

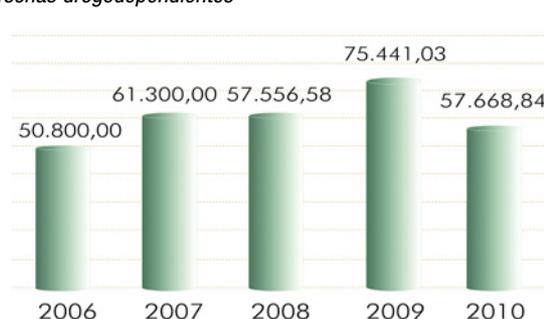
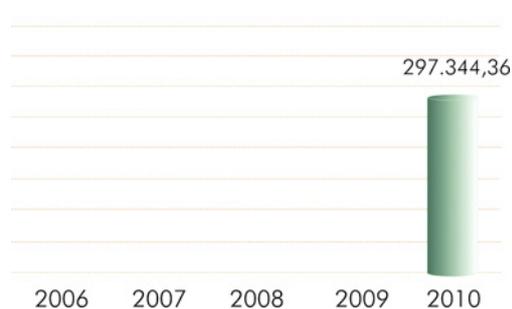


Figura 5.2.9. Evolución del coste anual personas celiacas



La prestación denominada, en razón de su finalidad, “remuneración de la persona encargada de la asistencia al gran inválido” está regulada por el artículo 26 del TRLSSFCE y por el artículo 106 del RGMA, y su cuantía es el 50% del importe de la pensión de clases pasivas que se le acredite en nómina al mutualista. El número de prestaciones tramitadas durante el ejercicio de 2010 fue de 72, todas las cuales resultaron concedidas.

Computados los movimientos de altas y bajas habidos en el periodo, representados por los 72 nuevos expedientes de inclusión en nómina y los 53 de baja, al finalizar el ejercicio de 2010 el número de mutualistas beneficiarios se ha situado en 1.246. Por otro lado, el importe total abonado en 2010 ha ascendido a la cantidad de 20.354.153,63 euros, siendo el coste medio anual por cada beneficiario de 16.335,60 euros. Tanto el colectivo afectado como el importe total anual experimentaron incrementos que alcanzaron el 1,55% y el 1,91%, respectivamente.

El importe medio persona/año ha experimentado un incremento del 0,35% frente al periodo anterior que, en parte, se ha visto influenciado por la adaptación al IPC de los importes de las pensiones que sirven de base para el cálculo de esta prestación.

El colectivo ha tenido una evolución anual creciente, pasando de 1.227 personas en el año 2009 a las 1.246 ya citadas. El importe medio de la prestación igualmente ha seguido una senda creciente.

Figura 5.3.1. Evolución del colectivo

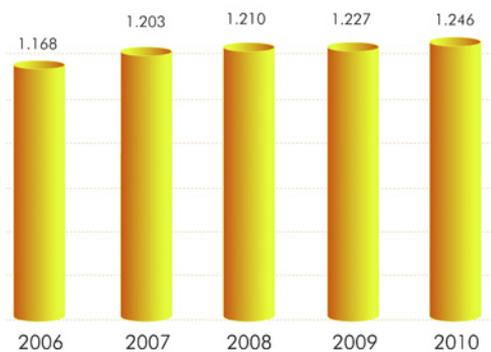


Figura 5.3.2. Evolución del importe medio

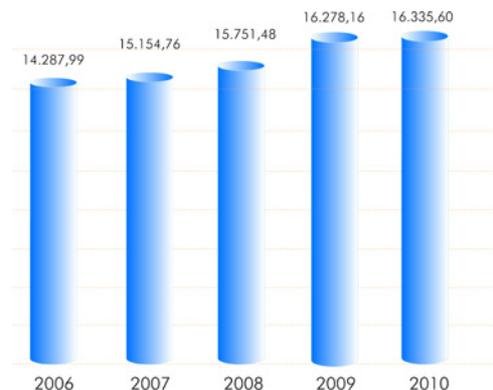


Tabla 5.3.1. Colectivo afectado gran invalidez

Colectivo afectado	Importe medio persona/año	Importe total anual
1.246	16.335,60 €	20.354.153,63 €

Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes 5.4

La prestación económica consiste en una indemnización, a tanto alzado y por una sola vez, cuya cuantía es diferente según se trate de lesiones que no constituyan incapacidad permanente en ninguno de sus grados o se trate de lesiones que hayan dado lugar a una incapacidad permanente parcial para la función habitual. En el primer caso, la indemnización se fija de acuerdo con el baremo establecido para el RGSS, y en el segundo, la cantidad a abonar es la equivalente a 24 mensualidades de la base de cotización al Mutualismo Administrativo.

Esta prestación está regulada por los artículos 23.2 a) y 28 del TRLSSFCE y el artículo 110 del RGMA. Es de destacar, en el aspecto procedimental para el reconocimiento de los derechos en este régimen especial, la Orden APU/3554/2005, de 7 de noviembre, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de los derechos derivados de enfermedad profesional y de accidente en acto de servicio en el ámbito del Mutualismo Administrativo gestionado por MUFACE. Además, le son también de aplicación algunas disposiciones dictadas para el ámbito del RGSS, en especial la Orden TAS 1040/2005, de 18 de abril, por la que se actualizan las cantidades a tanto alzado de las indemnizaciones por lesiones, mutilaciones y deformidades de carácter definitivo y no invalidantes.

Al tratarse de lesiones derivadas de enfermedad profesional o de accidente en acto de servicio o como consecuencia de él, es lógico que el número de expedientes y su importe varíen de forma poco predecible entre un año y el siguiente. Así, durante el año 2010 se concedieron 193 prestaciones frente a 151 en 2009, lo que supone un incremento del 27,81%. El gráfico comparativo del periodo 2006-2010 muestra una evolución con fluctuaciones en consonancia con el comportamiento de la prestación.

En lo que se refiere al coste medio por beneficiario, se aprecia una disminución del 25,15%, al pasar de los 9.166,38 euros del periodo de 2009 a 6.861,02 euros en 2010. Asimismo el importe total abonado ha experimentado una disminución del 4,33% con respecto a 2009.

Tabla 5.4.1. Número de expedientes lesiones permanentes no invalidantes

Número de expedientes	Coste medio por beneficiario	Importe total
193	6.861,02 €	1.324.176,41 €

Figura 5.4.1. Evolución de expedientes tramitados

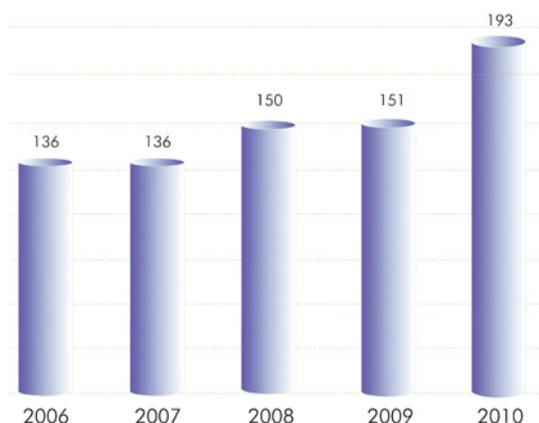
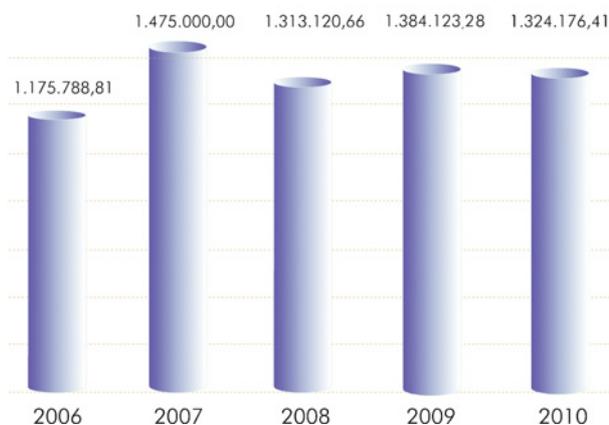


Figura 5.4.2. Evolución del coste anual



Ayuda por hijo con discapacidad 5.5

La Ley 31/1991, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1992 implantó en el ámbito de MUFACE la prestación por hijo con discapacidad, como modalidad de las prestaciones familiares por hijo a cargo. Recogida expresamente dentro del marco protector del TRLSSFCE, su artículo 29.4 remite para su regulación al capítulo IX del título II del Texto Refundido de la Ley General de Seguridad Social (aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio). Consecuencia de ello es que las diferentes modificaciones habidas en el régimen general han venido siendo de aplicación directa a la Mutuality; la última de ellas es la constituida por el Real Decreto 1335/2005, de 11 de noviembre, por el que se regulan las prestaciones familiares de la Seguridad Social. En el orden reglamentario propio de MUFACE es de señalar el artículo 119.1 del RGMA.

El colectivo afectado a 31 de diciembre de 2010 alcanza un total de 6.859 personas según el siguiente detalle:

Tabla 5.5.1. Colectivo afectado por tipo de ayuda

	Número	Importe individual mensual
Colectivo menores de 18 años	1.880	83,33 €
Colectivo mayores 18 años, sin ayuda 3ª persona	3.077	339,70 €
Colectivo mayores 18 años, con ayuda 3ª persona	1.902	509,60 €
TOTAL	6.859	

El importe total abonado en 2010 por esta prestación ha sido de 26.755.175,85 euros.

Tanto el colectivo afectado como el importe total anual experimentaron incrementos que alcanzaron el 0,94% y el 1,79% respectivamente.

Tabla 5.5.2. Colectivo afectado total

Colectivo afectado	Importe total
6.859	26.755.175,85 €

Figura 5.5.1. Evolución del colectivo hijo a cargo con discapacidad

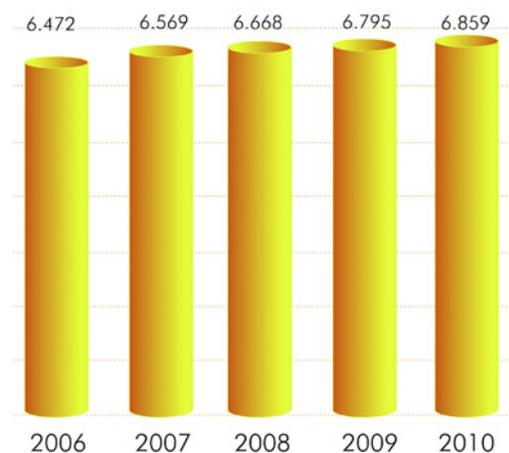
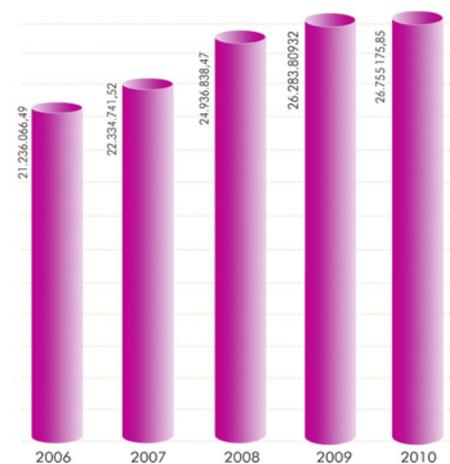


Figura 5.5.2. Evolución del coste anual



Con independencia de la prestación por hijo a cargo con discapacidad, en 2010 sigue el descenso de la antigua prestación de asistencia a minusválidos implantada en 1980 en MUFACE y modificada en 1985, que se mantiene con el carácter de "a extinguir". Se dispensa a aquellas personas con discapacidad que no cumplen los requisitos establecidos en la legislación vigente para acceder a la prestación por hijo a cargo, pero que figuraban con anterioridad como beneficiarios de la prestación preexistente.

5.5 Ayuda por hijo con discapacidad

Ese colectivo, al finalizar el año 2010, era de 572 beneficiarios, lo que ha supuesto una disminución de 59 perceptores (-9,35%) sobre 2009. El importe total abonado en esta modalidad durante 2010 ha sido de 583.078,87 euros, lo que ha significado un descenso también del 8,95% respecto a los abonos en 2009, que habían supuesto un total de 640.420,28 euros.



Ayudas económicas en los casos de parto múltiple 5.6

Estas ayudas comprenden dos modalidades diferenciadas:

- Subsidio especial por maternidad en caso de parto múltiple.
- Prestación económica de pago único por parto múltiple

Estas ayudas están reguladas por el artículo 29, apartados 5 y 6, del TRLSSFCE, así como por los artículos 120 a 125 del RGMA.

No obstante, hay que destacar que, como sucede con otras prestaciones de este Régimen Especial, la normativa realiza un reenvío a la regulación de estas situaciones en el RGSS.

Se trata de dos ayudas independientes que, sin embargo, pueden confluír en la misma unidad familiar, siempre que se reúnan los requisitos establecidos para ello.

Para el cálculo de las prestaciones se tienen en cuenta, en el caso del subsidio, las bases de cotización y, en el caso de la prestación económica de pago único, el salario mínimo interprofesional.

Tabla 5.6.1. Número de expedientes parto múltiple

Número de expedientes	Coste medio	Importe total
472	6.076,26 €	2.867.993,56 €

El número de expedientes concedidos ascendió a 472 y su importe total se elevó a 2.867.993,56 euros. Ello supone un coste medio por cada expediente de 6.076,26 euros.

En la evolución de estas ayudas durante los cinco últimos años se observa que en 2010 esta prestación continúa en línea ascendente, registrándose un incremento del 3,74% sobre el año 2009. La causa puede estar en los efectos derivados del apoyo otorgado por el Gobierno a la familia, dado que esta función social es un área que viene mereciendo una protección prioritaria. El último ejemplo

de ello sería la aprobación del Real Decreto 295/2009, de 6 de marzo, que regula, entre otras, estas prestaciones en el sistema de la Seguridad Social ampliando los supuestos protegidos.

Figura 5.6.1. Evolución del número de expedientes

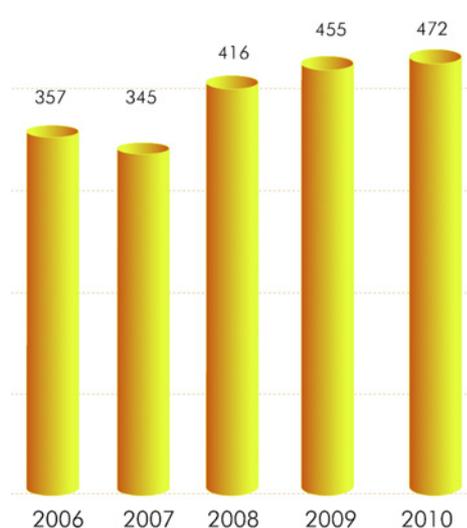
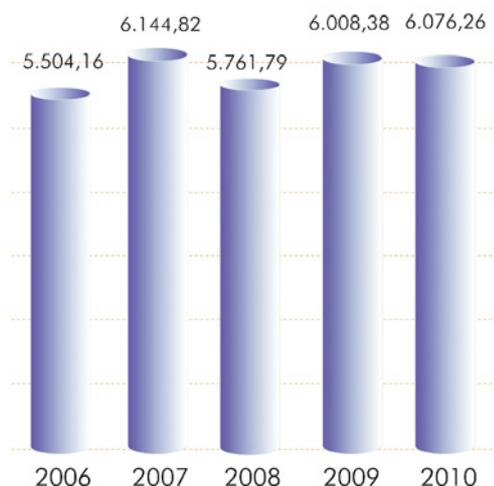


Figura 5.6.2. Evolución del coste medio



Las ayudas de acción formativa, incluidas dentro de los servicios sociales, se encuentran reguladas principalmente por el artículo 130 del RGMA, el Real Decreto 1190/1985, de 17 de julio, en lo no modificado por el Reglamento General, y la respectiva convocatoria anual. En 2010, la convocatoria anual se realizó por Resolución de la Dirección General de MUFACE, de 31 de mayo de 2010, ofreciéndose, dentro de los créditos presupuestarios disponibles, becas de estudio para mutualistas para cubrir el coste de la matrícula del curso 2010/2011 y becas de residencia de nueva adjudicación y renovación para hijos y huérfanos de mutualistas, también para dicho curso. Los dos tipos de becas se aplican a la realización de estudios universitarios.

A) BECAS DE ESTUDIO

Durante el año 2010 se han concedido a los mutualistas titulares de MUFACE 1.469 becas de estudio para contribuir a costear el importe de la matrícula correspondiente al curso 2009/2010. Esta cifra significa un incremento del 8,09% respecto al curso anterior.

El coste medio de estas becas fue de 367,95 euros, por lo que se ha incrementado un 2,46%.

Figura 5.7.1. Evolución del número de expedientes



B) BECAS DE RESIDENCIA

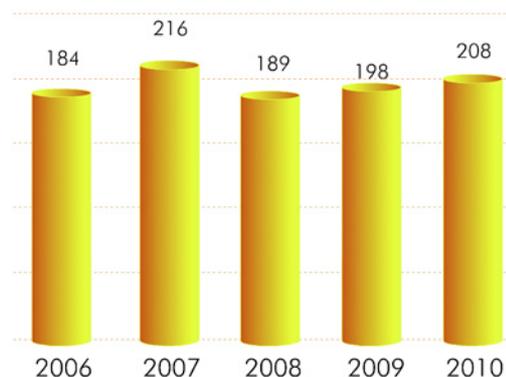
En 2010 se convocaron 722 becas de residencia, distribuidas de la siguiente forma:

- 210 becas de residencia de nueva adjudicación, más las resultantes de posibles empates.
- 512 becas de residencia de renovación, reservadas a los beneficiarios que ya disfrutaron de esta modalidad durante el curso 2009/2010, siempre que acrediten seguir cumpliendo los requisitos exigidos.

1. Becas de residencia de nueva adjudicación

De las 210 becas han sido adjudicadas 208, lo que supone un 99,05% sobre las convocadas, a falta de la finalización de la tercera fase.

Figura 5.7.2. Evolución del número de becas definitivas



5.7 Ayudas de acción formativa

2. Becas de residencia de renovación

Se presentaron 337 solicitudes, de las que 311 fueron renovadas.

Figura 5.7.3. Evolución del número de becas definitivas

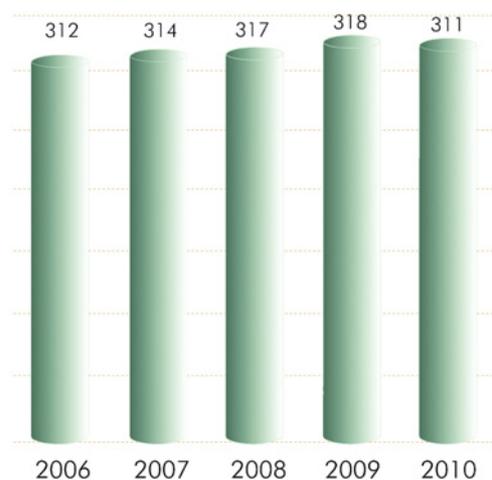


Tabla 5.7.1. Becas de residencia

Curso	Convocadas	Solicitadas	1.ª Fase	Concedidas	2.ª Fase	Concedidas	3.ª Fase	Concedidas	Total
2009-2010									
NUEVA ADJUD.	210	811	210	180	30	23	7	5	208
RENOVACIÓN	512	337	0	0	0	0	0	0	311
TOTALES	722	1.148	210	180	30	23	7	5	519



Subsidio de jubilación 5.8

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 30 del TRLSSFCE y con lo establecido en el artículo 131 del RGMA, entre las modalidades en las que se puede concretar la asistencia al pensionista, y como uno de los servicios sociales de MUFACE, se encuentra el subsidio de jubilación.

Durante 2010 se han concedido 6.021 prestaciones frente a las 5.663 correspondientes al año 2009, lo que significa un aumento del 6,32%.

El importe total abonado durante este ejercicio ha aumentado en un 6,48%, desde la cifra de 14.121.711,97 euros abonados en 2009, hasta la de 15.037.305,71 euros pagados en 2010.

El coste medio, sin embargo, ha aumentado en un 0,15%, al pasar de 2.493,68 euros en 2009 a 2.497,48 euros en 2010. Este hecho se deriva del incremento anual de las retribuciones de los funcionarios en base a las cuales se calcula el importe del subsidio, aunque debido a la reducción de la misma experimentada en el segundo semestre del año, ha sido sensiblemente inferior al incremento del coste experimentado en 2009.

Tabla 5.8.1 Colectivo afectado subsidio por jubilación

Colectivo afectado	Coste medio	Importe total
6.021	2.497,48 €	15.037.305,71 €

Figura 5.8.1. Evolución del número de expedientes

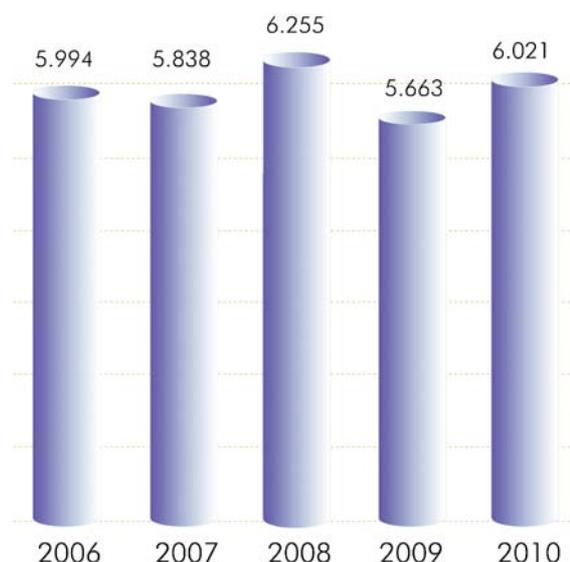
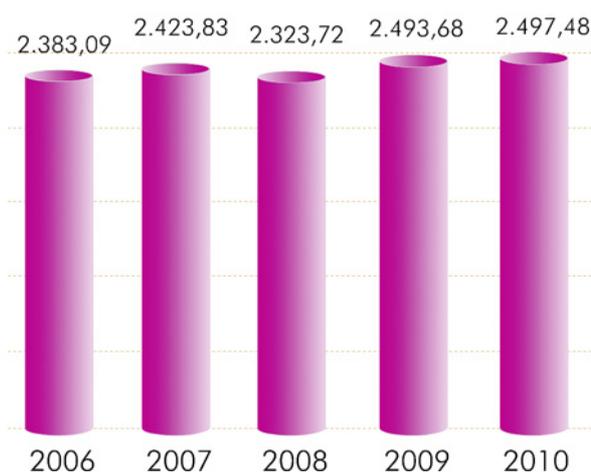


Figura 5.8.2. Evolución del coste medio



Subsidio por defunción 5.9

Entre las prestaciones por fallecimiento establecidas en el artículo 132 del RGMA figura el subsidio por defunción del mutualista, cuya regulación se contempla en el artículo 133.

Estas prestaciones por fallecimiento forman parte de los servicios sociales a los que alude el artículo 30 del TRLSSFCE.

En el ejercicio de 2010 se han concedido 3.505 subsidios frente a los 3.596 correspondientes al pasado año, lo que supone una disminución del 2,53%.

El coste medio ha disminuido con respecto al ejercicio anterior en un 1,63%, al ser la cantidad abonada en 2009 de 2.543,43 euros, frente a los 2.501,98 euros correspondientes al año 2010. En el importe total se produce una disminución del 4,12% respecto al ejercicio anterior.

Tabla 5.9.1 Colectivo afectado subsidio por defunción

Colectivo afectado	Coste medio	Importe total
3.505	2.501,98 €	8.769.437,97 €

Figura 5.9.1. Evolución del número de expedientes

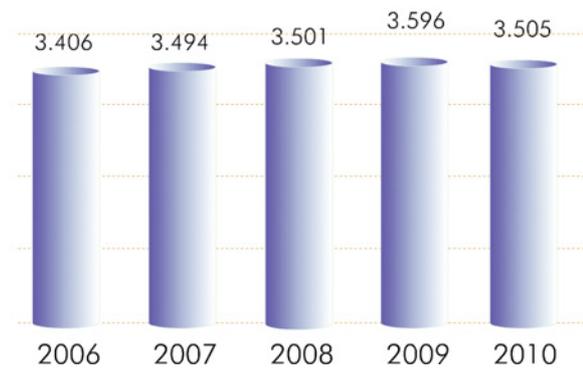
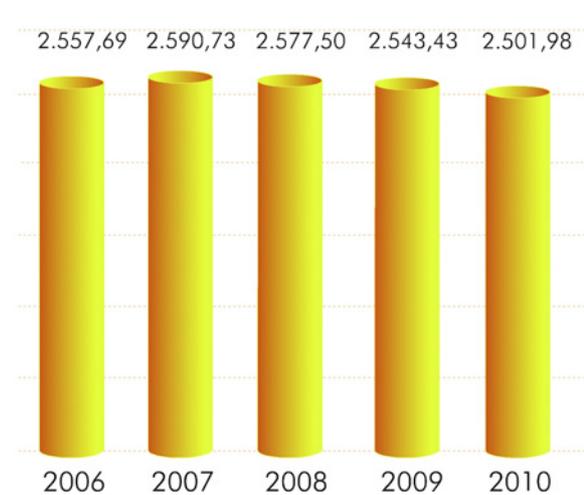


Figura 5.9.2. Evolución del coste medio



Ayuda de sepelio 5.10

La segunda de las prestaciones por fallecimiento en el Régimen Especial de Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado está configurada como ayuda de sepelio. Su regulación se contempla en el artículo 134 del RGMA y su hecho causante es la muerte de un beneficiario.

Se trata de una prestación económica de pago único y por importe de 450,76 euros que se abona al mutualista o, en los casos que proceda, al nuevo titular de documento asimilado al de afiliación que sustituya al que hubiera fallecido.

En 2010 se concedieron 686 prestaciones frente a las 723 de 2009, lo que significa una disminución del 5,12%.

El importe total ha supuesto una disminución del 4,84% respecto al ejercicio anterior.

Tabla 5.10.1 Número de expedientes ayuda de sepelio

Nº de Expedientes (colectivo afectado)	Importe total
686	309.221,36 €

Figura 5.10.1. Evolución del número de expedientes

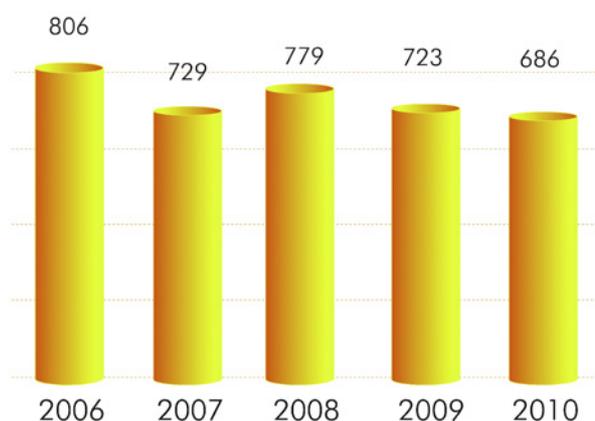
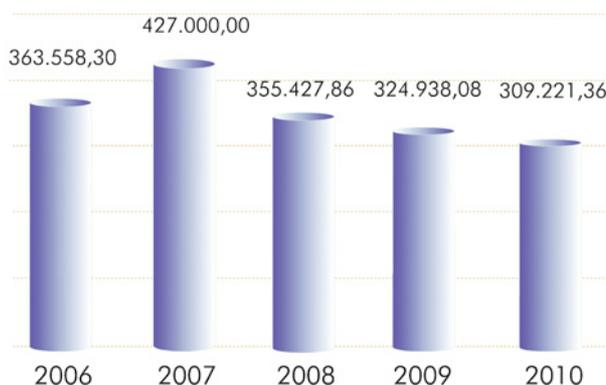


Figura 5.10.2. Evolución del coste anual



Ayudas asistenciales 5.11

El TRLSSFCE contempla en su artículo 31 la prestación de asistencia social. La asistencia social cubre la atención de estados y situaciones de necesidad, como las que se dispensan por tratamientos o intervenciones especiales y de carácter excepcional, las determinadas por inexistencia, pérdida o insuficiencia de prestaciones en supuestos concretos, y las debidas a gastos de carácter urgente en casos de importancia extraordinaria debidamente justificados. Asimismo, el artículo 137 del RGMA recoge estas modalidades de ayudas y desarrolla el concepto de personas causantes y beneficiarios.

Para llevar a cabo una gestión más adecuada de las ayudas asistenciales, al comenzar cada ejercicio económico se efectúa una asignación de créditos a los Servicios Provinciales, quedando un remanente asignado a los Servicios Centrales. Y así, en aquellos supuestos en los que la ayuda que se pretenda conceder por los Servicios Provinciales exceda del 10% o del 13% –según su dotación sea superior o inferior a los 15.000 euros– del importe anual del crédito adscrito al Servicio Provincial de que se trate, el director de éste podrá someter la concesión de la ayuda a la aprobación de la Dirección General de MUFACE. En este caso, el pago se realizará con cargo a los créditos asignados a los Servicios Centrales para este fin.

En el año 2010 las ayudas a los enfermos celíacos se incluyeron dentro de la convocatoria de ayudas a otros colectivos específicos, por lo que al fijarse una ayuda específica para este colectivo ya no se encuentra protegido dentro de las ayudas asistenciales.

De acuerdo con todo lo anterior, el análisis de la prestación en el año 2010 ha de efectuarse diferenciando las ayudas asistenciales concedidas por los Servicios Provinciales y por la Dirección General.

1. Servicios Provinciales

El número de expedientes por ayudas concedidas por los Servicios Provinciales durante el ejercicio de 2010 se cifra en 2.584, con un coste medio de 679,74 euros.

Esto significa que el número de ayudas concedidas ha disminuido en un 8,63% respecto a 2009, cuya cifra se situó en 2.828. Asimismo, el importe total ha supuesto una disminución del 4,37%. A este respecto debe considerarse que en la medida en que la protección reglada atiende mayor espectro de situaciones de necesidad, debe bajar la importancia de las que han de cubrirse por estas ayudas asistenciales, que actúan como “cierre” del sistema prestacional. Por otra parte, el coste medio ha experimentado un incremento del 4,67%.

Tabla 5.11.1 Número de expedientes ayudas asistenciales

Número de expedientes	Coste medio	Importe total
2.584	679,74 €	1.756.437,73 €

Figura 5.11.1. Evolución del número de expedientes

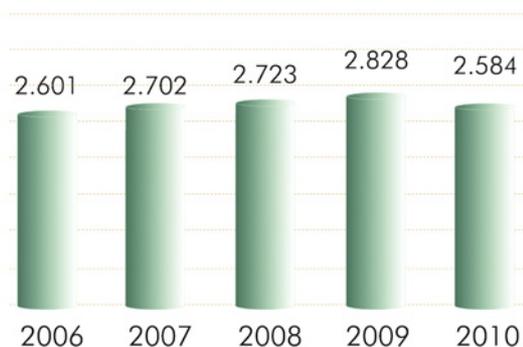
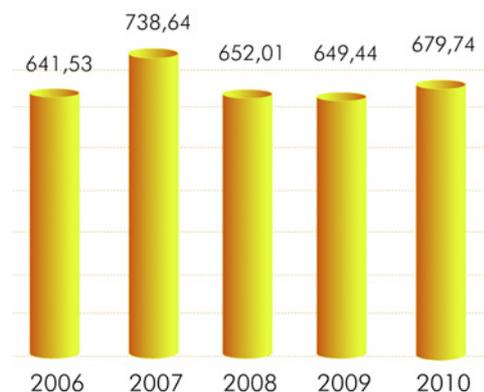


Figura 5.11.2. Evolución del coste medio



5.11 Ayudas asistenciales

La distribución de las ayudas concedidas por los Servicios Provinciales es la que figura en la tabla 5.11.2.

2. Dirección General

En el año 2010 no se concedió ninguna ayuda asistencial.

Tabla 5.11.2 Gasto de ayudas asistenciales año 2010

Provincia / C. Autónoma	Número Pagos	Ayudas asistenciales
Alacant	129	49.458,79
Albacete	32	17.714,58
Almería	31	26.578,25
Araba/Álava	13	10.913,94
Asturias	54	49.458,79
Ávila	13	14.847,59
Badajoz	73	36.238,34
Barcelona	148	154.308,89
Bizkaia	30	26.532,40
Burgos	33	17.714,58
Cáceres	66	17.714,58
Cádiz	53	49.272,00
Cantabria	75	26.554,00
Castelló	28	20.714,58
Ceuta	39	11.523,21
Ciudad Real	58	26.578,25
Córdoba	94	36.237,50
Coruña, A	64	48.158,38
Cuenca	3	1.821,88
Gipuzkoa	11	14.300,00
Girona	6	8.826,73
Granada	42	49.458,79
Guadalajara	14	13.283,27
Huelva	36	17.713,17
Huesca	19	13.283,27
Illes Balears	49	46.983,35
Jaén	83	36.238,34
La Rioja	26	17.714,58
Las Palmas	59	39.625,19
León	70	26.578,25
Lleida	10	4.031,36
Lugo	21	17.714,58
Madrid	200	326.376,56
Málaga	117	45.674,40
Melilla	78	13.494,01
Murcia	45	31.942,51
Navarra	18	17.714,58
Orense	14	15.339,57
Palencia	35	13.283,27
Pontevedra	70	30.710,00
Salamanca	20	11.570,04
Segovia	12	13.283,28
Sevilla	76	76.609,85
Soria	14	11.521,00
Sta. Cruz de Tenerife	153	39.701,83
Tarragona	15	6.385,44
Teruel	26	11.523,31
Toledo	24	26.578,25
Valencia	112	78.336,93
Valladolid	64	32.106,43
Zamora	2	1.597,85
Zaragoza	7	4.597,21
TOTAL	2.584	1.756.437,73



Ayudas económicas para adquisición de vivienda 5.12

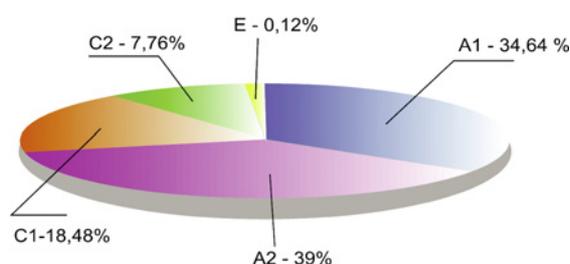
Esta prestación consiste en la cobertura por MUFACE de parte del tipo de interés de los préstamos hipotecarios entregados a los mutualistas por entidades de crédito, para la compraventa o para la construcción propia de su vivienda, siempre que se trate de primera vivienda para domicilio habitual del mutualista. La ayuda es también posible en el caso de compraventa con subrogación en un préstamo hipotecario preexistente.

Una medida alternativa a esta ayuda e incompatible con ella ha sido la concesión por el Banco Santander, como entidad financiera adjudicataria del concurso convocado al efecto, de préstamos hipotecarios para la adquisición y construcción de vivienda habitual, en condiciones preferentes, a favor de los mutualistas, quienes se benefician además de una bonificación equivalente a la cuantía media de la ayuda económica que concede MUFACE. La obtención por un mutualista de un préstamo en estas condiciones es incompatible con el otorgamiento por la Mutualidad de dicha ayuda.

La convocatoria de esta prestación para el año 2010 se realizó por Resolución, de 25 de marzo de 2010, de la Dirección General de MUFACE. En la misma figuraba como fecha de finalización del plazo de presentación de las solicitudes el 31 de enero de 2011 inclusive. Esta resolución sigue abundando en el carácter subsidiario de estas ayudas respecto a los planes de acción social de los ministerios y organismos públicos, articulándose mediante la necesidad de que los mutualistas acrediten que previamente han pedido y no han obtenido la ayuda de acción social existente en los planes, con el fin de evitar duplicidades en la utilización y gestión de los fondos públicos.

La distribución proporcional inicial entre los grupos previstos en el artículo 76 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, de acuerdo con lo establecido en el apartado c) del artículo 5º, 2 de la Orden, de 29 de julio de 1987, en función del posible número de beneficiarios de cada uno de ellos, fue la siguiente:

Figura 5.12.1. Distribución proporcional por grupos



El número de expedientes concedidos hasta el 31 de diciembre de 2010 fue de 6.381.

El importe global de las ayudas concedidas en dicho periodo ascendió a 5.055.568,19 euros y el importe medio fue de 792,28 euros.

La evolución de esta prestación ha sido la siguiente:

Figura 5.12.2. Evolución del número de expedientes

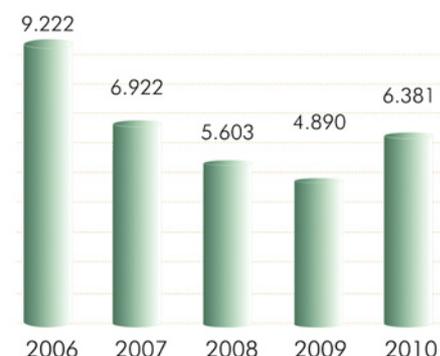
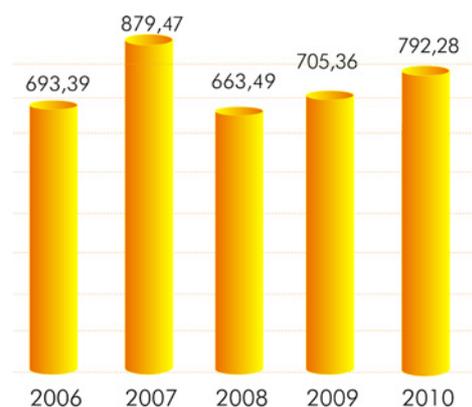


Figura 5.12.3. Evolución del coste medio



mufase

6. Fondo Especial

1. Aspectos generales

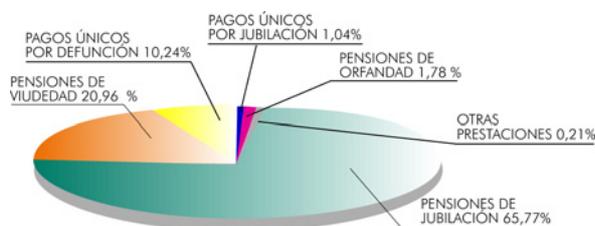
El Fondo Especial de MUFACE, en el que podían integrarse las mutualidades generales u obligatorias originarias de los diversos departamentos civiles, se creó junto con la propia Mutualidad por la Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado. Veintinueve mutualidades decidieron su integración, constituyéndose con todas ellas de forma definitiva este Fondo Especial.

El número de mutualidades de funcionarios integradas a 31 de diciembre de 2010 en el Fondo Especial es de 29, y los derechos y obligaciones de cada colectivo de mutualistas son los fijados en los respectivos reglamentos, si bien modificados en su caso por las disposiciones adicionales quinta de la Ley 74/1980, de 29 de diciembre, y vigésimo primera de la Ley 50/1984, de 30 de diciembre, cuyo contenido quedó incorporado a la normativa que se cita en el párrafo siguiente.

La regulación del Fondo Especial está formada actualmente por la Disposición Adicional Sexta del TRLSSFCE, aprobado por Real Decreto legislativo 4/2000, de 23 de junio, y la Disposición Adicional Primera del RGMA.

Las prestaciones a que tienen derecho los mutualistas son distintas para cada mutualidad, aunque prácticamente todas ellas recogen en sus reglamentos modalidades que tienen como causa la jubilación y el fallecimiento del mutualista.

Figura 6.1.1. Distribución de expedientes resueltos



2. Gestión

El número de expedientes resueltos en 2010 fue de 4.213, de los cuales 3.395 fueron de concesión y 818 fueron de denegación. Estas cifras globales suponen una disminución del 22,26% respecto a los expedientes resueltos en 2009.

Tabla 6.1.1. Expedientes resueltos en 2010

Tipo de Prestación	Concedidos	Denegados	Total
Pensiones de jubilación	2.434	337	2.771
Pensiones de viudedad	751	132	883
Pensiones de orfandad	24	51	75
Pagos únicos por jubilación	8	36	44
Pagos únicos por defunción	176	255	431
Otras prestaciones	2	7	9
TOTAL	3.395	818	4.213

El importe de las prestaciones reconocidas en 2010 fue de 1.309.832,19 euros, lo que supone una media por expediente de 385,81 euros.

En la tabla 6.1.2 se recoge la distribución de los importes por tipo de prestación.

Tabla 6.1.2. Importes de las prestaciones

Tipo de Prestación	Importe	Media
Pensiones de jubilación	831.589,36	341,66
Pensiones de viudedad	209.851,05	279,43
Pensiones de orfandad	8.133,86	338,91
Pagos únicos por jubilación	2.085,61	260,70
Pagos únicos por defunción	256.949,90	1.459,94
Otras prestaciones	1.222,41	611,21
TOTAL	1.309.832,19	385,81



6.1 Prestaciones

De las prestaciones reconocidas, el mayor número correspondió, como es habitual, dado su mayor colectivo, a la Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria. Seguidamente figuran dos cuadros en los que se muestra, distribuido por mutualidades, el detalle de las prestaciones y los importes de las pensiones reconocidas en 2010 (tablas 6.1.3 y 6.1.4).

Debe advertirse que las posibles diferencias en determinadas cifras entre prestaciones reconocidas y los importes derivan de la existencia de expedientes en los que se reconoce el derecho a la prestación, pero cuyo importe no se abona o se minora por concurrir en el interesado otras pensiones públicas, cuyo importe alcanza el límite máximo permitido según la Ley de Presupuestos Generales del Estado correspondiente.

Tabla 6.1.3 Prestaciones reconocidas en 2010

Mutualidades Integradas	Jubilación	Viudedad y orfandad	Otras prestaciones
Abogados del Estado	1	1	1
Agricultura	14	60	24
Archivos, bibliotecas y museos	2	0	0
Aviación Civil	2	0	17
Catedráticos de instituto	18	8	0
Catedráticos de universidad	3	4	0
Educación y Ciencia	62	26	0
Enseñanza primaria	2.023	334	11
Escuelas técnicas	7	9	0
Gobernación	13	10	1
Hacienda	77	39	0
Industria	5	7	0
Información y Turismo	7	11	1
Instituto Geográfico y Catastral	5	3	0
Intendentes de Hacienda	0	0	0
Minas	0	3	0
Obras Públicas - Sección A	2	9	2
Obras Públicas - Sección B	26	11	0
Obras Públicas - Sección C	1	19	2
Obras Públicas - Sección D	0	0	0
Obras Públicas - Sección E	1	9	0
Organización sindical	50	113	119
Policía	78	55	0
Porteros ministerios civiles	0	0	0
Porteros Ministerio de Hacienda	0	0	0
Presidencia del Gobierno	16	7	0
Sanidad	4	9	0
Trabajo	9	17	8
Vivienda	8	11	0
TOTALES	2.434	775	186

Prestaciones 6.1

Tabla 6.1.4 Importes de las pensiones reconocidas en 2010

Mutualidades Integradas	Jubilación	Viudedad	Orfandad
Abogados del Estado	0	43,27	0
Agricultura	2.227,56	5.132,15	22,80
Archivos, bibliotecas y museos	44,08	0	0
Aviación Civil	67,38	0	0
Catedráticos de instituto	0	1.127,08	0
Catedráticos de universidad	0	1.007,68	0
Educación y Ciencia	13.595,70	4.953,94	0
Enseñanza primaria	721.253,00	67.226,79	3.931,46
Escuelas técnicas	3.945,51	1.435,53	119,95
Gobernación	2.183,41	1.306,78	0
Hacienda	15.502,58	3.409,88	245,09
Industria	731,78	541,77	0
Información y Turismo	1.855,04	2.062,65	0
Instituto Geográfico y Catastral	89,36	21,93	0
Intendentes de Hacienda	0	0	0
Minas	0	305,36	0
Obras Públicas - Sección A	0	1.463,54	0
Obras Públicas - Sección B	4.818,13	1.491,93	0
Obras Públicas - Sección C	0	3.102,48	389,83
Obras Públicas - Sección D	0	0	0
Obras Públicas - Sección E	140,80	1.065,65	0
Organización sindical	34.483,46	94.523,60	3.359,07
Policía	18.097,19	6.892,09	21,91
Porteros ministerios civiles	0	0	0
Porteros Ministerio de Hacienda	0	0	0
Presidencia del Gobierno	7.358,05	1.759,19	0
Sanidad	52,71	398,12	0
Trabajo	3.840,83	9.500,34	0
Vivienda	1.302,79	1.079,30	43,75
TOTALES	831.589,36	209.851,05	8.133,86



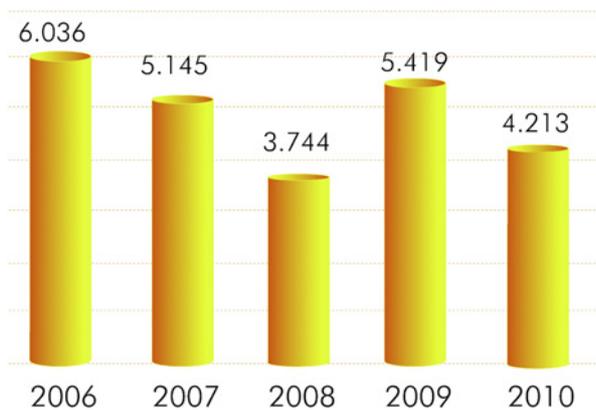
6.1 Prestaciones

En la tabla 6.1.5. y el gráfico final se recoge la evolución de los expedientes de esta clase en el último quinquenio.

Tabla 6.1.5 Evolución de los expedientes resueltos en el periodo 2006-2010

Tipo de prestación	2006	2007	2008	2009	2010
Pensiones de jubilación	4.251	3.581	2.661	3.576	2.771
Pensiones de viudedad	1.093	1.001	664	1.218	883
Pensiones de orfandad	95	85	59	97	75
Pagos únicos por jubilación	41	58	15	59	44
Pagos únicos por defunción	543	414	331	452	431
Otras prestaciones	13	6	14	17	9
Totales	6.036	5.145	3.744	5.419	4.213

Figura 6.1.2. Evolución de los expedientes



Control de cotizaciones del Fondo Especial 6.2

La cotización a las mutualidades integradas en el Fondo Especial de MUFACE debe mantenerse de forma ininterrumpida para poder acceder a los diversos tipos de prestaciones establecidas en los reglamentos de esas mutualidades.

1. Gestión y control de las cotizaciones

El abono de las cuotas de los mutualistas de acuerdo con la Orden APU/284/2004, de 2 de febrero, y el RGMA, se realiza mediante adeudos semestrales por domiciliación bancaria. Los ingresos recaudados por este procedimiento se producen por semestres naturales vencidos (siendo los vencimientos el 31 de julio para las cuotas del primer semestre y el 31 de enero siguiente para las del segundo semestre). El control de las cotizaciones a las diferentes mutualidades integradas en el Fondo Especial se efectúa a través de la base de datos de cotizantes del Fondo Especial, que se actualiza periódicamente con la información sobre adeudos efectivos y devoluciones que recibe el organismo.

2. Evolución

El número de cotizantes del Fondo Especial, a 31 de diciembre de 2010, era de 12.369. El importe recaudado por estas cotizaciones en el año 2010 ascendió a 510.049,52 euros. La disminución producida tanto en el número de cotizantes como en el importe se debe a que el colectivo de estas antiguas mutualidades está cerrado a la fecha de su integración en MUFACE, tal y como se recoge en la Disposición Adicional Sexta del TRLSSFCE, aprobado por Real Decreto legislativo 4/2000, de 23 de junio. A continuación se incluyen los datos más significativos de la evolución del número de cotizantes y de los importes recaudados durante los últimos cinco años.

Tabla 6.2.1 Evolución del número de cotizantes en el periodo 2006-2010

2006	25.974
2007	22.092
2008	18.801
2009	15.295
2010	12.369

Tabla 6.2.2 Evolución de las cuotas recaudadas en el periodo 2006-2010 (en euros)

2006	1.181.978,14
2007	985.476,71
2008	802.763,97
2009	692.540,73
2010	510.049,52



Pensiones del Fondo Especial 6.3

El Fondo Especial de MUFACE, en el que podían integrarse las mutualidades generales u obligatorias originarias de los diversos departamentos civiles, se creó junto con la propia Mutualidad por la Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado. Veintinueve mutualidades decidieron su integración, constituyéndose con todas ellas de forma definitiva este Fondo Especial.

Datos de pensiones del Fondo Especial en 2010

Por lo que se refiere a los datos del ejercicio 2010, se observa que el número de pensiones en diciembre de 2010 descendió a 90.706, frente a 92.331 a 31 de diciembre del año anterior, con una pensión media de 48,02 euros/mes para el conjunto de las 29 mutualidades integradas en el Fondo Especial de MUFACE (tabla 6.3.1). La distribución del número de pensiones correspondiente al año 2010 es la siguiente:

- La Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria, con 61.121 pensiones, representa el 67,38%.
- El Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical (AISS), con 7.215 pensiones, representa el 7,96%.
- El resto de las mutualidades integradas, con 22.370 pensiones, significa el 24,66% del total.
- En el año 2010 el número de pensiones abonadas ha disminuido en 1.625 respecto al año 2009.

En concreto, las pensiones por jubilación disminuyeron en 681, y las pensiones a familiares (viudedad, orfandad y otros familiares) decrecieron en 944, continuando así la misma tendencia observada en la última década (figura 6.3.1).

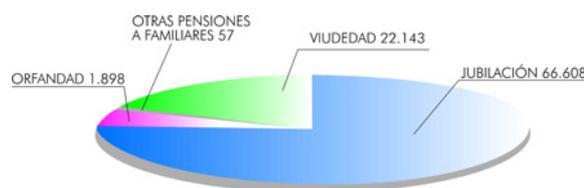
Por lo que se refiere al importe de las pensiones medias, el Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical, con 148,13 euros/mes, representa el importe medio más alto de todas las mutualidades integradas en el Fondo Especial. Esta pensión es un 208,48% superior a la pensión media del

conjunto de todas las mutualidades. Sigue en orden de importancia la Mutualidad de Funcionarios del Ministerio de Trabajo, que, con 86,89 euros/mes, es un 80,95% superior a la media general.

La pensión media de las restantes mutualidades, que en número de pensiones representa el 90,75%, se encuentra por debajo de la pensión media. Si comparamos la pensión media del año 2010 (48,02 euros/mes) con la pensión media del año anterior (49,16 euros/mes), se observa que la cuantía de la citada pensión ha disminuido en 1,14 euros, lo que representa una bajada de un 2,32%. Se deduce, además, que el importe de la pensión media general está influenciado por la pensión media de la Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria, que es de 46,16 euros/mes, por ser la mayoritaria por número de pensionistas, como se ha indicado anteriormente.

La evolución del número de pensionistas y el importe medio de la pensión se recoge en la tabla 6.3.2.

Figura 6.3.1. Distribución de pensiones



6.3 Pensiones del Fondo Especial

Tabla 6.3.1. Número de pensiones medias en diciembre de 2010

MUTUALIDAD	Jubilación		Viudedad		Orfandad		Otras pens.		Pens. Famil.		Todas pensiones	
	Núm. pens.	Media mes	Núm. pens.	Media mes	Núm. pens.	Media mes	Núm. pens.	Media mes	Núm. pens.	Media mes	Núm. pens.	Media mes
01 PRESIDENCIA DEL GOBIERNO	484	36,93	242	38,07	8	10,30			250	37,21	734	37,02
04 HACIENDA	1.733	16,88	1.129	13,40	292	11,78	5	6,03	1.426	13,04	3.159	15,15
06 TRABAJO	463	88,16	656	90,72	54	31,90	2	73,24	712	88,06	1.175	86,89
07 INDUSTRIA	320	12,64	230	12,37	26	6,54	5	8,27	261	11,71	581	12,22
08 AGRICULTURA	1.348	7,54	2.319	8,73	254	6,51			2.573	8,50	3.921	8,17
10 INFORMACIÓN Y TURISMO	427	42,32	353	32,09	18	18,27			371	31,42	798	37,25
11 VIVIENDA	356	19,26	266	20,26	10	10,28	1	8,47	277	19,83	633	18,51
21 PORTEROS CIVILES	9	0,75									9	0,75
23 INTENDENTES	13	35,51	34	10,97					34	10,97	47	17,76
26 PORTEROS DE HACIENDA	35	21,25	131	16,70	7	11,73			138	16,45	173	17,42
27 GOBERNACIÓN	282	11,11	110	10,65	7	10,59			117	10,64	399	10,97
28 POLICÍA	1.599	20,01	1.942	16,32	83	7,18	5	16,20	2.030	15,95	3.629	17,74
29 SANIDAD	210	4,02	210	4,39	45	4,42			255	4,40	465	4,23
32 EDUCACIÓN Y CIENCIA	1.194	22,05	705	22,57	34	11,88	1	22,36	740	22,09	1.934	22,06
33 MNEP	52.947	48,40	7.616	32,68	558	17,29			8.174	31,66	61.121	46,16
34 ESCUELAS TÉCNICAS	203	26,81	305	15,44	55	5,22			360	13,90	563	18,55
35 CATEDRÁTICOS DE INSTITUTO	220	30,63	272	18,53	11	12,32	5	18,03	288	18,28	508	23,63
36 CATEDRÁTICOS DE UNIVERSIDAD	82	20,82	217	28,69	9	7,08			226	27,82	308	25,96
37 ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS	77	6,01									77	6,01
39 MINAS	36	16,19	73	13,20	10	13,70			83	13,26	119	14,15
41 INSTITUTO GEOGRÁFICO	140	1,49	88	1,12	1	1,47			89	1,13	229	1,35
42 AMBAC	40	5,93	48	13,48	8	22,33	1	24,94	57	14,92	97	11,21
43 MONTEPIÓ AISS	3.045	163,74	3.987	140,33	155	48,15	28	107,55	4.170	136,73	7.215	148,13
44 ABOGADOS DEL ESTADO	18	17,05	62	39,59	21	22,33			83	35,22	101	31,98
51 OBRAS PÚBLICAS. SECCIÓN A	122	27,94	292	22,45	13	14,62			305	22,15	427	23,80
52 OBRAS PÚBLICAS. SECCIÓN B	654	15,81	351	16,49	19	9,88			370	16,14	1.024	15,93
53 OBRAS PÚBLICAS. SECCIÓN C	400	27,29	314	20,56	125	13,44	1	8,11	440	18,56	840	22,72
54 OBRAS PÚBLICAS. SECCIÓN D	5	23,45	31	23,02	18	15,33			49	20,01	54	20,32
55 OBRAS PÚBLICAS. SECCIÓN E	146	17,48	160	16,11	57	12,77	3	10,77	220	15,17	366	16,09
TOTALES	66.608	49,47	22.143	46,36	1.898	16,13	57	61,35	24.098	44,01	90.706	48,02



Pensiones del Fondo Especial 6.3

Tabla 6.3.2. Evolución del número de pensionistas y del importe medio

AÑO	JUBILACIÓN		PENS. A FAMILIARES		TODAS PENSIONES	
	Núm. pens.	Media mes	Núm. pens.	Media mes	Núm. pens.	Media mes
1995	64.220	62,25	33.121	33,32	97.341	52,41
1996	64.219	61,86	33.036	34,14	97.255	52,44
1997	63.633	61,34	32.479	35,00	96.112	52,44
1998	63.278	60,79	32.344	35,86	95.622	52,36
1999	62.618	60,01	32.125	36,82	94.743	52,14
2000	62.921	59,83	31.951	37,55	94.872	52,33
2001	63.835	59,58	31.618	38,42	95.453	52,57
2002	64.660	59,41	31.234	39,19	95.894	52,82
2003	65.322	58,79	30.525	39,87	95.847	52,76
2004	66.139	57,96	29.825	40,52	95.964	52,54
2005	66.248	58,50	28.779	41,28	95.027	51,89
2006	66.998	55,39	28.027	41,89	95.025	51,41
2007	66.724	53,08	27.518	42,45	94.242	49,97
2008	66.734	52,13	25.948	43,12	92.682	49,61
2009	67.289	51,20	25.042	43,69	92.331	49,16
2010	66.608	49,47	24.098	44,01	90.706	48,02



Administración de inmuebles del Fondo Especial 6.4

El patrimonio inmobiliario del Fondo Especial de MUFACE se constituyó con un conjunto de fincas urbanas, viviendas o locales comerciales, que aportaron en su día aquellas mutualidades integradas que disponían de tal patrimonio en las fechas de sus respectivas integraciones, como consecuencia de la aplicación de la norma que las reguló (Ley 29/75, de 27 de junio: disposiciones transitorias 1 a 4).

El destino de este patrimonio y su uso o aprovechamiento por los socios de las antiguas mutualidades propietarias no estaba recogido ni regulado en sus respectivos reglamentos como una prestación de carácter mutuo, y su gestión se realizaba por acuerdos discrecionales de sus órganos rectores. Por ello, no le es de aplicación lo establecido en las disposiciones transitorias tercera y cuarta de la citada ley en la Disposición Adicional Quinta de la Ley 74/80, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1981, en cuanto al derecho de los mutualistas a su disposición y la garantía al ejercicio de la misma.

Consecuentemente, este patrimonio no está adscrito al cumplimiento de ninguna finalidad de carácter mutuo, por lo que su régimen jurídico es de derecho privado, y su explotación ha de realizarse de acuerdo con la normativa reguladora aplicable a tal naturaleza. Del conjunto de unidades físicas, 1.123 son viviendas, 328 locales comerciales y oficinas, 25 aparcamientos, cuatro edificios singulares y un solar sin construir. Se entienden por edificios 46 singulares los colegios mayores Juan Luis Vives y Alfonso X el Sabio, en Madrid, y Nuestra Señora del Pilar, en Zaragoza, y el edificio de Zurbano 42, en Madrid.

La aportación de las antiguas mutualidades a este patrimonio fue la siguiente:

Tabla 6.4.1. Aportación al patrimonio del Fondo Especial

Trabajo	107 fincas
Industria	13 fincas
Agricultura	447 fincas
Información y Turismo	18 fincas
Policía	596 fincas
Educación y Ciencia	9 fincas

Enseñanza primaria	37 fincas
Catedráticos de instituto	2 fincas
Organización Sindical	62 fincas
Obras Públicas. Sección A	12 fincas
Obras Públicas. Sección B	142 fincas
Obras Públicas. Sección C	1 finca
Obras Públicas. Sección E	36 fincas
Total	1.482 fincas

En cuanto a su distribución geográfica, Madrid ocupaba el primer lugar con 1.029 fincas, seguida de Barcelona con 247, Vizcaya con 81, Guipúzcoa con 40 (de las que 20 estaban en Irún), repartiéndose el resto en todas las capitales de provincia salvo Cádiz (si bien tenía una en Algeciras), Girona, Ourense, Soria, Teruel, Vitoria, Zamora, Ceuta y Melilla.

El Consejo General de MUFACE informó favorablemente en 1999 el Plan de Enajenación del Patrimonio Inmobiliario del Fondo Especial. Finalizadas las actuaciones de los ocho lotes previstos en el mismo, el patrimonio inmobiliario del Fondo Especial está compuesto actualmente por 223 fincas. De todas ellas MUFACE ocupa, con direcciones provinciales, oficinas delegadas u otras dependencias, un total de 16 fincas.

El Consejo General de MUFACE informó favorablemente en el año 2007 la continuación de la enajenación del patrimonio.

Durante el ejercicio 2010 y con independencia de la labor cotidiana de gestión (mantenimiento de fincas, actualizaciones y revisiones de rentas, subrogaciones, traspasos, facturación y cobros de rentas, control de ingresos y rendición de cuentas, desahucios y ejecución de sentencias, etc.), se ha dado cuenta al Consejo General de MUFACE del encargo a SEGIPSA de la tasación, con vistas a su enajenación, de aquellas fincas arrendadas cuyos inquilinos rechazaron las ofertas de compra, ya que por la situación crítica del mercado inmobiliario, se ha pospuesto la venta de las viviendas libres.

Asimismo, se han retomado durante 2010 las enajenaciones que se suspendieron por el inicio de



6.4 Administración de inmuebles del Fondo Especial

procesos judiciales por los arrendatarios disconformes con el precio o por problemas con el título de arrendatario para acceder a la compra. De los seis casos planteados, en cuatro de ellos la sentencia ha sido favorable a MUFACE, habiéndose enajenado uno en el año 2009 y dos en 2010 y ofertado de

nuevo la venta a los demás, de conformidad con el informe de la abogacía del Estado. De éstos, dos de ellos no han aceptado la oferta y han entregado las fincas, por lo que solamente resta un caso sobre el que se ha instado nueva demanda judicial de extinción de contrato.

muface

7. Liquidación del Presupuesto 2010

Aspectos generales 7.1

El presupuesto inicial de MUFACE para el año 2010 ascendió a 1.797,88 millones de euros. Como consecuencia de la aprobación del Plan de Acción Inmediata 2010, por acuerdo del Consejo de Ministros de 29 de enero de 2010, el presupuesto inicial se minoró en 15.685.530 euros, siendo el presupuesto real del ejercicio 2010 de 1.782,35 millones de euros.

Sin embargo, por coherencia con la información facilitada en la cuenta del organismo para el ejercicio 2010, que ha sido obtenida de acuerdo con la normativa vigente que regula su formulación, los datos utilizados para realizar este capítulo de la Memoria no reflejan el recorte, sino que parten del presupuesto inicial del organismo más un incremento posterior por valor de 0,16 millones de euros, que elevan el presupuesto definitivo a

1.798,04 millones de euros. En la práctica, este hecho se traduce en unos datos de ejecución del presupuesto de gastos inferiores a los realmente realizados, al tomar como referencia de comparación un presupuesto mayor al efectivamente disponible. Con objeto de proporcionar una imagen fiel de la ejecución presupuestaria de la Mutualidad, en las principales partidas de gasto se incorporan entre paréntesis las cifras de ejecución obtenidas a partir del presupuesto minorado.

El presupuesto de gastos se encuentra dividido en dos programas: el Programa 222M, Prestaciones Económicas del Mutualismo Administrativo, que dispone de una dotación inicial de 424,77 millones de euros, y el Programa 312E, Asistencia Sanitaria del Mutualismo Administrativo, dotado con 1.373,11 millones de euros de crédito inicial.



Resultados del ejercicio 7.2

El resultado económico-patrimonial del ejercicio 2010, obtenido como diferencia entre la corriente de ingresos (ingresos de gestión ordinaria, subvenciones recibidas y ganancias extraordinarias) y la corriente de gastos (gastos de funcionamiento de servicios, prestaciones sociales, subvenciones concedidas y pérdidas extraordinarias) ofreció un saldo negativo de 26,65 millones de euros.

El resultado presupuestario (diferencia entre los derechos reconocidos y las obligaciones reconocidas) ofreció un saldo negativo de 27,76 millones de euros.

El desarrollo de la actividad presupuestaria arrojó al término del ejercicio una ejecución de 1.578,76 millones de euros como derechos reconocidos netos, lo que representa un nivel de ejecución presupuestaria del 87,81% en el presupuesto de ingresos, y 1.606,53 millones de euros como obligaciones reconocidas netas, lo que supone una ejecución del 89,35% en el presupuesto de gastos (ejecución real del 90,14%).

Por otro lado, en comparación con el ejercicio anterior, las obligaciones reconocidas netas aumentaron en un 0,08%, en tanto que los derechos reconocidos netos aumentaron en un 1,49%.

A fin de ejercicio, el remanente de tesorería se situó en 604,91 millones de euros. Esta cantidad resulta de la suma de los fondos líquidos (153,70 millones de euros) y los derechos pendientes de cobro (568,21 millones de euros) menos las obligaciones pendientes de pago (116,77 millones de euros). El importe de los derechos pendientes de cobro está integrado básicamente por la liquidación provisional del año 2010 y la rectificación de las liquidaciones de los años 2007 y 2008 de la subvención para cubrir el déficit de financiación del Fondo Especial, la liquidación definitiva del primer semestre de 2010 de la subvención por hijo discapacitado a cargo, por tres mensualidades de la aportación del Estado de 2010 pendientes de ingreso a 30 de diciembre de 2010 y la correspondiente a la liquidación definitiva del año 2009 de la aportación del Estado, y finalmente por las cotizaciones relativas a la nómina del mes de diciembre, que comprenden las cotizaciones de la paga extraordinaria que se abona en dicho mes. Por su parte, el saldo acreedor ascendió a 116,77 millones de euros. Dicho saldo está integrado por las obligaciones reconocidas con cargo al presupuesto que no han sido abonadas a 30 de diciembre de 2010.



1. Presupuesto de ingresos

Durante el ejercicio 2010, en lo referente al Fondo General, las aplicaciones más significativas correspondieron a la aportación del Estado, con unos derechos reconocidos netos que supusieron el 74,18% del total de la financiación del Fondo General. Los derechos por cuotas de funcionarios a la Mutualidad representaron un 23,95% sobre los derechos reconocidos totales del Fondo General.

Figura 7.3.1. Distribución de ingresos Fondo General (derechos reconocidos)



El Fondo Especial continúa financiándose principalmente a través de la subvención del Estado, que representa el 96,30% de los derechos reconocidos totales. Además, contribuyen a su financiación en un 1,43% los recursos del patrimonio inmobiliario procedente de las antiguas mutualidades del Fondo Especial. Las cuotas de los mutualistas del Fondo Especial alcanzaron a cubrir el 0,89% del total de derechos reconocidos. Sin embargo, al tratarse de colectivos cerrados, disminuye en cada ejercicio el número de activos –y por tanto, de cotizantes– y se incrementa, en consecuencia, el contingente de pasivos.

Las tablas 7.3.1 y 7.3.2 detallan, por conceptos y grupos, los ingresos del organismo durante el ejercicio. En 2010 la ejecución fue del 87,80% de los derechos reconocidos netos respecto a la previsión presupuestaria, y aumentó en un 1,49% sobre la del ejercicio anterior. Los aspectos más significativos son los siguientes:

a) Los derechos reconocidos por transferencias corrientes han experimentado un aumento del 3,77%, ascendiendo a 84,43 millones de euros.

Figura 7.3.2. Distribución de ingresos Fondo Especial (derechos reconocidos)



b) Los derechos reconocidos y la recaudación obtenida por servicios y reintegros asciende a 2,38 millones de euros.

c) No se incluye dentro de los derechos reconocidos el remanente de tesorería, puesto que contablemente no se considera como recurso, al ser dicho remanente consecuencia de unos derechos ya reconocidos en ejercicios anteriores.

La figura 7.3.3 recoge la evolución de los derechos reconocidos. En la tabla 7.3.2 se desglosa el presupuesto de ingresos en los siguientes grupos de financiación:

- Los recursos propios, que han ascendido a 1.493,89 millones de euros en 2010, representan un 94,62% de la financiación total del organismo, y están constituidos fundamentalmente por las cotizaciones sociales y la aportación del Estado.
- Las transferencias, que agrupan los ingresos procedentes de las subvenciones del Estado a MUFACE (para cubrir el déficit de financiación del Fondo Especial y el gasto de la prestación por hijo a cargo minusválido) y del INAP (para la cobertura del gasto en formación continua), alcanzaron el 5,34% de financiación total, lo que representa 84,43 millones de euros.
- La enajenación de inversiones recoge las ventas de inmuebles por un importe de 0,35 millones de euros, de los cuales de 0,27 millones de euros corresponden al Fondo Especial y el resto, a la

7.3 Análisis de la ejecución presupuestaria

Tabla 7.3.1. Presupuesto de ingresos (en millones de euros)

EJERCICIO RECURSOS	2009		2010		% Ejecución	% variación derechos 2010-2009
	Presup.	Derechos	Presup.	Derechos		
COTIZACIONES SOCIALES						
Cuotas de funcionarios a mutualidades	365,76	355,08	373,91	363,53	97,22	2,38
Aportación obligatoria del Estado	1.143,86	1.109,00	1.123,72	1.126,05	100,21	1,54
	1.509,62	1.464,08	1.497,63	1.489,58	99,46	1,74
TASAS Y OTROS INGRESOS						
Prestación de servicios	0,03	0,28	0,27	0,11	40,74	-60,71
Reintegros de ejercicios cerrados	1,60	2,53	3,00	2,18	72,67	-13,83
Ingresos diversos	0,03	0,07	0,03	0,09	300,00	28,57
	1,66	2,88	3,30	2,38	72,12	-17,36
TRANSFERENCIAS CORRIENTES						
Transferencias de otros departamentos ministeriales	78,15	81,20	83,26	84,27	101,21	3,78
Transferencias corrientes de OO.AA. Administrativos	0,16	0,16	0,16	0,16	100,00	0,00
	78,31	81,36	83,42	84,43	101,21	3,77
INGRESOS PATRIMONIALES						
Intereses de títulos y valores	0,01	0,00	0,00	0,01	0,00	-
Otros intereses bancarios	12,64	1,80	2,63	0,65	24,71	-63,89
Dividendos de empresas privadas	0,45	0,75	0,45	0,41	91,11	-45,33
Alquiler y producto de inmuebles	0,88	1,11	1,07	0,87	81,31	-21,62
	13,98	3,66	4,15	1,94	46,75	-46,99
ENAJENACIÓN DE INVERSIONES REALES						
Venta de otras inversiones reales	12,02	3,44	8,00	0,35	4,38	-89,83
	12,02	3,44	8,00	0,35	4,38	-89,83
ACTIVOS FINANCIEROS						
Enajenación deuda sector público a largo plazo	0,00	0,01	0,00			-100,00
Reintegros préstamos fuera sector público a corto plazo	0,18	0,09	0,18	0,08		-11,11
Enajenación de acciones y participaciones fuera del sector público	-					
Remanente de tesorería	141,70	-	201,36		0,00	
	141,88	0,10	201,54	0,08	0,04	-20,00
TOTAL PRESUPUESTO	1.757,47	1.555,52	1.798,04	1.578,76	87,80	1,49

Tabla 7.3.2. Presupuesto de ingresos por grandes grupos de financiación (en millones de euros)

FINANCIACIÓN	Derechos reconocidos ejercicio 2010		
	Fondo General	Fondo Especial	Total
RECURSOS PROPIOS			
Cotizaciones sociales	362,99	0,54	363,53
Aportación del Estado	1.126,05	0,00	1.126,05
Ingresos patrimoniales	0,00	0,87	0,87
Otros ingresos	2,88	0,56	3,44
TOTAL	1.491,92	1,97	1.493,89
TRANSFERENCIA			
Del Estado	25,68	58,59	84,27
De organismos autónomos	0,16	0,00	0,16
TOTAL	25,84	58,59	84,43
ENAJENACIÓN INVERSIONES			
Venta de edificios	0,08	0,27	0,35
TOTAL	0,08	0,27	0,35
OPERACIONES FINANCIERAS			
Activos financieros	0,08	0,01	0,09
TOTAL	0,08	0,01	0,09
TOTAL FINANCIACIÓN	1.517,92	60,84	1.578,76

Análisis de la ejecución presupuestaria 7.3

Tabla 7.3.3. Presupuesto de gastos (en millones de euros)

EJERCICIO	2009		2010		Variación Presupuesto	Variación Ejecución
	Presup.	Ejecución	Presup.	Ejecución		
ÁREA DE GASTO						
PROGRAMA 222M	415,05	330,38	424,94	325,11	2,38	-1,60
«Prestaciones Económicas del Mutualismo Administrativo»						
GASTOS DE PERSONAL	33,58	31,26	33,38	30,82	-0,60	-1,41
PENSIONES FONDO ESPECIAL	60,11	55,79	59,49	53,73	-1,03	-3,69
GASTOS CORRIENTES	10,11	8,81	11,14	8,97	10,19	1,82
GASTOS FINANCIEROS	0,18	0,00	0,18	0,00	0,00	0,00
PRESTACIONES SOCIALES	302,21	228,52	311,72	225,91	3,15	-1,14
PARTO MÚLTIPLE	2,42	2,73	2,67	2,87	10,33	5,13
INCAPACIDAD TEMPORAL	177,13	123,79	184,57	118,01	4,20	-4,67
ASISTENCIA AL GRAN INVÁLIDO	22,26	19,96	23,60	20,34	6,02	1,90
LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES	1,60	1,38	1,80	1,32	12,50	-4,35
PROTECCIÓN A LA FAMILIA (MINUSVALÍAS)	26,47	26,25	28,32	26,74	6,99	1,87
ACCIÓN FORMATIVA	2,74	2,30	2,72	2,35	-0,73	2,17
SUBSIDIO DE JUBILACIÓN	17,80	14,08	17,44	15,06	-2,02	6,96
AYUDAS ASISTENCIALES	2,21	1,86	2,16	1,76	-2,26	-5,38
AYUDAS DE SEPELIO	0,55	0,32	0,52	0,31	-5,45	-3,13
SUBSIDIO DE DEFUNCIÓN	10,48	9,14	9,43	8,76	-10,02	-4,16
AYUDA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	6,45	3,44	6,45	5,05	0,00	46,80
AYUDAS SOCIO-SANITARIAS	31,59	22,87	31,59	23,09	0,00	0,96
PRESTACIONES MUTUALIDADES INTEGRADAS	0,51	0,40	0,45	0,25	-11,76	-37,50
INVERSIONES REALES	8,68	5,92	8,85	5,62	1,96	-5,07
ACTIVOS FINANCIEROS	0,18	0,08	0,18	0,06	0,00	-25,00
PROGRAMA 312E	1.342,42	1.274,87	1.373,10	1.281,42	2,29	0,51
«Asistencia Sanitaria del Mutualismo Administrativo»						
GASTOS CORRIENTES	0,41	0,70	0,42	0,69	2,44	-1,43
CONCIERTOS ASISTENCIA SANITARIA	957,20	900,70	976,32	933,80	2,00	3,67
CONCIERTOS CON LA SEGURIDAD SOCIAL	0,17	0,16	0,17	0,00	0,00	-100,00
CONCIERTOS CON E. DE SEGURO LIBRE	956,68	900,40	975,81	933,65	2,00	3,69
OTROS CONCIERTOS	0,35	0,14	0,34	0,15	-2,86	7,14
PRESTACIONES SANITARIAS	384,81	373,47	396,36	346,93	3,00	-7,11
FARMACIA	337,03	327,73	347,14	302,13	3,00	-7,81
PRÓTESIS Y OTRAS PRESTACIONES	47,78	45,74	49,22	44,80	3,01	-2,06
TOTAL PRESUPUESTO	1.757,47	1.605,25	1.798,04	1.606,53	2,31	0,08

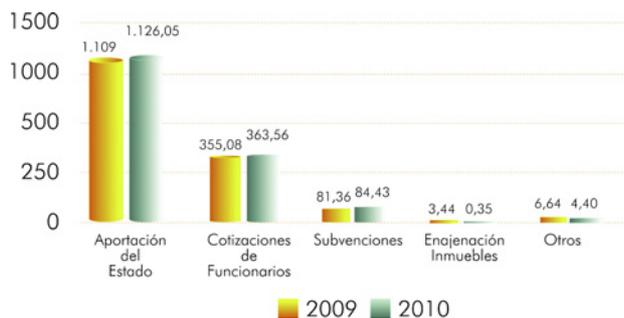


7.3 Análisis de la ejecución presupuestaria

venta de un inmueble del Fondo General por un importe de 0,08 millones de euros.

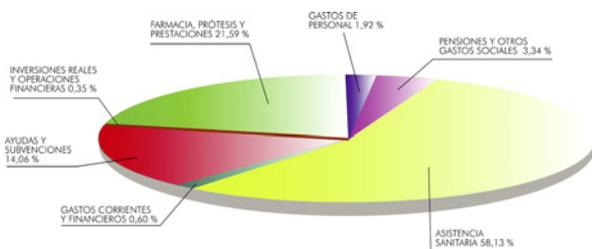
- Las operaciones financieras, generadas por la variación en la posición acreedora-deudora de los activos financieros, básicamente procedentes de las mutualidades integradas en el Fondo Especial, representan el 0,006% de la financiación total.

Figura 7.3.3. Evolución derechos reconocidos 2009-2010 (ingresos en millones de euros)



2. Presupuesto de gastos

Figura 7.3.4. Distribución de los gastos (obligaciones reconocidas)



Programa 222M

Durante el ejercicio 2010, el importe de las obligaciones reconocidas con cargo a este programa se ha situado en 325,10 millones de euros, con una disminución del 1,60% respecto al ejercicio anterior y un grado de ejecución sobre los créditos presupuestados definitivos del 76,50% (tabla 7.3.3). Por áreas de gasto destacan:

- Gastos de personal. El importe de dicho gasto durante 2010 ha sido de 30,82 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 1,41% respecto al ejercicio anterior.
- Pensiones del Fondo Especial. Las obligaciones reconocidas se cifran en 53,73 millones de euros, que representan una disminución del 3,69% respecto al ejercicio anterior.

- Gastos corrientes. Las obligaciones reconocidas han ascendido a 8,97 millones de euros con una ejecución superior a la del año anterior en un 1,70%.
- Prestaciones sociales. Se han situado en 225,91 millones de euros, representando una disminución global del 1,14%. Esta disminución se debe, fundamentalmente, a la que experimentan la ayuda por adquisición de vivienda, las prestaciones a las mutualidades integradas del Fondo Especial, la ayuda de sepelio, las ayudas asistenciales, las prestaciones por lesiones permanentes no invalidantes y por incapacidad temporal.
- Inversiones reales. La cifra de obligaciones reconocidas es de 5,62 millones de euros, lo que representa una disminución del 5,07% respecto al año anterior.

Las inversiones reales de MUFACE se distribuyen en cinco proyectos: Adquisición y acondicionamiento de los Servicios Provinciales y Centrales; Reforma de edificios de los Servicios Centrales y Provinciales; Ejecución del Plan Informático de MUFACE; Mejora y conservación del patrimonio procedente de las mutualidades integradas y Estudios y trabajos técnicos relacionados con el patrimonio de MUFACE. Las principales actuaciones han consistido en:

- Adquisición y acondicionamiento de los Servicios Centrales y Provinciales. La mayor parte de la inversión realizada en el año 2010 en este proyecto se ha destinado a la reforma de las instalaciones y compra de mobiliario del local del Servicio Provincial de Gipuzkoa, por un importe de 0,35 millones de euros, así como a la adquisición de servidores y de un sistema de gestión de espera por 0,08 millones de euros.
- Mejora y conservación del patrimonio procedente de las mutualidades integradas. A lo largo de 2010 no se han llevado a cabo inversiones en este proyecto.
- Reforma de edificios de los Servicios Centrales y Provinciales. Los gastos en este proyecto durante 2010 han ascendido a 0,76 millones de euros, de los que 0,25 millones se han destinado a la adquisición de diverso material homologado, y 0,51 millones a la reforma de los edificios en los que se ubican los Servicios Centrales y Provinciales
- Ejecución del Plan Informático de MUFACE. El gasto en adquisición de bienes informáticos para el organismo ascendió durante 2010 a 4,39 millones de euros, destinados a la adquisición de servidores, ordenadores, impresoras, softwa-

Análisis de la ejecución presupuestaria 7.3

re y licencias, así como a diversos servicios y desarrollos informáticos.

- Estudios y trabajos técnicos relacionados con el patrimonio de MUFACE. El gasto durante 2010 en este proyecto ha supuesto 0,04 millones de euros, los cuales se han destinado a la administración de las fincas que integran el patrimonio inmobiliario del Fondo Especial.

Programa 312E

Este programa concentra dos grandes áreas de gasto: los conciertos de asistencia sanitaria y las prestaciones sanitarias (farmacia, prótesis y otras prestaciones).

El volumen de las obligaciones reconocidas, 1.281,43 millones de euros, representa un incremento respecto al ejercicio anterior del 0,51%. Su participación en los gastos globales del organismo es del 79,76% y su grado de ejecución se sitúa en el 93,32% (ejecución real del 94,39%. Tabla 7.3.3).

Por áreas de gasto destacan:

- Conciertos de Asistencia Sanitaria. Recoge los conciertos suscritos por MUFACE para la prestación de la asistencia sanitaria a los mutualistas y sus beneficiarios con la Seguridad Social y con entidades de seguro libre. Las obligaciones reconocidas se sitúan en 933,80 millones de euros, lo que representa una ejecución presupuestaria del 95,64% (ejecución real del 97,18%) y un aumento en la ejecución del 3,67% sobre el ejercicio anterior.

Figura 7.3.5. Evolución de obligaciones reconocidas 2009-2010 (ingresos en millones de euros)



- Prestaciones sanitarias:

—Farmacia. Incluye el gasto por productos farmacéuticos que financia MUFACE al colectivo protegido. La gestión de esta prestación se realiza a través de un convenio con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. Las obligaciones reco-

nocidas han ascendido a 302,13 millones de euros, representando una disminución en la ejecución del 7,81% respecto al ejercicio 2009.

—Prótesis y otras prestaciones. El gasto de 44,80 millones de euros es un 2,06% inferior al del ejercicio anterior, y recoge diversas ayudas económicas por gastos sanitarios y prestaciones complementarias de MUFACE en materia sanitaria, así como los reintegros por gastos en asistencia sanitaria en desplazamientos al extranjero.

3. Otros indicadores de gestión económico-presupuestaria

Al objeto de dar una visión completa de la gestión del ejercicio, desde el punto de vista económico es preciso recurrir a la comparación entre las diversas magnitudes, completándose así la valoración del cumplimiento de los programas.

Estos indicadores son los siguientes:

—Grado de satisfacción en el cobro de derechos reconocidos

Para medir el grado de satisfacción del cobro de derechos reconocidos se utiliza el indicador:

$$C = \frac{\text{Ingresos líquidos}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$$

cuyo valor no ha de ser superior a la unidad, siendo deseable que este indicador arroje un resultado igual a uno, pues ello significará que lo recaudado coincide con lo reconocido y que no existen derechos pendientes de cobro que pasen a ejercicios cerrados. De esta manera se obtienen los siguientes valores:

1	COTIZACIONES	0,73
3	OTROS INGRESOS	0,94
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0,33
5	INGRESOS PATRIMONIALES	0,97
6	ENAJENACIÓN INVERSIONES	1,00
8	ACTIVOS FINANCIEROS	1,00
	TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS	0,71

—Grado de satisfacción en el pago de obligaciones reconocidas

Al igual que en el presupuesto de ingresos, para medir el grado de satisfacción de las obligaciones se utiliza el indicador:



$$P = \frac{\text{Pagos líquidos}}{\text{Obligaciones reconocidas netas}}$$

cuyo máximo valor es la unidad. De esta manera, se obtienen los siguientes valores:

1	GASTOS DE PERSONAL	1,00
2	GASTOS EN BIENES CORRIENTES	0,91
3	GASTOS FINANCIEROS	1,00
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0,96
6	INVERSIONES REALES	0,74
8	ACTIVOS FINANCIEROS	1,00
	TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	0,93



muface

8. Otras actividades

La Mutualidad ha convocado seis ediciones del Premio de Pintura MUFACE, la primera de las cuales tuvo lugar en 2005. Todas ellas han estado abiertas a la participación de los mutualistas de MUFACE y del personal que presta servicios en la Mutualidad, y han contado con el patrocinio, en las cinco últimas ediciones, del Banco Santander.

En la sexta edición, celebrada en 2010, que ha tenido una importante dotación económica, se han premiado cuatro obras de arte de entre las seleccionadas por el jurado nombrado al efecto, y se ha otorgado una mención honorífica, sin dotación económica. Las obras premiadas han pasado a formar parte del patrimonio de MUFACE.

Hay que señalar que el número de participantes y la calidad de las obras presentadas en la última edición reflejan el buen estado de salud de un concurso ya consolidado entre los mutualistas, evidenciando que el camino recorrido durante sus seis años de vida ha dado resultados muy positivos y ha convertido el certamen en un punto de referencia en el ámbito artístico y cultural.

El jurado de la Sexta Edición del Premio de Pintura MUFACE estuvo formado por los siguientes miembros:

- D^a. Consuelo Rumí Ibáñez. Secretaria de Estado para la Función Pública. Presidenta del jurado.
- D. José María Fernández Lacasa. Director General de MUFACE. Vicepresidente del jurado.
- D. Enrique Rasines García. Representante de la entidad patrocinadora, Banco Santander. Vocal. Actuando en representación de D. Enrique García Candelas, Director General del Grupo Santander.
- D. Juan Manuel Bonet Planes. Crítico de arte. Vocal.
- D^a. Consuelo Cardenal Milla. Vocal. Actuando en

sustitución de D^a. Isabel Merodio de la Colina, catedrática de Artes Plásticas y Diseño.

- D. Aurelio Cabañas González. Pintor premiado en la Quinta Edición del Premio de Pintura MUFACE. Vocal.
- D^a. M^a Isabel Loranca Irueste. Representante de las organizaciones sindicales en el Consejo General de MUFACE. Vocal.
- D^a. M^a Teresa Martínez de Marigorta Tejera. Secretaria General de MUFACE. Secretaria del jurado.

Del total de obras presentadas el jurado seleccionó 30, de entre las que eligió las cuatro que fueron premiadas así como la que obtuvo la mención honorífica.

PRIMER PREMIO:

Título: **Fragmentos de enero**

Autor: JOSÉ IGNACIO LOBATO AGUIRRE

SEGUNDO PREMIO:

Título: **La tormenta y la calma**

Autor: FRANCISCO NICOLÁS PARRA

TERCER PREMIO:

Título: **Vida silenciosa**

Autor: JOSÉ MARÍA ALBAREDA ORTIZ

CUARTO PREMIO:

Título: **Inmanente**

Autor: MARÍA ASSUMPTA PLA PI

MENCIÓN HONORÍFICA:

Título: **Paisaje rápido nº 6**

Autor: ÁNGEL SILVELO GABRIEL

Las obras seleccionadas por el jurado fueron expuestas en las dependencias de los Servicios Centrales del organismo del 22 al 26 de noviembre. La entrega de premios, presidida por la Secretaria de Estado para la Función Pública, D^a. Consuelo Rumí Ibáñez, se celebró el día 22 de noviembre.



La revista MUFACE nació en 1978 (tres años después de que lo hiciera la propia Mutualidad), con la vocación de mantener informados a todos los mutualistas y a sus beneficiarios, que están distribuidos por toda la geografía española. La misión de la revista ha sido servir de vehículo de comunicación sobre las distintas prestaciones que ofrece esta Mutualidad, se ha constituido como una importante vía de comunicación del organismo con los mutualistas. A través de ella se han dado a conocer las noticias y novedades relativas a la Mutualidad y se han difundido también muchas otras informaciones de interés.

Hasta 2009, la publicación se distribuía entre el colectivo en formato papel y desde el verano de 1998 también contaba con una edición alternativa en la Red. En la actualidad, el acceso a la información a través de medios electrónicos e informáticos tiene una extensión generalizada, y puesto que la Administración cuenta con los medios y soluciones que la sociedad de la información pone a su disposición, con un menor coste y un mayor cuidado con el medio ambiente que el tradicional soporte papel, se decidió que la revista MUFACE experimentase una adaptación a estos nuevos medios, de forma que a partir de 2010 su único vehículo de difusión fuese la página web:

www.muface.es

Publicaciones en el año 2010

Publicación electrónica de la revista MUFACE en 2010

La puesta en marcha de la edición digital de la revista MUFACE ha supuesto una reorganización de la misma, para lo que se han seguido criterios de un medio digital convencional, esto es, limpieza, sencillez y facilidad para encontrar los contenidos. Una web fácil de usar, de poco peso, rápida y adaptada a las nuevas tendencias. La propuesta de formato de revista electrónica MUFACE abre muchas posibilidades de comunicación, lo que se traduce en tratar de ofrecer una información actualizada a los mutualistas. Para ello se ha tenido muy en cuenta el colecti-

vo al que va destinada para poder ofrecerle unos contenidos atractivos y dinámicos que susciten su interés. Es importante recordar las señas de identidad de este colectivo, que supone en total más de millón y medio de personas, entre mutualistas y beneficiarios. De ellos, una parte considerable pertenecen a los cuerpos docentes, seguidos del personal de la Policía y las personas jubiladas.

Atendiendo a los intereses de estos y otros posibles lectores, se han establecido una serie de secciones fijas y determinadas:

—“En portada” (reportaje central), con entrevistas y declaraciones de los protagonistas de la información administrativa.

—Tribuna Pública: Artículos de opinión de personalidades del ámbito de la política, el derecho, las ciencias sociales o la salud.

—Área de Función Pública: Información de interés generada desde el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, es decir, contenidos, noticias, artículos y anuncios que afectan a la función pública.

—Entrevistas.

—Área de MUFACE: Información de interés para los mutualistas y sus beneficiarios.

—Educación: Novedades, reportajes y entrevistas con los protagonistas del mundo educativo.

—Área de mayores: Un espacio abierto con recomendaciones acontecimientos y sugerencias para la Tercera Edad.

—Cultura: Efemérides desarrolladas desde el ámbito del Gobierno de España, reseña de libros y entrevistas con personajes del ámbito cultural

Es de destacar que todas las secciones van acompañadas de imágenes, muchas veces mostradas como galería. Como exigen las tendencias actuales, el usuario dispone de caminos para ampliar su información: enlaces a otras publica-



ciones, reseñas a otras páginas, etc. Hay que tener en cuenta que el Gobierno de España mantiene en este momento una gran cantidad de páginas web a las que se puede acudir como fuentes de información.

Junto con el número actual de la revista, se pueden consultar los artículos e informaciones publicados en los números anteriores de la revista de MUFACE.

Las publicaciones editadas en 2010 fueron:

- N° 217 de la revista MUFACE (únicamente en formato electrónico)
- Publicaciones relativas a la Sexta Edición del Premio de Pintura MUFACE:
 - Catálogo impreso.
 - Tríptico impreso y en versión electrónica.
 - Cartel impreso.



muface

9. Directorio

Servicios Centrales

MADRID

Pº de Juan XXIII, nº 26.

28040 Madrid

Teléfono centralita: 91.273.95.00

Fax: 91.273.98.82

Centro Virtual y de Información
(MUFACE Directo)

Dirección de Internet: www.muface.es

Teléfono: 91.273.99.50 y 91.273.49.99

Fax: 91.273.49.47

informacion@muface.es

Servicios Provinciales

ALBACETE

Periodista del Campo Aguilar, s/n, 2ª planta

Edificio Anexo Subdelegación del Gobierno

02002 ALBACETE

Teléfono: 967.75.05.00. FAX 967.50.06.78

albacete@muface.es

ALICANTE

Pintor Cabrera, nº 26, bajo

03003 ALICANTE/ALACANT

Teléfono: 965.00.05.00. FAX 965.92.34.07

alicante@muface.es

ALMERÍA

Álvarez de Castro, nº 27, bajo.

04002 ALMERÍA

Teléfono: 950.75.05.00 FAX 950.25.39.31

almeria@muface.es

ARABA/ÁLAVA

Manuel Iradier, nº11, 1º

01005 VITORIA / GASTEIZ

Teléfono: 945.75.05.00. FAX 945.13.57.70

alava@muface.es

ASTURIAS

Plza. Longoria de Carbajal, nº 3, 2º A

33002 OVIEDO

Teléfono: 984.75.05.10. FAX 985.22.50.51

asturias@muface.es

ÁVILA

Plza. de Sánchez Albornoz, nº 4, bajo

05001 ÁVILA

Teléfono: 920.75.07.00. FAX 920.25.22.40

avila@muface.es

BADAJOS

Díaz Brito, nº 12, entreplanta

06005 BADAJOZ

Teléfono: 924.99.05.00. FAX 924.24.60.06

badajoz@muface.es

ILLES BALEARS

Miquel Capllonch, nº 12

07010 PALMA DE MALLORCA

Teléfono: 971.98.05.00. FAX 971.75.12.42

balears@muface.es

BARCELONA

Pº de Gracia, nº 55-57, 2ª y 7ª

08007 BARCELONA

Teléfono: 93.619.00.20. FAX 93.215.17.29 y
93.488.10.67

barcelona@muface.es



9 Directorio

BIZKAIA

Ledesma, nº 4, 1º
48001 BILBAO/BILBO
Teléfono: 944.50.05.20. FAX 94.424.88.60
bilbao@muface.es

BURGOS

Vitoria, nº 28, 1ª dcha.
09004 BURGOS
Teléfono: 947.75.05.20. FAX 947.27.61.65
burgos@muface.es

CÁCERES

Virgen de la Montaña, nº 13, 1º
10004 CÁCERES
Teléfono: 927.75.05.10. FAX 927.24.65.20.
caceres@muface.es

CÁDIZ

Glorieta de la Zona Franca, s/n
Edificio Glorieta 2ª planta
11011 CÁDIZ
Teléfono: 956.99.25.00. FAX 956.27.65.66
cadiz@muface.es

CANTABRIA

Alameda Jesús de Monasterio, nº 10.
39010 SANTANDER
Teléfono: 942.99.05.00. FAX 942.37.64.00
cantabria@muface.es

CASTELLÓN

Escultor Viciano, nº 2, 2ª planta
12002 CASTELLÓN DE LA PLANA/CASTELLÓ DE LA PLANA
Teléfono: 964.75.05.00. FAX 964.26.93.54
castellon@muface.es

CEUTA

Real, nº 90 portón 3, entreplanta
51001 CEUTA
Teléfono: 956.98.47.00. FAX 956.51.79.77
ceuta@muface.es

CIUDAD REAL

Juan II, nº 5, 1º
13001 CIUDAD REAL
Teléfono: 926.99.05.00. FAX 926.21.39.33
ciudadreal@muface.es

CÓRDOBA

Avda. Conde de Vallellano, nº 6, bajo
14004 CÓRDOBA
Teléfono: 957.99.05.00. FAX 957.45.14.60
cordoba@muface.es

CORUÑA, A

Cabo Santiago Gómez, nº 3 y 5
15004 A CORUÑA
Teléfono: 981.99.50.10. FAX 981.25.88.32
acoruna@muface.es

Oficina de Santiago de Compostela
Avda. Rosalía de Castro, nº 23, bajo
15706 SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA)
Teléfono: 981.98.15.50 Fax: 981.59.07.69

CUENCA

Mariano Catalina, nº 6, bajo
16004 CUENCA
Teléfono: 969.75.05.00. FAX 969.21.10.76
cuenca@muface.es

GIPUZKOA

C/ Txofre, nº 5 - 7
20001 - SAN SEBASTIAN/DONOSTIA
Teléfono: 943.98.04.10. FAX 943 27 99 52
guipuzcoa@muface.es

GIRONA

Séquia, nº 24, entresuelo P.1 y 2.
17001 GIRONA
Teléfono: 972.99.05.40. FAX 972.22.16.42
girona@muface.es



GRANADA

Avda. Pablo Picasso, nº 32, bajo (esquina con Camino Bajo de Huetor)
18008 GRANADA
Teléfono: 958.90.04.00. FAX 958.12.10.53
granada@muface.es

GUADALAJARA

Rufino Blanco, nº 1, entreplanta
19003 GUADALAJARA
Teléfono: 949.75.05.00. FAX 949.21.70.62
guadalajara@muface.es

HUELVA

Martín Alonso Pinzón, nº 15
21003 HUELVA
Teléfono: 959.75.05.00. FAX 959.25.29.89
huelva@muface.es

HUESCA

Avda. de los Pirineos, nº 13, 1º D
22004 HUESCA
Teléfono: 974.75.05.00. FAX 974.22.70.59
huesca@muface.es

JAÉN

Bernabé Soriano, nº 29, 1º
23001 JAÉN
Teléfono: 953.99.05.10. FAX 953.24.20.25
jaen@muface.es

LEÓN

Pº de la Facultad, nº13, 1º
24004 LEÓN
Teléfono: 987.99.05.00. FAX 987.20.82.00
leon@muface.es

LLEIDA

Sant Carles, nº 28
25002 LLEIDA
Teléfono: 973.99.05.00. FAX 973.27.14.18
lleida@muface.es

LUGO

Irmans Vilar Ponte, nº 8
27002 LUGO
Teléfono: 982.75.05.00. FAX 982.22.03.02
lugo@muface.es

MADRID

Pablo Iglesias, nº 2, planta 2ª
28003 MADRID
Teléfono: 91.273.48.00. FAX 91.534.91.86 y
91.535.16.64
madrid@muface.es

Oficina Delegada del Pº de la Castellana, nº 86, 3º
28046 MADRID
Teléfono: 91.273.48.04. FAX 91.564.95.02
oficinadn5@muface.es

Oficina Delegada Pº de la Castellana, nº 209, bajo
28046 MADRID
Teléfono: 91.273.48.03. FAX 91.323.25.24
oficinadn3@muface.es

Oficina Delegada de Modesto Lafuente, nº 68, bajo
28003 MADRID
Teléfono: 91.273.48.02. FAX 91.535.39.70 y
91.534.83.67
oficinadn2@muface.es

Oficina Delegada Avda. de Pablo Iglesias, nº 2, bajo
28003 MADRID
Teléfono: 91.273.48.05. FAX 91.535.39.76
oficinadn4@muface.es

Oficina Delegada Especializada de Ríos Rosas,
nº 44 A, 4º
28003 MADRID
Teléfono: 91.273.48.21 .FAX: 91.535.03.77
especializada@muface.es

Oficina Delegada para personal en el exterior
Plaza. de la Provincia, nº 1, 6º
28071 MADRID
Teléfono: 91.379.98.53. FAX 91.366.28.09
exteriores@muface.es



9 Directorio

MÁLAGA

Avda. de Andalucía, nº 17, entreplanta
29002 MÁLAGA
Teléfono: 952.99.85.40. FAX 952.34.31.40
malaga@muface.es

MELILLA

Miguel Zazo, nº 2
52004 MELILLA
Teléfono: 952.99.07.00. FAX 952.68.14.45
melilla@muface.es

MURCIA

Condestable, nº 5, entresuelo izquierda
30009 MURCIA
Teléfono: 968.98.05.00. FAX 968.28.12.60
murcia@muface.es

NAVARRA

Paulino Caballero, nº 41, 1ª Plta.
31003 PAMPLONA/IRUÑA
Teléfono: 948.99.05.10. FAX 948.24.65.02
navarra@muface.es

OURENSE

Bedoya, nº 11 entreplanta
32004 OURENSE
Teléfono: 988.75.05.00. FAX 988.25.33.60
ourense@muface.es

PALENCIA

Avda. Manuel Rivera, nº 10 entreplanta
34002 PALENCIA
Teléfono: 979. 99.05.10. FAX 979.71.08.06
palencia@muface.es

PALMAS, LAS

Avda. Alcalde Ramírez de Bethencourt, nº 12
Edificio Fuentemar
35004 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Teléfono: 928.99.05.00. FAX 928.29.76.83
laspalmas@muface.es

PONTEVEDRA

Sagasta, nº 2, entresuelo
36001 PONTEVEDRA
Teléfono: 986.98.15.00. FAX 986.86.14.78
pontevedra@muface.es

Oficina Delegada de Vigo

Condesa Casa Bárcena, nº 1, entresuelo
36204 VIGO
Teléfono: 986.98.05.30. FAX 986.48.43.58

RIOJA, LA

Hermanos Moroy, nº 8, 3º C.
26001 LOGROÑO
Teléfono: 941.75.05.00. FAX 941.25.98.04
larioja@muface.es

SALAMANCA

Los Apóstoles, nº 1, 3 y 5.
37002 SALAMANCA
Teléfono: 923.75.05.00. FAX 923.26.13.01
salamanca@muface.es

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Edificio Hamilton
Milicias de Garachico, nº 1, 1º.
38002 SANTA CRUZ DE TENERIFE
Teléfono: 922.99.05.00. FAX 922.28.56.42
tenerife@muface.es

SEGOVIA

Carretera de Madrona, nº 9
40002 SEGOVIA
Teléfono: 921.75.05.00. FAX 921.44.12.88
segovia@muface.es

SEVILLA

Avda. San Francisco Javier, nº 9
Edificio Sevilla 2, 1ª planta
41018 SEVILLA
Teléfono: 955.56.34.40. FAX 954.64.89.00
sevilla@muface.es



SORIA

Ronda de Eloy Sanz Villa, nº 8, bajo
42003 SORIA
Teléfono: 975.75.05.10. FAX 975.22.91.04
soria@muface.es

TARRAGONA

Avda. de Cataluña, nº 52, 1º
43002 TARRAGONA
Teléfono: 977.99.05.00. FAX 977.21.41.16
tarragona@muface.es

TERUEL

Portal de Valencia, nº 1
44001 TERUEL
Teléfono: 978.99.05.00. FAX 978.60.89.57
teruel@muface.es

TOLEDO

Miguel de Cervantes, nº 4, 5º A
45001 TOLEDO
Teléfono: 925.99.05.00. FAX : 925.21.20.51.
toledo@muface.es

VALENCIA

Arquitecto Mora, nº 1
46010 VALENCIA
Teléfono: 963.07.30.00. FAX 963.69.04.23
valencia@muface.es

VALLADOLID

Dos de Mayo, nº 16 y 18 pasaje peatonal
47004 VALLADOLID
Teléfono: 983.99.07.10. FAX 983.20.53.76
valladolid@muface.es

ZAMORA

Pablo Morillo, nº 8, entreplanta izq.
49013 ZAMORA
Teléfono: 980.75.05.20 FAX 980.51.33.47
zamora@muface.es

ZARAGOZA

Pº Sagasta, nº 50, 1º
50006 ZARAGOZA
Teléfono: 976.99.85.10. FAX 976.27.29.88
zaragoza@muface.es



