

muface

MEMORIA 2011



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

muface

Presentación	5
1.- Régimen legal, organización y compromiso de calidad	7
Marco legal	9
Competencias	11
Órganos de participación y control	13
Órganos de dirección y gestión	15
Organigramas	17
Carta de Servicios	19
Accesibilidad en las oficinas	21
2.- Servicios de apoyo	23
Recursos humanos	25
Control interno de los servicios	29
Oficina Virtual y de Información	37
Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos	39
Sistemas de Información	45
3.- Colectivo	49
Distribución del Colectivo	51
4.- Prestaciones Sanitarias	63
Asistencia sanitaria	65
Asistencia farmacéutica	79
5.- Otras Prestaciones	87
Control de las situaciones de IT. Subsidio por incapacidad temporal, por riesgo durante el embarazo y por riesgo durante la lactancia natural	89
Atención a la dependencia, a las personas mayores y a otros colectivos	91
Gran invalidez	97
Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes	99
Ayuda por hijo con discapacidad	101
Ayudas económicas en los casos de parto múltiple	103
Ayudas de acción formativa	105
Subsidio de jubilación	107
Subsidio por defunción	109
Ayuda de sepelio	111
Ayudas asistenciales	113
Ayudas económicas para adquisición de vivienda	115
6.- Fondo Especial	117
Prestaciones	119
Control de cotizaciones del Fondo Especial	123
Pensiones del Fondo Especial	125
Administración de inmuebles del Fondo Especial	129

Índice

7.- Liquidación del Presupuesto 2010	131
Aspectos generales	133
Resultados del ejercicio	135
Análisis de la ejecución presupuestaria	137
8.- Otras actividades	143
Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2010	145
9.- Directorio	147
Directorio	149

La Memoria que con estas líneas se presenta tiene como finalidad dar a conocer el resultado de la actividad de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) a lo largo del año 2011. Durante este año, alrededor de 1.000 empleados públicos han dedicado su esfuerzo a la gestión de este régimen especial de la Seguridad Social de los funcionarios civiles del Estado, prestando servicio a más de millón y medio de mutualistas y beneficiarios (a 31 de diciembre de 2011, 972.114 titulares y 575.132 beneficiarios).

Para la prestación directa de los servicios a mutualistas y beneficiarios se cuenta con una red de servicios provinciales y oficinas delegadas implantada en todo el territorio nacional, que se complementa con una oficina virtual de atención telefónica y la sede electrónica de MUFACE disponible las 24 horas del día que permite realizar la gran mayoría de trámites sin necesidad de desplazamientos físicos.

Durante el año 2011, MUFACE contó con un presupuesto inicial superior a los 1.767 millones de euros, de los cuales la partida más importante se ha destinado a gastos de asistencia sanitaria y prestación farmacéutica, que supone el 80,59% del presupuesto. Aunque de menor cuantía también son reseñables las partidas destinadas a gastos sociales y a la cobertura de prestaciones de las mutualidades integradas en el Fondo Especial.

Durante el año 2011 se culminó la vigencia del concierto para la prestación de asistencia sanitaria que durante el periodo 2010-2011 se suscribió con ADESLAS, ASISA, DKV e Iguatorio Médico Quirúrgico Colegial, publicándose en diciembre del mismo año la Resolución en virtud de la cual se hacía público el nuevo concierto suscrito para el periodo 2012-2013.

Este modelo consolidado de colaboración público-privada es una muestra evidente del compromiso de una asistencia de calidad compatible con una eficiente administración de los recursos públicos, que posibilita además a sus mutualistas la opción anual de elegir la entidad médica público o privada a través de las cuales quieren recibir la asistencia sanitaria.

A 31 de diciembre de 2011, del total del colectivo nacional asegurado, un 82,23% estaba adscrito a alguna de las cuatro entidades privadas de seguro libre. El 17,76% optó por el sistema sanitario público. Esta proporción sigue una tendencia bastante estable en los últimos años.

En cuanto a la asistencia sanitaria en el exterior, por un lado, se prorrogó en 2011 el concierto para la asistencia sanitaria a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero suscrito con la entidad SANITAS, S.A. Seguros, y por otro, se mantuvo la asistencia sanitaria para las estancias temporales en los países del Espacio Económico Europeo la Unión Europea de mutualistas y/o beneficiarios en general, a través de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) y su Certificado Provisional Sustitutorio (CPS), las cuales se pueden solicitar en MUFACE presencialmente o vía telemática, habiéndose emitido durante 2011, 175.271 TSE y 79.997 CPS.

Al referirse a la asistencia sanitaria no se puede dejar de mencionar la prestación farmacéutica, respecto de la que, y como novedades más relevantes del año 2011, cabe señalar la aplicación del nuevo concierto suscrito por la Mutualidad con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, la entrada en vigor de la escala conjunta de deducciones de las farmacias al SNS, prevista en el Real Decreto 1193/2011, de 19 de agosto, y la instauración de la prescripción de recetas de medicamentos por principio activo con el consiguiente ajuste de precios menores, aprobada por el Real Decreto-Ley 9/2011, de 19 de agosto.

En materia de prestaciones sociales cabe destacar que a lo largo del año 2011 se ha consolidado con resultados muy favorables el sistema integral de control y seguimiento de las situaciones de Incapacidad Temporal, Riesgo durante el Embarazo, y Riesgo durante la Lactancia Natural.

Capítulo especial ha merecido para MUFACE en 2011 la gestión de la atención a la dependencia y, como labor preventiva, la política de mayores. En este sentido, la Mutualidad ha aprobado programas de ayudas y ha tratado de ofrecer actuaciones de promoción de

Presentación

condiciones de vida saludables, con el objetivo de que las personas que se hallan en las edades más altas puedan alcanzar mayores cotas de bienestar.

También, como en años anteriores, MUFACE 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, programa para enfermos celíacos y programa de atención para enfermos oncológicos.

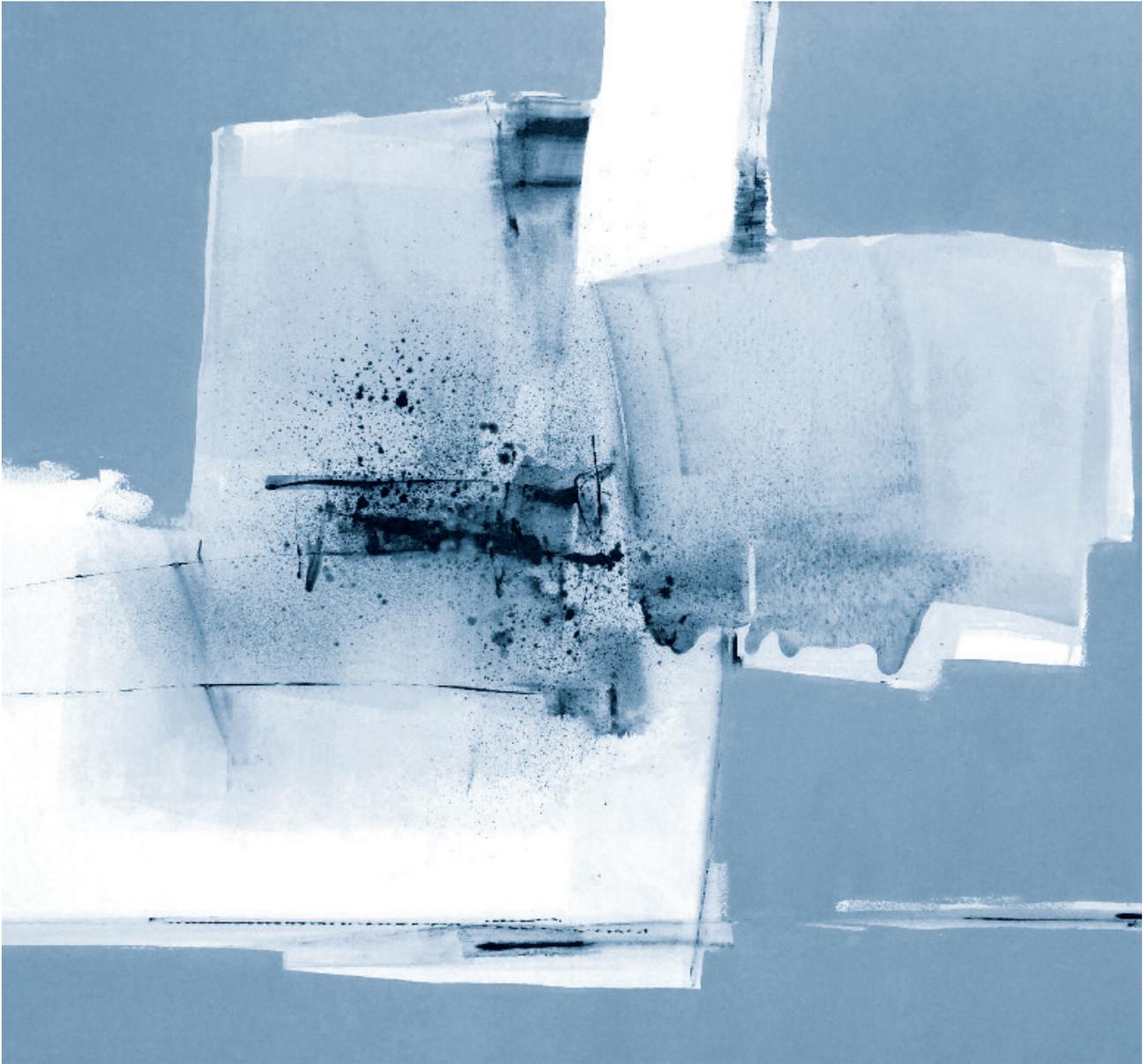
Hay que señalar que en cuanto al uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, las actuaciones de MUFACE durante el año 2011 han estado marcadas por la incorporación de nuevos servicios a los mutualistas (solicitud de la Tarjeta Sanitaria Europea, nueva versión de la pági-

na web) y la modernización y simplificación de algunos ya existentes.

En el año de referencia se continúa observando, el paulatino aumento del uso por parte de los mutualistas de los servicios electrónicos habiéndose incrementado desde enero de 2006 en un 356% y con respecto al año anterior en un 12,74%.

En fin, esta breve presentación aspira únicamente a resaltar algunos de los aspectos más relevantes de la Mutualidad como prueba del constante compromiso y esfuerzo por dar siempre el mejor servicio y prestaciones posibles a nuestros mutualistas, pudiendo conocer más en detalle nuestra actividad en el contenido completo de esta memoria anual 2011.

GUSTAVO EMILIANO BLANCO FERNÁNDEZ
DIRECTOR GENERAL DE 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 segundo 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 Hacienda y Administraciones Públicas, respectivamente.

La regulación de las prestaciones familiares por hijo a cargo o menor acogido, incluidas las de discapacitados, están incorporadas al citado texto refundido.

Según el artículo 20 del 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, se establece que:

Uno

1. Con efectos a partir del 1 de enero de 2011 y vigencia indefinida, el personal que se relaciona en el artículo 2.1 del Texto Refundido de la Ley de Clases Pasivas del Estado, aprobado por Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril (RCL 1987, 1305, 1691), excepción hecha del comprendido en la letra i), estará obligatoriamente incluido, a los exclusivos efectos de lo dispuesto en dicha norma y en sus disposiciones de desarrollo, en el Régimen General de la Seguridad Social siempre que el acceso a la condición de que se trate se produzca a partir de aquella fecha.
2. La inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social del personal a que se refiere el apartado anterior respetará, en todo caso, las especificidades de cada uno de los colectivos relativas a la edad de jubilación forzosa, así como, en su caso, las referidas a los tribunales médicos competentes para la declaración de incapacidad o inutilidad del funcionario.

En particular, la inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social del personal militar de carácter no permanente tendrá en cuenta las especificidades previstas respecto de las contingencias no contempladas por figuras equivalentes en la acción protectora de dicho régimen.

Además, la citada inclusión respetará para el personal de las Fuerzas Armadas y Fuerzas y Cuerpos de la Seguridad del Estado, con las adaptaciones que sean precisas, el régimen de las pensiones extraordinarias previsto en la normativa de Clases Pasivas del Estado.

Dos

El personal incluido en el ámbito personal de cobertura del Régimen de Clases Pasivas a 31 de diciembre de 2010 que, con posterioridad a dicha fecha y sin solución de continuidad, ingrese, cualquiera que sea el sistema de acceso, o reingrese, en otro cuerpo que hubiera motivado, en dicha fecha, su encuadramiento en el Régimen de Clases Pasivas, continuará incluido en dicho régimen.

Continuarán rigiéndose por la normativa reguladora del Régimen de Clases Pasivas del Estado los derechos pasivos que, en propio favor o en el de sus familiares, cause el personal comprendido en la letra i) del artículo 2.1 del Texto Refundido de la Ley de Clases Pasivas del Estado.

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 2011

1.2. Competencias

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 con discapacidad.
- 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.

Órganos de participación y control 1.3

MUFACE, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1º. 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 2011 el Consejo General celebró las cuatro reuniones trimestrales reglamentarias, en las que examinó todos los asuntos de su competencia exclusiva, y acordó:

- Aprobar la Memoria de MUFACE de 2010, e informar favorablemente las cuentas anuales de dicho ejercicio.
- Tomar conocimiento, con su consideración favorable, del balance de actuaciones desarrolladas durante 2011.
- Informar favorablemente el balance del año 2010 sobre prestación farmacéutica mediante receta y el balance de las actuaciones desarrolladas hasta la fecha del nuevo concierto con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos.
- Tomar conocimiento, con su consideración positiva, de la información efectuada en varias sesiones sobre el análisis de la siniestralidad del Concierto Sanitario en el Exterior 2009-2010; de la evaluación de los incentivos de calidad del Concierto Sanitario Nacional vigente correspondientes al ejercicio 2010; del seguimiento de los conciertos de Asistencia Sanitaria en Territorio Nacional: información sobre las asistencias hospitalarias y el conjunto mínimo básico de datos; sobre los procesos de control y seguimiento de

las situaciones de incapacidad temporal de los mutualistas de MUFACE y sobre los nuevos conciertos de Asistencia Sanitaria.

- Tomar conocimiento del informe sobre las medidas relativas a la prestación farmacéutica previstas en el Real Decreto-ley 9/2011, de 19 de agosto, de medidas para la mejora de la calidad y la cohesión del Sistema Nacional de Salud, de contribución a la consolidación fiscal, y de elevación del importe máximo de los avales del Estado para 2011, y su repercusión en MUFACE. Y de la Resolución de 8 de septiembre de 2011, de la Dirección General de MUFACE, por la que se publica la puntuación mínima necesaria para poder ser beneficiario de beca de residencia de nueva adjudicación en la primera fase, y donde se anuncia la publicada de las relaciones de solicitantes.
- Informar favorablemente de 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 2012, y del informe de la Intervención Delegada de MUFACE sobre las cuentas anuales de la Mutualidad del ejercicio 2010, así como de la licitación de las cuentas bancarias de MUFACE y el préstamo hipotecario para la adquisición de vivienda.
- Igualmente conoció la información sobre la presentación de la Guía PET-TC elaborada por MUFACE; y sobre las reuniones mantenidas por la Dirección General de MUFACE con los responsables de los Servicios Provinciales a lo largo de 2011.

Por su parte, la Comisión Permanente del Consejo General, integrada por los representantes designados por el Consejo General, celebró durante el año 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

1.3. Órganos de participación y control

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 los créditos asignados a cada provincia. Durante 2011, las Comisiones Provinciales celebraron sus reuniones reglamentarias.

Órganos de dirección y gestión 1.4

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 General.
- 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 los presupuestos 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 Reglamento General del Mutualismo Administrativo, 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 conciertos para la prestación de la asistencia sanitaria, con entidades públicas y privadas cuya actividad sea 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. Por el mismo motivo de excesiva concentración de 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 generales, 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 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

1.4. Órganos de dirección y gestión

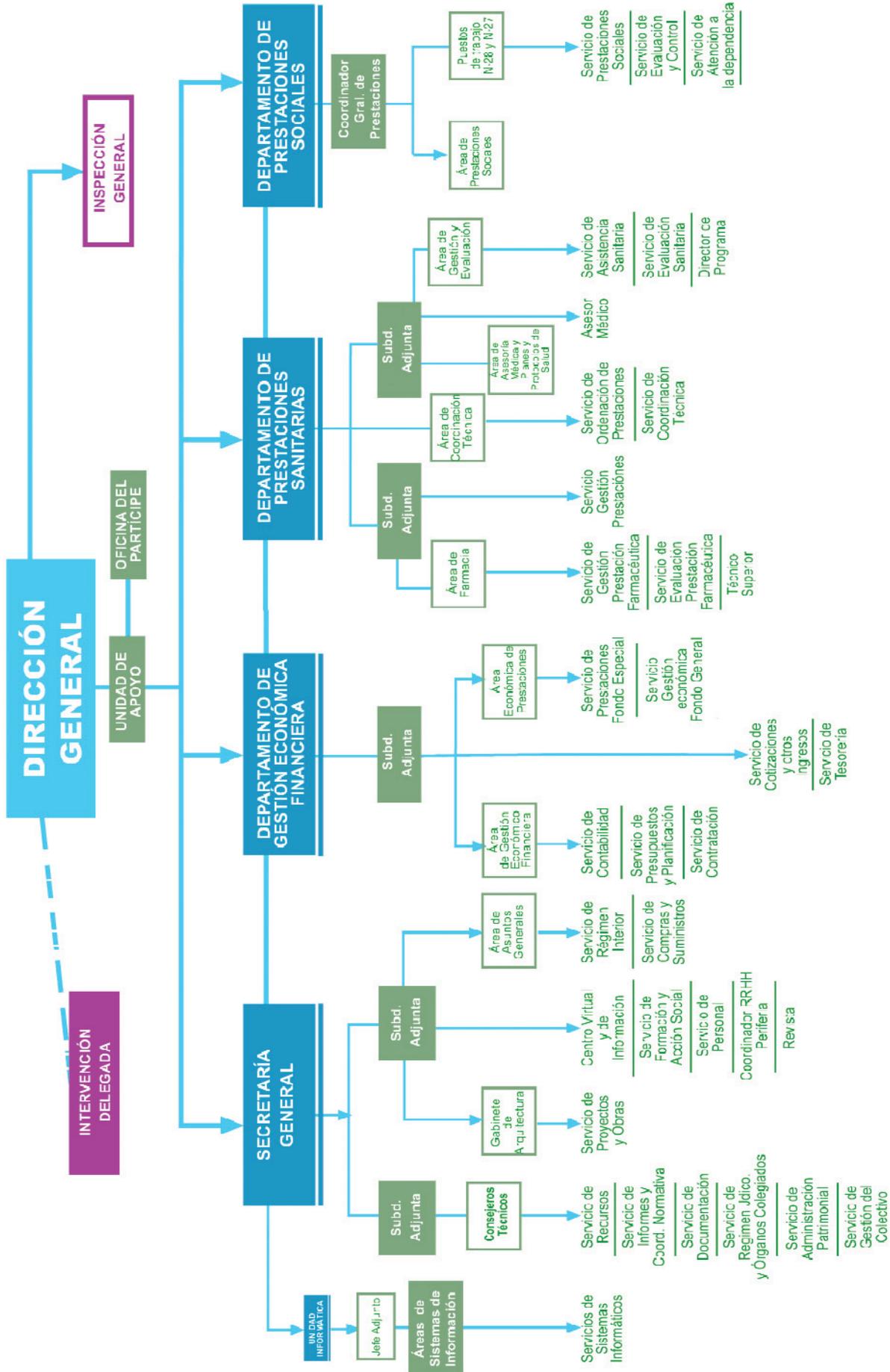
como del personal adscrito a la Mutualidad; la elaboración y aplicación del plan informático, la gestión de la infraestructura técnica y de comunicaciones y de las tecnologías de la información; y las relaciones con otros organismos y cuantas otras no estén atribuidas específicamente a otros departamentos. 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 los de funcionamiento interno, así como el ejercicio de la actividad contractual administrativa; 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; la presidencia de las Comisiones Mixtas Nacionales previstas en los conciertos suscritos por MUFACE para la prestación de asistencia sanitaria.

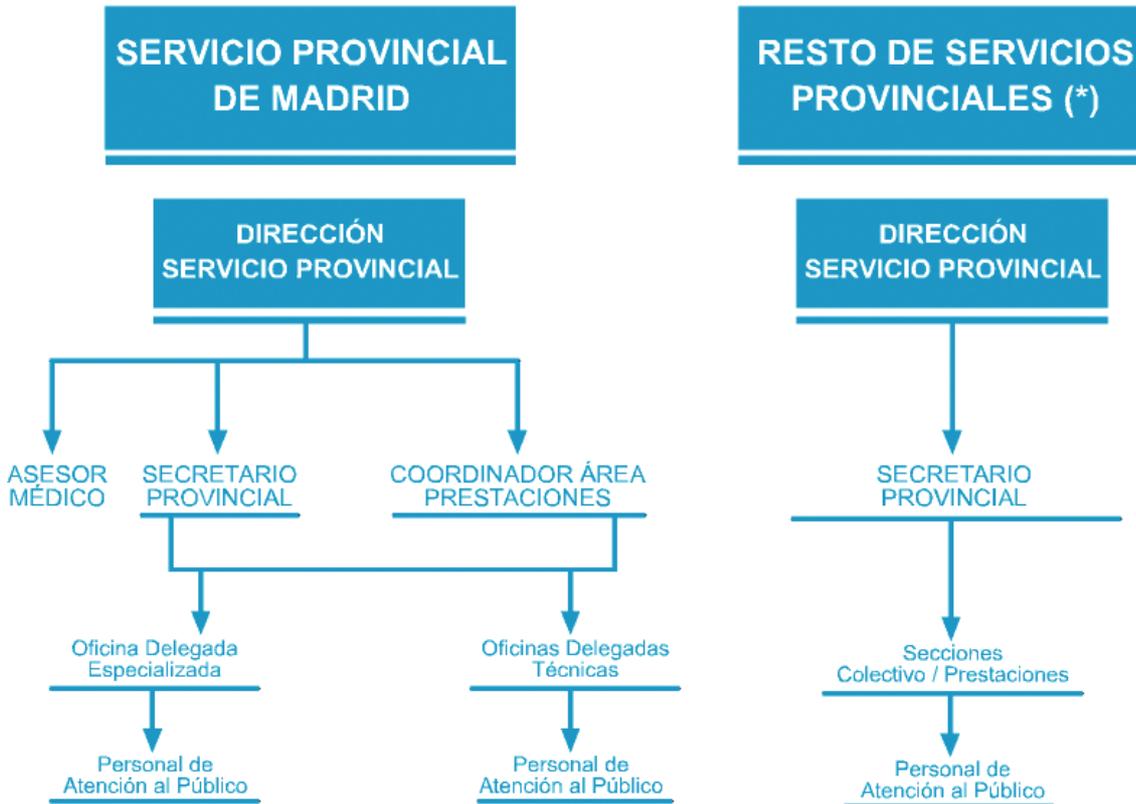
- Al Departamento de Prestaciones Sociales le corresponde la planificación, evaluación, regulación, seguimiento y control de las prestaciones sociales recogidas en el artículo 12 del TRLSSFCE, y demás normativa de aplicación, con exclusión de las atribuidas al Departamento de Prestaciones Sanitarias, 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.

La Carta de Servicios de MUFACE en vigor data de 2007 y está en pleno proceso de renovación en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10 del RD 951/2005. No obstante, se ha actualizado periódicamente el cuadríptico informativo de la Carta de Servicios en lo que se refiere a direcciones postales de las oficinas y correos electrónicos de información y contacto y, en cuanto a la Carta de Servicios Electrónicos, en vigor desde 2008, también se ha actualizado cada vez que se ha incorporado un nuevo servicio a la Oficina Virtual y, ya 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 la percepción de la calidad de los servicios por parte de los usuarios, llevando siempre implícita una idea de mejora.

En las páginas 35 a 40 de la Carta de Servicios están concretados tanto los compromisos de calidad de MUFACE con los mutualistas, como los indicadores de evaluación del cumplimiento de estos compromisos. Hay que destacar que uno de estos compromisos es el de reducir los plazos de resolución establecidos. Así, en la página 37 se establece el compromiso de resolver tanto los expedientes de prestaciones ortoprotésicas como los de prestaciones sociales de pago único en un plazo no superior a siete días de media, a partir de la presentación de la solicitud acompañada de la documentación completa que corresponda en cada caso. Este compromiso está siendo cumplido por los Servicios Provinciales de MUFACE, tal como demuestran los datos obtenidos de la correspondiente aplicación informática. Según estos datos, el plazo medio en la tramitación de expedientes de prestaciones, desde su registro hasta su resolución, se ha situado, en el año 2011, en 5,60 días.

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.

1.6. Carta de Servicios

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 pueden 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, solicitudes electrónicas de prótesis dentarias y oculares, las del Certificado Provisional Sustitutorio (CPS) y de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE). 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. Por último, señalar que se ha facilitado al ciudadano un buzón electrónico para la presentación de quejas y sugerencias en la sede electrónica de la Mutualidad

Como se ha dicho anteriormente, durante el año 2011 se ha constituido el grupo de trabajo para la elaboración de una nueva estructuración de la Carta de Servicios y la definición de compromisos de calidad que reflejen aspectos fundamentales de percepción por parte de los ciudadanos de los procesos claves de la organización y los consiguientes indicadores de seguimiento que sean fácilmente verificables.

Una vez realizados los cambios, se propondrá su certificación por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), para su posterior aprobación y aplicación durante 2012 de los servicios por los usuarios, llevando siempre implícita una idea de mejora.

Accesibilidad en las oficinas 1.7

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 Administración General del Estado, establece el 4 de diciembre de 2012 como plazo para la adaptación de las oficinas de Atención al Ciudadano. Para tratar de cumplir el objetivo en la fecha indicada, se está llevando a cabo una serie de medidas tendentes a adaptar los locales y a facilitar la prestación del servicio a las 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 60%, con problemas de adaptación el 15% y las que no tienen posibilidad de adaptación representan cerca del 25%.

Durante 2011 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 Jaén, 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 Administración General del Estado. 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.

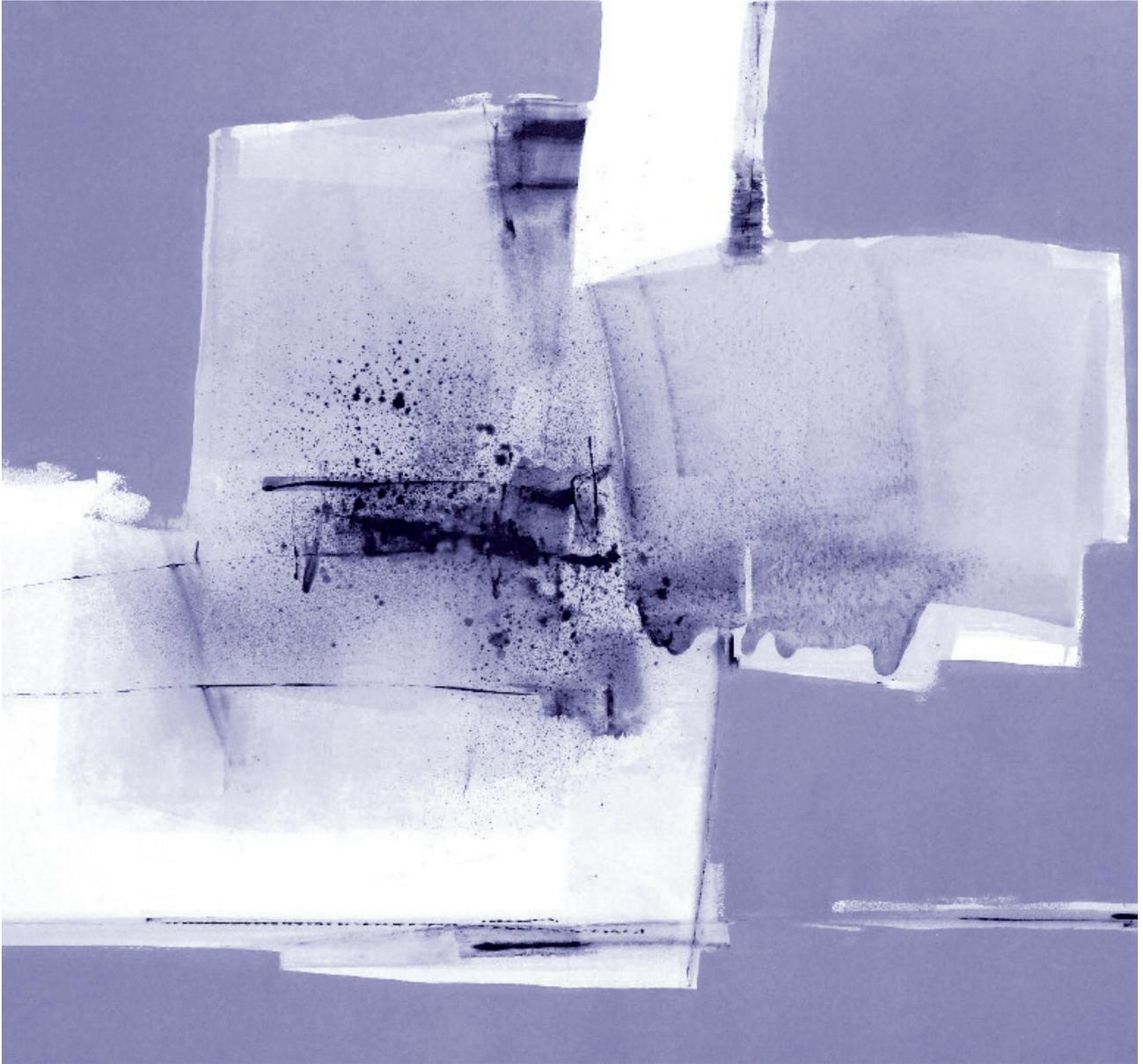
En cuanto a la ubicación de las oficinas de los Servicios Provinciales de MUFACE en edificios de ser-

vicios múltiples o en otros inmuebles dependientes de la Administración General del Estado, durante 2011 se han iniciado los trámites en tres provincias (Álava, Badajoz y Pontevedra), y continuado con los ya iniciados en 2010.

Debido a las circunstancias presupuestarias actuales, la posibilidad de adquisición de locales se ha reducido. No obstante, durante 2011 se ha continuado con la tramitación de los expedientes de adquisición de nuevos locales para dos Servicios Provinciales iniciados en 2010, y se ha comenzado para uno más.

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 2011 en tres oficinas más, estando ya disponible en 34 Servicios Provinciales y cinco 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 primeras provincias fueron Valencia, Murcia y Granada, y, posteriormente, Barcelona, Sevilla, Las Palmas, la Oficina Delegada nº 5 de Madrid y Málaga. Durante 2011 se ha instalado en la Oficina Delegada nº 4 de Madrid, y se espera continuar ampliando el número.
- Áreas higiénico-sanitarias accesibles adaptadas a personas con discapacidad. Durante 2011 se ha procedido a adaptar los aseos de las oficinas de Almería, Huelva, Jaén, Ourense, Palencia, Salamanca, Soria y Bizkaia.
- Eliminación de obstáculos para facilitar el acceso.



2. Servicios de apoyo

Recursos humanos 2.1

La gestión de los recursos humanos durante 2011 se ha desarrollado 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.

2.1.1. 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.

Los datos que se indican a continuación se refieren al 31 de diciembre de 2011.

El número total de personas que desempeñan un puesto de trabajo en MUFACE en 2011 es de 998, de las cuales 888 son funcionarios y 110 personal con contrato laboral fijo, lo que representa unos porcentajes sobre el total del 89% y el 11% respectivamente.

Con respecto al año anterior, la cifra de funcionarios ha descendido en cuatro y la de personas con contrato laboral en ocho. El descenso en personal laboral se debe principalmente a las jubilaciones que no han sido repuestas.

Con el fin de analizar la situación de los recursos humanos del organismo, se indicarán valores relativos a los siguientes elementos:

- Distribución de los funcionarios por grupos de clasificación profesional.
- 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 clasificación, la mayoría de los funcionarios se integra en los grupos C1 y C2 con 278 y 417 personas, respectivamente. Les sigue en número el grupo A2 con 107 personas

y el A1 con 86. En la actualidad no hay ningún funcionario perteneciente al grupo E.

Tabla 2.1.1. Distribución de funcionarios por grupos

Grupo/	Servicios Centrales	Servicios Provinciales	Total
A1	43	43	86
A2	52	55	107
C1	69	209	278
C2	82	335	417
E	-	-	-
TOTAL	246	642	888

Figura 2.1.1. Distribución de funcionarios por subgrupos

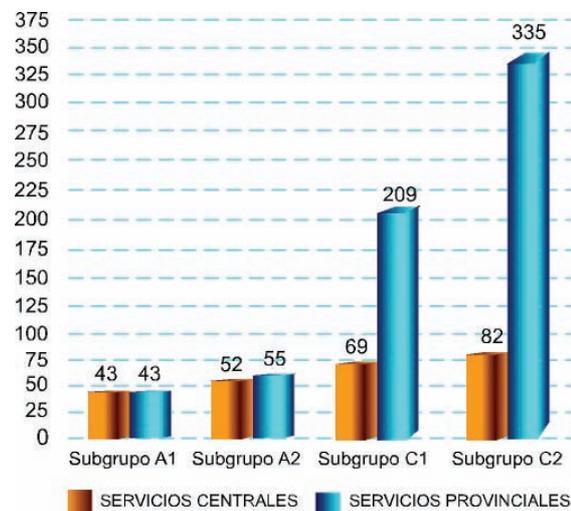
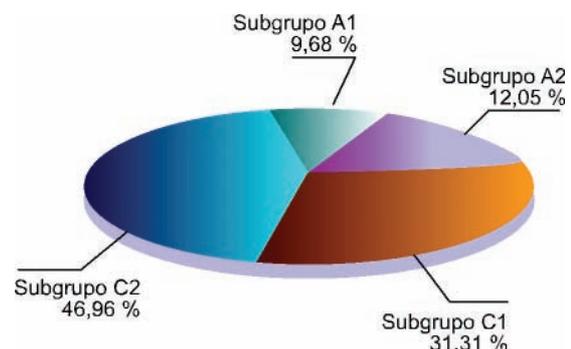


Figura 2.1.2. Porcentajes de distribución de funcionarios por subgrupos



2.1. Recursos humanos

Distribución del personal laboral por grupos profesionales

En 2011 la categoría profesional de mayor peso específico fue la perteneciente al Grupo 4, oficial de Gestión y Servicios Comunes, con un total de 67 efectivos, categoría creada por el II Convenio Único para el personal laboral de la Administración General del Estado y en la que 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 están destinados en los Servicios Provinciales.

Tabla 2.1.2 Distribución del personal laboral por grupos profesionales.

Grupo/	Servicios Centrales	Servicios Provinciales	Total
1	1	--	1
2	1	--	1
3	12	4	16
4	11	56	67
5	12	13	25
TOTALES	37	73	110

Distribución de los funcionarios por niveles

En los Servicios Centrales, los niveles que presentan mayor número de efectivos fueron el 26, con 46 funcionarios, y los niveles 18 y 16, con 40 y 36 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	10	-	10
29	6	2	8
28	15	20	35
27	1	14	15
26	46	22	68
25	-	1	1
24	24	26	50
23	-	13	13
22	31	85	116
20	17	6	23
18	40	6	46
17	2	445	447
16	36	0	36
15	5	2	7
14	13	0	13
12	0	0	0
TOTALES	246	642	888

Distribución territorial

En el cuadro que figura a continuación se efectúa 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 clasificación.

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	3	12	-	-	-	-	1	-	19
Albacete	1	2	4	1	-	-	-	-	1	-	9
Alicante	-	1	3	11	-	-	-	-	1	-	16
Almería	1	-	5	3	-	-	-	-	1	-	10
Araba/Álava	-	2	-	4	-	-	-	-	1	-	7
Asturias	1	2	6	7	-	-	-	-	2	-	18
Ávila	-	1	2	5	-	-	-	-	-	1	9
Badajoz	-	1	2	10	-	-	-	-	-	1	14
Barcelona	1	4	12	17	-	-	-	-	1	4	39
Vizcaya	1	-	10	4	-	-	-	-	1	-	16
Burgos	1	-	3	3	-	-	-	-	1	-	8
Cáceres	1	-	4	3	-	-	-	-	1	-	9
Cádiz	1	1	3	11	-	-	-	-	1	-	17
Cantabria	1	1	6	7	-	-	-	-	-	1	16
Castellón	-	1	2	4	-	-	-	-	1	-	8
Ciudad Real	-	1	2	6	-	-	-	-	1	-	10
Córdoba	1	1	4	7	-	-	-	-	1	-	14
Cuenca	1	-	4	-	-	-	-	-	2	-	7
Guipúzcoa	-	2	2	6	-	-	-	-	-	-	10
Girona	1	-	2	4	-	-	-	-	1	-	8
Granada	1	1	5	10	-	-	-	-	2	-	19
Guadalajara	1	-	-	3	-	-	-	-	2	-	6
Huelva	1	-	1	6	-	-	-	-	2	-	10
Huesca	2	-	1	2	-	-	-	-	1	-	6
Illes Balears	1	1	6	3	-	-	-	-	1	-	12
Jaén	-	2	3	6	-	-	-	1	2	-	14
León	2	1	4	5	-	-	-	-	1	-	13
Lleida	1	1	1	4	-	-	-	-	-	-	7
Lugo	1	-	7	1	-	-	-	-	-	1	10
Madrid	4	7	32	51	-	-	-	1	6	1	102
Málaga	1	1	7	9	-	-	-	1	1	1	21
Murcia	1	1	5	11	-	-	-	-	2	-	20
Navarra	1	1	1	4	-	-	-	-	-	1	8
Ourense	1	1	3	4	-	-	-	-	1	-	10
Palencia	-	-	1	3	-	-	-	-	1	-	5
Las Palmas	1	-	3	7	-	-	-	1	2	-	14
Pontevedra	1	2	6	7	-	-	-	-	1	-	17
La Rioja	1	1	2	2	-	-	-	-	3	-	9
Salamanca	1	1	4	4	-	-	-	-	-	-	10
Sta. Cruz de Tenerife	1	1	4	6	-	-	-	-	-	-	12
Segovia	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	4
Sevilla	1	1	5	16	-	-	-	-	1	1	25
Soria	1	-	2	1	-	-	-	-	2	1	7
Tarragona	-	1	1	5	-	-	-	-	1	-	8
Teruel	-	2	1	3	-	-	-	-	1	-	7
Toledo	1	-	1	7	-	-	-	-	1	-	10
Valencia	1	2	9	9	-	-	-	-	2	-	23
Valladolid	1	-	5	5	-	-	-	-	1	-	12
Zamora	-	1	2	2	-	-	-	-	1	-	6
Zaragoza	1	2	4	7	-	-	-	-	-	-	14
Ceuta	-	1	2	2	-	-	-	-	-	-	5
Melilla	-	1	1	3	-	-	-	-	-	-	5
TOTALES	43	55	209	335				4	56	13	715

2.1. Recursos humanos

Evolución de los efectivos 1988-2011

Comparando las cifras de efectivos de los últimos años y, más concretamente, el periodo 1988-2011, se observa que el número descendió durante ese periodo en 201 personas, pasando de 1.199 a 998, lo que supone una disminución del 16,7 %.

Tabla 2.1.5. Evolución de efectivos en el periodo 1988-2011

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
2011	888	110	998

2.1.2. 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. En este sentido cabe destacar la modificación de las características de algunos puestos de directores y secretarios provinciales, lo que ha supuesto que se hayan cubierto vacantes que estuvieron mucho tiempo en esa situación, y que ha redundado positivamente en la gestión de estas unidades.

La Comisión de Retribuciones (CIR) y su Comisión Ejecutiva (CECIR) tienen entre sus cometidos homogeneizar tanto cuantitativa como cualitativamente los puestos de trabajo de los empleados públicos. Con este objetivo, el 28 de julio de 2011 la CECIR elaboró un listado de puestos de trabajo de funcionarios con las denominaciones más genéricas a las que se adaptó la RPT de MUFACE.

Al igual que sucediera en 2010, durante 2011 se ha continuado con el proceso iniciado por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 2 de julio de 2010 sobre adaptación de las RPTs, de manera que el número de vacantes no supere, con carácter general, el 5% del total de puestos de trabajo existentes. Esto supuso la amortización de 44 plazas, la mayoría de ellas de personal laboral.

Hay que señalar también que se han convocado y resuelto dos convocatorias para la provisión de puestos por el sistema de libre designación con siete y dos puestos respectivamente: Orden TAP/1486/2011, de 18 de mayo, por la que se resuelve la convocatoria de libre designación, efectuada por Orden TAP/559/2011, de 28 de febrero, y Orden TAP/2470/2011, de 30 de agosto, por la que se resuelve la convocada por Orden TAP/1452/2011, de 25 de mayo.

También, por Orden TAP/204/2011, de 19 de enero, se resolvió el concurso específico convocado el año anterior con 52 puestos de trabajo.

Control interno de los servicios 2.2

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, de 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 Administración General del Estado, 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 supone un conjunto de actuaciones integradas que se relacionan entre sí de forma sinérgica y que en 2011 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 actuaciones diferenciados según los objetivos y duración de las mismas, clasificándose dichas visitas en:

a) Visitas ordinarias. Se analizan aspectos de recur-

sos materiales como las condiciones de acceso, el 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, complimentan 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 2011 se ha continuado con el plan de visitas iniciado en marzo de 2008, alcanzando el 100% de las unidades de gestión al público, siguiendo un protocolo similar al de los tres años anteriores.

Así, en 2011 se han visitado los Servicios Provinciales de Cádiz, Vizcaya, Sevilla, Melilla, Huelva, Santa Cruz de Tenerife, Córdoba, Almería, Cáceres, Las Palmas, el Servicio Provincial de Madrid, Jaén y Badajoz.

b) Visitas 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 o la realización de una información reservada o la apertura de un expediente disciplinario.

Así, durante 2011, se han realizado visitas complementarias a los Servicios Provinciales de Almería y Málaga.

2. Programas de calidad

a) Programa de Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios de los Servi-

2.2. Control interno de los servicios

cios. El artículo 5 del 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, establece que la finalidad de este programa es conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios, realizando estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación de dichos servicios mediante técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

En este ámbito, durante 2011 se han llevado a cabo en MUFACE encuestas de satisfacción, realizadas a los usuarios presenciales de aquellas unidades de atención al público visitadas por la Inspección General de Servicios de la Mutualidad. En estas encuestas anónimas se pregunta a los mutualistas acerca de tres aspectos cuantificables sobre la atención prestada por la unidad inspeccionada como son la opinión general sobre dicha unidad (1), la rapidez en la resolución de los problemas (2) y la amabilidad en el trato recibido (3). Además, se recogen sugerencias sobre posibles líneas de mejora del servicio.

En 2011 se distribuyeron más de 750 cuestionarios entre los Servicios Provinciales visitados, con un promedio de respuestas de puntuaciones positivas en los aspectos cuantificables por encima del 90%, con unas puntuaciones equivalentes a la valoración como muy buena de 9 o 10 como media y con escasas desviaciones significativas entre las unidades.

b) Programa de Quejas y Sugerencias. El citado Real Decreto 951/2005 regula también, entre los programas que integran el marco general para la mejora de la calidad, el relativo a quejas y sugerencias. Se entienden éstas como manifestaciones de 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 la Secretaría General para la Administración Pública, de 6 de febrero de 2006.

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. Asimismo, se prevé también su presentación a través de correo postal y por medios telemáticos, debiendo estar suscritas, en este último caso, con la firma electrónica del interesado. Durante el año 2011, con la puesta en funcionamiento de la sede electrónica de MUFACE, se ha

facilitado al ciudadano un buzón electrónico para la presentación de quejas y sugerencias, como paso previo a la implantación de un sistema integrado de tramitación de las quejas y sugerencias.

En el año 2011 se han presentado 305 quejas o sugerencias. El impacto de este número de quejas presentadas sobre el total de los actos administrativos de la Mutualidad es del 0,006988%.

En cuanto a la vía de presentación, la más común sigue siendo la presencial, con 163 supuestos, seguida de las presentadas por correo postal, con 79, siendo la menos común la formalizada por vía telemática, con 63. 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 79,49% han sido respondidas por los Servicios Provinciales y el 29,51% restante por los Servicios Centrales. Esta distribución implica, respecto del ejercicio anterior, un aumento del peso de los Servicios Centrales a la hora de responder a las quejas y sugerencias presentadas. En la tabla 2.2.1 “Quejas y sugerencias por Servicios Provinciales y Centrales” puede observarse que, durante el año 2011, hay 18 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, las relativas a la asistencia sanitaria en territorio nacional, con 42 casos, y, en segundo lugar, las correspondientes al visado de recetas, con 33 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 2011”, se recoge el número de quejas por tipo, según la codificación de la “Guía para la Gestión de las Quejas y Suge-

Control interno de los servicios 2.2

rencias del Ministerio de Administraciones Públicas” del año 2006. Asimismo, se señala que se han recibido seis felicitaciones, dos más que el año anterior.

c) Programa de evaluación de la calidad. El capítulo V del Real Decreto 951/2005 articula la evaluación de la calidad de las organizaciones en niveles de autoevaluación y evaluación externa, de acuerdo con los modelos aprobados, y define la autoevaluación como un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar consecuentemente los oportunos planes de mejora.

MUFACE no disponía en 2011 de un plan global de autoevaluación, ni, por consiguiente, ha solicitado validación alguna, pero ha realizado actuaciones puntuales que, de acuerdo con los modelos de gestión de calidad aprobados por la entonces Secretaría General para la Administración Pública, se incluirían en éstos.

Más en concreto, y siguiendo el modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM), contenido en la Guía de Evaluación de 2006 (revisada en 2009) de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), podríamos hablar de las siguientes actuaciones:

1. Simplificación administrativa. Durante el año 2011, en el marco del Plan de Reducción de Cargas Administrativas y de conformidad con la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, MUFACE ha continuado mejorando el acceso electrónico a sus trámites y procedimientos. Cabe destacar, entre los avances consolidados este año, los siguientes:

- Se ha facilitado al ciudadano un buzón electrónico para la presentación de quejas y sugerencias en la sede electrónica de la Mutualidad, como paso previo a la implantación de un sistema integrado de tramitación de las quejas y sugerencias.
- Se permite la solicitud de reactivación de alta de beneficiarios, trámite frecuente en el contexto actual de contratación temporal, hecho que implica la salida y entrada de beneficiarios de los mutualistas.
- Se ha implantado la solicitud telemática de la Tarjeta Sanitaria Europea y de su Certificado Provisional Sustitutorio, para recibir atención sanitaria en el Espacio Económico Europeo y Suiza.
- Por otra parte, se ha reforzado la tramitación electrónica de la ordenación, seguimiento y con-

trol de la Incapacidad Temporal (IT), basada en una aplicación informática de MUFACE, que empezó a estar operativa el 1 de julio de 2010, utilizada de forma distribuida por las unidades de personal de todas las administraciones públicas y las unidades médicas del INSS y que permite la transmisión por medios electrónicos tanto de la solicitud del mutualista como de los datos esenciales para el seguimiento de las situaciones de Incapacidad Temporal y Riesgos durante el Embarazo y la Lactancia Natural.

- En las prestaciones sociales, se han simplificado los requisitos, reduciendo el volumen y la complejidad de la documentación a aportar para ciertas ayudas, por ejemplo, justificantes bancarios o académicos.

2. Análisis de calidad técnica en la resolución de expedientes. En 2008 se inició un procedimiento por el que, previamente a las visitas de Inspección, se efectúa un análisis de la calidad técnica de los expedientes de prestaciones y de la gestión de los principales procesos de la unidad a visitar. Procedimiento que se ha seguido llevando a cabo durante los años 2009, 2010 y 2011.

Para ello, se estableció el protocolo sobre la forma, muestra mínima, presentación, tipo y modo de gestionar los resultados de los análisis de los expedientes de pago único que gestionan las unidades a visitar, con el objetivo de tener un primer instrumento de análisis de la adecuación a las instrucciones impartidas para la gestión de los expedientes, ya que esta gestión es el reflejo más claro de la calidad técnica con la que estas unidades trabajan en los principales procesos en los que intervienen.

Los resultados obtenidos del análisis de los expedientes en los Servicios Provinciales visitados son los que se detallan en la tabla 2.2.3, debiendo significar como conclusión más general, teniendo en cuenta que el muestreo aplicado goza de suficiente representatividad (incluso en ocasiones está muy por encima de los mínimos protocolizados), que la mayor parte de las unidades analizadas aplica correctamente y de forma homogénea las instrucciones de gestión procedentes de los Servicios Centrales. Las incidencias se producen generalmente por aspectos menores y las buenas prácticas son fácilmente trasladables a criterios generales a aplicar en el futuro por todas las unidades.

3. Encuestas de clima laboral. Durante las visitas de inspección a las diversas unidades de atención al público de MUFACE, se realizaron encuestas anónimas de clima laboral entre los empleados de la Mutualidad, con el fin de valorar su opinión en relación con diversos aspectos (acerca de la unidad en la que trabaja, si le gustaría cambiar de puesto de

2.2. Control interno de los servicios

trabajo, si se siente valorado en su unidad...), resultados cuantitativos que, de alguna manera, se confirman en las entrevistas personales.

Los resultados en las unidades visitadas durante el año 2011, en general, han sido muy positivos.

Las conclusiones generales, salvando las limitaciones en términos de fiabilidad técnica que conlleva el formato y contenido de estas encuestas, señalan que las mismas son indicativas, tanto del clima laboral, en general positivo, que se da entre las unidades de atención al público como, hasta cierto punto, de la traslación de este ambiente al nivel de calidad percibido por los usuarios en relación con los servicios ofertados.

Finalmente, hay que reseñar que, como en años anteriores, se ha elaborado y remitido a la Inspección de Servicios del Departamento el Informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad de MUFACE correspondiente a 2011.

3. Medición de las cargas de trabajo y absentismo

Durante el año 2011 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 2011 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. Con ello, se conciben las cargas de trabajo como la relación entre el conjunto de

actividades homogéneas de gestión y los recursos de tiempo de trabajo de su personal, de los que ha dispuesto cada unidad para ello.

Dentro de este estudio se mide también el periodo de tramitación de los expedientes de prestaciones, a través de los datos obtenidos del programa QUITERIAN. Se ha tomado como duración el periodo en días desde que el expediente es registrado hasta que se produce la resolución en la aplicación informática SIGMA 2. Se han contabilizado todo tipo de expedientes (de pago único y periódico). Aunque el peso cualitativo de los expedientes de pago periódico es tan bajo que no modificaría sustancialmente el resultado, sí destaca comprobar que ha disminuido la media, pasando de 5,97 días en el año 2010 a 5,60 días en 2011.

En la tabla 2.2.4, "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 a los puestos de trabajo de todos los empleados de los Servicios Provinciales de MUFACE, en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2011.

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.

Control interno de los servicios 2.2

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

Servicios Provinciales	Número de quejas	Competencia Servicio Provincial	Competencia Servicios Centrales
Álava/Araba	0	0	
Albacete	0	0	
Alicante	6	6	
Almería	3	3	
Ávila	0	0	
Badajoz	1	1	
Illes Balears	0	0	
Barcelona	19	19	
Burgos	0	0	
Cáceres	0	0	
Cádiz	9	9	
Castellón	2	2	
Ciudad Real	0	0	
Córdoba	1	1	
A Coruña	12	11	1
Cuenca	1	1	
Girona	6	6	
Granada	12	12	
Guadalajara	2	2	
Guipúzcoa	0	0	
Huelva	3	3	
Huesca	0	0	
Jaén	1	1	
León	2	2	
Lleida	1	1	
La Rioja	0	0	
Lugo	1	1	
Madrid	52	51	1
Málaga	5	5	
Murcia	5	5	
Navarra	3	3	
Ourense	0	0	
Asturias	2	2	
Palencia	0	0	
Las Palmas	6	6	
Pontevedra	4	4	
Salamanca	1	1	
S.C. De Tenerife	1	1	
Cantabria	1	1	
Segovia	2	2	
Sevilla	21	21	
Soria	0	0	
Tarragona	1	1	
Teruel	0	0	
Toledo	0	0	
Valencia	20	20	
Valladolid	4	4	
Vizcaya	5	5	
Zamora	0	0	
Zaragoza	2	2	
Ceuta	0	0	
Melilla	0	0	
S. Centrales	88	0	88
TOTAL	305	215	90

2.2. Control interno de los servicios

Tabla 2.2.2. Causas de las quejas y sugerencias 2011

Dimensión	Atributo	Características	Número de quejas	
Información	Accesibilidad de las instalaciones	Presencial	4	
		Telefónica	4	
		Telemática	2	
	Calidad de la información	Información deficiente o incompleta	14	
		Falta de capacidad o nivel de conocimiento del funcionario	0	
		Nivel de definición de los requisitos previos	8	
Trato a los ciudadanos	Falta de amabilidad, cortesía o educación		21	
	Falta de interés en ayudar al ciudadano		10	
	Autoritarismo		-	
	Falta de equidad en el trato		1	
	Conocimientos y ayuda de los funcionarios		1	
	Nivel de comprensión de los problemas planteados		2	
Calidad del servicio	Falta de simplicidad del procedimiento administrativo		7	
	Tiempos de espera excesivos		19	
	Problemas de coordinación entre departamentos		-	
	Petición de documentación innecesaria		2	
	Falta de recursos humanos		4	
	Horarios		-	
	Falta de cumplimiento de expectativas de servicio		4	
	Otras incidencias en la gestión	Ayudas asistenciales		1
		Ayudas de estudios y becas		4
		Subsidio defunción y ayudas sepelio		-
		Fondo especial subsidio jubilación		-
		Prestación farmacéutica		16
		Visado de recetas		33
		Prestación socio-sanitaria		-
		IT; GI; Lesiones permanentes no invalidantes		26
		Ayudas discapacitados		-
		Prestación ortoprotésica		4
		Colectivo		17
		Asistencia sanitaria		42
		Asistencia sanitaria en el extranjero		9
		Ayuda vivienda		2
		Idiomas cooficiales		3
	Anulada		10	
Felicitaciones		6		
Instalaciones	Accesibilidad de las instalaciones		-	
	Barreras físicas o arquitectónicas		-	
	Condiciones ambientales o físicas		2	
	Recursos tecnológicos		12	
	Mobiliario		-	
	Falta de espacios o inadecuación de los existentes		-	
Incumplimiento de compromisos de la carta de servicios			-	
Otras			14	
NÚMERO TOTAL DE QUEJAS			305	

Control interno de los servicios 2.2

Tabla 2.2.3. Muestreo calidad expedientes 2011

Tipo de prestación de prestación	Revisión de expedientes Servicios Provinciales 2011												Total revisado por tipo de prestación
	Jaén	Badajoz	Cáceres	Vizcaya	Las Palmas	Huelva	Córdoba	Tenerife	Almería	Cádiz	Sevilla	Melilla	
Dentarias	10	13	12	8	12	7	12	11	10	7	12	3	117
Oculares	11	12	13	6	11	8	13	13	10	9	14	4	124
Ortoprótesis y otras	8	8	8	7	8	5	9	5	6	8	10	3	85
Reintegros de asistencia sanitaria exterior	1	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	26
Reintegro gastos de farmacia	2	2	3	3	2	2	2	2	1	5	4	0	28
Subsidio IT	13	15	13	0	13	18	16	17	22	23	34	10	194
Ayuda a la dependencia	25	21	17	35	31	27	32	38	27	14	38	10	315
Gran invalidez	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Lesiones permanentes no invalidantes	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	5
Acción formativa	5	5	6	3	3	3	2	1	5	3	3	2	41
Ayuda asistencial	0	0	0	1	1	0	1	3	0	1	1	1	9
Subsidio jubilación	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	28
Subsidio defunción	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	5	1	27
Ayuda sepelio	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11
Ayuda vivienda	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	30
Parto múltiple	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	8
Total expedientes revisados por SS.PP.	84	88	83	72	94	81	98	102	91	86	134	38	1051
% Muestra	15,8	16,3	19,8	30,8	27,6	28,9	15,4	9,8	19,6	13,5	19,1	23,4	20

2.2. Control interno de los servicios

Tabla 2.2.4. Cargas de trabajo de los Servicios Provinciales 2011

Servicios Provinciales	Empleados efectivos (F/L ocupados)	Colectivo	Actividades totales	Actividades día
Álava/Araba	8	4.985	8.744	36,43
Albacete	11	16.491	28.878	120,33
Alicante	18	49.061	63.980	266,58
Almería	11	24.413	39.167	163,20
Ávila	9	13.945	16.700	69,58
Badajoz	16	27.895	43.699	182,08
Illes Balears	14	27.961	34.185	142,44
Barcelona	42	116.430	132.232	550,97
Burgos	9	12.228	21.487	89,53
Cáceres	10	17.526	32.309	134,62
Cádiz	18	45.958	59.303	247,10
Castellón	9	18.649	26.089	108,70
Ciudad Real	12	19.179	27.745	115,60
Córdoba	15	32.291	54.412	226,72
A Coruña	23	42.244	70.036	291,82
Cuenca	8	7.742	13.527	56,36
Girona	9	19.188	19.125	79,69
Granada	21	42.511	67.406	280,86
Guadalajara	7	7.754	15.445	64,35
Guipúzcoa	11	9.929	12.130	50,54
Huelva	11	18.598	28.638	119,33
Huesca	7	7.806	12.359	51,50
Jaén	14	26.423	40.523	168,85
León	14	18.812	32.891	137,05
Lleida	9	13.048	16.891	70,38
La Rioja	11	10.111	17.291	72,05
Lugo	9	13.559	28.128	117,20
Madrid	111	260.957	372.723	1.553,01
Málaga	23	53.772	88.791	369,96
Murcia	23	53.394	72.644	302,68
Navarra	9	15.888	20.315	84,65
Ourense	12	11.459	23.815	99,23
Asturias	20	35.484	54.070	225,29
Palencia	6	7.181	12.045	50,19
Las Palmas	16	35.577	51.954	216,48
Pontevedra	18	32.573	51.015	212,56
Salamanca	12	17.653	37.514	156,31
Sta. Cruz Tenerife	16	32.791	58.499	243,75
Cantabria	17	19.012	27.086	112,86
Segovia	7	7.329	12.206	50,86
Sevilla	27	73.481	95.339	397,25
Soria	8	4.849	9.962	41,51
Tarragona	9	21.311	24.152	100,63
Teruel	8	5.363	9.177	38,24
Toledo	11	20.124	24.390	101,63
Valencia	25	81.738	116.559	485,66
Valladolid	14	22.065	41.573	173,22
Vizcaya	17	20.898	31.763	132,35
Zamora	6	7.734	15.058	62,74
Zaragoza	16	32.197	54.104	225,43
Ceuta	5	4.826	8.670	36,13
Melilla	5	4.852	8.707	36,28
TOTAL	794	1.547.245	2.285.451	9.522,71

Oficina Virtual y de Información 2.3

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.

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 avanzados

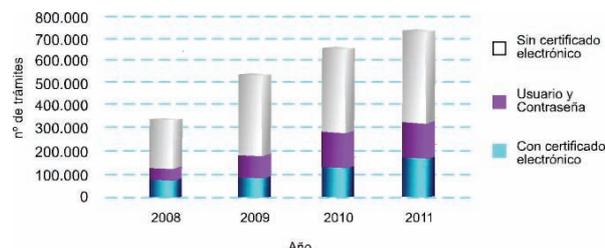
- Solicitar:
 - Talonarios de recetas.
 - Tarjeta de afiliación.
 - Certificados.
 - Tarjeta Sanitaria Europea y su Certificado Provisional Sustitutorio.
 - Cobertura de asistencia en el exterior.
 - Retenciones de prestaciones.
 - Afiliación a MUFACE.
 - Alta en entidad médica.

- 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 del 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.

Figura 2.3.1 Distribución de trámites por tipo de acceso



2.3. Oficina Virtual y de Información

Tabla 2.3.1. Desglose de los trámites de la Oficina Virtual en 2010 y 2011

Trámite	2010	2011
Talonarios de recetas solicitados	340.964	403.555
Consulta	180.511	184.022
Asistente de solicitud de prestaciones	40.834	43.975
Certificaciones	22.431	26.340
Solicitud Tarjeta Sanitaria Europea	0	23.761
Solicitud telemática de prestación	10.387	16.414
Modificaciones de datos	17.602	14.744
Tarjetas de afiliación solicitadas	14.087	12.584
Solicitud Certificado Asistencia Sanitaria Europea	7.824	5.893
Modificación del tipo y número del documento de un beneficiario	3.785	3.502
Otros	2.063	1.865
Cambio de entidad sanitaria	4.023	1.711
Renuncias tramitación	4.106	81
Talonarios de partes de baja y maternidad	6.381	0
TOTAL	654.998	738.447

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.
- 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 des-

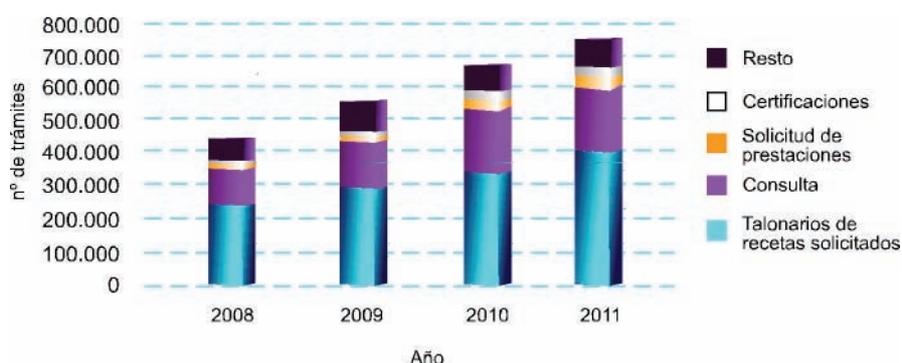
plazar a una oficina de MUFACE para realizar los trámites de manera presencial.

A modo de resumen, la tabla 2.3.1 y la figura 2.3.2 indican la distribución de los trámites realizados de forma telemática.

Analizando la tabla 2.3.1 se deducen las siguientes conclusiones:

- El total de trámites por Internet aumentó un 12,7% en un año. En general, el aumento se produjo en la mayoría de los trámites. En el caso particular de los talonarios de partes de baja y maternidad, cabe indicar que durante 2011 ya no se emitían.
- Destacan especialmente la solicitud de talonarios de recetas y las consultas disponibles.
- La solicitud de talonarios por Internet continuó aumentando y tiene una muy buena respuesta entre los mutualistas.
- Los cambios de entidad sanitaria disminuyó porque en 2011 no hubo cambio de concierto.
- La renuncia a la tramitación a través de Internet disminuyó hasta hacerse prácticamente residual, lo que significa que está muy extendida la aceptación de realizar trámites de forma telemática.
- En 2011 MUFACE comenzó a emitir la Tarjeta Sanitaria Europea. Además de solicitarla presencialmente en oficinas, es posible hacerlo por Internet.

Figura 2.3.2. 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 capítulo se relacionan las normas publicadas en el Boletín Oficial de Estado, durante 2011 (excepto la ley de Presupuestos Generales del Estado), que se refieren, o pueden afectar por razón de la materia, a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE). Se citan, en los mismos términos en que aparecen en el diario oficial y ordenadas de acuerdo con la fecha de su publicación, en primer término, las disposiciones de carácter general y, a continuación, las normas de inferior rango que se refieren a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado.

A) Disposiciones de carácter general

- Ley 39/2010, de 22 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2011(BOE 23-12-2010).
- Real Decreto 1718/2010, de 17 de diciembre, sobre receta médica y órdenes de dispensación (BOE 20-01-2011).
- Orden SPI/1117/2011, de 26 de abril, por la que se regula el Comité Asesor para la Prestación Ortoprotésica (BOE 04-05-2011).
- Real Decreto-ley 9/2011, de 19 de agosto, de medidas para la mejora de la calidad y cohesión del Sistema Nacional de Salud, de contribución a la consolidación fiscal, y de elevación del importe máximo de los avales del Estado para 2011 (BOE 20-08-2011).
- Real Decreto 1193/2011, de 19 de agosto, por el que se establece el procedimiento de aplicación de la escala conjunta de deducciones a la facturación mensual de cada oficina de farmacia (BOE 26-08-2011).
- Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud (BOE 29-08-2011).
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública (BOE 05-10-2011).
- Orden TAP/3148/2011, de 7 de octubre, por la que se aprueba la política de seguridad de la información en el ámbito de la administración electrónica del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública (BOE 19-11-2011).
- Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público (BOE 31-12-2011).

B) Resoluciones de MUFACE

- Resolución de 15 de diciembre de 2010, de la Mutualidad General Judicial, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para 2011 del convenio de colaboración entre el Gobierno de La Rioja y la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, 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 (BOE 3-01-2011).
- Resolución de 2 de diciembre de 2010, de la Mutualidad General Judicial, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para 2011 del Convenio de colaboración de 22 de abril de 2002, entre el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón y la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, 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 (BOE 10-01-2011).
- Resolución de 2 de diciembre de 2010, de la Mutualidad General Judicial, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2011 del convenio de colaboración firmado el 23 de junio de 2006, entre el Servicio Cántabro de Salud y la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, 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 (BOE 11-01-2011).
- Resolución de 21 de diciembre de 2010, de la Mutualidad General Judicial, por la que se publica la prórroga para 2011 del convenio de colaboración firmado el 30 de diciembre de 2002, entre la Gerencia Regional de Salud de Castilla y

2.4. Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos

León y la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, 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 (BOE 11-01-2011).

- Resolución 4B0/38002/2011, de 12 de enero, del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización, para el año 2011, del convenio de colaboración con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, la Mutualidad General Judicial y el Servicio Extremeño de Salud (BOE 24-01-2011).
- Resolución 4B0/38001/2011, de 13 de enero, del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización, para el año 2011, del convenio de colaboración con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, la Mutualidad General Judicial y la Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias (BOE 24-01-2011).
- Resolución 4B0/38003/2011, de 11 de enero, del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se publica el Acuerdo de prórroga y actualización, para el año 2011, del Convenio de colaboración con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, la Mutualidad General Judicial y el Servicio de Salud de las Illes Balears (BOE 24-01-2011).
- Resolución 4B0/38004/2011, de 11 de enero, del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización, para el año 2011, del convenio de colaboración con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, la Mutualidad General Judicial y la Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha (BOE 24-01-2011).
- Resolución de 12 de enero de 2011, de la Mutualidad General Judicial, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para 2011 del convenio suscrito entre el Servicio Madrileño de Salud y la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, 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 (BOE 01-02-2011).
- Resolución de 19 de enero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del 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 (BOE 07-02-2011).
- Resolución de 19 de enero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2011 del convenio de colaboración entre el Servicio Gallego de Salud, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, 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 (BOE 07-02-2011).
- Resolución de 14 de enero de 2011, de la Dirección General de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del convenio de colaboración con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, por el que se formaliza la encomienda de gestión con la Consejería de Sanidad y Consumo, en materia de prestaciones sanitarias (BOE 07-02-2011).
- Resolución 4B0/38013/2011, de 25 de enero, del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2011 del convenio de colaboración con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, la Mutualidad General Judicial y el Servicio Murciano de Salud (BOE 08-02-2011).
- Resolución 420/38015/2011, de 31 de enero, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica la cláusula adicional de modificación al convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid, en materia de asistencia sanitaria y para la realización de determinadas actuaciones en el terreno de la formación, de la participación de la sociedad civil en la defensa nacional y de la optimización de los recursos sanitarios (BOE 12-02-2011).
- Resolución de 14 de enero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Servicio Canario de la Salud, en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 14-02-2011).
- Resolución de 14 de enero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas para la prestación de funciones de asesoramiento e informe (BOE 14-02-2011).
- Resolución de 14 de enero de 2011, de la

Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos 2.4

Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Principado de Asturias, a través de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 14-02-2011).

- Resolución de 27 de enero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Gobierno de Aragón en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 21-02-2011).
- Resolución de 3 de febrero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del 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 (BOE 21-02-2011).
- Resolución de 28 de enero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del 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 (BOE 21-02-2011).
- Resolución de 27 de enero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del 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 (BOE 21-02-2011).
- Resolución de 27 de enero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del convenio por el que se formaliza la encomienda de gestión a la Gerencia Regional de Salud de la Comunidad de Castilla y León en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 21-02-2011).
- Resolución de 14 de febrero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del convenio de colaboración para 2010 por el que se formaliza la encomienda de gestión a la Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de La Rioja en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 04-03-2011).
- Resolución de 15 de febrero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2011 del convenio de colaboración con la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, 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 (BOE 09-03-2011).
- Resolución de 11 de febrero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2011 del convenio de colaboración con el Servicio Catalán de la Salud y el Instituto Catalán de la Salud, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, 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 (BOE 09-03-2011).
- Resolución de 25 de febrero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se convoca la concesión de ayudas de atención a la dependencia durante el año 2011 (BOE 15-03-2011).
- Resolución de 28 de febrero de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica la prórroga expresa del acuerdo de encomienda de gestión con el Instituto Nacional de la Seguridad Social para la realización de determinados reconocimientos médicos (BOE 23-03-2011).
- Resolución de 23 de marzo de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se convoca la concesión de ayudas de atención social a mayores y otros colectivos específicos durante el año 2011 (BOE 29-03-2011).
- Resolución de 23 de marzo de 2011, del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se publica el catálogo de organismos, entidades y empresas incluidos en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas (BOE 07-04-2011).
- Resolución de 24 de marzo de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Servicio de Salud de las Illes Balears en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 14-04-2011).
- Resolución de 29 de marzo de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2011 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de

2.4. Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos

gestión a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía para la prestación de funciones de asesoramiento técnico sanitario (BOE 18-04-2011).

- Resolución de 15 de abril de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se convoca la concesión de ayudas económicas para la adquisición de vivienda por los mutualistas durante el año 2011 (BOE 25-04-2011).
- Resolución de 27 de mayo de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se crea y regula el Registro Electrónico de MUFACE (BOE 23-06-2011).
- Resolución de 27 de mayo de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, 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 2011/2012 (BOE 15-07-11).
- Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre criterios comunes aplicables a los planes de Acción Social en la Administración General del Estado (BOE 08-08-2011).
- Resolución de 5 de agosto de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se crea el fichero de datos de carácter personal "Usuarios de Cotizaciones" (BOE 29-08-2011).
- Resolución de 8 de septiembre de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica la puntuación mínima para ser beneficiario de beca de residencia de nueva adjudicación en la primera fase, y la publicidad de las relaciones de solicitantes (BOE 23-09-2011).
- Resolución de 29 de septiembre de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publican las cuentas anuales del ejercicio 2010 (BOE 21-10-2011).
- Resolución de 17 de noviembre de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se crea un fichero de datos de carácter personal (BOE 02-12-2011).
- Resolución de 30 de noviembre de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica la puntuación mínima necesaria para poder ser beneficiario de beca de residencia de nueva adjudicación en la

segunda fase, y las relaciones de solicitantes (BOE 16-12-2011).

- Resolución de 9 de diciembre de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el concierto suscrito con DKV Seguros y Reaseguros SAE para el aseguramiento de la prestación de asistencia sanitaria a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero y sus beneficiarios durante los años 2012 y 2013 (BOE 21-12-2011).
- Resolución de 20 de diciembre de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el concierto suscrito con entidades de seguro para el aseguramiento de la prestación de asistencia sanitaria en territorio nacional durante los años 2012 y 2013, y se dispone el periodo ordinario para elegir la entidad prestadora de la asistencia sanitaria (BOE 21-12-2011).
- Resolución de 17 de noviembre de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se crea un fichero de datos de carácter personal (BOE 21-12-2011).
- Resolución de 12 de diciembre de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2012 del convenio de colaboración con el Servicio Gallego de Salud, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, 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 (BOE 27-12-2011).
- Resolución de 28 de diciembre de 2011, de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios, por la que se determinan los nuevos conjuntos de medicamentos que se dispensen en oficinas de farmacia a través de receta médica oficial u orden de dispensación, sus precios de referencia, y se revisan los precios de referencia fijados por Orden SPI/3052/2010, de 26 de noviembre (BOE 30-12-2011).

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 554 informes, con el siguiente desglose:

Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos 2.4

• Apoyo jurídico a Servicios Provinciales, oficinas delegadas y Oficina Virtual de Información:	
■ Informes sobre afiliación de mutualistas e inclusión de beneficiarios	117
■ Órganos Colegiados Provinciales	30
■ Consultas de particulares a través de la Oficina Virtual, Servicios Provinciales y oficinas delegadas.	43
• Informes y escritos a organismos oficiales (ministerios, universidades, comunidades autónomas, servicios jurídicos, etc.)	46
• Informes y escritos a las distintas unidades de los Servicios Centrales.	8
• Informes y escritos a particulares sobre diferentes temas (afiliación, inclusión en MUFACE de determinados colectivos, etc.)	2
• Informes a proyectos normativos.	59
• Iniciativas y preguntas parlamentarias.	16
• Órganos colegiados centrales (convocatorias, actas, etc.)	132
• Otros temas: resoluciones, protección y cesión de datos, etc.	10
• Informes sobre responsabilidad patrimonial	2
• Informes dirigidos al Defensor del Pueblo	9
• Informes sobre quejas y temas varios	
■ Informes sobre quejas	31
■ Informes sobre consultas y temas y varios	25
• Informes y procedimientos jurisdiccionales sobre inmuebles	24

3. Revisión de actos administrativos

Recursos administrativos

Durante el ejercicio 2011, la Administración General del Estado ha estado estructurada en los departamentos ministeriales que dispuso el Real Decreto 1313/2010, de 20 de octubre, en cuyo artículo 13 se definían las competencias y enumeraban los órganos superiores que componían el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, entre los que se contaba la Secretaría de Estado para la Función Pública, a la que estaba adscrita esta Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado.

Con la entrada en vigor de los Reales Decretos 1823/2011, de 21 de diciembre y 1887/2011, de 30 de diciembre, se han reestructurado los departamentos ministeriales y modificado la estructura orgánica básica de los mismos. En consecuencia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15.3 del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, esta Mutualidad General ha quedado adscrita al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de la Dirección General de la Función Pública.

En cumplimiento del artículo 114.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de 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 Hacienda y Administraciones Públicas, órgano superior jerárquico, para su resolución.

En el ejercicio de esta función, durante el año 2011 se han tramitado 1.550 recursos, frente a los 1.348 del año anterior, es decir, ha crecido en torno a un 15% la litigiosidad, que se da básicamente en cuatro prestaciones, cuyas cifras en aumento se exponen a continuación:

- Asistencia sanitaria: 92 recursos
- Prótesis: 35 recursos
- Afiliación: 29 recursos
- Lesiones permanentes no invalidantes: 25 recursos

Por otra parte, hay que destacar que, aunque en menor medida, ha decrecido el número de reclamaciones en las materias de “Becas” (-22) y en las clasificadas como “Otras materias” (-23).

Así, el número total de recursos tramitados durante el año 2011 ha crecido en 202 recursos respecto al año anterior y se han informado al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas un total de 1.355 frente a los 796 del ejercicio 2010, debido al esfuerzo adicional del equipo humano existente y a la adscripción de dos personas de refuerzo.

En la vía jurisdiccional contencioso-administrativa se tramitaron 151 recursos contenciosos administrativos y se cumplimentaron 124 sentencias, de las cuales 34 fueron estimatorias, correspondiendo éstas, en su mayoría, a los recursos planteados en materia de afiliación y beneficiarios (5), en la prestación de asistencia sanitaria (11) y en los relativos a las indemnizaciones por lesiones permanentes no invalidantes (6).

2.4. Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos

Tabla 2.4.1. Distribución por materias de los recursos gestionados en el año 2011

Porcentaje según la materia	
Asistencia sanitaria	45,484%
Prótesis	7,871%
Otras materias (*)	4,645%
Mutualidades integradas	2,839%
Incapacidad Temporal	5,419%
Afiliación y beneficiarios	6,903%
Lesiones permanentes no invalidantes	5,290%
Becas	2,194%
Ayuda socio-sanitarias	3,806%
Minusválidos	3,484%
Vivienda	2,839%
Reintegro de gastos de farmacia	2,645%
Asistencia sanitaria en el exterior	2,323%
Ayuda asistencial	1,097%
Subsidio de jubilación	1,290%
Gran invalidez	1,161%
Subsidio de defunción	0,710%
Subsidio de jubilación	0,890%
Gran invalidez	1,187%
Subsidio de defunción	0,890%

(*) Comprende los temas de recursos humanos y de acción social, las reclamaciones previas a la vía civil o laboral, las extensiones de efectos de sentencias y otras actuaciones judiciales.

Tabla 2.4.2. Evolucion de los recursos administrativos (2009-2011)

Años	Recursos	Número
2009	Interpuestos	1.265
	Informados	1.006
2010	Interpuestos	1.348
	Informados	796
2011	Interpuestos	1.550
	Informados	1.355

Tabla 2.4.3. Evolucion de los recursos contencioso-administrativos (2009-2011)

Años	Recursos	Número
2009	Interpuestos	148
	Estimados	42
	Desestimados	75
2010	Interpuestos	165
	Estimados	40
	Desestimados	73
2011	Interpuestos	151
	Estimados	34
	Desestimados*	90

(*) Incluye inadmitidos, caducados y desistidos.

La Unidad de Informática de MUFACE

Las actuaciones de la Unidad Informática durante el año 2011 han estado marcadas por la incorporación de nuevos servicios a los mutualistas y la modernización de algunos ya existentes. En este año se continúa observando, como en años anteriores, el aumento del uso por parte de los mutualistas de los servicios electrónicos que ofrece el organismo.

El número de trámites solicitados de manera electrónica se ha incrementado desde enero de 2006 en un 356% y con respecto al año anterior en un 12,74%. En la siguiente tabla se pueden apreciar los volúmenes de tramitación global durante estos años:

AÑO	TRÁMITES
2006	161.893
2007	332.789
2008	436.117
2009	545.588
2010	654.998
2011	738.447

Si se analiza el modo de acceso a los servicios electrónicos, nos encontramos con que, en el último año, se ha producido un incremento del 20,33% en los accesos con certificado electrónico frente a un 11,64% de incremento en los accesos sin certificado.

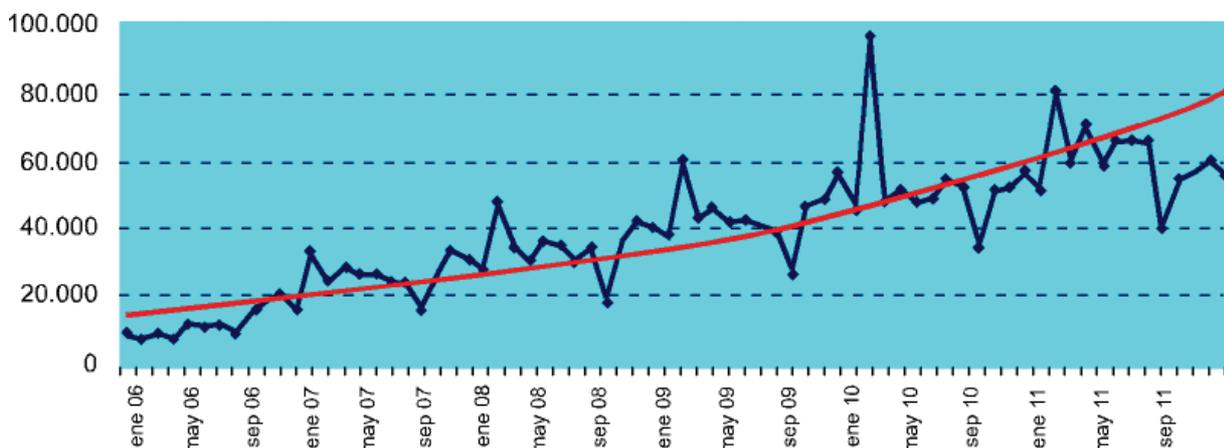
1. Nuevos servicios electrónicos a mutualistas

El 1 de mayo de 2010 entró en vigor la nueva normativa comunitaria sobre coordinación de los sistemas de seguridad social de los Estados. 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 instrumentalizan a través de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) y su Certificado Provisional Sustitutorio (CPS).

En marzo de 2011, MUFACE pone a disposición de los mutualistas el servicio de solicitud de la Tarjeta Sanitaria Europea. El mutualista puede realizar la solicitud para sí y sus beneficiarios tanto de manera presencial como a través de la sede electrónica de MUFACE. El documento se envía al domicilio del mutualista en un plazo máximo de 10 días. En el año 2011, desde que se puso en marcha este servicio, se han tramitado un total de 175.283 solicitudes con una gran aceptación por parte de los mutualistas.

Un servicio que ha sido modernizado es la web, un escaparate electrónico mediante el que se ofrece información del organismo. En el mes de septiembre se puso en marcha una versión renovada de la página web que permite una gestión más sencilla y ágil de los contenidos, dentro de una estructura más racional y con una imagen más actual.

Figura 2.5.1. Trámites Internet 2006-2011



2.5. Sistemas de Información

Con esta implantación se han logrado los siguientes objetivos:

- Obtener una web renovada con una imagen más moderna, más fácil de usar por los mutualistas, con una estructura más racional y sencilla.
- Obtener una plataforma de edición y publicación en la web más sencilla de utilizar y basada en productos de software libre y estándares.
- Simplificar el flujo de publicación para facilitar que la información que se publica esté actualizada en el menor tiempo posible.
- Obtener unas estadísticas completas del uso de la web, sencillas de mantener y que permitan analizar el comportamiento de los usuarios y anticipar sus necesidades.
- Proporcionar un servicio de traducción ágil que permita tener las traducciones de la web convenientemente actualizadas en las lenguas cooficiales.

2. Servicios electrónicos a otros organismos

Concierto para la prestación farmacéutica

La entrada en vigor del nuevo concierto para la prestación farmacéutica, firmado en diciembre de 2010, ha impulsado el uso de los medios electrónicos en el proceso de facturación mensual a los Colegios Provinciales de Farmacia. En esta línea, se han tenido que desarrollar aplicaciones informáticas que permitan la validación y control de la información, aportada por cada uno de los colegios, en un corto espacio de tiempo para garantizar la correcta facturación y pago en los tiempos establecidos en el concierto.

De esta forma se logra un mayor control de todo el proceso de facturación garantizando que la información que aparece en las facturas resúmenes aportadas por los Colegios Provinciales de Farmacia coincide plenamente con la reflejada en los discos con los datos procedentes de la grabación de las recetas.

Sistema de gestión de la Incapacidad Temporal, Riesgo durante el Embarazo y Riesgo durante la Lactancia Natural

En el año 2010 se aprueba el Real Decreto 2/2010, por el que se modifica el Reglamento General del Mutualismo Administrativo, 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.

La mencionada modificación legal hace necesario un sistema de información que garantice la correcta comunicación de los partes de baja desde los diferentes órganos de personal hacia MUFACE. Asimismo, brinda tanto a los mutualistas como a los órga-

nos de personal la posibilidad de solicitar reconocimiento médico en caso de duda o contradicción.

El sistema de información CEPIT consta de dos modalidades para la entrada de la información. La primera es a través de una aplicación 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 consiste en el intercambio de información a través de la conexión automática de los sistemas de información para la gestión de recursos humanos utilizados por las distintas unidades de personal y los de MUFACE. Esta segunda vía es transparente para el usuario final ya que no ve afectada su forma de trabajo habitual.

La primera vía de comunicación está diseñada para organismos pequeños en los que se producen un menor número de situaciones de baja, mientras que la segunda es la utilizada por organismos que generan mayor volumen de información relativa a las situaciones referidas. En el mes de septiembre de 2010 se produce la conexión con BADARAL (aplicación de apoyo a los gestores de Recursos Humanos de la AGE), siendo el primer sistema de información que comienza a interconectarse de forma automática con MUFACE.

Durante el año 2011, se incorpora la versión 2.0 del CEPIT, que incluye como valor fundamental un sistema de categorización por perfiles a usuarios y órganos de personal. De esta forma, se mejora el control de la información por parte de usuarios que controlan a varios órganos de personal. Asimismo durante este año se han incorporado nuevos órganos de personal al intercambio de información por vía telemática. Entre ellos podemos citar a la Junta de Andalucía, la Generalitat de Cataluña y la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Portal de las entidades sanitarias

La implementación de este portal 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 han 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.

En el año 2012 entra en vigor un nuevo Concierto para la Asistencia Sanitaria con las Entidades de Seguro Libre. En el mismo se establecen una serie de requisitos de solvencia técnica y de valoración de las ofertas que es necesario evaluar a través de herramientas informáticas.

Sistemas de Información 2.5

Para participar en el Concierto de Asistencia Sanitaria, las Entidades de Seguro Libre deben presentar el catálogo de medios sanitarios en formato electrónico, información que debe ser validada, gestionada y explotada por MUFACE para comprobar si cumple los requisitos de solvencia técnica, así como los establecidos en los pliegos de contratación para firmar el mencionado concierto. En este sentido, durante el año 2011 se ha trabajado en la creación de un sistema para la validación, gestión y explotación de los medios sanitarios que las Entidades de Seguro Libre ofrecen a MUFACE en el marco del Concierto de Asistencia Sanitaria.

3. Modernización de los servicios internos

Infraestructura tecnológica

El entorno de base de datos de cualquier organización es uno de los activos más importante de la misma. En él radica el conocimiento y la historia del organismo recogido a través de la información almacenada.

Una gran parte de los trabajos en esta línea ha estado marcada por la implantación de una nueva infraestructura física para el entorno corporativo de base de datos. La discontinuidad del mantenimiento de la infraestructura tecnológica anterior de base de datos hizo necesario abordar un complejo proceso de migración a una nueva infraestructura físi-

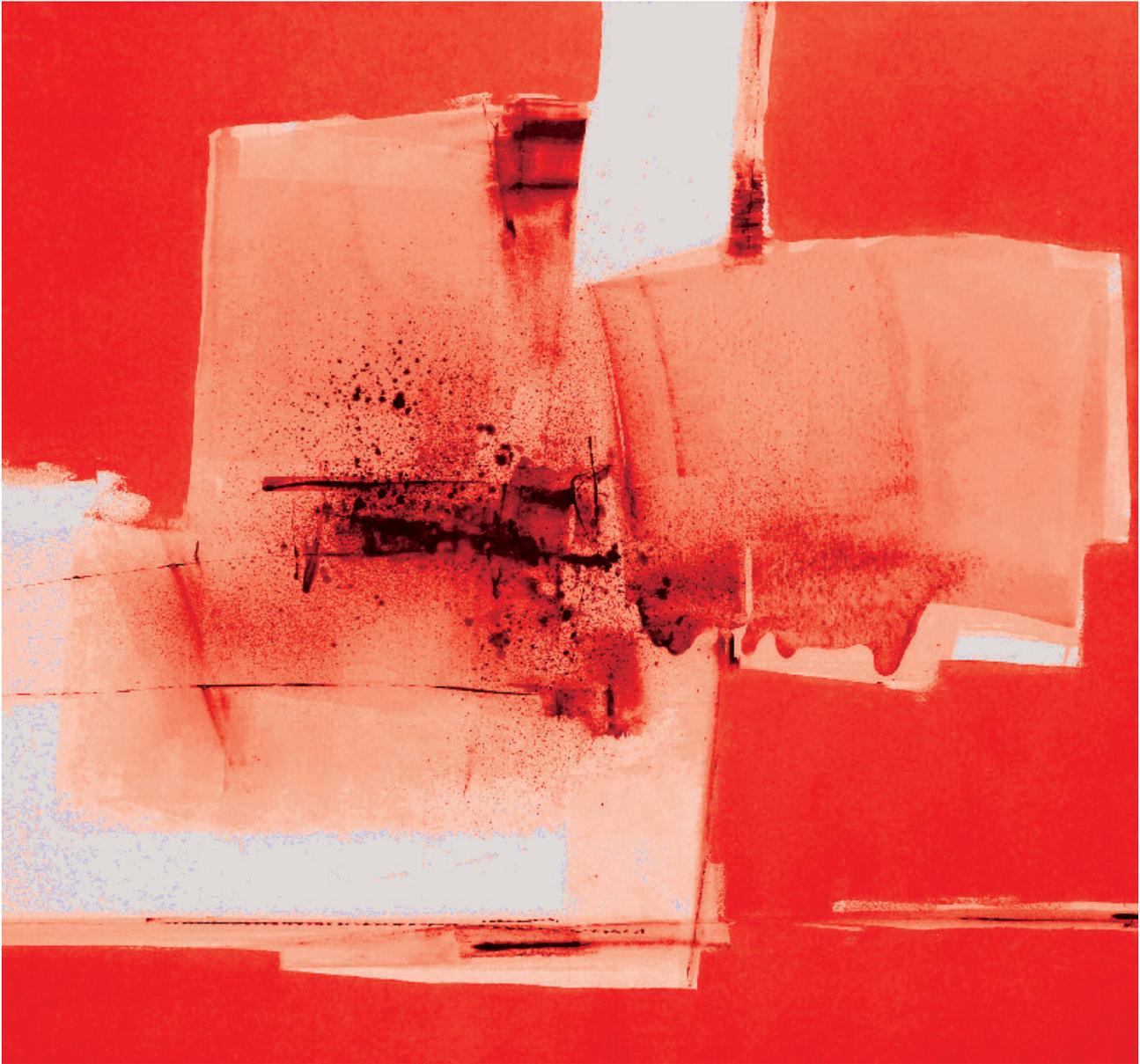
ca que tuviese garantías de mantenimiento en el mercado.

Además de la infraestructura tecnológica de base de datos, en el año 2011 se ha realizado la migración del entorno del puesto de trabajo de los empleados de MUFACE a un nuevo sistema operativo (Windows 7) y una nueva versión de las aplicaciones ofimática (Office 2003). En diciembre de 2011 se ha finalizado la migración de todos los puestos de trabajo, excepto la de aquellos equipos que no tienen capacidad suficiente para incorporar estas nuevas versiones y que deben ser sustituidos por nuevos.

Gestión unificada de todo el colectivo de MUFACE

El Fondo Especial se constituyó con 29 mutualidades que se integraron en MUFACE manteniendo los derechos que tenían hasta el momento de su incorporación. Durante este tiempo ha sido una demanda constante la gestión de los afiliados de manera única. Este año se ha logrado la total unificación de los afiliados del Fondo General y del Fondo Especial de MUFACE de manera automatizada. En el mismo momento en el que se realiza la baja de un afiliado en un determinado fondo se le notifica al otro dicho movimiento.

En el caso de que la baja se realice por fallecimiento, no sólo se produce la notificación sino que se efectúa de oficio para mantener la concordancia de los estados.



3. Colectivo

Distribución del colectivo 3.1

1. Estructura del colectivo

El colectivo de MUFACE a 31 de diciembre de 2011 estaba integrado por 1.547.246 personas, de las cuales 972.114 eran titulares y 575.132 eran beneficiarios.

Comparadas estas cifras con respecto a las de igual fecha de 2010, se aprecia que el número de titulares ha sufrido un incremento de 572 personas, lo que representa un aumento del 0,06%. 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 que se exponen más abajo.

El número de beneficiarios ha experimentado una reducción de 10.343 personas, equivalente al 1,77%, 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 disminuyó en un 0,63%.

La ratio de beneficiarios por titular varía desde un mínimo de 0,29 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 0,59.

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 2011 se han desarrollado varios procesos de depuración con notables resultados. 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, con el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y con 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 QUITERIAN 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 QUITERIAN, 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 instrumento 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.

3.1. Distribución del colectivo

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 cuadros en los que se recoge la distribución del colectivo de acuerdo con las variables más significativas. Estos cuadros son los siguientes:

3.1.1. Distribución de titulares y beneficiarios por servicios provinciales.

3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos.

3.1.3. Distribución de titulares por sexo.

3.1.4. Distribución de titulares por situación.

3.1.5. Distribución de beneficiarios por parentesco.

4. Evolución del colectivo

3.1.6. Evolución del colectivo de titulares y beneficiarios (1976-2011).

3.1.7. Evolución de titulares por sexo (2008-2011).

3.1.8. Evolución de titulares por situación (2008-2011).

3.1.9. Evolución de beneficiarios por parentesco (2008-2011).

Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.1. Distribución de titulares y beneficiarios por Servicios Provinciales

Servicios Provinciales	Titulares	Beneficiarios	Totales	B/T
ÁLAVA	3.382	1.603	4.985	0,47
ALBACETE	9.996	6.495	16.491	0,65
ALICANTE	31.543	17.518	49.061	0,56
ALMERÍA	14.963	9.450	24.413	0,63
ASTURIAS	23.406	12.078	35.484	0,52
ÁVILA	10.776	3.169	13.945	0,29
BADAJOS	16.310	11.585	27.895	0,71
BALEARES	17.575	10.386	27.961	0,59
BARCELONA	75.636	40.794	116.430	0,54
BURGOS	8.014	4.214	12.228	0,53
CÁCERES	10.710	6.816	17.526	0,64
CÁDIZ	26.587	19.371	45.958	0,73
CANTABRIA	12.069	6.943	19.012	0,58
CASTELLÓN	11.671	6.978	18.649	0,60
CIUDAD REAL	11.643	7.536	19.179	0,65
CÓRDOBA	18.974	13.317	32.291	0,70
CORUÑA, A	26.840	15.404	42.244	0,57
CUENCA	4.991	2.751	7.742	0,55
GIRONA	12.092	7.096	19.188	0,59
GRANADA	25.201	17.310	42.511	0,69
GUADALAJARA	4.927	2.827	7.754	0,57
GUIPÚZCOA	6.386	3.543	9.929	0,55
HUELVA	10.842	7.756	18.598	0,72
HUESCA	5.112	2.694	7.806	0,53
JAÉN	15.327	11.096	26.423	0,72
LEÓN	12.432	6.380	18.812	0,51
LLEIDA	8.208	4.840	13.048	0,59
LUGO	8.957	4.602	13.559	0,51
MADRID	172.789	88.169	260.958	0,51
MÁLAGA	32.442	21.330	53.772	0,66
MURCIA	31.766	21.628	53.394	0,68
NAVARRA	10.330	5.558	15.888	0,54
OURENSE	7.550	3.909	11.459	0,52
PALENCIA	4.554	2.627	7.181	0,58
PALMAS, LAS	22.040	13.537	35.577	0,61
PONTEVEDRA	20.320	12.253	32.573	0,60
RIOJA, LA	6.481	3.630	10.111	0,56
SALAMANCA	11.155	6.498	17.653	0,58
STA. CRUZ DE TENERIFE	19.901	12.890	32.791	0,65
SEGOVIA	4.682	2.647	7.329	0,57
SEVILLA	42.935	30.546	73.481	0,71
SORIA	3.138	1.711	4.849	0,55
TARRAGONA	13.474	7.837	21.311	0,58
TERUEL	3.295	2.068	5.363	0,63
TOLEDO	11.991	8.133	20.124	0,68
VALENCIA	49.756	31.982	81.738	0,64
VALLADOLID	13.793	8.272	22.065	0,60
VIZCAYA	13.422	7.476	20.898	0,56
ZAMORA	5.057	2.677	7.734	0,53
ZARAGOZA	21.280	10.917	32.197	0,51
CEUTA	2.702	2.124	4.826	0,79
MELILLA	2.691	2.161	4.852	0,80
TOTALES	972.114	575.132	1.547.246	0,59

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	964
0002	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	5
0005	TRADUCTORES E INTÉRPRETES	A1	20
0006	FACULTATIVO DE MARINA CIVIL	A1	237
0007	CUERPO SUPERIOR VIGILANCIA ADUANERA	A1	210
0011	CUERPO SUPERIOR INSPECTO. HACIENDA ESTA.	A1	1.167
0012	CUERPO SUPERIOR INTERVEN. Y AUDITOR. ESTA.	A1	245
0013	CUERPO SUPERIOR INSPECTO. SEGUROS ESTAD.	A1	103
0100	INGENIEROS AGRÓNOMOS	A1	297
0101	INGENIEROS DE MONTES	A1	119
0102	NACIONAL VETERINARIO	A1	414
0103	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	1
0106	PROF. NUM. INST. POLIT. NAL. MAR.PESQ., A EXTINGUIR	A1	12
0201	TÉCNICOS ADJUNTOS, A EXTINGUIR	A1	2
0302	ASESORES GABINETE TÉCNICO, A EXTINGUIR	A1	2
0304	FACULTATIVO ARCHIVOS, BIBLIOT. Y ARQUEO.	A1	462
0305	FACULTATIVO DE CONSERVADORES DE MUSEOS	A1	261
0321	ESP. TÉCNICO CENSORES LETRADOS TRIBUNAL CUENTAS	A1	4
0400	PROFESORES COLEG. HUERF. ARMADA, A EXTINGUIR	A1	2
0500	CATEDRÁTICOS DE UNIVERSIDAD	A1	10.348
0501	CATEDRÁTICOS NUM. ESC. SUP. BELL. ART, A EXTINGUIR	A1	5
0502	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	3
0503	PROFESORES AGREGADOS UNIVERSIDAD, A EXTINGUIR	A1	15
0504	PROFESORES TITULARES DE UNIVERSIDAD	A1	29.202
0505	CATEDRÁTICOS DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS	A1	1.573
0506	PROF. TITUL. DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS	A1	7.759
0508	DOCENTE DE ENSEÑANZA SECUNDARIA, A EXTINGUIR	A1	1.096
0509	INSPEC. SERV. ADMINISTRAC. EDUCAT., A EXTINGUIR	A1	108
0510	CUERPO DE INSPECTORES DE EDUCACIÓN	A1	530
0511	CATEDRÁTICOS DE ENSEÑANZA SECUNDARIA	A1	3.977
0512	CATEDRÁTICOS DE ESCUELAS OFICIALES	A1	84
0513	CATEDRÁTICOS DE ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO	A1	18
0521	CATED. NUME. INST. TÉCNICOS E. MEDIA, EXT.	A1	8
0522	PROFESORES AGREG. INST. NAL. E. ME., EXT.	A1	5
0524	PROFESORES ESPE. ESCUELA MAEST. IND., EXT.	A1	9
0530	PROFESORES NUMERA. ESC. OFIC. IDIOMAS, EXT.	A1	7
0531	PROFESORES AUX. ESC. OFIC. IDIOMAS, EXT.	A1	3
0590	PROFESORES DE ENSEÑANZA SECUNDARIA	A1	155.806
0592	PROFESORES ESCUELAS OFICIALES IDIOMAS	A1	3.023
0593	CATEDRÁTICOS MÚSICA Y ARTES ESCÉNICAS	A1	132
0594	PROFESORES CONSERVATORIO DE MÚSICA	A1	4.557
0595	PROFESORES ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO	A1	1.059
0600	SUPERIOR DE INSPEC. FINANZ. ESTADO, A EXTINGUIR	A1	1.179
0601	SUPERIOR TÉCNICOS COMERC. Y ECONOM. ESTADO	A1	395
0602	INGENIERO MINAS HACIENDA PÚBLICA, A EXTINGUIR	A1	4
0603	INSPECTORES DEL SOIVRE	A1	139
0604	PROFESORES QUÍMICOS DE LABORATOR. ADUANAS	A1	43
0605	ARQUITECTOS DE LA HACIENDA PÚBLICA	A1	325

Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
0606	SUPERIOR DE ESTADÍSTICOS DEL ESTADO	A1	333
0607	INGENIEROS MONTES DE LA HACIENDA PÚBLICA	A1	39
0608	TÉCNICO ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	1
0621	CUERPO SUPERIOR GESTIÓN CATASTRAL	A1	158
0650	LETRADOS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS	A1	14
0651	AUDITORES DEL TRIBUNAL DE CUENTAS	A1	8
0700	INGENIEROS INDUSTRIALES	A1	191
0701	INGENIEROS DE MINAS	A1	81
0703	TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DE GEST., A EXTINGUIR	A1	1
0800	TÉCNICO ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	1
0900	FACULTATIVOS DE SANIDAD PENITENCIARIA	A1	456
0902	TÉCNICO DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	A1	868
0903	SUPERIOR DE LETRADOS DEL ESTADO	A1	422
1000	INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	A1	710
1001	ARQUITECTOS DE VIVIENDA	A1	56
1003	INGENIEROS INDUSTRIALES, A EXTINGUIR	A1	2
1100	TÉCNICA PROCED. ORGA. AUTON. SUPRI., A EXTINGUIR	A1	2
1103	INGENIEROS GEÓGRAFOS	A1	82
1104	INGENIEROS DIRECCIÓN GENERAL RTVE, A EXTINGUIR	A1	8
1105	ASTRÓNOMOS	A1	32
1106	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	1
1111	SUPERIOR ADMINISTRADORES CIVILES ESTADO	A1	1.185
1112	INSPECT. INTERV., A EXTINGUIR (R-D-L 23-1977)	A1	1
1166	SUPERIOR SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS INFORM.	A1	988
1200	MÉDICOS DE LA SANIDAD NACIONAL	A1	61
1201	MÉDICOS ASISTENCIALES SANIDAD NACIONAL	A1	32
1202	PERSONAL ESPECIALIZ. PROC. INDIME, A EXTINGUIR	A1	1
1204	MÉDICOS SERVCS. SANIT. PROC. Z.N.M., A EXTINGUIR	A1	1
1205	MÉDICOS TITULARES	A1	2.802
1206	MÉDICOS TITULARES ESCALAFÓN B, A EXTINGUIR	A1	2
1209	FARMACÉUTICOS TITULARES	A1	375
1210	VETERINARIOS TITULARES	A1	535
1212	FACULTATIVOS SANITARIOS, A EXTINGUIR	A1	6
1213	TECNICOS-ADMINISTRAT. DE GESTIÓN, A EXTINGUIR	A1	1
1214	FARMACÉUTICOS DE LA SANIDAD NACIONAL	A1	58
1400	ESPECIAL FACULTATIVO DE METEORÓLOGOS	A1	223
1401	PROFES. NUME. ESCUEL. OFI. NÁUTICA, A EXTINGUIR	A1	19
1402	INGENIEROS NAVALES	A1	128
1403	TÉCNICO INSPECCIÓN TRANSPORTE TERRESTRE	A1	82
1404	SUPERIOR POSTAL Y DE TELECOMUNICACIÓN	A1	183
1405	TÉCNICO DE CORREOS, A EXTINGUIR	A1	2
1406	INGENIEROS AERONÁUTICOS	A1	164
1407	TÉCNICOS SUPERIORES, A EXTINGUIR	A1	19
1408	TÉCNICO DE TELECOMUNICACIÓN, A EXTINGUIR	A1	6
1409	INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN, A EXTINGUIR	A1	1
1502	SUPERIOR INSPECTORES TRABAJO Y SEG. SOC.	A1	1.078
1518	LETRADOS DEL CONSEJO DE ESTADO	A1	28
4111	LETRADOS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS.	A1	33

3.1. Distribución del colectivo

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
4112	AUDITORES DEL TRIBUNAL DE CUENTAS.	A1	41
6000	ESCALA TEC. DEL CENTRO IBEROAMER. COOP.	A1	6
6100	FACULTATI. Y ESPECIALI. DE AISNA., A EXTINGUIR	A1	11
6102	ADMINISTRADORES B, A EXTINGUIR, DE AISNA SENTENCIA	A1	3
7771	GRUPO A, CCAA, SENTENCIA	A1	74
8111	NACIONAL POLICÍA COMISARIOS PRINCIPALES	A1	15
8112	NACIONAL POLICÍA-COMISARIOS	A1	240
8123	ESC. NAL. POLICÍA INSPECTORES JEFES-A-	A1	2.039
8124	ESC. NAL. POLICÍA INSPECTORES GRUPO-A-	A1	5.068
8150	NACIONAL POLICÍA-FACULTATIVOS	A1	138
8160	NAL. POLICÍA TÉCNICOS DEL GRUPO A	A1	12
8801	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA A	A1	30
9051	CATED. NUMER. I.N.E. MEDIA, EXT., GRUPO A	A1	56
9064	INSPECTORES TÉCNICOS FISCALES ESTADO, A EXTINGUIR	A1	2
9065	INTENDENTES AL SERV. DE HACIENDA, A EXTINGUIR	A1	3
9066	INSPECTORES DIPLOM. DE TRIBUTOS, A EXTINGUIR	A1	1
9991	CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO A)	A1	15
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A1			245.173
0008	INTERPRETACIÓN DE LENGUAS, A EXTINGUIR	A2	1
0009	EJECUTIVO SERVICIO VIGILANCIA ADUANERA	A2	551
0014	CUERPO TÉCNICO DE HACIENDA	A2	3.867
0015	CUERPO TÉCNICO DE AUDITORIA Y CONTABILI.	A2	641
0016	CUERPO TÉCNICO DE GESTIÓN CATASTRAL	A2	126
0112	INGENIEROS TÉCNICOS AGRÍCOLAS	A2	337
0113	INGENIEROS TÉCNICOS FORESTALES	A2	129
0114	PERITOS AGRÍCOLAS ZONA N. MARR., A EXTINGUIR	A2	1
0115	INSPEC. CALIDAD SVCIO. DEF. FRAUDE, A EXTINGUIR	A2	134
0116	MAESTRO TALLER INST. POLIT. NAL. MAR., A EXTINGUIR	A2	24
0313	AYUDANTES ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y MUSEOS	A2	370
0406	INGENIEROS TÉCNICOS DE ARSENALES ARMADA	A2	48
0515	MAES. T. O L. Y CAPATACES E.T.G.M., A EXTINGUIR	A2	523
0516	PROFESORES AUX. ESCU. BELL. ARTES, A EXTINGUIR	A2	5
0518	DOCENTE DE MAESTROS, A EXTINGUIR	A2	13
0526	PROFESORES ESPE. INST. TEC .E.M.A., EXT.	A2	708
0527	MAESTROS TALLER INST. TECNI. E.M.A., EXT.	A2	17
0591	PROFESORES TÉCNICOS FORMAC. PROFESIONAL	A2	12.410
0596	MAESTROS TALLER ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO	A2	303
0597	MAESTROS	A2	234.599
0615	INGENIEROS TÉCNICOS DEL SOIVRE	A2	102
0616	DIPLOMADOS COMERCIALES DEL ESTADO	A2	249
0617	ARQUITECTOS TÉCNICOS	A2	238
0618	INGENIEROS TÉCNICOS FORESTALES	A2	35
0619	DIPLOMADOS EN ESTADÍSTICA DEL ESTADO	A2	518
0620	GESTIÓN DE LA HACIENDA PÚBLICA	A2	5.255
0652	CONTADORES DIPLOMADOS DEL T. DE CUENTAS.	A2	66
0709	INGENIEROS TÉCNICOS INDUSTRIALES, A EXTINGUIR	A2	42
0710	INGENIEROS TÉCNICOS DE MINAS, A EXTINGUIR	A2	29

Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
0806	SUPERIOR DE POLICÍA, A EXTINGUIR.	A2	2
0910	ESPECIAL FEMENINO INSTITUC. PENITENCIARIA	A2	3
0911	AYUDANTES TECNICOS SANIT. INSTIT. PENITENC	A2	618
0912	PROFESORES EGB INSTITUC. PENITEN., A EXTINGUIR	A2	234
0913	ESPECIAL MAS. FEM. INSTITUC. PENITENCIAR.	A2	1.509
1011	INGENIEROS TÉCNICOS DE OBRAS PÚBLICAS	A2	609
1012	APAREJADORES AYUDANTES DE VIVIENDA, A EXTINGUIR	A2	36
1118	INSPECTORES DE PRENSA, A EXTINGUIR	A2	4
1119	INGENI. TÉCNICOS DION. GRAL. RTVE, A EXTINGUIR	A2	5
1120	INGENIEROS TÉCNICOS DE TOPOGRAFÍA	A2	176
1122	GENERAL DE GESTIÓN ADMON. CIVIL ESTADO	A2	4.054
1177	GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMÁTICA	A2	1.581
1220	ENFERMERAS PUERICULTORAS AUXILIAR, A EXTINGUIR	A2	8
1221	INSTRUCTORES DE SANIDAD, A EXTINGUIR	A2	22
1222	PRACTICANTES SERV. SANI. PROC.Z.N.M, A EXTINGUIR	A2	3
1223	PRACTICANTES TITULARES, A EXTINGUIR	A2	332
1224	MATRONAS TITULARES, A EXTINGUIR	A2	14
1240	TÉCNICO-AUXILIAR SANIDAD (CELADOR MAQUIN.)	A2	35
1415	CONTROLADORES DE CIRCULACIÓN AÉREA	A2	29
1416	ESPECIAL TÉCNICO AYUDANTES METEOROLOGÍA	A2	284
1417	OFICIALES DE AEROPUERTOS	A2	22
1418	GESTIÓN POSTAL Y DE TELECOMUNICACIÓN	A2	390
1419	INGENIEROS TÉCNICOS AERONÁUTICOS	A2	130
1420	TÉCNICOS MEDIOS, A EXTINGUIR	A2	37
1426	INTÉRPRETES INFORMADORES GRUPO B, A EXTINGUIR	A2	5
1510	SUBINSPECTORES DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	A2	899
1517	ASISTENTES SOCIALES, A EXTINGUIR	A2	58
4113	TEC AUDI. CONTROL EXT. DEL TRIBUNAL DE CUENTAS	A2	207
6108	A.T.S. DE AISNA., A EXTINGUIR	A2	13
6114	MAESTROS DE AISNA, A EXTINGUIR	A2	1
7772	GRUPO B, CCAA, SENTENCIA	A2	28
8223	NAL. POLICÍA INSPECTORES JEFES GRUPO-B	A2	18
8224	NAL. POLICÍA INSPECTORES GRUPO-B	A2	179
8235	NAL. POLICÍA-SUBINSPECTORES	A2	2.869
8260	NAL. POLICÍA TÉCNICOS DEL GRUPO B	A2	115
8802	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA B	A2	48
9031	AUXILIAR ARCHIVO BIBLIOT. Y MUS., A EXTINGUIR	A2	4
9052	MAGISTERIO NAL. ENSE. PRIM., EXTINGUIDO	A2	137
9054	CUERPO DE MAESTROS RURALES, EXTINGUIDO	A2	1
9055	MAESTROS NACIONALES PROCEDENTES DE MARRUECOS	A2	1
9144	INGENIEROS TÉCNICOS TELECO., A EXTINGUIR	A2	1
9992	CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO B)	A2	51
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A2			276.113
0010	AGENTES SERVICIO VIGILANCIA ADUANERA	C1	1.313
0122	VEEDORES SERVICIO DEFENSA FRAUDE, A EXTINGUIR	C1	1
0207	ADMINISTRATIVOS, A EXTINGUIR	C1	1
0414	TRADUCTORES DEL EJÉRCITO DEL AIRE, A EXTINGUIR	C1	1

3.1. Distribución del colectivo

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
0415	DELINEANTES DEL EJÉRCITO DEL AIRE, A EXTINGUIR	C1	16
0416	MAESTROS DE ARSENALES DE LA ARMADA	C1	75
0626	CONTADORES DEL ESTADO, A EXTINGUIR	C1	16
0627	ADMINISTRATIVO DE ADUANAS, A EXTINGUIR	C1	1
0628	DELINEANTES	C1	224
0629	ESPECIALISTAS ELECTROMECÁNICOS LOTER. NAL	C1	3
0630	CUERPO DE ESTADÍSTICOS TÉCNICOS, A EXTINGUIR	C1	1
0919	AYUDANTES INSTIT. PENIT. ESCALA MASCULINA	C1	7
0921	AYUDANTE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	C1	19.867
1018	TÉCNICO MECÁNICO DE SE/ALES MARÍTIMAS	C1	87
1021	DELINEANTES OBRAS PÚBLICAS Y URBANISMO	C1	101
1128	ADMINISTRAT. PROC. ORG. AUTON. SUPR., A EXTINGUIR	C1	2
1129	PERSONAL CASA SU MAJESTAD EL REY, A EXTINGUIE	C1	2
1133	ADMINISTRAT. PATRIMONIO NACIONAL, A EXTINGUIR	C1	2
1134	TÉCNICOS ESPECIALISTAS REPRODUCC. CARTOG.	C1	77
1135	CUERPO GENERAL ADMINISTRATIVO DEL ESTADO	C1	23.481
1136	DELINEANTES, A EXTINGUIR	C1	18
1188	TÉCNICOS AUXILIARES DE INFORMÁTICA	C1	2.662
1427	ADMINISTRATIVOS CALCULADORES, A EXTINGUIR	C1	28
1428	INTÉRPRETES INFORMADORES, A EXTINGUIR	C1	7
1429	OBSERVADORES DE METEOROLOGÍA	C1	447
1430	ESPECIAL TÉCNICO TELECO. AER., A EXTINGUIR	C1	41
1431	EJECUTIVO POSTAL Y DE TELECOMUNICACIÓN	C1	7.442
1432	TÉCNICOS ESPECIALISTAS AERONAUTIC., A EXTINGUIR	C1	107
1433	TÉCNICOS ESPECIALIZADOS	C1	187
6118	ADMINISTRADOR B., A EXTINGUIR, DE AISNA	C1	1
7773	GRUPO C, CCAA, SENTENCIA	C1	108
8335	NAL. POLICÍA-SUBINSPECTORES	C1	45
8346	NAL. POLICÍA-OFICIALES DE POLICÍA	C1	4.689
8347	NAL. POLICÍA-POLICÍAS	C1	70.631
8803	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA C	C1	5
9003	EJECUTIVOS DE CORREOS, A EXTINGUIR	C1	9
9004	EJECUTIVOS TELECOMUNICACIÓN, A EXTINGUIR	C1	4
9101	DELINEANTES OBRAS PÚBLICAS, EXTINGUIDO	C1	6
9104	ESCALA FACULTATIVA DELINEANTES, EXTINGUIDO	C1	2
9993	CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO C)	C1	16
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C1			131.733
0129	GUARDERÍA FORESTAL	C2	341
0131	AUXILIARES (LEY 23-1975), A EXTINGUIR	C2	1
0213	AUXILIARES, A EXTINGUIR	C2	3
0423	DAMAS AUX. SANIDAD MILI. DEL E.T., A EXTINGUIR	C2	2
0424	OFICIALES DE ARSENALES DE LA ARMADA	C2	123
0430	AUX. ADMINISTRATIVO EJTO. DEL AIRE, A EXTINGUIR	C2	1
0635	AUXILIAR INTERV. PUERTOS FRANCO CANARIAS	C2	1
1143	AUXILIAR PROC. ORGAN. AUTONO. SUPRIM, A EXTINGUIR	C2	4
1145	AUXILIAR, A EXTINGUIR (REAL DECRETO-LEY 23-1977)	C2	6
1146	GENERAL AUXILIAR DEL ESTADO	C2	31.842

Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
1440	AUXILIARES POSTALES Y DE TELECOMUNICACIONES, OFICIAL	C2	554
1441	AUXILIARES POSTALES Y DE TELECOMUNICACIONES, CLASIFICADOS	C2	21.632
1442	SUBALTERNOS DE CORREOS, A EXTINGUIR	C2	486
1443	AUXILIARES TÉCNICOS, TÉCNICOS DE PRIMERA	C2	13
1444	AUXILIARES TÉCNICOS, TÉCNICOS DE SEGUNDA	C2	60
1445	RADIOTELEGRAFISTAS DE TELECOMUNICACIONES, A EXTINGUIR	C2	1
6125	AUX. INVEST. LABORAT. DE AISLAMIENTO, A EXTINGUIR	C2	9
7774	GRUPO D, CCAA, SENTENCIA	C2	1
8446	NAL. POLICÍA-OFICIALES DE POLICÍA	C2	82
8447	NAL. POLICÍA-POLICÍAS	C2	8
8804	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA D	C2	22
9141	AUXILIAR MIXTO DE CORREOS, A EXTINGUIR	C2	30
9145	AUXILIAR TELECOMUNICACIÓN, A EXTINGUIR	C2	12
9994	CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO D)	C2	308
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C2			55.542
0332	SUBALTERNOS DEL MUSEO DEL PRADO, A EXTINGUIR	E	9
0439	MECÁNICO CONDUCTORES	E	6
1027	CELADORES COSTAS, A EXTINGUIR (LEY 33-1974)	E	1
1153	SUBALTERNA PROC. OO.AA. SUPRIMIDA, A EXTINGUIR	E	1
1158	GRAL. SUBALT. ADMON. DEL ESTADO, A EXTINGUIR	E	25
1159	PERSONAL CASA S.M. EL REY GRUPO E, A EXTINGUIR	E	1
1236	PERSONAL TÉCNICO AUX. DE SANIDAD, A EXTINGUIR	E	7
1237	AUXILIARES SANITARIOS, A EXTINGUIR	E	15
1451	AYUDANTES POSTALES Y DE TELECOMUNICACIÓN	E	773
8805	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA E	E	11
9001	CARTEROS URBANOS PROCED. ZONA N. MARRUECOS	E	2
9142	CARTEROS URBANOS, A EXTINGUIR	E	20
9147	CONSERVA. Y MANTENIM. REDES TELECOMUNIC.	E	1
9148	REPARTIDORES TELECOMUNICACIONES, A EXTINGUIR	E	8
TOTAL MUTUALISTAS GRUPO E			880
0000	SIN CÓDIGO DE CUERPO	X	8
8888	PLAZAS NO ESCALAFONADAS	X	2
9999	POLICÍAS NACIONALES.	X	6
TOTAL MUTUALISTAS SIN ADSCRIPCIÓN A GRUPO			16
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A1			245.173
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A2			276.113
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C1			131.733
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C2			55.542
TOTAL MUTUALISTAS GRUPO E			880
TOTAL MUTUALISTAS SIN ADSCRIPCIÓN A GRUPO			16
TOTAL MUTUALISTAS POR GRUPO/SUBGRUPO			709.457

3.1. Distribución del colectivo

Tabla 3.1.3. Distribución de titulares por sexo

Sexo	Año 2011 Colectivo	2011-2010	
		Porcentaje	% incremento
HOMBRES	454.334	46,74	-0,51
MUJERES	517.780	53,26	0,57
TOTAL	972.114	100,00	0,06

Tabla 3.1.4. Distribución de titulares por situación

Situación	Año 2011 Colectivo	2011-2010	
		Porcentaje	% incremento
MUTUALISTAS OBLIGATORIOS EN ACTIVO O ASIMILADO	706.085	72,63	-2,27%
MUTUALISTAS OBLIGATORIOS JUBILADOS	220.664	22,70	8,68%
MUTUALISTAS VOLUNTARIOS	3.372	0,35	-6,54%
BENEFICIARIOS CON DOCUMENTO ASIMILADO AL DE AFILIACIÓN	42.013	4,32	-0,93%
TOTAL	972.114	100,00	0,06%

Tabla 3.1.5. Distribución de beneficiarios por parentesco

Parentesco		Año 2011 Colectivo	2011-2010	
			Porcentaje	% incremento
ESPOSO	(0)	4.504	0,78	7,52%
ESPOSA	(1)	91.894	15,98	-4,35%
HIJO	(2)	240.440	41,81	-1,22%
HIJA	(3)	226.666	39,41	-1,52%
HERMANO	(4)	408	0,07	10,27%
HERMANA	(5)	534	0,09	6,37%
PADRE O SUEGRO	(6)	97	0,02	-6,73%
MADRE O SUEGRA	(7)	820	0,14	-7,55%
ABUELO	(8)	1	0,00	0,00%
ABUELA	(9)	1	0,00	0,00%
NIETO	(H)	613	0,11	-3,77%
NIETA	(I)	528	0,09	-5,88%
HIJO INCAPACITADO	(A)	167	0,03	-1,18%
HIJA INCAPACITADA	(C)	131	0,02	-2,96%
HERMANO INCAPACITADO	(D)	51	0,01	15,91%
HERMANA INCAPACITADA	(E)	88	0,02	-2,22%
NIETO INCAPACITADO	(R)	1	0,00	0,00%
NIETA INCAPACITADA	(S)	6	0,00	-25,00%
ACOGIDO INCAPACITADO	(T)	17	0,00	13,33%
ACOGIDO	(K)	1.771	0,31	-0,23%
CONVIVENCIA	(M)	1.977	0,34	5,27%
HIJO MINUSVÁLIDO	(P)	2.640	0,46	-0,68%
HIJA MINUSVÁLIDA	(X)	1.777	0,31	-1,71%
TOTAL		575.132	100,00	-1,77%

Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.6. Evolución del colectivo de titulares y beneficiarios 1976-2011

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
2011	972.114	575.132	1.547.246

Tabla 3.1.7. Evolución de titulares por sexo 2008-2011

Sexo	Año 2008		Año 2009		2009-2008		Año 2010		2010-2009		Año 2011		2011-2010	
	Colectivo	%	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento			
Hombres	444.586	48,04	450.555	47,24	1,34	456.685	47,01	1,36	454.334	46,74	-0,51			
Mujeres	480.780	51,96	503.186	52,76	4,66	514.855	52,99	2,32	517.780	53,26	0,57			
Total	925.366	100,00	953.741	100,00	3,07	971.540	100,00	1,87	972.114	100,00	0,06			

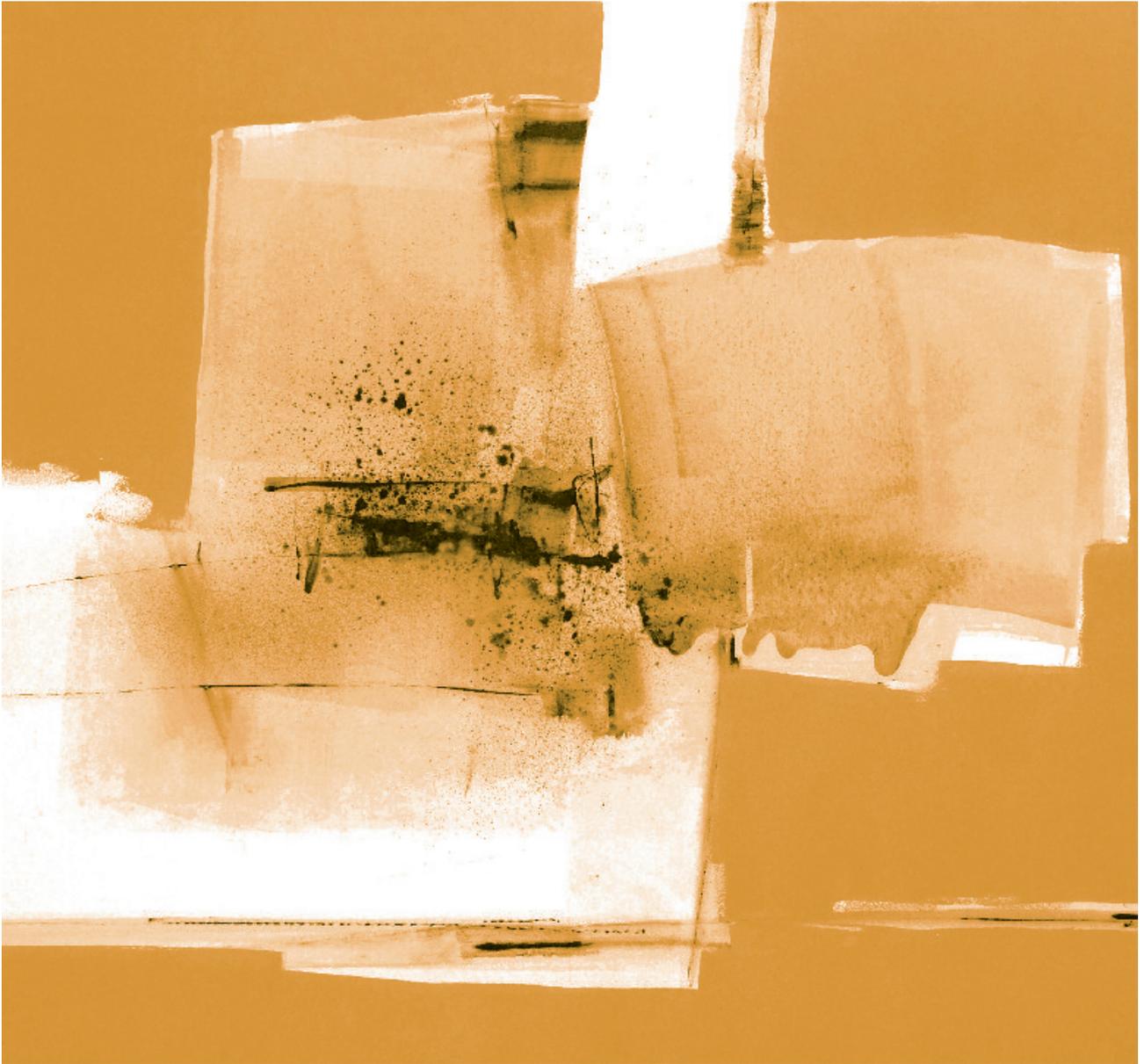
3.1. Distribución del colectivo

Tabla 3.1.8. Evolución de titulares por situación 2008-2011

Situación	Año 2008		Año 2009		2009-2008	Año 2010		2010-2009	Año 2011		2011-2010
	Colectivo	%	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento
Mutualistas obligatorios											
en activo o asimilado	701.745	75,83	717.914	75,27	2,30%	722.508	74,37	0,64%	706.085	72,63	-2,27%
Mutualistas obligatorios jubilados	176.318	19,05	189.120	19,83	7,26%	203.016	20,90	7,35%	220.644	22,70	8,68%
Mutualistas voluntarios	4.097	0,44	3.895	0,41	-4,93%	3.608	0,37	-7,37%	3.372	0,35	-6,54%
Beneficiarios con documento											
asimilado al de afiliación	43.206	4,67	42.812	4,49	-0,91%	42.408	4,37	-0,94%	42.013	4,32	-0,93%
Total	925.366	100,00	953.741	100,00	3,07%	971.540	100,00	1,87%	972.114	100,00	0,06%

Tabla 3.1.9. Evolución de beneficiarios por parentesco 2008-2011

Parentesco		Año 2008		Año 2009		2009-2008	Año 2010		2010-2009	Año 2011		2011-2010
		Colectivo	%	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento
ESPOSO	(0)	3.771	0,61	3.907	0,66	3,61	4.189	0,72	7,22	4.504	0,78	7,52
ESPOSA	(1)	103.441	16,84	98.323	16,66	-4,95	96.071	16,41	-2,29	91.894	15,98	-4,35
HIJO	(2)	252.814	41,16	244.086	41,37	-3,45	243.412	41,58	-0,28	240.440	41,81	-1,22
HIJA	(3)	241.910	39,38	231.775	39,28	-4,19	230.159	39,31	-0,70	226.666	39,41	-1,52
HERMANO	(4)	365	0,06	375	0,06	2,74	370	0,06	-1,33	408	0,07	10,27
HERMANA	(5)	469	0,08	473	0,08	0,85	502	0,09	6,13	534	0,09	6,37
PADRE O SUEGRO	(6)	136	0,02	125	0,02	-8,09	104	0,02	-16,80	97	0,02	-6,73
MADRE O SUEGRA	(7)	1.079	0,18	986	0,17	-8,62	887	0,15	-10,04	820	0,14	-7,55
ABUELO	(8)	4	0,00	1	0,00	-75,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00
ABUELA	(9)	2	0,00	3	0,00	50,00	1	0,00	-66,67	1	0,00	0,00
NIETO	(H)	765	0,12	721	0,12	-5,75	637	0,11	-11,65	613	0,11	-3,77
NIETA	(I)	682	0,11	640	0,11	-6,16	561	0,10	-12,34	528	0,09	-5,88
HIJO INCAPACITADO	(A)	168	0,03	167	0,03	-0,60	169	0,03	1,20	167	0,03	-1,18
HIJA INCAPACITADA	(C)	147	0,02	142	0,02	-3,40	135	0,02	-4,93	131	0,02	-2,96
HERMANO INCAPACITADO	(D)	44	0,01	44	0,01	0,00	44	0,01	0,00	51	0,01	15,91
HERMANA INCAPACITADA	(E)	77	0,01	85	0,01	10,39	90	0,02	5,88	88	0,02	-2,22
NIETO INCAPACITADO	(R)	4	0,00	2	0,00	-50,00	1	0,00	-50,00	1	0,00	0,00
NIETA INCAPACITADA	(S)	13	0,00	9	0,00	-30,77	8	0,00	-11,11	6	0,00	-25,00
ACOGIDO INCAPACITADO	(T)	22	0,00	19	0,00	-13,64	15	0,00	-21,05	17	0,00	13,33
ACOGIDO	(K)	1826	0,30	1783	0,30	-2,35	1775	0,30	-0,45	1771	0,31	-0,23
CONVIVENCIA	(M)	1.862	0,30	1809	0,31	-2,85	1878	0,32	3,81	1977	0,34	5,27
HIJO MINUSVÁLIDO	(P)	2.771	0,45	2.682	0,45	-3,21	2.658	0,45	-0,89	2.640	0,46	-0,68
HIJA MINUSVÁLIDA	(X)	1.897	0,31	1.856	0,31	-2,16	1.808	0,31	-2,59	1.777	0,31	-1,71
TOTAL		614.269	100,00	590.013	100,00	-3,95	585.475	100,00	-0,77	575.132	100,00	-1,77



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, entre ellos MUFACE (disposición adicional cuarta de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, según nueva redacción dada por la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública). De acuerdo con lo dispuesto en la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, MUFACE 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 Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios del Estado 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.

Como MUFACE no dispone de medios propios para facilitar directamente la prestación de asistencia sanitaria, ésta 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

Conforme a la legislación vigente, propia de la Mutualidad y la normativa general de contratación del sector público, MUFACE está obligada, periódicamente, a efectuar 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 suscribió nuevo concierto con vigencia para los años 2010-2011 con ADESLAS, ASISA, DKV e Igualatorio Médico Quirúrgico Colegial.

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 2011, del total del colectivo nacional asegurado, un 82,23% correspondiente a 1.266.693 personas, estaban adscritas a alguna de las cuatro entidades privadas de seguro libre. El 17,76% (273.534) optó por el sistema sanitario público, en virtud del concierto suscrito desde 1985 entre MUFACE, el Instituto Nacional de la Seguridad Social y la Tesorería General de la Seguridad Social. Esta proporción mantiene una tendencia bastante estable en los últimos años.

El día 21 de diciembre de 2011, mediante Resolución de 20 de diciembre de 2011, de MUFACE, se publicó el concierto suscrito con entidades de seguro para el aseguramiento de la prestación de asistencia sanitaria en territorio nacional durante los años 2012 y 2013.

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.

4.1. Asistencia sanitaria

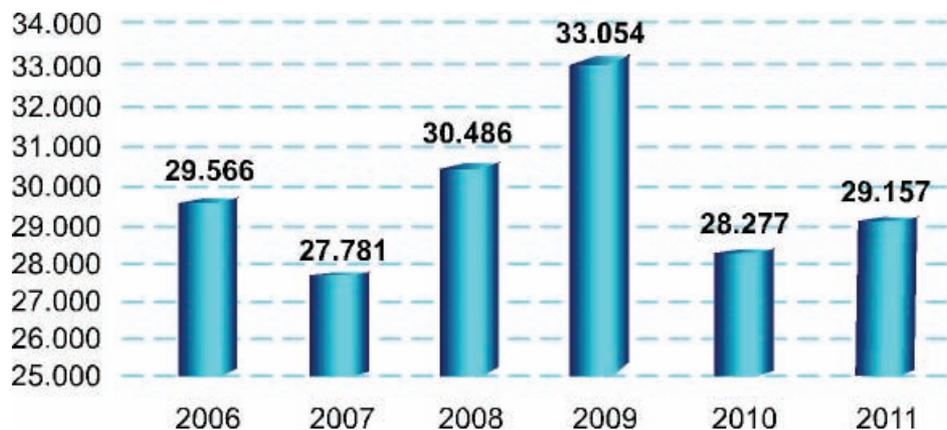
Tabla 4.1.1. Distribución del colectivo asegurado a 31 de diciembre 2011

ENTIDADES	TITULARES		BENEFICIARIOS		TOTAL COLECTIVO	
	Núm.	% sobre total	Núm.	Benef./titular	Núm.	% sobre total
SEGURCAIXA ADESLAS	382.852	39,52	226.980	0,59	609.832	39,59
ASISA	295.106	30,46	168.450	0,57	463.556	30,09
IMQ COLEGIAL	5.017	0,52	2.934	0,58	7.951	0,52
DKV SEGUROS	112.706	11,63	72.648	0,64	185.354	12,03
TOTAL ENTIDADES	795.681	82,13	471.012	0,59	1.266.693	82,23
INSS	173.019	17,86	100.515	0,58	273.534	17,76
PENDIENTES DE REGULARIZAR ENTIDAD DE ADSCRIPCIÓN	119	0,01	0	0,00	119	0,01
TOTAL	968.819	100,00	571.527	0,59	1.540.346	100,00

Tabla 4.1.2. Cambios ordinarios de entidad producidos durante enero de 2011

Entidades	Altas	Bajas	Diferencias
INSS	6.939	4.485	2.454
SEGURCAIXA ADESLAS	9.104	10.951	-1.847
ASISA	7.348	8.308	-960
IMQ COLEGIAL	45	133	-88
DKV SEGUROS	5.721	4.924	797
PENDIENTES DE REGULARIZAR ENTIDAD DE ADSCRIPCIÓN	0	348	-348
TOTAL	29.157	29.149	8

Figura 4.1.1. Evolución en los cambios ordinarios de Entidad



Asistencia sanitaria 4.1

1.1 Seguimiento del concierto: comisiones mixtas

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

- El seguimiento, análisis y evaluación del cumplimiento de los conciertos suscritos por MUFACE con las entidades para la prestación de asistencia sanitaria.
- El estudio de las reclamaciones formuladas por los beneficiarios ante las actuaciones de las entidades de seguro.
- Compensaciones económicas por incumplimiento parcial de las obligaciones definidas en el concierto mediante la deducción por fallos de disponibilidad de los medios asistenciales ofertados por las entidades, garantizándose de esta manera la invariabilidad de los catálogos de proveedores, y de las previstas en la cláusula 4.7 del concierto en relación con la denegación de una solicitud de prestación incluida en la Cartera de Servicios establecida en este concierto.

El número de reclamaciones presentadas en comisiones mixtas provinciales sobre la asistencia sanitaria dispensada por las entidades concertadas tuvo un descenso del 21,17% (2.722 reclamaciones en Comisión Mixta Provincial) respecto a 2010. Eso supuso una tasa de reclamaciones por 10.000 asegurados de 21,49 frente a la registrada en 2010 de 26,90. Del total de reclamaciones, el 8,89% 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 (74,71 reclamaciones por diez mil asegurados), mientras que en la provincia de Teruel no se presentó ninguna reclamación.

Tabla 4.1.3. Evolución de las reclamaciones. Periodo 2006-2011

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Colectivo en entidades	1.314.877	1.297.297	1.294.644	1.288.197	1.283.677	1.266.693
Tasa reclamaciones por 10.000 personas	14,42	17,17	18,00	20,30	26,90	21,49
Reclamaciones en CC.MM.PP.	1.896	2.228	2.330	2.615	3.453	2.722
Porcentaje que pasan a CMN.	16,67%	17,86%	16,74%	16,86%	15,55%	8,89%
Reclamaciones en CMN	316	398	390	441	537	242
Estimadas	261	345	325	364	404	170
Desestimadas	55	53	65	77	133	72
Porcentaje estimadas	82,59%	86,68%	83,33%	82,54%	75,23%	70,25%
Porcentaje desestimadas	17,41%	13,32%	16,67%	17,46%	24,77%	29,75%

Desde el punto de vista cualitativo, la primera causa de reclamación tuvo su origen en la utilización de medios no concertados con la entidad (38,83%). La segunda causa hizo referencia a la utilización de medios ajenos a la entidad debido a situaciones de urgencia vital (16,46%). En tercer lugar se situaron las que tuvieron su causa en la necesidad de autorización previa de servicios sanitarios por parte de la entidad (11,24%). Y en cuarto lugar se situaron las reclamaciones que hicieron referencia al reintegro de gastos por desplazamientos realizados con fines asistenciales, con un 5,58% (tabla 4.1.4 y figura 4.1.2).

Las reclamaciones estudiadas en Comisión Mixta Nacional fueron 242, obteniendo una resolución favorable para el mutualista el 70,25% de los casos (170), siendo desestimadas el 29,75% (tabla 4.1.3). La tasa media de reclamaciones por entidad fue de 1,91 por 10.000 mutualistas, siendo DKV SEGUROS la entidad de menor tasa de reclamaciones, con 1,24, mientras que el IMQ COLEGIAL presentó la mayor tasa con 12,58 (tabla 4.1.5).

1.2 Objetivos de calidad

MUFACE está desarrollando una política global de calidad para la mejora de la asistencia sanitaria a su colectivo protegido. Para ello, se han incluido en los sucesivos conciertos de Asistencia Sanitaria criterios, líneas de actuación y objetivos específicos de calidad a cuyo cumplimiento se ha vinculado la percepción de unos incentivos económicos por las entidades firmantes.

En el concierto para 2010-2011 se definen tres objetivos de calidad, que llevan vinculado un incentivo económico:

1. Fomentar el uso racional del medicamento promoviendo la utilización de medicamentos genéricos

4.1. Asistencia sanitaria

Tabla 4.1.4. Distribución de reclamaciones en Comisión Mixta Provincial 2011

PROVINCIA	MOTIVO DE RECLAMACIÓN			Total reclamaciones	Colectivo protegido a 31-12-11	Tasa de reclama. *10.000
	Medios de diagnóstico	Urgencia Vital	Otros			
ÁLAVA		1	1	7	3.364	20,81
ALBACETE				1	14.901	0,67
ALICANTE	1	7	16	51	39.103	13,04
ALMERÍA		3	4	31	20.713	14,97
ASTURIAS		9	13	35	22.020	15,89
ÁVILA		2		6	10.530	5,70
BADAJOS	1	12	6	71	24.473	29,01
BARCELONA	5	16	27	128	91.565	13,98
BURGOS	1	10	9	42	9.319	45,07
CÁCERES	1	7	4	21	15.491	13,56
CÁDIZ	4	37	10	112	39.409	28,42
CANTABRIA	6	7	20	101	15.630	64,62
CASTELLÓN			4	8	15.321	5,22
CEUTA				2	4.311	4,64
CIUDAD REAL	2	15	17	80	13.881	57,63
CÓRDOBA		17	12	77	29.206	26,36
CORUÑA A	2	13	30	102	34.074	29,93
CUENCA		2	3	10	5.615	17,81
GIRONA			2	8	14.971	5,34
GRANADA	4	2	3	47	37.473	12,54
GUADALAJARA		4	3	16	5.930	26,98
GUIPÚZCOA	1			2	7.312	2,74
HUELVA		2	2	9	14.981	6,01
HUESCA		4		6	6.142	9,77
ILLES BALEARS	1	5	7	34	21.477	15,83
JAÉN	1	10	9	54	23.238	23,24
LEÓN		1	10	34	16.888	20,13
LLEIDA		1	1	5	11.835	4,22
LUGO	3	20	11	80	11.727	68,22
MADRID	38	91	125	629	209.001	30,10
MÁLAGA	7	29	33	144	47.674	30,21
MELILLA				2	4.611	4,34
MURCIA		5	6	66	43.290	15,25
NAVARRA		2	3	16	7.358	21,75
OURENSE	2	7	3	33	10.024	32,92
PALENCIA	1	5	4	27	6.108	44,20
PALMAS, LAS	9	46	47	209	27.973	74,71
PONTEVEDRA	1	1	13	19	25.256	7,52
RIOJA LA	1	4	3	16	7.640	20,94
SALAMANCA				5	15.143	3,30
SANTA CRUZ DE TENERIFE		3	8	60	24.851	24,14
SEGOVIA	1	1		16	5.673	28,20
SEVILLA	2	20	17	112	65.769	17,03
SORIA		1		2	3.734	5,36
TARRAGONA	2	2	8	32	17.602	18,18
TERUEL					4.631	0,00
TOLEDO		8	7	29	16.868	17,19
VALENCIA		5	14	63	74.169	8,49
VALLADOLID		4	3	15	19.962	7,51
VIZCAYA		2	3	13	14.694	8,85
ZAMORA		1		2	6.343	3,15
ZARAGOZA	1	4	7	32	27.198	11,77
TOTAL	98	448	526	2.722	1.266.693	21,49
%	3,60	16,46	19,32	100		

Asistencia sanitaria 4.1

Figura 4.1.2. Distribución número de reclamaciones según motivo periodo 2009-2011

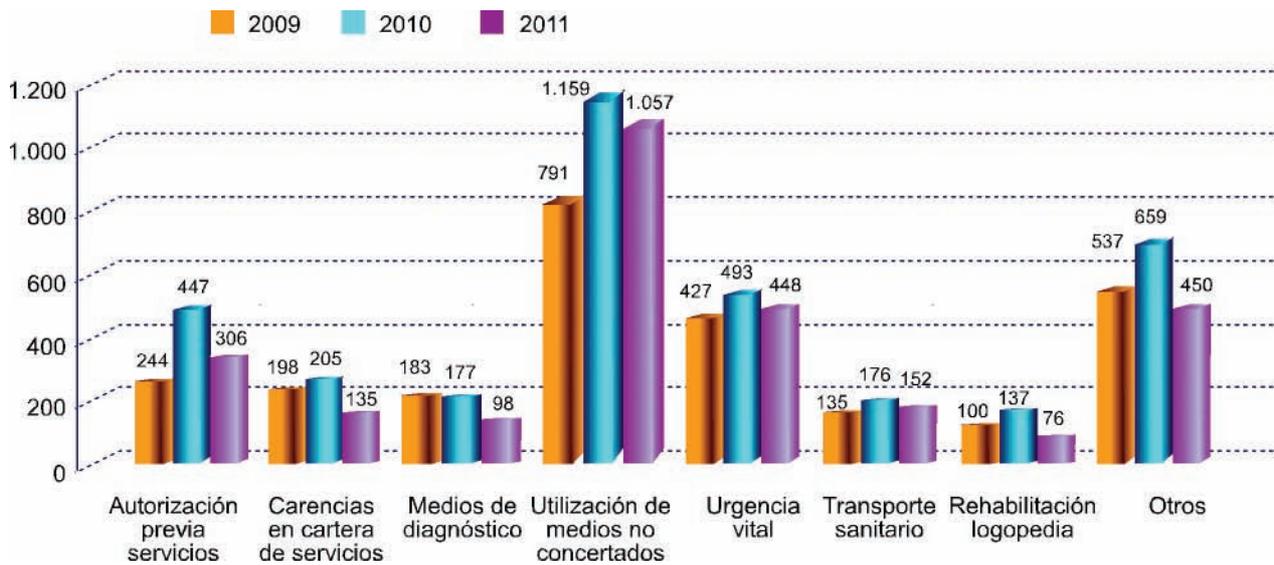


Tabla 4.1.5. Reclamaciones en Comisión Mixta Nacional año 2011

ENTIDADES	MOTIVO DE RECLAMACIÓN								Total reclamaciones	Colectivo protegido (a 31-12-11)	Tasa reclama. en CMN* 10.000 aseg.
	Asistencia Psiquiátrica	Rehabilitación	Utilización medios no concertados	Desplazamientos	Pruebas diagnósticas	Cirugía plástica	Autorización	Otros			
ADESLAS	4	4	40	7	11	3	14	25	108	609.832	1,77
ASISA	4	3	47	5	6		17	19	101	463.556	2,18
IMQ COLEGIAL			4		1		1	4	10	7.951	12,58
DKV SEGUROS	1	1	6			1	8	6	23	185.354	1,24
TOTAL	9	8	97	12	18	4	40	54	242	1.266.693	1,91
Porcentaje sobre total											
reclamaciones	3,72%	3,31%	40,08%	4,96%	7,44%	1,65%	16,53%	22,31%	100,00%		

entre sus facultativos, así como la selección de principios activos de primera elección en patologías prevalentes y minimizando el uso de aquellos medicamentos de alto impacto económico sin aportación clínica relevante que cuentan con alternativas de igual eficacia y seguridad.

2. Elaboración e implantación de los planes para adecuarse a las estrategias del SNS de cáncer, cuidados paliativos, cardiopatía isquémica e ictus, y evaluación del Protocolo de Atención a la Urgencia y Emergencia.

Dentro de las líneas de actuación para mejorar la calidad de la asistencia sanitaria, se encuentra la incorporación en el ámbito asistencial de las entidades de seguro de los principios que inspiran una serie de estrategias que, en el marco del Plan de Calidad del SNS, fueron elaboradas por el Ministerio de Sanidad y Política Social e Igualdad en colaboración con las comunidades autónomas, sociedades científicas y expertos, dirigidas a mejorar la calidad de la asistencia para un

conjunto de enfermedades o problemas de salud.

En la vigencia del concierto, MUFACE seleccionó entre las diferentes estrategias publicadas, las estrategias en cáncer, cuidados paliativos, ictus y cardiopatía isquémica para su adaptación y desarrollo en el ámbito asistencial de las entidades.

Durante este periodo, las entidades firmantes del concierto han elaborado sus planes de adaptación a las estrategias del SNS seleccionadas, de acuerdo a un documento marco que el Departamento de Prestaciones Sanitarias ha confeccionado para cada una de ellas, con el objeto de que los planes tuvieran un tratamiento homogéneo por parte de todas las entidades.

En el último trimestre del año 2010, fueron evaluados y aprobados por MUFACE los planes de adaptación a las estrategias en cáncer y cuidados paliativos y durante el año 2011 los planes de adaptación vinculados a las estrategias en cardiopatía isquémica e ictus.

4.1. Asistencia sanitaria

Otra línea de actuación elegida por MUFACE con objeto de mejorar la calidad asistencial es la elaboración de protocolos de atención para enfermedades o procesos que la Mutuality considere de interés prioritario.

En el año 2010 se priorizó el “Protocolo de asistencia a la urgencia vital, referido a supuestos de urgencia vital”, con el fin de establecer los criterios de derivación de los pacientes que se encuentren en esta situación, así como el procedimiento de relación entre el centro de atención telefónica de la entidad con los dispositivos de emergencias existentes para el conjunto de la población.

Como paso previo a la elaboración de este protocolo, en 2010 MUFACE solicitó a las entidades un “Estudio de situación sobre la atención urgente”, y en el año 2011 las entidades han elaborado y presentado el “Protocolo de asistencia a la urgencia vital a través del centro de atención de llamadas”.

Dentro del marco de elaboración de protocolos de atención, en colaboración con la Agencia de Evaluación de Tecnología Sanitaria del Instituto de Salud Carlos III (AETS-ISCIII), expertos en Medicina Nuclear, Oncología Radioterápica y Oncología Médica y técnicos de las entidades suscriptoras del concierto, se ha confeccionado la “Guía PET-TC. Protocolo de Prescripción”, publicada en septiembre de 2011 y cuyo texto se encuentra disponible en la web de MUFACE. Esta guía, basándose en la evidencia científica actual sobre la utilidad diagnóstica de la PET-TC (tomografía por emisión de positrones-tomografía computerizada), establece con detalle y precisión el alcance en la cobertura y financiación de esta prueba diagnóstica por las entidades de seguro en un gran número de indicaciones oncológicas.

3. Mejorar la calidad de la información de los registros y de la cobertura del Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD).

El Conjunto Mínimo Básico de Datos de hospitalización constituye la principal fuente de información para el conocimiento de la morbilidad atendida y el proceso de asistencia en esa modalidad asistencial.

El tratamiento de la información contenida en el CMBD permite a MUFACE disponer del conocimiento de los servicios prestados y de los procesos atendidos de sus beneficiarios en los centros propios y concertados de la entidad, lo que le permitirá desarrollar más adecuadamente las funciones de gestión, estudios epidemiológicos y evaluación de la calidad de los servicios sanitarios.

MUFACE ha recibido del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, el 23 de noviembre de 2011, el

Premio a la Calidad en el SNS en la categoría de premio a la transparencia, por el proyecto titulado “Implantación y análisis del CMBD del colectivo de MUFACE en hospitales privados 2010”. La implantación del CMBD, con una cobertura del 66,8% de los ingresos del colectivo de la Mutuality en hospitales privados, ha supuesto un avance sin precedentes en la información sanitaria del SNS.

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 del 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 2011 se ha prorrogado el concierto para la asistencia sanitaria en el exterior suscrito con la entidad SANITAS, S.A. Seguros.

El 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:

1. Libre elección por parte del mutualista de los profesionales y centros sanitarios, donde desee ser atendido.
2. Sistema de reembolso de los gastos por las asistencias recibidas, estableciendo plazos para que la entidad efectúe el reintegro.
3. 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 posibles, 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

Asistencia sanitaria 4.1

Figura 4.1.3. Evolución de las prestaciones ortoprotésicas y otras (2005-2011)



la cartera del Sistema Nacional de Salud. Con todo, presenta algunas singularidades:

a) 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.

b) Las prestaciones ortoprotésicas son por cuenta de la entidad.

c) 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 3.295 titulares y 3.605 beneficiarios, lo que suma un total de 6.900 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

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 por Resolución de MUFACE de 8 de mayo de 2007.

Dentro de las prestaciones analizadas, se incluyen los productos del catálogo general de material (prótesis externas, sillas de ruedas, ortesis y prótesis especia-

les) y las denominadas “otras prestaciones sanitarias”: dentarias (Anexo II de la cita 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 2011 ascendió a 41.118.880,18 euros, lo que supone un 0,01% menos que el año anterior, con un gasto por persona protegida y año de 26,54 euros y un importe medio por expediente de 96,69 euros, que fue un 0,38% inferior al del año 2010, 97,06 euros (figura 4.1.3).

El número total de expedientes abonados (425.258) creció un 0,37% respecto al año anterior, siendo la tasa de expedientes por 100 personas protegidas de 27,45, lo que supone un ascenso del 0,26% respecto al año anterior, que fue de 27,38.

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 expedientes por 100 personas protegidas oscilaron entre 43,31 en Soria y 17,62 en Tarragona. 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 (54,05% del total, frente al 54,78% del año anterior), si bien por número de expedientes, ocupan el segundo lugar, alcanzando la cifra de 190.038 (44,69%). El importe

4.1. Asistencia sanitaria

Tabla 4.1.6. Prestaciones ortoprotésicas y otras prestaciones sanitarias concedidas en 2011. (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
ÁLAVA	5.034	809	16,07	809	16,07	95	1,89	22	0,44	1.735	34,46
ALBACETE	16.475	2.372	14,40	3.927	23,84	384	2,33	54	0,33	6.737	40,89
ALICANTE	49.174	4.746	9,65	6.014	12,23	437	0,89	163	0,33	11.360	23,10
ALMERÍA	24.004	3.019	12,58	4.328	18,03	264	1,10	55	0,23	7.666	31,94
ÁVILA	15.827	1.741	11,00	1.509	9,53	210	1,33	40	0,25	3.500	22,11
BADAJOS	27.876	3.558	12,76	3.546	12,72	223	0,80	99	0,36	7.426	26,64
BALEARES	27.767	2.915	10,50	2.979	10,73	153	0,55	64	0,23	6.111	22,01
BARCELONA	116.608	9.748	8,36	11.831	10,15	937	0,80	275	0,24	22.791	19,55
BURGOS	12.227	2.064	16,88	2.404	19,66	146	1,19	50	0,41	4.664	38,14
CÁCERES	17.544	2.564	14,61	2.916	16,62	284	1,62	76	0,43	5.840	33,29
CÁDIZ	45.645	5.245	11,49	6.308	13,82	418	0,92	86	0,19	12.057	26,42
CASTELLÓN	18.670	1.920	10,28	2.151	11,52	242	1,30	45	0,24	4.358	23,34
CIUDAD REAL	19.331	2.252	11,65	2.750	14,23	110	0,57	37	0,19	5.149	26,64
CÓRDOBA	32.253	3.916	12,14	5.203	16,13	484	1,50	97	0,30	9.700	30,08
A CORUÑA	42.275	6.363	15,05	6.976	16,50	522	1,23	146	0,35	14.007	33,13
CUENCA	7.761	1.135	14,63	1.370	17,65	78	1,01	24	0,31	2.607	33,59
GIRONA	18.976	1.360	7,17	2.008	10,58	148	0,78	39	0,21	3.555	18,73
GRANADA	42.244	6.475	15,33	6.580	15,58	569	1,35	107	0,25	13.731	32,50
GUADALAJARA	7.770	1.368	17,61	1.305	16,79	76	0,98	30	0,39	2.779	35,76
GUIPÚZCOA	10.034	1.259	12,55	1.184	11,80	64	0,64	21	0,21	2.528	25,19
HUELVA	18.497	2.315	12,52	2.630	14,22	256	1,38	33	0,18	5.234	28,30
HUESCA	7.802	1.066	13,66	1.234	15,82	61	0,78	27	0,35	2.388	30,61
JAÉN	26.252	3.495	13,31	4.869	18,55	375	1,43	52	0,20	8.791	33,49
LEÓN	18.844	2.914	15,46	2.762	14,66	317	1,68	75	0,40	6.068	32,20
LLEIDA	13.091	1.264	9,66	1.639	12,52	118	0,90	24	0,18	3.045	23,26
RIOJA, LA	10.177	1.741	17,11	1.851	18,19	84	0,83	43	0,42	3.719	36,54
LUGO	13.638	2.153	15,79	2.388	17,51	144	1,06	33	0,24	4.718	34,59
MADRID	262.192	33.279	12,69	33.383	12,73	2.628	1,00	975	0,37	70.265	26,80
MÁLAGA	53.172	7.005	13,17	7.525	14,15	805	1,51	134	0,25	15.469	29,09
MURCIA	53.116	4.498	8,47	6.975	13,13	375	0,71	136	0,26	11.984	22,56
NAVARRA	15.817	2.272	14,36	2.065	13,06	98	0,62	46	0,29	4.481	28,33
OURENSE	11.526	2.122	18,41	2.718	23,58	107	0,93	40	0,35	4.987	43,27
ASTURIAS	35.398	5.516	15,58	4.915	13,88	240	0,68	104	0,29	10.775	30,44
PALENCIA	7.162	1.109	15,48	1.268	17,70	103	1,44	31	0,43	2.511	35,06
PALMAS, LAS	35.755	3.058	8,55	3.817	10,68	237	0,66	67	0,19	7.179	20,08
PONTEVEDRA	32.632	4.627	14,18	4.816	14,76	289	0,89	87	0,27	9.819	30,09
SALAMANCA	17.710	2.926	16,52	3.080	17,39	384	2,17	93	0,53	6.483	36,61
STA. CRUZ TENERIFE	33.136	3.796	11,46	3.695	11,15	191	0,58	66	0,20	7.748	23,38
CANTABRIA	19.080	2.901	15,20	2.490	13,05	190	1,00	63	0,33	5.644	29,58
SEGOVIA	7.344	1.047	14,26	1.240	16,88	127	1,73	40	0,54	2.454	33,41
SEVILLA	73.116	7.886	10,79	9.427	12,89	756	1,03	157	0,21	18.226	24,93
SORIA	4.852	1.074	22,14	941	19,40	60	1,24	26	0,54	2.101	43,31
TARRAGONA	21.171	1.437	6,79	2.113	9,98	136	0,64	45	0,21	3.731	17,62
TERUEL	5.363	836	15,59	979	18,25	80	1,49	14	0,26	1.909	35,59
TOLEDO	20.172	2.100	10,41	2.853	14,14	146	0,72	53	0,26	5.152	25,54
VALENCIA	81.970	8.756	10,68	10.479	12,78	1.107	1,35	210	0,26	20.552	25,07
VALLADOLID	22.106	3.685	16,67	4.471	20,22	387	1,75	105	0,47	8.648	39,12
VIZCAYA	21.112	3.333	15,79	3.116	14,76	212	1,00	63	0,30	6.724	31,85
ZAMORA	7.726	1.098	14,21	1.392	18,02	103	1,33	48	0,62	2.641	34,18
ZARAGOZA	32.131	4.648	14,47	5.661	17,62	252	0,78	97	0,30	10.658	33,17
CEUTA	4.847	577	11,91	705	14,55	75	1,55	7	0,14	1.364	28,14
MELILLA	4.822	675	14,00	738	15,31	64	1,33	12	0,25	1.489	30,88
TOTAL	1.549.221	190.038	12,27	214.333	13,83	16.351	1,06	4.536	0,29	425.258	27,45

Asistencia sanitaria 4.1

Figura 4.1.4. Porcentaje de expedientes de prestaciones ortoprotésicas y otras año 2011

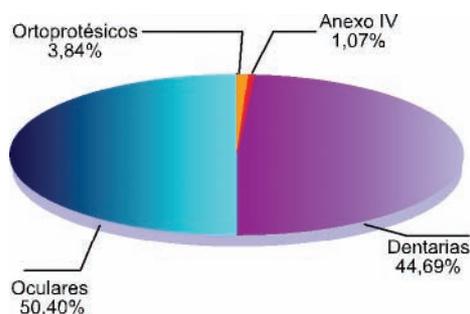
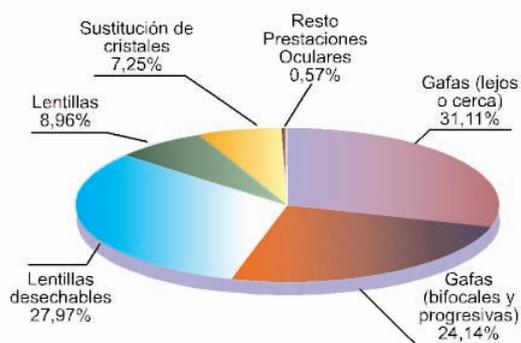


Figura 4.1.6. Porcentaje de gasto de prestaciones oculares año 2011



medio por expediente dental fue de 116,96 euros, lo que supuso una disminución del 1,81% respecto a 2010. Dentro de dichos expedientes dentales, los conceptos más frecuentemente incluidos son los empastes, que alcanzaron el 45,08%, seguidos de las piezas, con un 36,76%, y de las endodoncias, con un 8,23%. Por volumen de gasto, las piezas representan el mayor porcentaje, con un 30,59% del gasto, seguidas de los implantes osteointegrados, con un 23,27%, los empastes, con un 19,45%, la ortodoncia, con un 16,74% y las endodoncias con un 6,86% (figuras 4.1.4 y 4.1.5).

Las prestaciones oculares ocupan el segundo lugar por volumen de gasto, con un 28,80% del gasto total, y el primero por número de expedientes, con 214.333 expedientes (50,40% del total), siendo el importe medio por expediente de 55,25 euros. Por volumen de gasto, las gafas para ver de lejos o de cerca representan el 31,11%, seguidas de las lentillas desechables, con un 27,97%, y en tercer lugar las gafas bifocales o progresivas con un 24,14% (figura 4.1.6).

Figura 4.1.5. Porcentaje de gasto de prestaciones dentarias año 2011

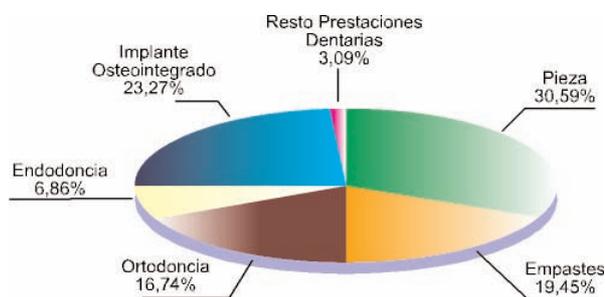
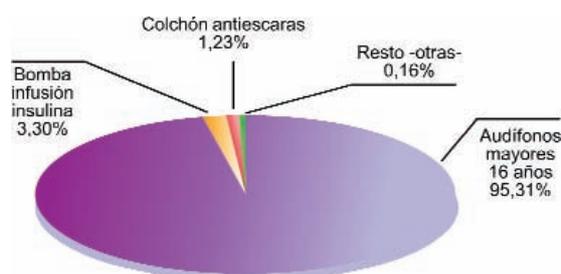


Figura 4.1.7. Porcentaje de gasto de prestaciones del Anexo IV año 2011



La prestación ortoprotésica correspondiente al catálogo de material ortoprotésico ocupa el tercer lugar por volumen de gasto, con un 10,45% del total, porcentaje similar al del año anterior (10,34%), y con 16.351 expedientes (3,84%). El importe medio por expediente fue de 262,88 euros, suponiendo un ascenso del 0,15% respecto al año anterior.

Por último, las prestaciones del Anexo IV (Otras) de la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, suponen el 6,70% del gasto, siendo las de importe medio más elevado, con 606,79 euros por expediente y un crecimiento del 2,40% 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 95,31% del gasto total, seguido de las bombas de infusión de insulina, con un 3,30% del gasto (figura 4.1.7).

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

4.1. Asistencia sanitaria

Tabla 4.1.7. Gasto de las prestaciones ortoprotésicas y otras prestaciones sanitarias concedidas en 2011, por provincias

Servicio Provincial	DENTARIAS		OCULARES		ORTOPÉDICAS		ANEJO IV (otras)		TOTALES	
	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio
ÁLAVA	86.973,00	107,51	42.835,91	52,95	32.650,46	343,69	13.113,00	596,05	175.572,37	101,19
ALBACETE	235.060,68	99,10	248.958,16	63,40	84.519,33	220,10	31.918,94	591,09	600.457,11	89,13
ALICANTE	562.114,50	118,44	340.921,85	56,69	132.627,40	303,50	94.423,71	579,29	1.130.087,46	99,48
ALMERÍA	324.756,00	107,57	282.998,92	65,39	75.958,50	287,72	29.508,37	536,52	713.221,79	93,04
ÁVILA	160.046,00	91,93	76.811,96	50,90	36.142,45	172,11	23.962,50	599,06	296.962,91	84,85
BADAJOS	369.084,00	103,73	179.421,55	50,60	71.988,90	322,82	56.807,16	573,81	677.301,61	91,21
BALEARES	300.783,00	103,18	160.861,58	54,00	39.724,32	259,64	42.308,00	661,06	543.676,90	88,97
BARCELONA	1.364.563,95	139,98	665.814,74	56,28	263.641,05	281,37	176.559,38	642,03	2.470.579,12	108,40
BURGOS	248.691,64	120,49	129.963,79	54,06	38.324,36	262,50	33.140,45	662,81	450.120,24	96,51
CÁCERES	273.504,79	106,67	151.791,84	52,05	55.204,33	194,38	46.592,40	613,06	527.093,36	90,26
CÁDIZ	596.010,50	113,63	339.707,15	53,85	87.728,26	209,88	48.271,36	561,29	1.071.717,27	88,89
CASTELLÓN	204.577,00	106,55	122.201,04	56,81	55.719,19	230,24	27.719,33	615,99	410.216,56	94,13
CIUDAD REAL	238.017,44	105,69	143.076,32	52,03	28.195,46	256,32	22.238,00	601,03	431.527,22	83,81
CÓRDOBA	468.500,00	119,64	274.426,77	52,74	136.426,77	281,87	49.787,83	513,28	929.141,37	95,79
A CORUÑA	674.330,00	105,98	389.615,60	55,85	92.866,69	177,91	86.747,09	594,16	1.243.559,38	88,78
CUENCA	119.165,00	104,99	79.390,43	57,95	21.809,55	279,61	9.877,50	411,56	230.242,48	88,32
GIRONA	179.328,00	131,86	115.508,04	57,52	38.834,12	262,39	21.995,50	563,99	355.665,66	100,05
GRANADA	742.114,50	114,61	391.046,34	59,43	132.465,76	232,80	60.325,20	563,79	1.325.951,80	96,57
GUADALAJARA	153.933,40	112,52	65.225,75	49,98	12.759,07	167,88	15.274,50	509,15	247.192,72	88,95
GUIPÚZCOA	146.478,00	116,34	64.495,34	54,47	15.028,07	234,81	13.213,01	629,19	239.214,42	94,63
HUELVA	263.299,00	113,74	143.064,47	54,40	54.958,25	214,68	19.412,00	588,24	480.733,72	91,85
HUESCA	116.820,45	109,59	64.913,65	52,60	28.142,45	461,35	18.383,00	680,85	228.259,55	95,59
JAÉN	398.191,74	113,93	290.026,55	59,57	83.485,64	222,63	29.022,51	558,13	800.726,44	91,08
LEÓN	322.265,00	110,59	143.287,93	51,88	57.683,11	181,97	41.068,60	547,58	564.304,64	93,00
LLEIDA	158.723,00	125,57	91.483,14	55,82	20.677,47	175,23	15.651,00	652,13	286.534,61	94,10
RIOJA, LA	171.233,00	98,35	98.700,27	53,32	16.422,64	195,51	22.798,50	530,20	309.154,41	83,13
LUGO	235.693,00	109,47	140.121,23	58,68	34.370,28	238,68	17.846,73	540,81	428.031,24	90,72
MADRID	4.244.498,10	127,54	1.829.079,13	54,79	845.419,66	321,70	612.394,67	628,10	7.531.391,56	107,19
MÁLAGA	836.841,50	119,46	404.187,77	53,71	174.536,62	216,82	83.962,52	626,59	1.499.528,41	96,94
MURCIA	510.238,00	113,44	400.919,38	57,48	158.783,86	423,42	89.260,21	656,33	1.159.201,45	96,73
NAVARRA	260.821,00	114,80	113.713,28	55,07	15.923,96	162,49	28.827,00	626,67	419.285,24	93,57
OURENSE	210.137,00	99,03	170.168,22	62,61	58.819,55	549,72	20.977,70	524,44	460.102,47	92,26
ASTURIAS	657.896,00	119,27	254.266,52	51,73	64.569,50	269,04	66.828,96	642,59	1.043.560,98	96,85
PALENCIA	114.187,00	102,96	68.087,59	53,70	28.744,42	279,07	18.543,01	598,16	229.562,02	91,42
PALMAS, LAS	378.123,00	123,65	210.886,62	55,25	72.178,31	304,55	46.169,00	689,09	707.356,93	98,53
PONTEVEDRA	513.395,69	110,96	282.238,19	58,60	84.675,03	292,99	50.979,67	585,97	931.288,58	94,85
SALAMANCA	320.519,50	109,54	158.079,49	51,32	82.964,96	216,05	62.773,20	674,98	624.337,15	96,30
STA. CRUZ TENERIFE	419.189,00	110,43	197.969,63	53,58	73.248,48	383,50	41.722,00	632,15	732.129,11	94,49
CANTABRIA	311.045,00	107,22	127.621,08	51,25	53.486,95	281,51	38.775,71	615,49	530.928,74	94,07
SEGOVIA	115.943,00	110,74	64.727,83	52,20	27.609,17	217,40	21.578,70	539,47	229.858,70	93,67
SEVILLA	959.187,82	121,63	512.418,89	54,36	208.009,06	275,14	96.523,09	614,80	1.776.138,86	97,45
SORIA	98.386,00	91,61	48.758,49	51,82	16.154,02	269,23	16.124,00	620,15	179.422,51	85,40
TARRAGONA	164.908,00	114,76	116.401,42	55,09	33.157,41	243,80	26.333,81	585,20	340.800,64	91,34
TERUEL	81.337,00	97,29	48.540,10	49,58	15.703,15	196,29	7.436,22	531,16	153.016,47	80,16
TOLEDO	285.788,00	136,09	156.539,22	54,87	28.932,08	198,16	35.058,00	661,47	506.317,30	98,28
VALENCIA	1.053.307,33	120,30	569.665,80	54,36	259.719,76	234,62	113.144,94	538,79	1.995.837,83	97,11
VALLADOLID	402.736,50	109,29	239.343,07	53,53	75.308,05	194,59	60.024,33	571,66	777.411,95	89,89
VIZCAYA	376.984,00	113,11	170.491,81	54,71	66.891,97	315,53	37.603,16	596,88	651.970,94	96,96
ZAMORA	142.401,00	129,69	71.341,89	51,25	13.016,73	126,38	26.865,80	559,70	253.625,42	96,03
ZARAGOZA	512.206,62	110,20	310.486,72	54,85	67.257,93	266,90	69.856,00	720,16	959.807,27	90,06
CEUTA	59.733,00	103,52	41.566,34	58,96	13.109,56	174,79	4.953,00	707,57	119.361,90	87,51
MELILLA	82.294,00	121,92	37.507,59	50,82	11.854,80	185,23	7.735,00	644,58	139.391,39	93,61
TOTAL	22.226.359,65	116,96	11.841.676,39	55,25	4.298.428,87	262,88	2.752.415,27	606,79	41.118.880,18	96,69

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 2011 se concedieron 2.169 prestaciones de gestión directa, lo que ha supuesto un descenso del 4,20% respecto al año 2010. Destacó la cifra de expedientes de reintegro de gastos de asistencia sanitaria en el exterior (2.141), que supuso el 98,71%.

Asistencia sanitaria 4.1

Tabla 4.1.8. Otras prestaciones de gestión directa concedidas en 2011, por provincias (con tasas de expedientes por 100 personas protegidas)

SERVICIO PROVINCIAL	COLECTIVO MEDIO	ASISTENCIA EXTERIOR		NO AFILIACIÓN Nº de Exp.	TRATAMIENTOS ESPECIALES Nº de Exp.	TOTALES	
		Nº de Exp.	Tasa			Nº de Exp.	Tasa
Álava	5.034	19	0,38			19	0,38
Albacete	16.475	23	0,14			23	0,14
Alicante	49.174	35	0,07		4	39	0,08
Almería	24.004	29	0,12			29	0,12
Ávila	15.827	8	0,05			8	0,05
Badajoz	27.876	17	0,06			17	0,06
Baleares	27.767	52	0,19			52	0,19
Barcelona	116.608	287	0,25		13	300	0,26
Burgos	12.227	28	0,23			28	0,23
Cáceres	17.544	46	0,26			46	0,26
Cádiz	45.645	56	0,12			56	0,12
Castellón	18.670	28	0,15			28	0,15
Ciudad Real	19.331	10	0,05			10	0,05
Córdoba	32.253	45	0,14			45	0,14
Coruña A	42.275	67	0,16			67	0,16
Cuenca	7.761	11	0,14			11	0,14
Girona	18.976	35	0,18			35	0,18
Granada	42.244	46	0,11			46	0,11
Guadalajara	7.770	23	0,30			23	0,30
Guipúzcoa	10.034	15	0,15			15	0,15
Huelva	18.497	29	0,16			29	0,16
Huesca	7.802	7	0,09			7	0,09
Jaén	26.252	21	0,08			21	0,08
León	18.844	15	0,08			15	0,08
Lleida	13.091	14	0,11			14	0,11
Rioja, La	10.177	10	0,10			10	0,10
Lugo	13.638	12	0,09			12	0,09
Madrid	262.192	302	0,12			302	0,12
Málaga	53.172	80	0,15			80	0,15
Murcia	53.116	43	0,08			43	0,08
Navarra	15.817	18	0,11			18	0,11
Ourense	11.526	12	0,10			12	0,10
Asturias	35.398	42	0,12			42	0,12
Palencia	7.162	14	0,20			14	0,20
Palmas, Las	35.755	37	0,10		1	38	0,11
Pontevedra	32.632	51	0,16		1	52	0,16
Salamanca	17.710	25	0,14			25	0,14
Sta. Cruz Tenerife	33.136	44	0,13	1		45	0,14
Cantabria	19.080	39	0,20			39	0,20
Segovia	7.344	9	0,12			9	0,12
Sevilla	73.116	82	0,11			82	0,11
Soria	4.852	7	0,14			7	0,14
Tarragona	21.171	25	0,12			25	0,12
Teruel	5.363	8	0,15			8	0,15
Toledo	20.172	22	0,11			22	0,11
Valencia	81.970	144	0,18		7	151	0,18
Valladolid	22.106	31	0,14		1	32	0,14
Vizcaya	21.112	43	0,20			43	0,20
Zamora	7.726	2	0,03			2	0,03
Zaragoza	32.131	63	0,20			63	0,20
Ceuta	4.847	6	0,12			6	0,12
Melilla	4.822	4	0,08			4	0,08
Suma total	1.549.221	2.141	0,14	1	27	2.169	0,14

La tasa media del conjunto de las prestaciones directas en el ámbito nacional por cada 100 asegurados fue de 0,14, siendo 0,15 la del año anterior. Presentó la tasa más alta Álava, con un 0,38, y la más baja Zamora, con un 0,03. Estos datos distribuidos por provincias quedan reflejados en la tabla 4.1.8.

El gasto en estas prestaciones, 1.435.219,18 euros, ha ascendido un 20,25% respecto al año anterior, siendo el coste medio del expediente 661,70 euros, un 25,51% más que en el ejercicio anterior. El 97,34% de dicho gasto se destina a abonar los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior,

4.1. Asistencia sanitaria

cuyo importe medio por expediente es de 652,49 euros, lo que supone un ascenso del 26,45% respecto al año 2010.

3.3 Tarjeta Sanitaria Europea

MUFACE, desde el 1 de mayo de 2010, es una institución competente a efectos de la aplicación de la normativa comunitaria sobre coordinación de los sistemas de seguridad social de los estados miembros de la Unión Europea, lo que permite que los mutualistas y sus beneficiarios puedan acceder a los servicios públicos de salud durante sus desplazamientos temporales por los estados miembros del Espacio Económico Europeo (incluyendo, por tanto, toda la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega) o de Suiza.

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. El titular del documento recibirá el mismo trato y en las mismas condiciones que los ciudadanos del país que esté visitando.

Los mutualistas pueden solicitar la TSE/CPS para sí y para sus beneficiarios en las oficinas de atención al público y gestión de la Mutualidad, en Internet (con certificado digital) o a través de cualquiera de los medios indicados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El CPS se obtiene de forma inmediata, imprimiéndolo si se solicita a través de la sede electrónica de MUFACE, y la TSE se envía al domicilio indicado por el solicitante en un plazo de 10 días.

Durante el año 2011 se han emitido 175.271 TSEs, de las que 23.751 han sido solicitadas a través de la sede electrónica de MUFACE, lo que representa un 13,6% sobre el total. Para el mismo periodo, se han emitido 79.997 CPSs, de los que 5.887 han sido obtenidos a través de la sede electrónica de MUFACE, lo que representa un 7,4% sobre el total.

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 2011 se han elaborado 4.815 contestaciones por escrito por parte del Departamento de Prestaciones Sanitarias, además de un alto número de respuestas telefónicas que no se cuantifican. De las contestaciones elaboradas, 4.749 corresponden a consultas, y 66 a quejas y/o sugerencias.

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

- 291 consultas planteadas por los propios beneficiarios, de las cuales 216 han sido formuladas por los interesados vía correo electrónico a través de la Oficina Virtual de MUFACE y 75 se han dirigido directamente al Departamento de Prestaciones Sanitarias mediante correo ordinario.
- 4.449 consultas elevadas por los Servicios Provinciales de MUFACE.
- Nueve consultas planteadas por otras entidades y organismos.

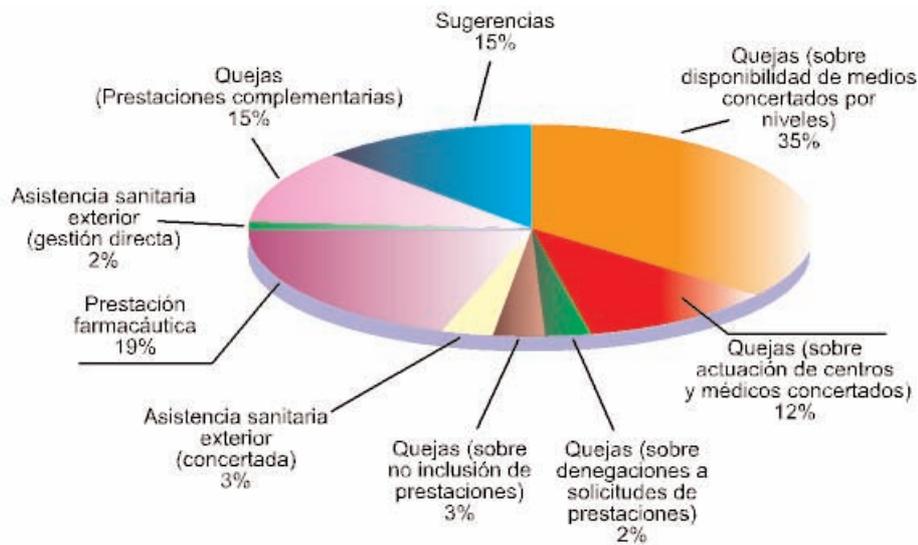
En cuanto a las quejas y/o sugerencias atendidas, se han recibido en cuantía inferior a la del pasado ejercicio, en el que se produjo un incremento debido a la no suscripción del Concierto para la Prestación de Asistencia Sanitaria en Territorio Nacional por MAPFRE, CASER y La Nueva Equitativa.

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

- El 55% de las respuestas hacen referencia a la prestación de la asistencia sanitaria concertada, con el siguiente desglose: disponibilidad de medios concertados por niveles asistenciales (35%), actuación de centros y médicos concertados (12%), posibles denegaciones por las entidades concertadas a solicitudes por los beneficiarios de prestaciones incluidas en los conciertos (2%), no inclusión de ciertas prestaciones sanitarias en la cobertura asistencial de los conciertos (3%) y asistencia sanitaria en el exterior (3%).
- El 30% de las respuestas se refieren a distintos aspectos de las prestaciones que MUFACE gestiona de forma directa, con la siguiente diferenciación: cuestiones relacionadas con la prestación farmacéutica (19%), asistencia sanitaria en el exterior (2%), y prestaciones complementarias (9%).

Asistencia sanitaria 4.1

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



- El 15% de las respuestas restantes se refieren 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 2011, se han solicitado desde el Servicio de Recursos al Departamento de Prestaciones Sanitarias 120 informes y antecedentes sobre otros 50 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 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 prestatarios de la misma.

Del total de informes evacuados durante el año 2011 por este departamento, la práctica totalidad (119) lo fueron como consecuencia de los recursos interpuestos por mutualistas, y uno por la entidad ADESLAS.

Por razón de la materia, del total de informes a los recursos presentados, el 79,2% lo fueron por decisiones administrativas adoptadas para la resolución de conflictos de interpretación sobre los concertos para la prestación de la asistencia sanitaria, porcentaje algo menor al del año 2010, que fue del 82,3%, mientras que un 20,8% se debieron 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, lo que supone el 55% (66 informes), mientras que los casos por discrepancia en la utilización de medios concertados es del 23,3% (28 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, que alcanza el 47,4% (45 informes) de los recursos sobre asistencia sanitaria concertada informados. Si analizamos todos los casos de urgencias pode-

4.1. Asistencia sanitaria

Tabla 4.1.9. Recursos administrativos informados por el Departamento de Prestaciones Sanitarias en el año 2011

Recursos Administrativos			Número	Porcentaje
Asistencia sanitaria concertada	Medios no concertados	Urgencias (con o sin ingreso hospitalario)	45	37,5
		Ingresos hospitalarios	3	2,5
		Consultas ambulatorias	5	4,2
		Cartera de servicios	3	2,5
		Transporte sanitario	3	2,5
		Técnicas de reproducción humana asistida	3	2,5
		Otros	4	3,3
		Medios concertados	Cartera servicios	9
	Transporte sanitario	2	1,7	
	Técnicas reproducción humana asistida	3	2,5	
	Rehabilitación y logopedia (continuidad tratamiento)	5	4,2	
	Supuestos especiales	3	2,5	
	Medicamentos y productos sanitarios	2	1,7	
	Otros	4	3,3	
		Concierto de Asistencia Sanitaria Exterior	1	0,8
Total asistencia sanitaria			95	79,2
Prestaciones directas	Prestaciones ortoprotésicas	8	6,7	
	Reintegro de gastos de farmacia	9	7,5	
	Reintegro gastos de asistencia sanitaria en el exterior	7	5,8	
	Tratamientos especiales	1	0,8	
Total prestaciones directas			25	20,8
Total			120	100,00

mos ver que en 22 de ellos se ha recurrido a la atención de servicios públicos de emergencia y, por otra parte, en 16 ocasiones han conllevado, además, ingresos en centros hospitalarios públicos.

En lo concerniente a las discrepancias por utilización de medios concertados, el mayor número de recursos informados, como otros años, se debe a discrepancias con la cartera de servicios, que supone un 7,5% de todos los informes y el 9,5% del total de recursos por asistencia sanitaria concertada. Del resto de informes sólo cabe destacar los debidos a discrepancias en la continuidad de tratamientos de rehabilitación y logopedia.

Los informes sobre recursos presentados contra decisiones sobre prestaciones directamente gestionadas por la Mutualidad supusieron un 20,8% (25 informes)

del total de informes evacuados, lo que representa un aumento con respecto al año 2010, que fue de 13,7%. Entre ellos destacaron en primer lugar, a diferencia de otros años, los relativos a reintegros de gastos de farmacia con un 36% del total de recursos informados sobre prestaciones directas, seguidos por los debidos a reintegros de gastos de prestaciones ortoprotésicas del catálogo con un 32%, seguidos por los debidos a asistencia sanitaria en el exterior con un 28%.

Del total de los 120 informes emitidos, sólo tres lo han sido por actos o resoluciones dictadas por la Dirección General, a diferencia de los 15 que se informaron en 2010 y el resto por actos o resoluciones dictados por distintos Servicios Provinciales, siendo los referidos a Madrid (22), Cantabria (ocho), Barcelona (seis), Málaga (seis), Cádiz (cinco) y Sevilla (cinco) los más numerosos.

Asistencia farmacéutica 4.2

1. La gestión de las prestaciones farmacéutica y dietoterápica

Las prestaciones farmacéutica y con productos dietéticos de MUFACE comprenden la prescripción y dispensación de medicamentos, fórmulas magistrales, productos dietoterápicos complejos y de nutrición enteral domiciliaria 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 Mutuality por los colegios farmacéuticos conforme al concierto suscrito con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (CGCOF) en diciembre de 2010.
- Mediante orden de dispensación hospitalaria o de tratamiento, 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 a cargo de MUFACE (medicamentos extranjeros no hospitalarios, medicación de diagnóstico hospitalario sin cupón precinto...).

Los objetivos de la gestión de la prestación farmacéutica de MUFACE son: promover el uso racional del medicamento y de los productos sanitarios fomentando una prescripción segura y costo-efectiva, garantizar la adecuada utilización de los talonarios de recetas por mutualistas y facultativos y controlar el gasto farmacéutico, especialmente el facturado por las oficinas de farmacia a través de los colegios farmacéuticos.

Estas prestaciones se gestionan con medios propios ubicados en los Servicios Centrales y Provinciales de la Mutuality, 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 revisión de la facturación de oficinas de farmacia y el control de sus descuentos y deducciones, el seguimiento de los objetivos de calidad de la prescripción acordados con las entidades aseguradoras y de los consumos farmacéuticos de los mutualistas y la tramitación de expedientes de reintegros de gastos.

De todos ellos y como novedades más relevantes en el año 2011, cabe señalar la aplicación del nuevo concierto suscrito por la Mutuality con el CGCOF, la entrada en vigor de la escala conjunta de deducciones de las farmacias al SNS, prevista en el Real Decreto 1193/2011 de 19 de agosto, y la instauración de la prescripción de recetas de medicamentos por principio activo con el consiguiente ajuste de los precios menores, aprobada por Real Decreto-Ley 9/2011, de 19 de agosto, de medidas para la mejora de la calidad y cohesión del Sistema Nacional de Salud, de contribución a la consolidación fiscal, y de elevación del importe máximo de los avales del Estado para 2011. Esta norma también prevé la incorporación de MUFACE en distintos órganos de coordinación farmacéutica (Comisión de Farmacia del Consejo Interterritorial del SNS, Consejo Rector de la Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios y Comité de Coste-Efectividad de los Medicamentos y Productos Sanitarios).

2. Utilización de talonarios de recetas

MUFACE gestionó durante 2011 la distribución y entrega de 1.196.085 talonarios de recetas a los mutualistas. La tasa de utilización de los talonarios (recetas facturadas /recetas entregadas) se sitúa en el 88,80%, en niveles similares a ejercicios anteriores.

3. Consumo farmacéutico mediante receta

En 2011 se facturaron por las oficinas de farmacia 26,554 millones de recetas, con un gasto a MUFACE de 291,261 millones de euros. Lo que supuso una disminución del 4,43% respecto al gasto del año 2010 (figuras 4.2.1 y 4.2.2).

4.2. Asistencia farmacéutica

La disminución del gasto de la Mutualidad se debe a que el fuerte descenso del coste medio por receta ha compensado el moderado crecimiento de las recetas facturadas. Así, mientras el número de recetas aumentó el 3,35% anual, el gasto medio por receta descendió un 7,53%, hasta situarse en 10,97 euros por receta (figuras 4.2.3 y 4.2.4).

El gasto medio de la prestación farmacéutica por persona/año fue de 188,00 euros, un 4,54% inferior al del año 2010, mientras que el uso de recetas por persona protegida fue de 17,14 recetas/año, creciendo un 3,23%. 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 a PVP por contingentes, tal y como se muestra en la tabla 4.2.2 y figura 4.2.5, es el siguiente: el 94,29% del importe a PVP correspondió a medicamentos, el 1,95% a efectos y accesorios, el 1,93% a fórmulas magistrales y varios y el 1,76% a dietas. Por número de envases facturados, los porcentajes fueron, respectivamente, de 98,15%, 1,22%, 0,27% y 0,33%.

Figura 4.2.3. Evolución del consumo de recetas (2006-2011). (Tasas de variación anual)

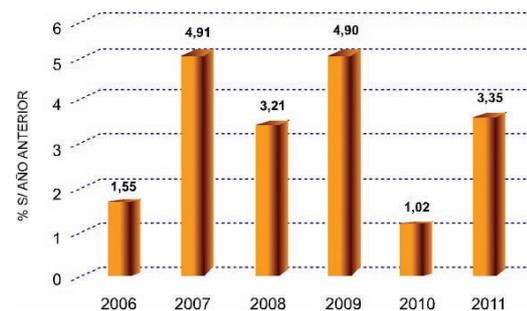


Figura 4.2.1. Evolución del gasto farmacéutico (2006-2011). (Tasas de variación anual)

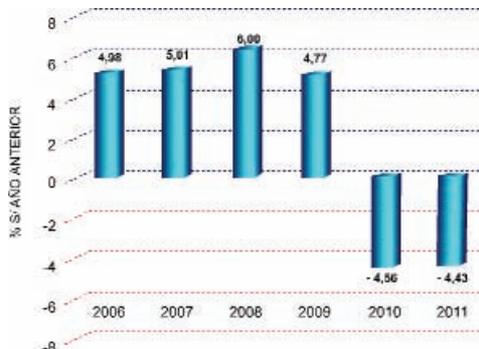


Figura 4.2.4. Evolución del gasto medio por receta (2006-2011). (Tasas de variación anual)

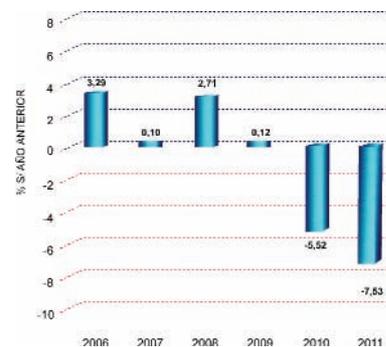
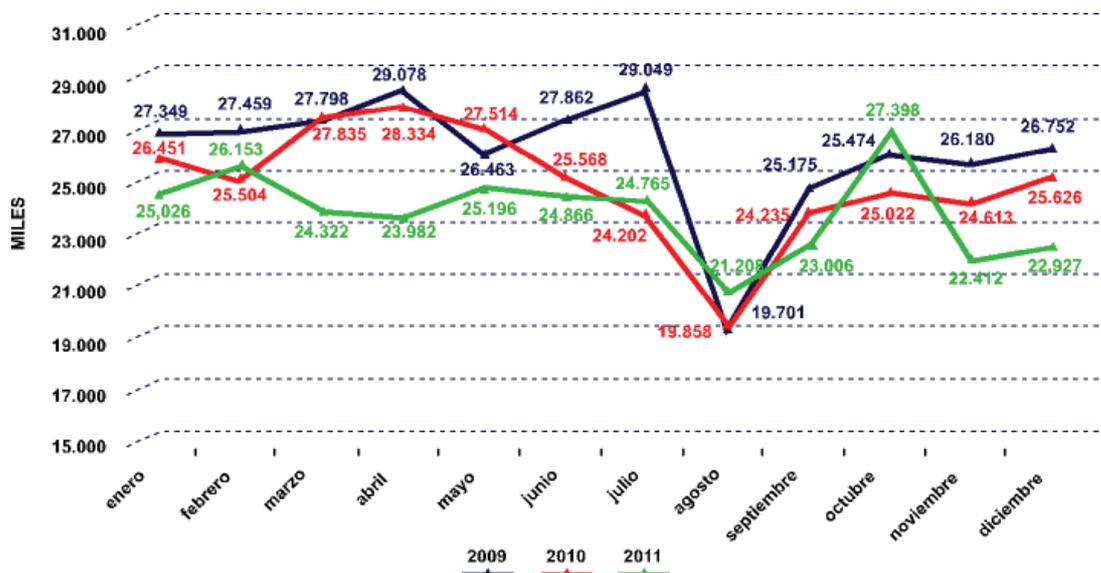


Figura 4.2.2. Gasto mensual en los tres últimos años



Asistencia farmacéutica 4.2

Tabla 4.2.1. Datos e índices de la prestación farmacéutica 2011 y diferencias sobre 2010

PROVINCIA	COLECTIVO			GASTO			RECETAS				COSTE MEDIO RECETA		
	MEDIO PER. PROT.	FACTURADO EUROS	% S/ TOTAL	D S/ 2010	POR PERSONA	D S/ 2.010	FACTURADAS NÚMERO	% S/ TOTAL	D S/ 2010	POR PERSONA	D S/ 2010	AÑO 2010	D S/ 2010
ÁLAVA	5.034	990.554,29	0,34	-5,08%	196,76	-3,31%	72.613	0,27	3,75%	14,42	5,64%	13,64	-8,51%
ALBACETE	16.475	3.101.463,24	1,06	-7,90%	188,26	-8,04%	295.396	1,11	2,44%	17,93	2,28%	10,50	-10,10%
ALICANTE	49.174	9.466.804,29	3,25	-3,26%	192,52	-4,42%	877.988	3,31	3,95%	17,85	2,65%	10,78	-6,94%
ALMERÍA	24.004	4.845.321,46	1,66	-2,53%	201,85	-4,32%	464.849	1,75	3,73%	19,37	1,84%	10,42	-6,03%
ÁVILA	15.827	1.905.715,15	0,65	2,76%	120,41	24,26%	172.810	0,65	7,69%	10,92	30,31%	11,03	-4,58%
BADAJOS	27.876	6.175.966,34	2,12	-7,26%	221,55	-7,13%	588.038	2,21	0,61%	21,09	0,72%	10,50	-7,83%
BALEARES	27.767	3.850.122,66	1,32	-5,37%	138,66	-7,49%	334.015	1,26	2,74%	12,03	0,42%	11,53	-7,90%
BARCELONA	116.608	16.476.076,89	5,66	-6,35%	141,29	-6,92%	1.483.412	5,59	1,28%	12,72	0,63%	11,11	-7,54%
BURGOS	12.227	2.453.343,93	0,84	-2,39%	200,65	-1,77%	196.857	0,74	6,52%	16,10	7,19%	12,46	-7,37%
CÁCERES	17.544	3.840.587,46	1,32	-6,01%	218,91	-5,87%	348.974	1,31	2,44%	19,89	2,58%	11,01	-8,25%
CÁDIZ	45.645	8.943.376,78	3,07	-0,78%	195,94	-1,45%	856.882	3,23	6,53%	18,77	5,81%	10,44	-8,86%
CASTELLÓN	18.670	3.393.506,08	1,17	-4,09%	181,77	-5,18%	310.607	1,17	4,88%	16,64	3,68%	10,93	-8,56%
CIUDAD REAL	19.331	4.127.371,39	1,42	-2,52%	213,51	-2,51%	370.523	1,40	4,34%	19,17	4,35%	11,14	-6,57%
CÓRDOBA	32.253	7.266.228,38	2,49	-4,64%	225,29	-5,49%	678.396	2,55	3,41%	21,03	2,49%	10,71	-7,79%
CORUÑA, A	42.275	8.571.260,50	2,94	-4,95%	202,75	-4,89%	750.292	2,83	2,39%	17,75	2,48%	11,42	-7,17%
CUENCA	7.761	1.641.183,13	0,56	-8,27%	211,47	-8,66%	149.867	0,56	1,47%	19,31	1,05%	10,95	-9,60%
GIRONA	18.976	2.526.137,34	0,87	-2,50%	133,12	-4,75%	208.813	0,79	5,49%	11,00	3,00%	12,10	-7,58%
GRANADA	42.244	10.158.040,49	3,49	-2,98%	240,46	-3,40%	930.756	3,51	4,85%	22,03	4,36%	10,91	-7,47%
GUADALAJARA	7.770	1.454.886,43	0,50	-5,23%	187,23	-4,65%	139.763	0,53	4,03%	17,99	4,65%	10,41	-8,90%
GUIPÚZCOA	10.034	1.396.609,14	0,48	-1,14%	139,18	0,72%	109.296	0,41	3,28%	10,89	5,22%	12,78	-4,28%
HUELVA	18.497	3.397.438,97	1,17	-4,90%	183,68	-6,36%	339.528	1,28	4,49%	18,36	2,91%	10,01	-8,99%
HUESCA	7.802	1.684.431,78	0,58	-2,08%	215,90	-2,66%	138.959	0,52	4,56%	17,81	3,91%	12,12	-6,35%
JAÉN	26.252	5.170.607,47	1,78	-4,95%	196,96	-5,95%	500.856	1,89	1,65%	19,08	0,58%	10,32	-6,49%
LEÓN	18.844	4.370.680,54	1,50	-5,72%	231,95	-5,03%	375.558	1,41	4,09%	19,93	4,84%	11,64	-9,43%
LLEIDA	13.091	1.814.600,63	0,62	-7,56%	138,62	-7,54%	164.512	0,62	3,91%	12,57	3,97%	11,03	-11,03%
LA RIOJA	10.177	1.961.442,04	0,67	-3,43%	192,74	-2,69%	166.223	0,63	3,75%	16,33	4,55%	11,80	-6,92%
LUGO	13.638	3.512.437,73	1,21	-5,83%	257,55	-5,04%	277.666	1,05	2,87%	20,36	3,72%	12,65	-8,46%
MADRID	262.192	45.497.274,59	15,62	-5,41%	173,53	-5,18%	4.188.570	15,77	2,94%	15,98	3,23%	10,86	-8,11%
MÁLAGA	53.172	10.853.347,40	3,73	-2,55%	204,12	-4,36%	1.028.884	3,87	4,11%	19,35	2,16%	10,55	-6,40%
MURCIA	53.116	10.641.792,92	3,65	-5,68%	200,35	-7,19%	991.305	3,73	3,43%	18,66	1,74%	10,74	-8,80%
NAVARRA	15.817	2.663.124,33	0,91	-4,72%	168,37	-7,22%	207.514	0,78	3,06%	13,12	0,38%	12,83	-7,55%
OURENSE	11.526	2.698.609,80	0,93	-3,63%	234,14	-3,47%	230.251	0,87	2,29%	19,98	2,46%	11,72	-5,79%
ASTURIAS	35.398	6.987.323,81	2,40	-5,28%	197,39	-4,95%	602.395	2,27	2,84%	17,02	3,21%	11,60	-7,90%
PALENCIA	7.162	1.458.201,24	0,50	-4,91%	203,59	-4,72%	124.437	0,47	1,03%	17,37	1,22%	11,72	-5,88%
LAS PALMAS	35.755	6.500.120,90	2,23	1,79%	181,80	1,87%	617.595	2,33	8,28%	17,27	8,34%	10,52	-5,99%
PONTEVEDRA	32.632	6.525.375,69	2,24	-6,98%	199,97	-6,96%	546.945	2,06	2,72%	16,76	2,76%	11,93	-9,44%
SALAMANCA	17.710	4.569.222,11	1,57	-2,03%	258,00	-1,25%	385.868	1,45	4,05%	21,79	4,91%	11,84	-5,85%
STA. CRUZ TENERIFE	33.136	6.688.510,47	2,30	-5,17%	201,85	-4,61%	611.895	2,30	3,28%	18,47	3,88%	10,93	-8,18%
CANTABRIA	19.080	3.495.052,38	1,20	-2,40%	183,18	-2,71%	300.043	1,13	4,87%	15,73	4,59%	11,65	-6,93%
SEGOVIA	7.344	1.303.933,67	0,45	-3,67%	177,55	-3,30%	119.529	0,45	2,41%	16,28	2,84%	10,91	-5,94%
SEVILLA	73.116	13.480.202,29	4,63	-3,47%	184,37	-4,17%	1.375.824	5,18	3,53%	18,82	2,79%	9,80	-6,76%
SORIA	4.852	1.041.945,19	0,36	-9,81%	214,77	-8,94%	89.755	0,34	-1,15%	18,50	-0,22%	11,61	-8,76%
TARRAGONA	21.171	3.097.814,35	1,06	-5,33%	146,33	-7,25%	270.244	1,02	3,59%	12,77	1,51%	11,46	-8,61%
TERUEL	5.363	914.823,55	0,31	-7,19%	170,57	-7,43%	91.770	0,35	4,33%	17,11	4,08%	9,97	-11,04%
TOLEDO	20.172	3.635.837,13	1,25	-2,54%	180,24	-3,20%	326.161	1,23	4,84%	16,17	4,12%	11,15	-7,03%
VALENCIA	81.970	16.293.692,14	5,59	-4,95%	198,78	-4,54%	1.538.607	5,79	2,27%	18,77	2,68%	10,59	-7,06%
VALLADOLID	22.106	4.920.055,72	1,69	-0,40%	222,56	-0,26%	407.391	1,53	3,16%	18,43	3,31%	12,08	-3,45%
VIZCAYA	21.112	3.305.935,38	1,14	-6,74%	156,59	-4,07%	268.637	1,01	1,64%	12,72	4,52%	12,31	-8,25%
ZAMORA	7.726	1.892.856,36	0,65	-8,80%	245,00	-9,17%	165.330	0,62	1,62%	21,40	1,23%	11,45	-10,26%
ZARAGOZA	32.131	6.665.040,12	2,29	-4,87%	207,43	-5,40%	603.701	2,27	2,55%	18,79	2,01%	11,04	-7,24%
CEUTA	4.847	835.094,09	0,29	4,21%	172,30	3,51%	80.124	0,30	8,01%	16,53	7,27%	10,42	-3,52%
MELILLA	4.822	799.623,83	0,27	-2,55%	165,83	-2,90%	77.603	0,29	4,34%	16,09	3,94%	10,30	-6,60%
TOTALES	1.549.221	291.261.003,99		-4,43%	188,00	-4,54%	26.553.827		3,35%	17,14	3,23%	10,97	-7,53%

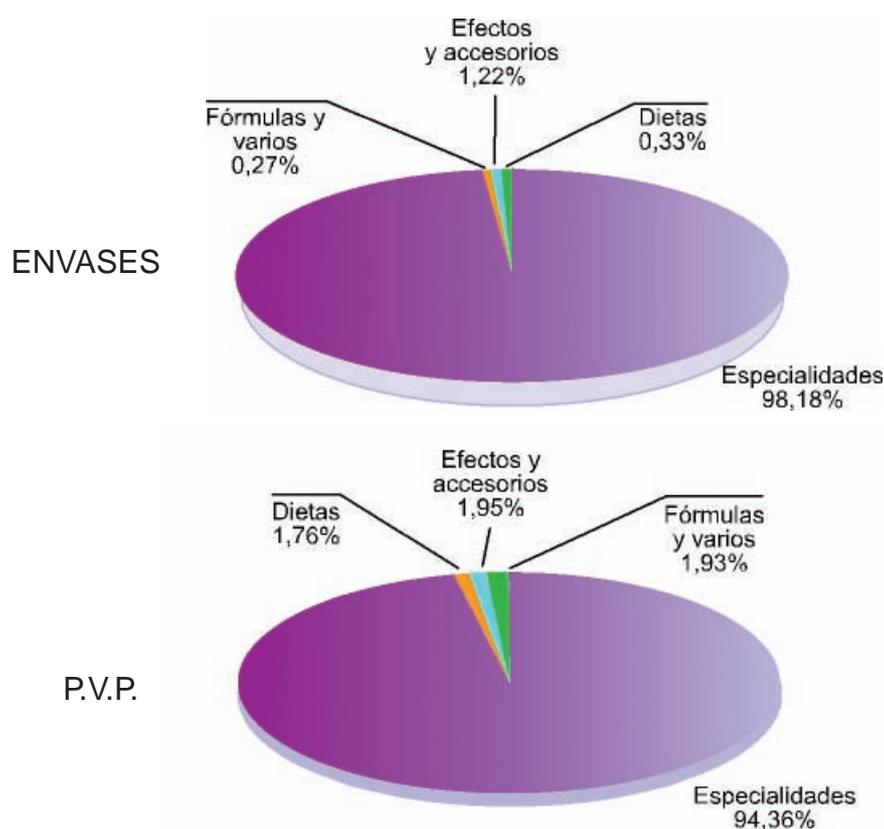
4.2. Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.2. Consumo por contingentes y grupos terapéuticos durante 2011 y diferencias sobre 2010

CONTINGENTES	ENVASES			GASTO A PVP*			PRECIO MEDIO ENVASE	
	FACTURADAS CANTIDAD	%S/ TOTAL	D S/ 2010	FACTURADO EUROS	%S/ TOTAL	D S/ 2010	AÑO 2011	D S/ 2010
M A- Aparato digestivo y m.	3.845.590	14,38	3,14%	46.918.909,66	11,70	2,52%	12,20	3,29%
E B- Sangre y Órganos h.	1.310.059	4,90	4,40%	15.006.537,57	3,74	-5,96%	11,45	3,35%
D C- Aparato cardiovascular	5.511.075	20,61	4,75%	80.026.617,15	19,96	-10,45%	14,52	-3,85%
I D- Dermatológicos	639.348	2,39	0,67%	7.711.115,75	1,92	-0,01%	12,06	1,92%
C G- Preparados gent. y h.s.	775.647	2,90	1,62%	19.751.116,35	4,93	4,16%	25,46	0,99%
A H- Preparados hormo. sist. ex. h.s.	565.886	2,12	8,41%	7.824.533,49	1,95	3,53%	13,83	2,60%
M J- Antiinfecciosos para uso sistémico	1.679.808	6,28	4,01%	14.172.618,75	3,53	-13,86%	8,44	-6,29%
E L- Antineoplásicos	218.461	0,82	6,25%	30.485.201,60	7,60	-4,48%	139,55	-0,70%
N M- Aparato locomotor	2.670.745	9,99	0,76%	30.107.166,83	7,51	-7,86%	11,27	0,95%
T N- Sistema nervioso central	5.484.666	20,51	3,45%	81.990.851,13	20,45	-0,41%	14,95	3,58%
O P- Antiparasitarios	49.857	0,19	5,87%	706.104,52	0,18	6,58%	14,16	0,24%
S R- Aparato respiratorio	2.364.581	8,84	2,44%	33.045.964,24	8,24	2,10%	13,98	5,61%
S S- Órganos de los sentidos	1.103.470	4,13	3,80%	9.141.113,83	2,28	2,54%	8,28	2,81%
S V- Varios	23.916	0,09	-2,08%	1.237.784,76	0,31	9,23%	51,76	12,84%
TOTAL MEDICAMENTOS	26.243.109	98,15	3,40%	378.125.635,63	94,29	-3,48%	14,41	1,32%
EFFECTOS Y ACCESORIOS	326.042	1,22	3,02%	7.806.856,65	1,95	-4,33%	23,94	-2,92%
FÓRMULAS Y VARIOS	72.408	0,27	-0,56%	7.728.296,73	1,93	4,52%	106,73	0,44%
DIETAS	87.746	0,33	6,12%	7.070.253,17	1,76	15,08%	80,58	6,88%
CODIGOS NO ENCONTRADOS EN NOM.	7.905	0,03	-9,92%	293.513,27	0,07	-29,88%	37,13	-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. Consumo de medicamentos por grandes grupos anatómicos



4. 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), los medicamentos del sistema nervioso central (N) se situaron en primer lugar por su importe (20,45%) y en segundo lugar por número de envases (20,51%). Le siguen los medicamentos del grupo cardiovascular (C), con el 19,96% del PVP y el 20,61% de envases, y, a continuación, se sitúa el grupo de aparato digestivo y metabolismo (A), con el 11,70% del PVP y el 14,38% de los envases.

En comparación con los importes facturados en 2010, cabe señalar los descensos registrados en la mayoría de los grupos de medicamentos, en especial los antiinfecciosos para uso sistémico (J), que descienden un 13,86%. Por el contrario, se incrementaron un 9,23% los importes del grupo de medicamentos varios (V) y un 3,53% en preparados hormonales sistémicos (H). Por número de envases facturados, destaca el crecimiento del 8,41% experimentado en preparados hormonales sistémicos (H) y del 6,25% en antineoplásicos (L), que contrastan con las cifras registradas en los grupos varios (V) y dermatológicos (D) con -2,08% y 0,67%. Fuera de los medicamentos destaca el crecimiento experimentado en los importes y envases facturados de dietoterápicos (15,08% y 6,12% 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 2010, se observa que las mayores caídas de importes se registran en los siguientes subgrupos:

- C10 (agentes modificadores de los lípidos), que suponen el 7,10% de la factura y cuyo importe ha disminuido un 20,34% respecto al año anterior, pese a que el uso de estos envases creció el 19,82%.
- M05 (enfermedades óseas), que suponen el 3,86% de la factura, y que han disminuido un 15,26% en importe y un 6,64% en envases.
- J01 (antibacterianos sistémicos), que representan el 3,04% de la factura a PVP y que disminuyeron un 13,30% en importe y un 0,21% en envases.
- A02 (agentes para el tratamiento de alteraciones causadas por ácidos), que suponen un 4,43% de la factura a PVP y que decrecieron un 8,74% en importe mientras su consumo de envases se incrementaba un 10,34%.
- L02 (terapia endocrina), que han disminuido un 7,89% en importe pese al incremento de un 9,01% en envases, suponiendo el 2,40% de la factura.

Por el contrario, los subgrupos de medicamentos que han experimentado mayores crecimientos de importes son:

- A10 (antidiabéticos), que crecieron tanto en importes (14,59%) como en número de envases facturados (12,95%), hasta alcanzar el 5,15% de la factura de medicamentos.

4.2. Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.3. Consumo farmacéutico por subgrupos durante 2011 y diferencias respecto a 2010

MEDICAMENTOS. 20 SUBGRUPOS ATC ORDENADOS POR PVP FACTURADO (3 DÍGITOS)

Nº	Grupo Ter.	Descripción	PVP	% de Total	D % 2011-2010	Envases	% de Total	D % 2011-2010	PME	D % 2011-2010
1	C09	Agentes que actúan sobre el sistema renina-angiotensina	35.812.855,92	9,47%	-1,61%	1.770.746	6,75%	13,64%	20,22	-13,42%
2	N06	Psicoanalépticos	34.902.215,09	9,23%	-1,85%	1.375.869	5,24%	8,83%	25,37	-9,82%
3	C10	Agentes modificadores de los lípidos	26.838.769,15	7,10%	-20,34%	1.648.947	6,28%	19,82%	16,28	-33,52%
4	R03	Agentes contra padecimientos obstructivos de las	21.326.507,19	5,64%	3,98%	557.693	2,13%	1,78%	38,24	2,16%
5	A10	Fármacos usados en diabetes	19.478.665,01	5,15%	14,59%	674.736	2,57%	12,95%	28,87	216,75%
6	N05	Psicolépticos	18.607.709,34	4,92%	-2,67%	2.154.616	8,21%	2,71%	8,64	-18,89%
7	A02	Agentes para el tratamiento de alteraciones causadas por ácidos	16.748.380,19	4,43%	-8,74%	1.901.691	7,25%	10,34%	8,81	-74,01%
8	M05	Fármacos para el tratamiento de enfermedades óseas	14.593.857,55	3,86%	-15,26%	474.496	1,81%	-6,64%	30,76	8,09%
9	M01	Productos antiinflamatorios y antirreumáticos	13.676.637,29	3,62%	0,06%	1.707.149	6,51%	0,83%	8,01	-0,76%
10	B01	Agentes antitrombóticos	12.665.454,66	3,35%	-7,29%	939.722	3,58%	10,60%	13,48	-16,18%
11	N03	Antiepilépticos	11.846.851,41	3,13%	2,14%	345.373	1,32%	11,15%	34,30	297,21%
12	J01	Antibacterianos para uso sistémico	11.506.378,32	3,04%	-13,30%	1.533.680	5,84%	-0,21%	7,50	-79,90%
13	L01	Agentes antineoplásicos	10.863.184,76	2,87%	-5,38%	67.650	0,26%	18,91%	160,58	-20,43%
14	L04	Inmunosupresores	10.364.396,34	2,74%	-0,10%	71.077	0,27%	11,92%	145,82	-10,74%
15	G04	Productos de uso urológico	9.739.595,77	2,58%	3,97%	376.990	1,44%	9,73%	25,84	-81,00%
16	G03	Hormonas sexuales y moduladores del sistema genital	9.400.549,80	2,49%	4,60%	319.710	1,22%	-3,59%	29,40	7,83%
17	N02	Analgésicos	9.110.211,40	2,41%	2,34%	1.346.096	5,13%	-1,04%	6,77	-75,03%
18	L02	Terapia endocrina	9.091.627,81	2,40%	-7,89%	79.137	0,30%	9,01%	114,88	1655,48%
19	S01	Oftalmológicos	8.763.156,49	2,32%	2,61%	1.033.626	3,94%	7,18%	8,48	-4,27%
20	N04	Antiparkinsonianos	6.038.685,48	1,60%	2,37%	102.701	0,39%	12,92%	58,80	-9,34%
TOTAL 20 SUBGRUPOS			311.375.688,97	82,35%	-3,74%	18.481.705	70,42%	6,54%	16,85	-6,66%
TOTAL MEDICAMENTOS			378.125.635,63	100,00%	-3,48%	26.243.109	100,00%	4,57%	14,41	-5,41%

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

Nº	Grupo Ter.	Descripción	PVP	% de Total	D % 2011-2010	Envases	% de Total	D % 2011-2010	PME	D % 2011-2010
1	23C	Absorbente incontinencia orina	4.333.001,28	55,50%	-8,73%	100.646	30,87%	4,74%	43,05	-12,87%
2	25A	Bolsas colostadh	914.983,35	11,72%	-0,16%	15.449	4,74%	4,21%	59,23	-4,19%
TOTAL 2 SUBGRUPOS			5.247.984,63	67,22%	-7,35%	116.095	35,61%	4,67%	45,20	-11,48%
TOTAL EFECTOS Y ACCESORIOS			7.806.856,65	100,00%	-4,33%	326.042	100,00%	3,02%	23,94	-7,14%

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

Nº	Grupo Ter.	Descripción	PVP	% de Total	D % 2011-2010	Envases	% de Total	D % 2011-2010	PME	D % 2011-2010
1	E00	Extrac. H. y vacunas bacterianas	6.705.893,27	86,77%	4,77%	30.936	42,72%	-2,77%	216,77	7,76%
2	Y10	Visados (tiras reactivas)	520.953,36	6,74%	14,05%	10.773	14,88%	15,81%	48,36	-1,52%
Total 2 subgrupos			7.226.846,63	93,51%	5,39%	41.709	57,60%	1,43%	173,27	3,90%
Total fórmulas y varios			7.728.296,73	100,00%	4,52%	72.408	100,00%	-0,56%	106,73	5,11%

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

Nº	Grupo Ter.	Descripción	PVP	% de Total	D % 2011-2010	Envases	% de Total	D % 2011-2010	PME	D % 2011-2010
1	CPN	Completa polimérica normoproteica	1.901.401,42	26,89%	147,09%	16.168	18,43%	153,93%	117,60	-2,70%
2	CPH	Completa polimérica hiperproteica	1.786.238,34	25,26%	-27,86%	13.358	15,22%	-32,37%	133,72	6,66%
TOTAL 2 SUBGRUPOS			3.687.639,76	52,16%	1,10%	29.526	33,65%	-47,63%	124,89	93,04%
TOTAL DIETAS			7.070.253,17	100,00%	15,08%	87.746	100,00%	6,12%	80,58	8,44%

Nº	Grupo Ter.	Descripción	PVP	% de Total	D % 2011-2010	Envases	% de Total	D % 2011-2010	PME	D % 2011-2010
TOTAL CONTINGENTES FACTURADOS EN 2011			400.731.042,18		0,23%	26.729.305		3,39%	14,99	-3,06%

Asistencia farmacéutica 4.2

Tabla 4.2.4. Consumo de medicamentos por subgrupos en 2011 y diferencias respecto a 2010

40 SUBGRUPOS ATC ORDENADOS POR PVP FACTURADO (5 DÍGITOS)

Nº	Subgr. Ter.	Descripción	PVP	% de Total	D % 2011-2010	Envases	% de Total	D % 2011-2010	PME	D % 2011-2010
1	C10AA	INHIBIDORES DE LA HMG COAREDUCTASA	19.045.215,57	5,04%	-28,36%	1.369.583	5,22%	9,18%	13,91	-34,38%
2	C09CA	ANTAGONISTAS DE ANGIOTENSINA II, MONOFÁRMACOS	16.825.841,90	4,45%	-4,01%	699.986	2,67%	4,56%	24,04	-8,20%
3	A02BC	INHIBIDORES DE LA BOMBA DE PROTONES	15.677.032,52	4,15%	-8,60%	1.689.729	6,44%	5,60%	9,28	-13,45%
4	N06AX	OTROS ANTIDEPRESIVOS	11.635.277,86	3,08%	-1,52%	351.293	1,34%	7,51%	33,12	-8,39%
5	C09DA	ANTAGONISTAS DE ANGIOTENSINA II Y DIURÉTICOS	11.190.687,24	2,96%	-6,79%	443.439	1,69%	6,51%	25,24	-12,48%
6	R03AK	ADRENÉRGICOS Y OTROS AGENTES CONTRA PADECIMIENTOS OBSTRUCTIVOS DE LAS VÍAS RESPIRATORIAS	11.004.451,30	2,91%	-0,34%	167.673	0,64%	0,09%	65,63	-0,43%
7	N03AX	OTROS ANTIEPILÉPTICOS	10.432.669,22	2,76%	2,32%	209.068	0,80%	8,39%	49,90	-5,59%
8	M05BA	BIFOSFONATOS	10.083.836,82	2,67%	-22,27%	359.481	1,37%	-8,97%	28,05	-14,61%
9	N06AB	INHIBIDORES SELECTIVOS DE LA RECAPTACIÓN DE SEROTONINA	10.029.582,00	2,65%	-14,28%	588.363	2,24%	1,78%	17,05	-15,78%
10	L01XE	INHIBIDORES DIRECTOS DE LA PROTEIN-KINASA	7.412.577,45	1,96%	9,05%	2.952	0,01%	10,94%	2.511,04	-1,70%
11	N05AX	OTROS ANTIPSICÓTICOS	6.493.079,27	1,72%	7,51%	65.652	0,25%	2,05%	98,90	5,35%
12	N05AH	DIAZEPINAS, OXAZEPINAS Y TIAZEPINAS	6.378.662,43	1,69%	-9,01%	94.009	0,36%	10,32%	67,85	-17,52%
13	A10BD	COMBINACIONES DE FÁRMACOS HIPOGLUCEMIANTES ORALES	6.209.492,03	1,64%	40,20%	99.084	0,38%	37,06%	62,67	2,29%
14	C10AX	OTROS AGENTES MODIFICADORES DE LOS LÍPIDOS	5.858.212,16	1,55%	4,57%	139.539	0,53%	-2,04%	41,98	6,74%
15	G04CA	ANTAGONISTAS DE LOS RECEPTORES ALFA ADRENÉRGICOS	5.772.583,22	1,53%	20,67%	231.367	0,88%	15,94%	24,95	4,08%
16	B01AB	GRUPO DE LA HEPARINA	5.705.021,95	1,51%	22,93%	77.293	0,29%	6,42%	73,81	15,52%
17	B01AC	INHIBIDORES DE LA AGREGACIÓN PLAQUETARIA, EXCLUYENDO HEPARINA	5.433.079,18	1,44%	-32,84%	682.116	2,60%	5,55%	7,97	-36,37%
18	M01AX	OTROS AGENTES ANTIINFLAMATORIOS Y ANTIRREUMÁTICOS NO ESTEROIDEOS	4.845.555,41	1,28%	-1,02%	325.550	1,24%	-0,01%	14,88	-1,02%
19	N06DA	ANTICOLINESTERASAS	4.740.731,97	1,25%	10,16%	36.844	0,14%	8,85%	128,67	1,20%
20	G03GA	GONADOTROFINAS	4.455.188,76	1,18%	14,25%	16.453	0,06%	11,87%	270,78	2,12%
21	M01AE	DERIVADOS DEL ÁCIDO PROPIÓNICO	4.337.616,33	1,15%	-9,84%	1.052.954	4,01%	3,49%	4,12	-12,88%
22	L04AB	INHIBIDORES DEL FACTOR DE NECROSIS TUMORAL ALFA (TNF- α)	4.280.727,61	1,13%	202,26%	4.452	0,02%	200,20%	961,53	0,69%
23	R03DC	ANTAGONISTAS DEL RECEPTOR DE LEUCOTRIENOS	4.122.808,72	1,09%	0,24%	95.302	0,36%	0,43%	43,26	-0,18%
24	R06AX	OTROS ANTIHISTAMÍNICOS PARA USO SISTÉMICO	4.079.902,76	1,08%	-0,45%	405.102	1,54%	4,19%	10,07	-4,45%
25	A10AE	INSULINAS Y ANÁLOGOS DE ACCIÓN PROLONGADA PARA INYECCIÓN	3.968.809,04	1,05%	9,31%	51.533	0,20%	9,18%	77,01	0,12%
26	L02BG	INHIBIDORES ENZIMÁTICOS	3.965.830,43	1,05%	-17,58%	38.815	0,15%	5,27%	102,17	-21,70%
27	C09DB	ANTAGONISTAS DE ANGIOTENSINA II Y BLOQUEANTES DE CANALES DE CALCIO	3.599.353,63	0,95%	29,10%	97.442	0,37%	36,18%	36,94	-5,20%
28	N05BA	DERIVADOS DE LA BENZODIAZEPINA	3.481.882,07	0,92%	-5,68%	1.470.011	5,60%	1,47%	2,37	-7,05%
29	A12AX	CALCIO, COMBINACIONES CON OTROS FÁRMACOS	3.322.860,10	0,88%	2,09%	307.901	1,17%	1,34%	10,79	0,74%
30	M01AH	COXIBS	3.198.604,00	0,85%	19,40%	93.435	0,36%	19,77%	34,23	-0,31%
31	N02CC	AGONISTAS SELECTIVOS DE SEROTONINA (5-HT $_{1}$)	3.032.253,02	0,80%	0,00%	87.052	0,33%	1,11%	34,83	-1,10%
32	N06BX	OTROS PSICOESTIMULANTES Y NOOTRÓPICOS	3.030.308,22	0,80%	6,89%	171.191	0,65%	3,14%	17,70	3,63%
33	L02AE	ANÁLOGOS DE LA HORMONA LIBERADORA DE GONADOTROFINAS	2.937.643,70	0,78%	-1,23%	10.558	0,04%	-2,17%	278,24	0,96%
34	C08CA	DERIVADOS DE LA DIHIDROPIRIDINA	2.929.267,80	0,77%	-20,95%	288.119	1,10%	-1,29%	10,17	-19,91%
35	R03BB	ANTICOLINÉRGICOS	2.915.005,52	0,77%	9,14%	74.935	0,29%	7,38%	38,90	1,64%
36	N06BA	AGENTES SIMPATICOMIMÉTICOS DE ACCIÓN CENTRAL	2.873.225,20	0,76%	10,20%	50.924	0,19%	8,55%	56,42	1,52%
37	R01AD	CORTICOSTEROIDES	2.832.806,50	0,75%	1,23%	204.091	0,78%	2,56%	13,88	-1,30%
38	G03XC	MODULADORES SELECTIVOS DEL RECEPTOR DE ESTRÓGENO	2.750.241,69	0,73%	-6,66%	83.937	0,32%	-1,97%	32,77	-4,78%
39	M05BX	OTROS AGENTES QUE AFECTAN LA ESTRUCTURA ÓSEA Y LA MINERALIZACIÓN	2.737.896,37	0,72%	19,90%	52.916	0,20%	14,45%	51,74	4,76%
40	J01FA	MACRÓLIDOS	2.679.998,63	0,71%	-17,10%	346.283	1,32%	10,24%	7,74	-24,80%
TOTAL 40 SUBGRUPOS			246.305.819,60	65,14%	-3,74%	12.636.427	48,15%	4,73%	19,49	-8,09%
TOTAL MEDICAMENTOS			378.125.635,63	100,00%	-3,48%	26.243.109	100,00%	4,57%	14,41	-7,69%

4.2. Asistencia farmacéutica

- G03 (hormonas sexuales y moduladores del sistema genital), que crecieron un 4,60% en importe y disminuyeron un 3,59% en consumo de envases, representando el 2,49% de la factura.
- R03 (agentes contra padecimientos obstructivos de las vías respiratorias), que crecieron un 3,98% en importe y 1,78% en envases, suponiendo el 5,64% de la factura.
- G04 (medicamentos urológicos), cuyo importe creció un 3,97% en PVP y un 9,73% en envases, suponiendo el 2,58% de la factura.

Fuera de los medicamentos se observan crecimientos en determinados subgrupos de dietoterápicos (dietas completas poliméricas normoproteicas), así como en tiras reactivas de glucosa (Y10), si bien hay que tener en cuenta el peso residual de 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 841.844, lo que representa el 3,17% del total de recetas facturadas y el 22,15% del importe a PVP facturado. El precio medio de cada receta visada (105,52 euros) fue 6,99 veces mayor que el precio medio del conjunto de recetas financiadas (15,10 euros).

Por otra parte, el consumo de medicamentos genéricos ha continuado su evolución ascendente, tanto a PVP (24,75 millones de euros) como en número de envases (4,73 millones), suponiendo el 6,54% de los importes a PVP y el 18,04% de los envases de medicamentos facturados.

6. Consumos y aportaciones de mutualistas activos y pasivos

La aportación efectiva de los mutualistas equivale al 17,85% del PVP facturado, debido al consumo creciente de medicamentos de aportación reducida. A efectos comparativos y pese a que la aportación

general es idéntica para todos los mutualistas, sean activos o pensionistas, durante el año 2011 se ha llevado a cabo un seguimiento diferenciado del consumo medio de ambos colectivos (tabla 4.2.5).

Así, en 2011 el importe a PVP por persona protegida del colectivo de mutualistas activos se situó en 155,01 euros, mientras que en el colectivo de pensionistas el importe medio fue de 640,77 euros por persona.

Por lo demás, el número de recetas por persona protegida y año en el colectivo de activos fue de 10,80 frente a una media de 40,46 recetas por pensionista, siendo menos acusada la diferencia en los precios medios de las respectivas recetas (14,35 euros en activos por 15,84 euros en pensionistas).

6. 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, tramitándose los oportunos descuentos por un valor líquido total de 309.994,74 euros, desglosados de la siguiente forma: 2.922,48 euros en medios de contraste, 3.153,80 euros en quimioterápicos, 295.158,60 euros en vacunas y 8.759,86 euros en tiras reactivas.

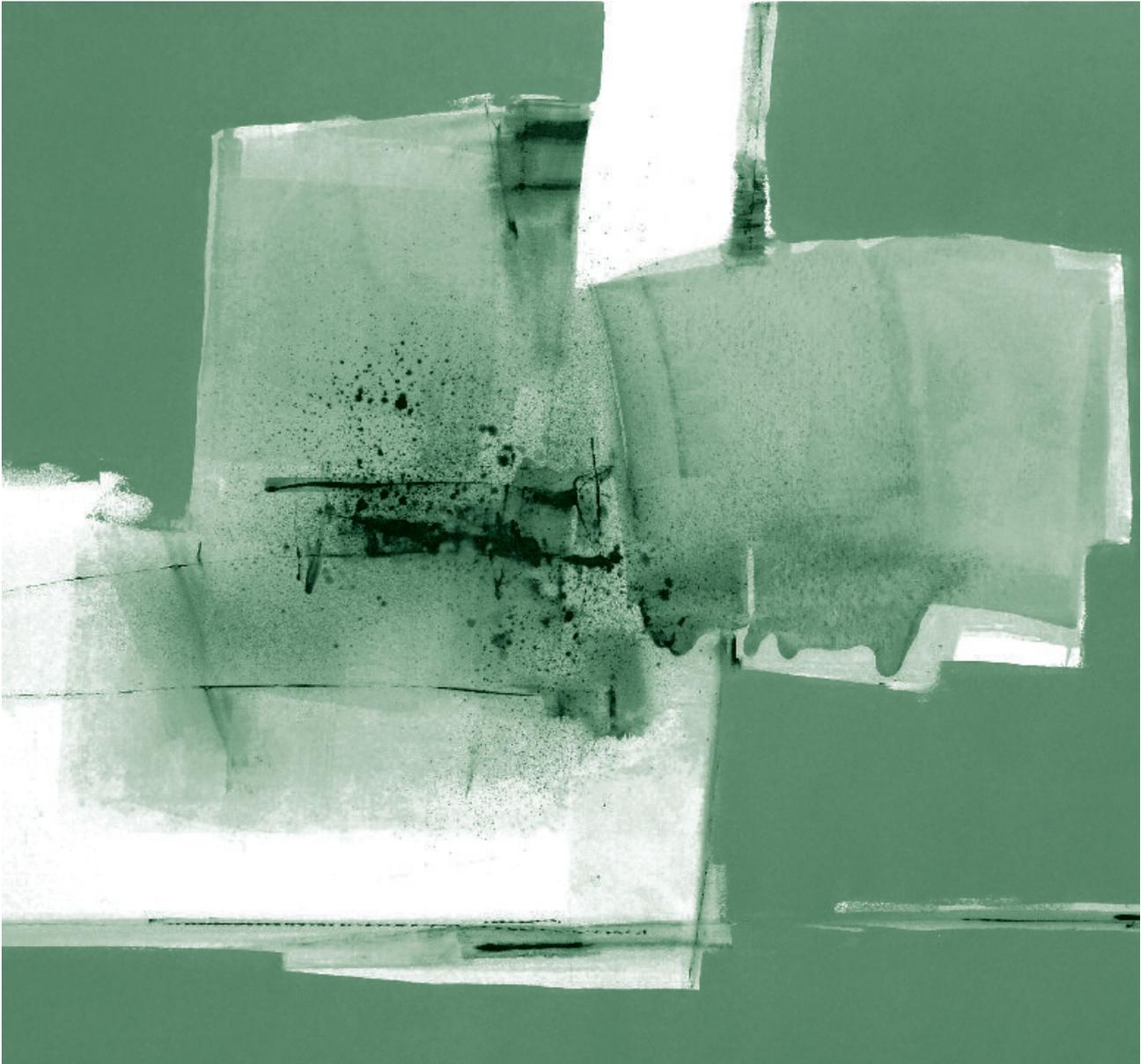
En el año se han tramitado 51 expedientes correspondientes a pacientes en tratamiento con hormona de crecimiento. La utilización de esta medicación de uso hospitalario requiere del dictamen favorable de un comité asesor del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, departamento con el que MUFACE mantiene un convenio de colaboración.

Por otra parte, el gasto farmacéutico mediante reintegro de gastos fue de 2,429 millones de euros, un 2,38% 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 2011

	% Aport. S/PVP	Recetas/ P.PRO.	Importe A PVP/P.PRO.	Precio medio receta
Activos	17,90%	10,80	155,01	14,35
Pensionistas	17,81%	40,46	640,77	15,84
Total MUFACE	17,85%	16,60	259,19	15,10

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.



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

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 Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio.

El desarrollo de esta reforma se ha articulado mediante la aprobación de las siguientes normas que regulan en la actualidad esta materia:

Real Decreto 2/2010, de 8 de enero, por el que se modifica el Reglamento General del Mutualismo Administrativo (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 del 3 de febrero de 2010, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo de Encomienda de Gestión entre la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado y el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) para 2010 para la realización de determinados reconocimientos médicos, prorrogada para este año por resolución de 28 de febrero de 2011.

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 Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

Asimismo, se ha aprobado la Instrucción IT-1/2010, de 26 de noviembre, sobre el régimen de Incapacidad Temporal, Riesgo durante el Embarazo y Riesgo durante la Lactancia Natural.

De acuerdo con esta regulación, se ha puesto en marcha un sistema integral de control y seguimiento de las situaciones de Incapacidad Temporal, Riesgo durante el Embarazo y Riesgo durante la Lactancia Natural, 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 Incapacidad Temporal, Riesgo durante el Embarazo y Riesgo durante la Lactancia Natural así como solicitar a MUFACE reconocimientos médicos de control de Incapacidad Temporal.

Además, 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 Incapacidad Temporal (IT)

A partir del 1 de julio de 2010 comenzaron los reconocimientos médicos de control de las situaciones de IT.

La aplicación informática para la transmisión de los datos correspondientes a la situación de IT, Riesgo durante el Embarazo (RE) y Riesgo durante la Lactancia Natural (RLN) se denomina CEPIT. En dicha aplicación, que utilizan principalmente las comunidades autónomas, se han dado de alta 538 órganos de personal. Asimismo, se ha establecido una conexión vía electrónica con la aplicación de gestión de personal BADARAL, aplicación a través de la que comunican y solicitan reconocimiento médico todas las unidades de personal de la Administración General del Estado, 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

Comunicadas 2011	Tipo situación	Situaciones comunicadas
BADARAL	IT	16.438
	RE	142
CEPIT	IT	105.946
	RE	1.429
	RLN	11
Total		123.966

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 31 días.

Asimismo, el número total de reconocimientos en los que el INSS ha solicitado la práctica de pruebas complementarias de la situación ha sido de 83.

3. Análisis

A continuación se realiza un análisis de las prestaciones de 2011 y su comparación con los datos de 2010.

El número medio de abonos/mes registrado en el ejercicio ha sido de 7.620.

El importe medio mensual de abonos refleja un montante de 1.095,08 euros, siendo el importe total anual de 100.138.060,40 euros.

Tabla 5.1.2. Número medio de abonos mes

Nº medio de abonos/mes	Importe medio mensual por abono	Importe total anual
7.620	1.095,08 €	100.138.060,40 €

El número medio de abonos/mes registrado en 2010 para esta prestación fue de 8.692, frente a 7.620 abonos/mes en 2011, lo que ha supuesto una disminución del 12,33%.

El importe anual de esta prestación fue en 2010 de 118.582.949,80 euros, mientras que en 2011 alcanzó la cifra de 100.138.060,40 euros, lo que supone una disminución del 15,55%.

En cuanto a la variación del importe medio mensual por abono, se constata una disminución, en este caso del 3,68%, al pasar de 1.136,89 euros en 2010 a 1.095,08 euros en 2011.

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

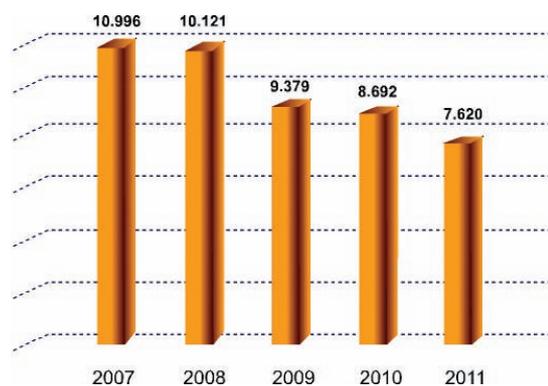
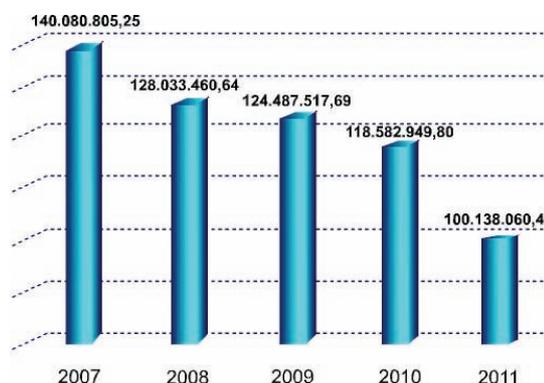


Figura 5.1.2. Evolución del coste anual



Atención a la dependencia, a las personas mayores y a otros colectivos 5.2

Capítulo especial ha merecido para MUFACE en 2011 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, programa para enfermos celíacos y programa de atención para enfermos oncológicos.

Todas las ayudas anteriormente citadas fueron objeto de las correspondientes convocatorias aprobadas por Resolución de 25 de febrero de 2011 (BOE de 15 de marzo), y Resolución de 23 de marzo de 2011 (BOE de 29 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 Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (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 domiciliaria 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 2010 se han mantenido en el año 2011 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 2011 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, a las personas mayores y a otros colectivos

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 anteriores 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 2011 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 2011 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 2011 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.

5. Programa de atención a enfermos oncológicos en dos modalidades:

- Ayudas para prótesis capilares.
- Ayudas para sujetadores postmastectomía.

D. EXPEDIENTES TRAMITADOS

El número de expedientes de la convocatoria de 2011 resueltos hasta el 31 de diciembre de 2011 ascendió a 13.978, de los cuales 13.707 fueron de concesión y 271 de denegación.

Esto supone que, sobre las cifras de expedientes de la convocatoria de 2010, se ha producido un incremento en cuanto al número de expedientes concedidos del 14,86%, y por lo que se refiere a expedientes denegados, un aumento del 1,12%. En el total de expedientes resueltos, el aumento ha sido del 14,55%.

De las prestaciones de la convocatoria de 2011 reconocidas hasta el 31 de diciembre de 2011, 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 2011 y debido, en algunos casos, a la falta de aportación por 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 1.820 expedientes que correspondían a la convocatoria de 2010. De ellos se han concedido 1.702 y se han denegado 118. También se han tramitado 141 expedientes de la convocatoria de 2009, de los cuales se han concedido 96 y se han denegado 45. Se han tramitado 35 expedientes de la convocatoria de 2008, habiéndose concedido nueve y denegado 26.

El detalle de la distribución de los expedientes resueltos por tipo de prestación y programas correspondientes a la convocatoria de 2011, es el que se señala en la tabla 5.2.1 y en las figuras 5.2.1 a 5.2.6.

Atención a la dependencia, a las personas mayores y a otros colectivos 5.2

Tabla 5.2.1. Distribución de expedientes concedidos por programas

Tipo de prestación	Concedidos	Denegados	Total
Atención residencial	1.778	46	1.824
Centro de día y noche	324	3	327
Ayuda a domicilio y cuidados en el entorno familiar	5.015	37	5.052
Teleasistencia domiciliaria	120	1	121
Asistencia personal	27	0	27
Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	753	10	763
Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos	459	33	492
Podología	3.879	73	3.952
Termalismo social	6	2	8
Enfermos psiquiátricos crónicos	71	10	81
Personas drogodependientes	36	2	38
Estancia temporal en centros	134	11	145
Enfermos celiacos	816	34	850
Enfermos oncológicos	289	9	298
Totales	13.707	271	13.978

Figura 5.2.1. Distribución de expedientes concedidos por programas

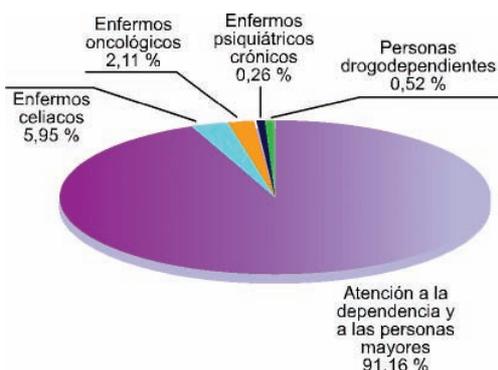


Figura 5.2.2. Evolución de expedientes concedidos atención a la dependencia y personas mayores

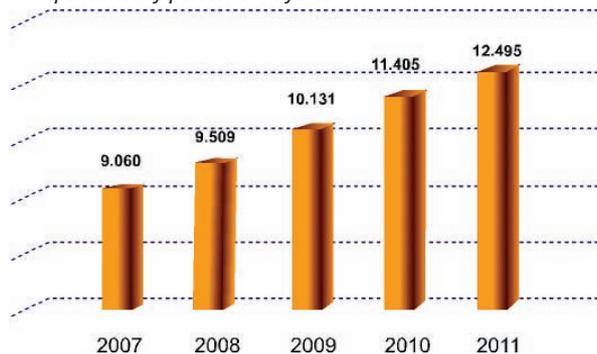


Figura 5.2.6. Evolución de expedientes concedidos enfermos oncológicos



Figura 5.2.3. Evolución de expedientes concedidos enfermos psiquiátricos crónicos

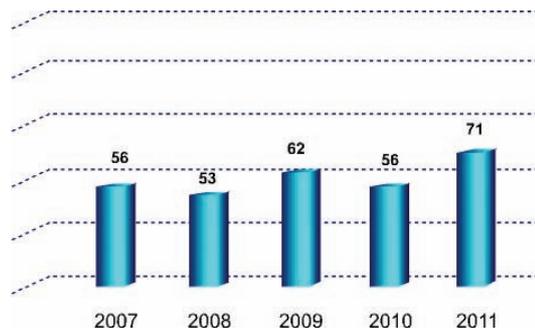


Figura 5.2.4. Evolución de expedientes concedidos personas drogodependientes

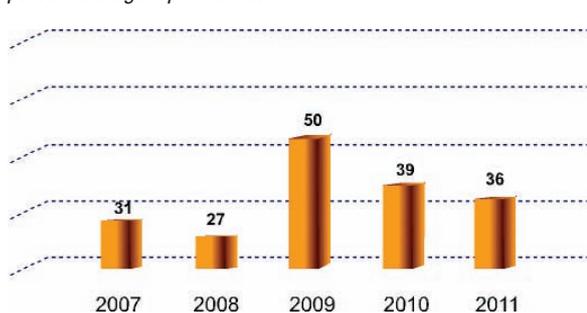
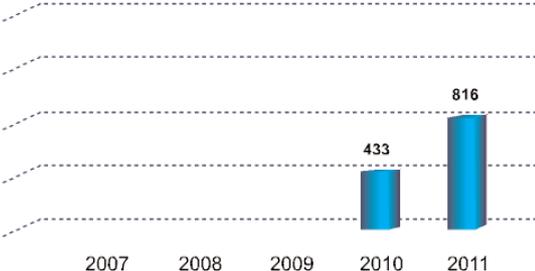


Figura 5.2.5. Evolución de expedientes concedidos personas celiacas



5.2 Atención a la dependencia, a las personas mayores y a otros colectivos

E. IMPORTES CONCEDIDOS

En el aspecto económico, debe señalarse que el importe anual de las prestaciones de la convocatoria de 2011, reconocidas hasta el 31 de diciembre de 2011, ascendió a 21.655.308,24 euros, lo que supone una media por expediente de 1.579,87 euros.

En relación con los expedientes de la convocatoria de 2010, resueltos hasta el 31 de diciembre de 2010, el importe final aumenta en un 11,32% y el coste medio disminuye en un 3,08%.

Para la convocatoria de 2011, el importe medio individual que ha resultado más alto entre todos los tipos de ayuda, ciñéndonos a los expedientes concedidos hasta el 31 de diciembre de 2011, correspondió al destinado a la atención a enfermos psiquiátricos crónicos, que alcanzó una cifra por expediente de 22.232,92 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 2011, 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	6.832.939,63	3.397,78
Centro de día y noche	534.347,55	1.496,82
Ayuda a domicilio y cuidados en el entorno familiar	13.971.731,74	2.499,42
Teleasistencia domiciliaria	24.468,81	195,76
Contratación de asistencia personal para el gran dependiente	87.219,63	3.007,57
Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	1.265.808,62	1.580,29
Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos	302.503,89	498,36
Podología	253.964,82	57,56
Termalismo social	1.087,12	155,30
Enfermos psiquiátricos crónicos	1.627.310,81	22.601,54
Personas drogodependientes	64.360,88	1.399,15
Estancia temporal en centros	220.688,14	1.199,39
Enfermos celiacos	675.577,61	690,77
Enfermos oncológicos	17.483,62	60,49
Totales	25.888.493,87	1.668,72

Figura 5.2.7. Evolución del coste anual atención a la dependencia y a personas mayores

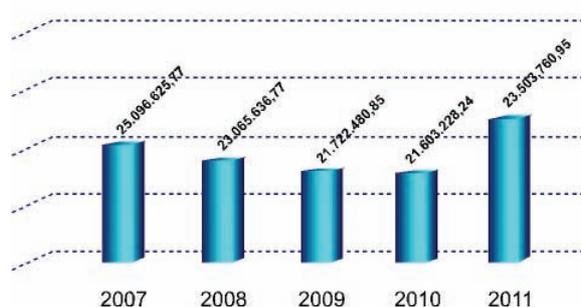
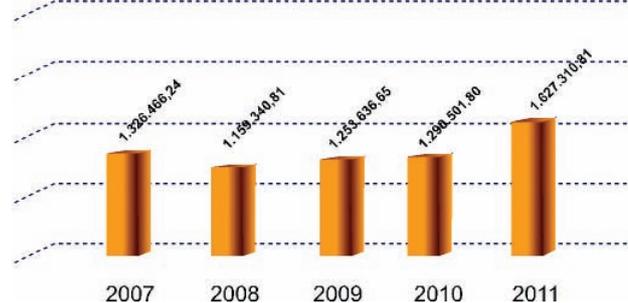


Figura 5.2.8. Evolución del coste anual enfermos psiquiátricos crónicos



Atención a la dependencia, a las personas mayores y a otros colectivos 5.2

Figura 5.2.9. Evolución del coste anual personas drogodependientes

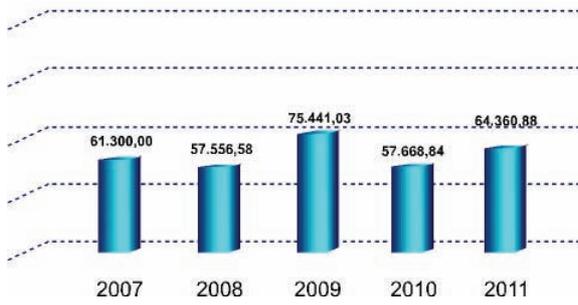


Figura 5.2.10. Evolución del coste anual personas celiacas

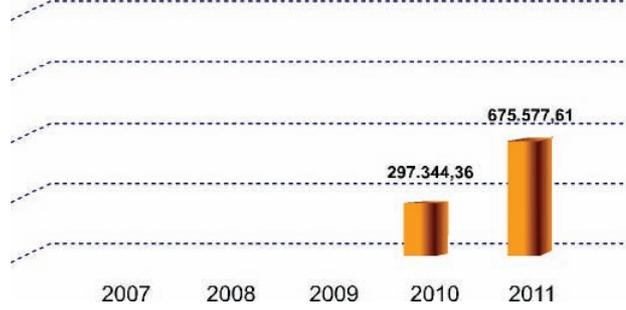
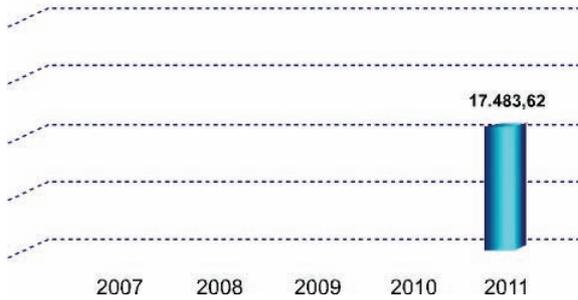


Figura 5.2.11. Evolución del coste anual enfermos oncológicos



Gran invalidez 5.3

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 Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado y por el artículo 106 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo, 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 2011 fue de 88, todas las cuales resultaron concedidas.

Computados los movimientos de altas y bajas habidos en el periodo, representados por los 88 nuevos expedientes de inclusión en nómina y los 66 de baja, al finalizar el ejercicio de 2011 el número de mutualistas beneficiarios se ha situado en 1.268. Por otro lado, el importe total abonado en 2011 ha ascendido a la cantidad de 21.264.325,39 euros, siendo el coste medio anual por cada beneficiario de 16.769,97 euros. Tanto el colectivo afectado como el importe total anual experimentaron incrementos que alcanzaron el 1,77% y el 4,47%, respectivamente.

El importe medio persona/año ha experimentado un incremento del 2,66% 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 1.246 personas en el año 2010 a las 1.268 ya citadas. El importe medio de la prestación igualmente ha seguido una senda creciente.

Figura 5.3.1. Evolución del colectivo

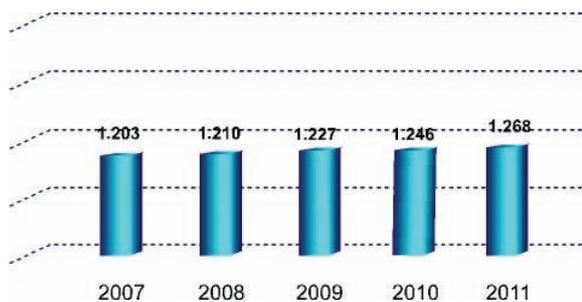


Figura 5.3.2. Evolución del importe medio

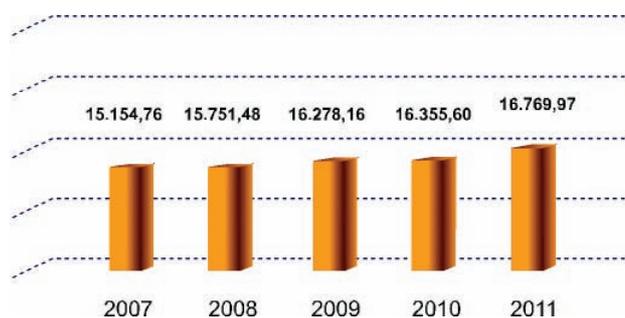


Tabla 5.3.1. Colectivo afectado gran invalidez

Colectivo afectado	Importe medio persona/año	Importe total anual
1.268	16.769,97 €	21.264.325,39 €

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 Régimen General de la Seguridad Social y en el segundo, la cantidad a abonar es la equivalente a 24 mensualidades de la base de cotización del Mutualismo Administrativo.

Esta prestación está regulada por los artículos 23.2 a) y 28 del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado y el artículo 110 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo. 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 Régimen General de la Seguridad Social, 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 2011 se concedieron 162 prestaciones frente a 193 en 2010, lo que supone una disminución del 16,06%. El gráfico comparativo del periodo 2007-2011 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 12,84%, al pasar de

los 6.861,02 euros del periodo de 2010 a 5.979,74 euros en 2011. Asimismo, el importe total abonado ha experimentado una disminución de 26,84% con respecto a 2010.

Tabla 5.4.1. Número de expedientes lesiones permanentes no invalidantes

Número de expedientes	Coste medio por beneficiario	Importe total
162	5.979,74 €	968.718,02 €

Figura 5.4.1. Evolución de expedientes tramitados

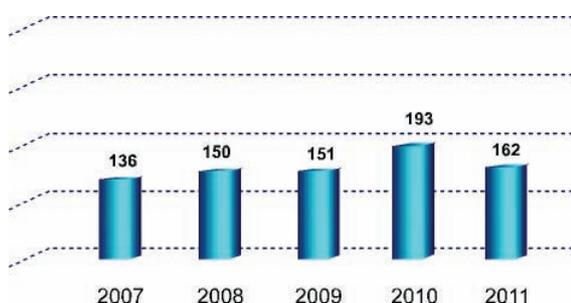
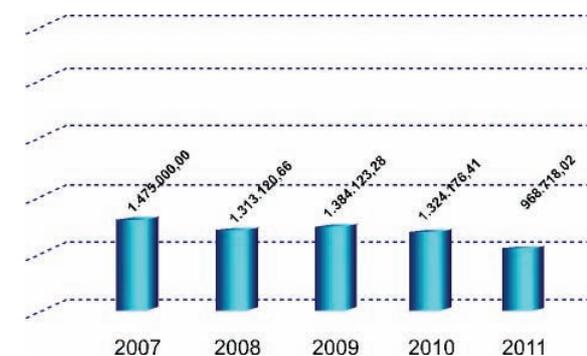


Figura 5.4.2. Evolución del coste anual



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 discapacitado, como modalidad de las prestaciones familiares por hijo a cargo. Recogida expresamente dentro del marco protector del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, su artículo 29.4 remite para su regulación al capítulo IX del título II del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. Consecuencia de ello es que las diferentes modificaciones habidas en el Régimen General han venido siendo de aplicación directa a la Mutualidad; 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 Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

El colectivo afectado, a 31 de diciembre de 2011, alcanza un total de 6.971 según el siguiente detalle:

Tabla 5.5.1. Colectivo afectado por tipo de ayuda

	Número	Importe individual mensual
Colectivo menores de 18 años	1.879	83,33 €
Colectivo mayores 18 años, sin ayuda 3ª persona	3.140	347,60 €
Colectivo mayores 18 años, con ayuda 3ª persona	1.952	521,40 €
TOTAL	6.971	

El importe total abonado en 2011 por esta prestación ha sido de 27.584.648,67 euros.

Tanto el colectivo afectado como el importe total

Tabla 5.5.2. Colectivo afectado total

Colectivo afectado	Importe total
6.971	27.584.648,67 €

Figura 5.5.1. Evolución del colectivo hijo a cargo con discapacidad

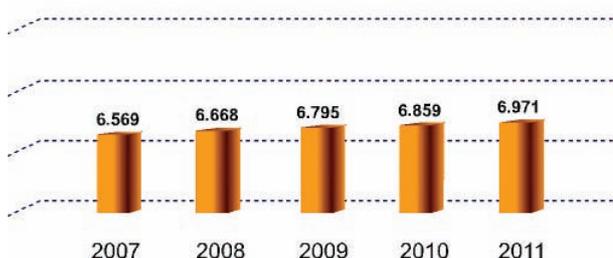
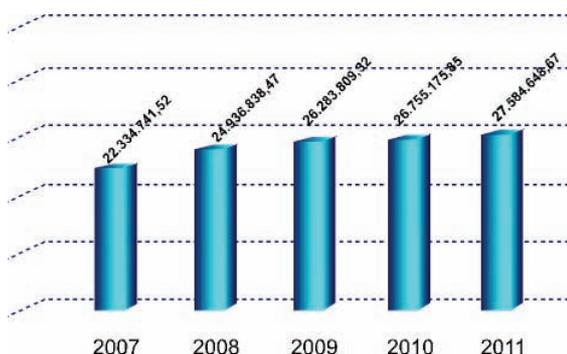


Figura 5.5.2. Evolución del coste anual



anual experimentaron incrementos que alcanzaron el 1,63% y el 3,10% respectivamente.

Con independencia de la prestación por hijo con discapacidad a cargo, en 2011 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.

Ese colectivo, al finalizar el año 2011, es de 542 beneficiarios, lo que ha supuesto una disminución de 30 perceptores (-5,24%) sobre 2010. El importe total abonado en esta modalidad durante 2011 ha sido de 545.314,46 euros, lo que ha significado un descenso también del 6,48% respecto a los abonos en 2010, que habían supuesto un total de 583.078,87 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 se encuentran reguladas por el artículo 29, apartados 5 y 6, del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, así como por los artículos 120 a 125 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

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 Régimen General de la Seguridad Social.

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.

El número de expedientes concedidos ascendió a 512 y su importe total se elevó a 3.158.860,92 euros. Ello supone un coste medio por cada expediente de 6.169,65 euros.

En la evolución de estas ayudas durante los cinco últimos años se observa que en 2011 esta prestación continúa en línea ascendente, registrándose un incremento del 8,47% sobre el año 2010. 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, entre otras, regula estas prestaciones en el sistema de la Seguridad Social ampliando los supuestos protegidos.

Figura 5.6.1. Evolución del número de expedientes

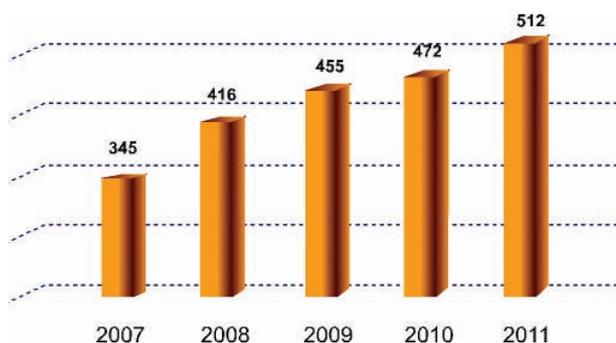


Figura 5.6.2. Evolución del coste medio

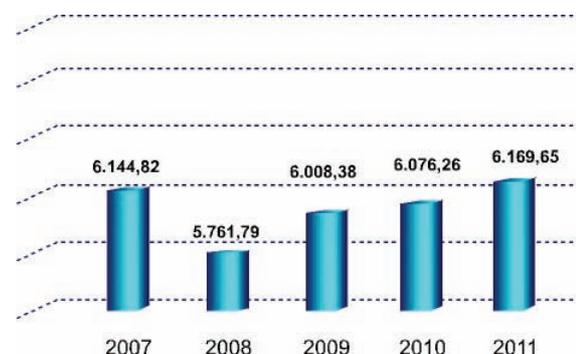


Tabla 5.6.1. Número de expedientes parto múltiple

Número de expedientes	Coste medio	Importe total
512	6.169,65 €	3.158.860,92 €

Ayudas de acción formativa 5.7

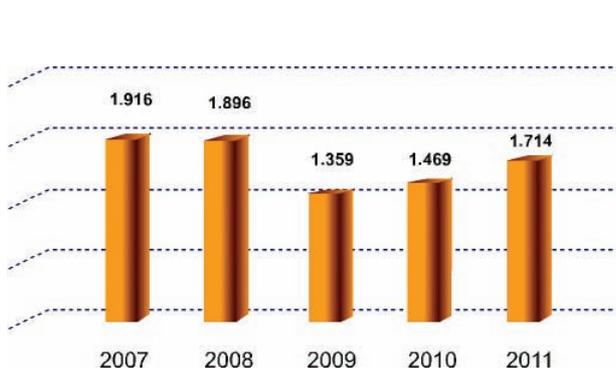
Las ayudas de acción formativa, incluidas dentro de los Servicios Sociales, se encuentran reguladas principalmente por el artículo 130 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo, el Real Decreto 1190/1985, de 17 de julio, en lo no modificado por el Reglamento General, y la respectiva convocatoria anual. En 2011, la convocatoria anual se realizó por Resolución de la Dirección General de MUFACE de 27 de mayo de 2011 ofreciéndose, dentro de los créditos presupuestarios disponibles, becas de estudio para mutualistas para cubrir el coste de la matrícula del curso 2011/2012 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 2011 se han concedido a los mutualistas titulares de MUFACE 1.714 becas de estudio para contribuir a costear el importe de la matrícula correspondiente al curso 2010/2011; ello significa que existe un incremento de un 16,68% respecto al curso anterior.

El coste medio de estas becas fue de 366,10 euros, por lo que ha disminuido un 0,50%.

Figura 5.7.1. Evolución del número de expedientes



B) BECAS DE RESIDENCIA

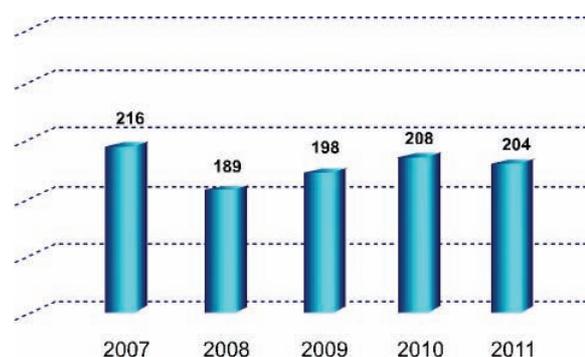
En 2011 se convocaron 730 becas de residencia, distribuidas de la siguiente forma:

- 210 becas de residencia de nueva adjudicación, más las resultantes de posibles empates.
- 520 becas de residencia de renovación, reservadas a los beneficiarios que ya disfrutaron de esta modalidad durante el curso 2010/2011, siempre que acrediten seguir cumpliendo los requisitos exigidos.

1. Becas de residencia de nueva adjudicación

De las 210 becas han sido adjudicadas 204, lo que supone un 97,14% 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 369 solicitudes, de las que 357 fueron renovadas.

Figura 5.7.3. Evolución del número de becas definitivas

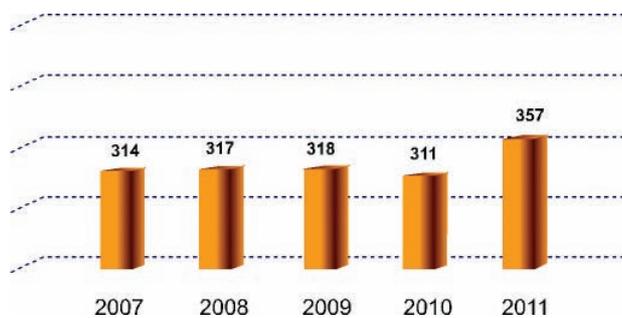


Tabla 5.7.1. Becas de residencia

Curso	Convocadas	Solicitadas	1.ª Fase Concedidas	2.ª Fase Concedidas	3.ª Fase Concedidas	Total Concedidas			
2010-2011									
NUEVA ADJUD.	210	1.054	213	157	54	42	11	5	204
RENOVACIÓN	520	369	0	0	0	0	0	0	357
TOTALES	730	1.423	213	157	54	42	11	5	561

Subsidio de jubilación 5.8

De acuerdo con lo dispuesto con el artículo 30 del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado y con lo establecido en el artículo 131 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo, entre las modalidades en que se puede concretar la asistencia al pensionista, y como uno de los Servicios Sociales de MUFACE, se encuentra el subsidio de jubilación.

Durante 2011 se han concedido 6.279 prestaciones frente a las 6.021 correspondientes al año 2010, lo que significa un aumento del 4,29%.

El importe total abonado durante este ejercicio ha aumentado en un 4,29%, desde la cifra de 15.037.305,71 euros abonados en 2010, hasta la de 15.683.093,52 euros pagados en 2011.

El coste medio, sin embargo, ha aumentado en un 0,01%, al pasar de 2.497,48 euros en 2010 a 2.497,71 en 2011.

Tabla 5.8.1. Colectivo afectado subsidio por jubilación

Colectivo afectado	Coste medio	Importe total
6.279	2.497,71 €	15.683.093,52 €

Figura 5.8.1. Evolución del número de expedientes

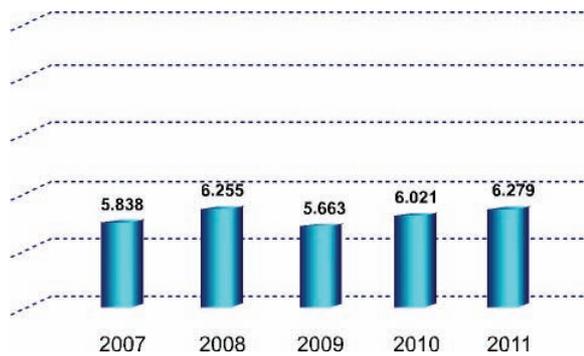
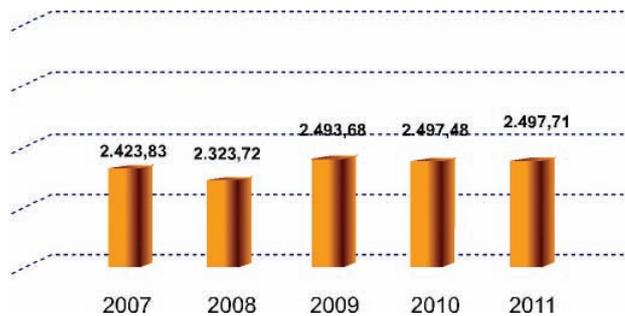


Figura 5.8.2. Evolución del coste medio



Subsidio por defunción 5.9

Entre las prestaciones por fallecimiento establecidas en el artículo 132 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo 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 Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

En el ejercicio de 2011 se han concedido 3.547 subsidios frente a los 3.505 correspondientes al pasado año, lo que supone un incremento del 1,20%.

El coste medio ha disminuido con respecto al ejercicio anterior en un 0,30%, al ser la cantidad abonada en 2010 de 2.501,98 euros, frente a los 2.494,44 euros, correspondientes al año 2011. En el importe total se produce un aumento del 0,89% respecto al ejercicio anterior.

Tabla 5.9.1. Colectivo afectado subsidio por defunción

Colectivo afectado	Coste medio	Importe total
3.547	2.494,44 €	8.847.789,34 €

Figura 5.9.1. Evolución del número de expedientes

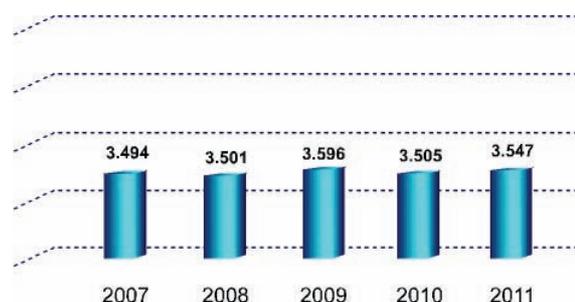
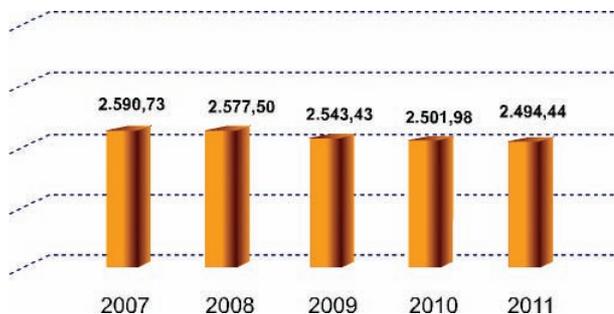


Figura 5.9.2. Evolución del coste medio



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 Reglamento General del Mutualismo Administrativo 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 2011 se concedieron 734 prestaciones frente a las 686 de 2010, lo que significa un aumento del 7,00%.

El importe total ha supuesto un aumento del 7,00% respecto al ejercicio anterior.

Tabla 5.10.1. Número de expedientes ayuda de sepelio

Nº de Expedientes (colectivo afectado)	Importe total
734	330.857,84 €

Figura 5.10.1. Evolución del número de expedientes

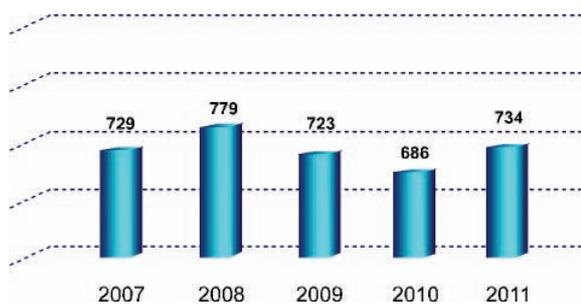
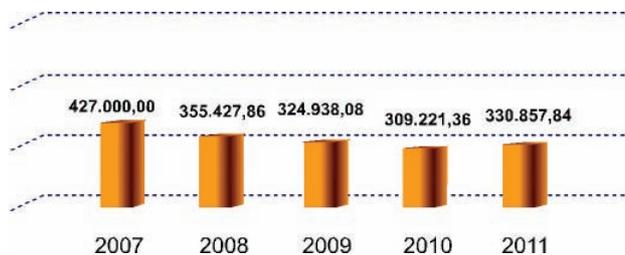


Figura 5.10.2. Evolución del coste anual



Ayudas asistenciales 5.11

El Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado contempla en su artículo 31 la prestación de asistencia social. Cubre la atención a 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 Reglamento General del Mutualismo Administrativo recoge estas modalidades de ayudas y desarrolla el concepto de personas causantes y beneficiarios.

Para la más adecuada gestión 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 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 2011 las ayudas a los enfermos oncológicos se incluyeron dentro de la Convocatoria de Ayudas a otros Colectivos Específicos, por lo que al fijarse una ayuda específica para este grupo ya no se encuentra protegido dentro de las ayudas asistenciales.

De acuerdo con todo lo anterior, el análisis de la prestación en el año 2011 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 2011 se cifra en 2.579, con un coste medio de 605,75 euros.

Esto significa que el número de ayudas concedidas ha disminuido en un 0,19% respecto a 2010, cuya cifra se situó en 2.584. Asimismo, el importe total ha supuesto una disminución del 11,07%. 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 una disminución del 10,89%.

Tabla 5.11.1. Número de expedientes ayudas asistenciales

Número de expedientes	Coste medio	Importe total
2.579	605,75	1.562.219,40 €

Figura 5.11.1. Evolución del número de expedientes

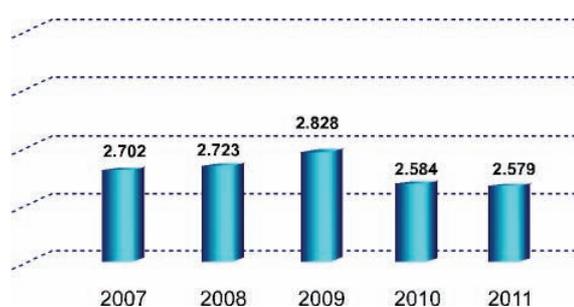
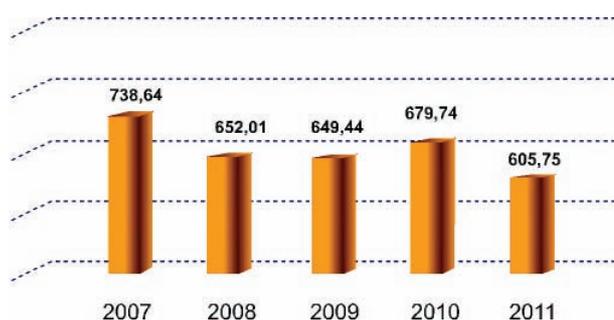


Figura 5.11.2. Evolución del coste medio



5.11. Ayudas asistenciales

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

Tabla 5.11.2. Gasto de ayudas asistenciales año 2011

Provincia	Número Pagos	Ayudas asistenciales
Álava	14	10.140,48
Albacete	35	15.588,82
Alicante	200	43.523,70
Almería	26	23.388,85
Ávila	15	15.588,82
Badajoz	73	31.889,72
Baleares	27	29.161,36
Barcelona	132	138.870,07
Burgos	24	15.588,82
Cáceres	79	15.588,82
Cádiz	88	43.037,00
Castellón	29	15.588,82
Ciudad Real	51	23.387,92
Córdoba	87	31.889,67
Coruña	67	40.795,58
Cuenca	4	1.962,14
Gerona	10	8.839,49
Granada	62	43.523,70
Guadalajara	13	11.689,27
Guipúzcoa	8	10.400,00
Huelva	39	15.323,98
Huesca	21	11.689,27
Jaén	70	31.889,71
León	62	23.388,85
Lerida	5	3.628,15
La Rioja	19	15.588,82
Lugo	23	15.588,82
Madrid	189	327.890,20
Málaga	119	43.532,00
Murcia	34	31.170,51
Navarra	15	15.588,82
Orense	16	12.548,19
Asturias	57	43.523,70
Palencia	36	11.689,27
Las Palmas	55	34.932,00
Pontevedra	59	23.164,00
Salamanca	17	10.171,04
Sta. Cruz Tenerife	185	34.939,59
Cantabria	56	23.374,60
Segovia	10	11.689,28
Sevilla	75	67.416,63
Soria	18	10.140,32
Tarragona	11	5.358,47
Teruel	32	10.140,51
Toledo	29	23.388,85
Valencia	106	67.247,95
Valladolid	41	16.730,31
Vizcaya	25	22.995,20
Zamora	1	1.018,50
Zaragoza	6	4.013,75
Ceuta	30	10.140,33
Melilla	74	11.874,73
Total	2.579	1.562.219,40

2. Dirección General

En el año 2011 no se concedió ninguna ayuda asistencial.

Ayudas económicas para adquisición de vivienda 5.12

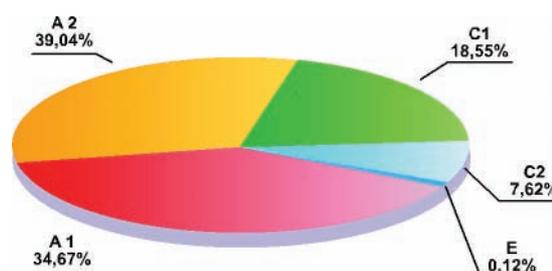
Esta prestación consiste en la cobertura por MUFACE de parte del tipo de interés de los préstamos hipotecarios concedidos a los mutualistas por entidades de crédito, para la compraventa o para la construcción propia de su vivienda, siempre que se trate de primera vivienda para domicilio habitual del 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 2011 se realizó por Resolución de la Dirección General de MUFACE de 15 de abril de 2011. En la misma figuraba como fecha de finalización del plazo de presentación de las solicitudes el 31 de enero de 2012 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, que se articula 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 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 2011 fue de 4.784.

El importe global de las ayudas concedidas en dicho periodo ascendió a 3.744.578,69 euros y el importe medio fue de 782,73 euros.

La evolución de esta prestación ha sido la siguiente:

Figura 5.12.2. Evolución del número de expedientes

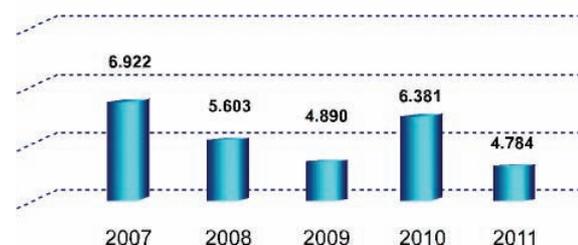
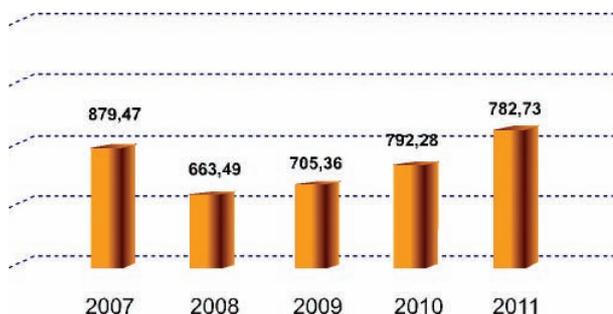
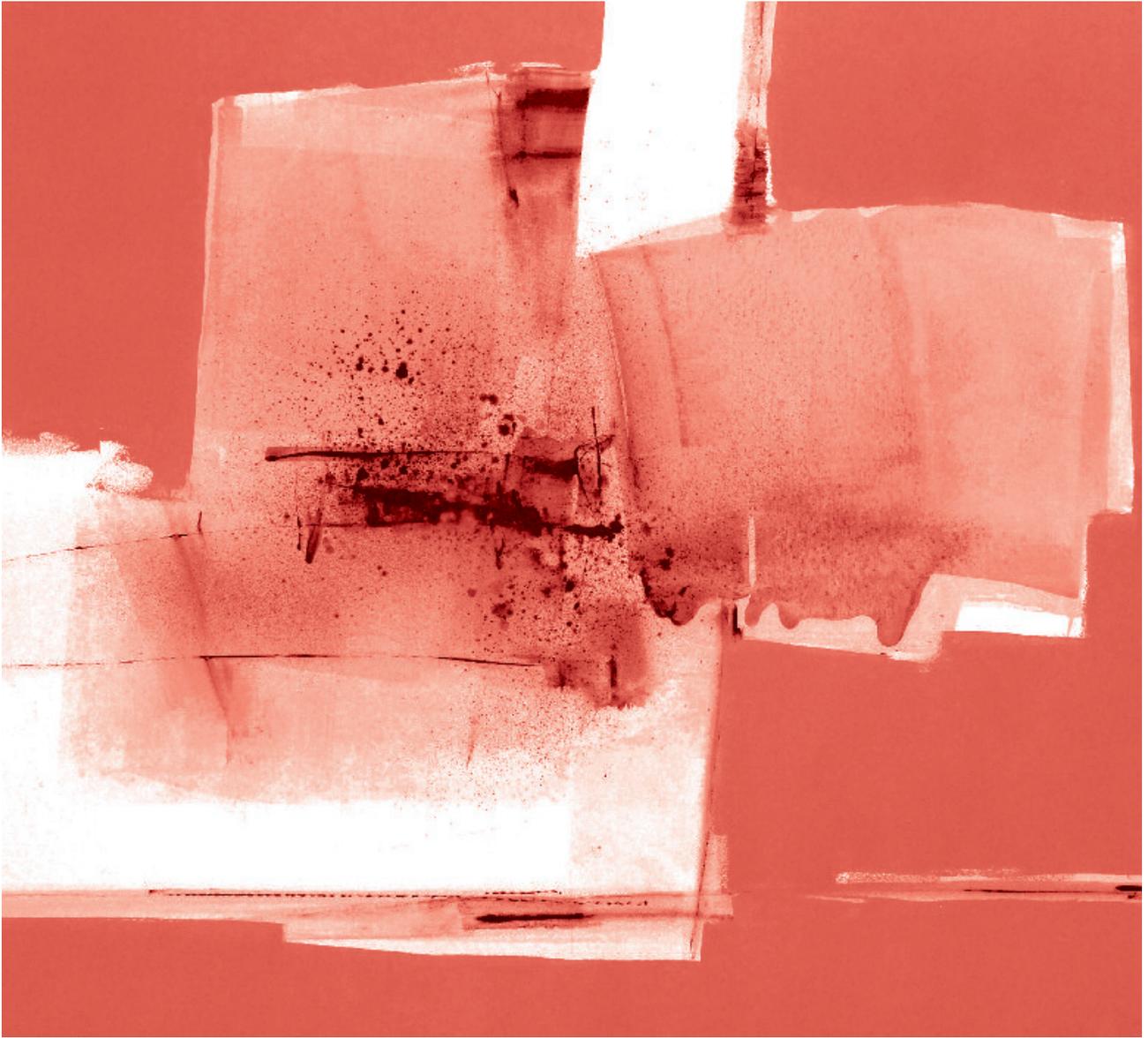


Figura 5.12.3. Evolución del coste medio





6. Fondo Especial

Prestaciones 6.1

1. Aspectos generales

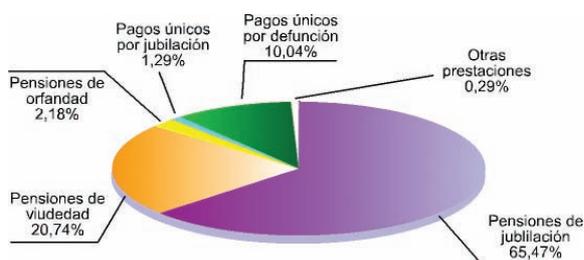
El Fondo Especial de MUFACE, en el que podían integrarse las mutualidades generales u obligatorias originarias de los diversos departamento civiles, se creó junto con la propia Mutualidad por la Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado. 29 mutualidades 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 2011 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 Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, y la Disposición Adicional Primera del Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

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 2011 fue de 4.503, de los cuales 3.663 fueron de concesión y 840 fueron de denegación. Estas cifras globales suponen un aumento del 6,88% respecto a los expedientes resueltos en 2010.

Tabla 6.1.1. Expedientes resueltos en 2011

Tipo de Prestación	Concedidos	Denegados	Total
Pensiones de jubilación	2.602	346	2.948
Pensiones de viudedad	820	114	934
Pensiones de orfandad	41	57	98
Pagos únicos por jubilación	13	45	58
Pagos únicos por defunción	178	274	452
Otras prestaciones	9	4	13
Total	3.663	840	4.503

El importe de las prestaciones reconocidas en 2011 fue de 1.583.483,36 euros, lo que supone una media por expediente de 432,29 euros.

Se recoge en la tabla 6.1.2 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	1.033.611,41	397,24
Pensiones de viudedad	239.827,39	292,47
Pensiones de orfandad	12.918,33	315,08
Pagos únicos por jubilación	2.912,72	224,06
Pagos únicos por defunción	289.275,97	1.625,15
Otras prestaciones	4.937,54	548,62
TOTAL	1.583.483,36	432,29

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 tablas en las que se muestra, distribuido por mutualidades, el detalle de las prestaciones y los importes de las pensiones reconocidas en 2011 (tablas 6.1.3 y 6.1.4).

Debe advertirse que las posibles diferencias en determinadas cifras entre prestaciones reconocidas y los importes deriva de la existencia de expedientes en los que se reconoce el derecho a la prestación, pero su importe no se abona o se minorra 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 2011

Mutualidades Integradas	Jubilación	Viudedad y orfandad	Otras prestaciones
Abogados del Estado	0	2	2
Agricultura	4	80	29
Archivos, Bibliotecas y Museos	1	0	0
Aviación Civil	1	0	17
Catedráticos de instituto	9	8	0
Catedráticos de universidad	1	8	1
Educación y ciencia	58	29	0
Enseñanza Primaria	2.184	411	6
Escuelas Técnicas	8	20	0
Gobernación	19	2	0
Hacienda	77	30	8
Industria	8	5	0
Información y Turismo	13	13	2
Instituto Geográfico y Catastral	3	3	0
Intendentes de Hacienda	0	2	0
Minas	0	1	0
Obras Públicas - Sección A	0	11	2
Obras Públicas - Sección B	18	10	2
Obras Públicas - Sección C	0	11	1
Obras Públicas - Sección D	0	1	0
Obras Públicas - Sección E	2	5	1
Org. Sindical	41	120	123
Policía	107	46	1
Porteros ministerios civiles	0	0	0
Porteros Ministerio de Hacienda	0	3	0
Presidencia del Gobierno	30	9	0
Sanidad	3	9	0
Trabajo	5	15	5
Vivienda	10	7	0
Totales	2.602	861	200

Prestaciones 6.1

Tabla 6.1.4. Importes de las pensiones reconocidas en 2011

Mutualidades Integradas	Jubilación	Viudedad	Orfandad
Abogados del Estado	0	842,97	0
Agricultura	281,76	6.966,74	194,67
Archivos, Bibliotecas y Museos	0	0	0
Aviación Civil	64,48	0	0
Catedráticos de instituto	0	1.429,15	0
Catedráticos de universidad	0	2.652,41	0
Educación y Ciencia	15.703,05	3.831,43	0
Enseñanza Primaria	892.212,81	86.582,07	4.441,34
Escuelas Técnicas	1.318,42	2.641,88	38,57
Gobernación	4.330,17	343,54	0
Hacienda	13.268,97	2.657,02	145,95
Industria	990,03	516,82	0
Información y Turismo	6.913,62	2.071,62	0
Instituto Geográfico y Catastral	39,43	29,05	0
Intendentes de Hacienda	0	673,92	0
Minas	0	103,73	0
Obras Públicas - Sección A	0	1.836,76	90,20
Obras Públicas - Sección B	2.033,45	1.121,14	0
Obras Públicas - Sección C	0	2.005,42	357,33
Obras Públicas - Sección D	0	217,60	0
Obras Públicas - Sección E	396,40	465,43	0
Org. Sindical	46.335,61	99.383,45	6.569,90
Policía	28.953,79	7.733,79	472,45
Porteros ministerios civiles	0	0	0
Porteros Ministerio de Hacienda	0	642,34	0
Presidencia del Gobierno	17.280,85	3.048,17	0
Sanidad	97,75	192,82	0
Trabajo	1.974,26	11.126,16	607,92
Vivienda	1.416,56	711,96	0
Totales	1.033.611,41	239.827,39	12.918,33

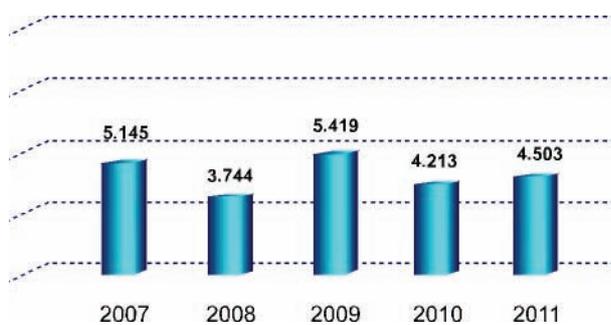
6.1. Prestaciones

En la tabla 6.1.5 y en 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 2007-2011

Tipo de prestación	2007	2008	2009	2010	2011
Pensiones de jubilación	3.581	2.661	3.576	2.771	2.948
Pensiones de viudedad	1.001	664	1.218	883	934
Pensiones de orfandad	85	59	97	75	98
Pagos únicos por jubilación	58	15	59	44	58
Pagos únicos por defunción	414	331	452	431	452
Otras prestaciones	6	14	17	9	13
Totales	5.145	3.744	5.419	4.213	4.503

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 2011, era de 9.667. El importe recaudado por estas cotizaciones en el año 2011 ascendió a 391.207,41 euros. La disminución producida tanto en cotizantes como en 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 2007-2011

2007	22.092
2008	18.801
2009	15.295
2010	12.369
2011	9.667

Tabla 6.2.2. Evolución de las cuotas recaudadas en el periodo 2007-2011 (en euros)

2007	985.476,71
2008	802.763,97
2009	692.540,73
2010	510.049,52
2011	391.207,41

Pensiones del Fondo Especial 6.3

Las prestaciones de pago periódico a cargo del Fondo Especial tienen el carácter de pensiones públicas. Generalmente son complementarias de una pensión principal del Régimen de Clases Pasivas o de la Seguridad Social. Estas pensiones traen causa, bien en la jubilación de los mutualistas (pensiones por jubilación), bien en el fallecimiento de los mismos, en cuyo caso, se conceden pensiones derivadas a los causahabientes (pensiones de viudedad, orfandad u otras pensiones a familiares).

Datos de pensiones del Fondo Especial en 2011

Por lo que se refiere a los datos del ejercicio 2011, se observa que el número de pensiones en diciembre de 2011 descendió a 90.121, frente a 90.706 a 31 de diciembre del año anterior, con una pensión media de 47,65 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 2011 es la siguiente:

- La Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria, con 62.026 pensiones, representa el 68,83%.
- El Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical (AISS), con 6.759 pensiones, representa el 7,50%.
- El resto de las mutualidades integradas, con 21.336 pensiones, significa el 23,67% del total.
- En el año 2011 el número de pensiones abonadas ha disminuido en 585 respecto al año 2010.

La distribución por tipo de pensión (figura 6.3.1) muestra que las pensiones por jubilación representan el 74,31% del total, seguidas de las de viudedad (23,59%) y orfandad (2,04%), siendo las otras pensiones a familiares (0,06%) claramente minoritarias. Mientras que las pensiones por jubilación aumentaron, respecto a 2010, en 358, el resto de las pensiones (viudedad, orfandad y otros familiares) disminuyeron en 943, con lo que en números globales se continúa con la misma tendencia decreciente observada en la última década.

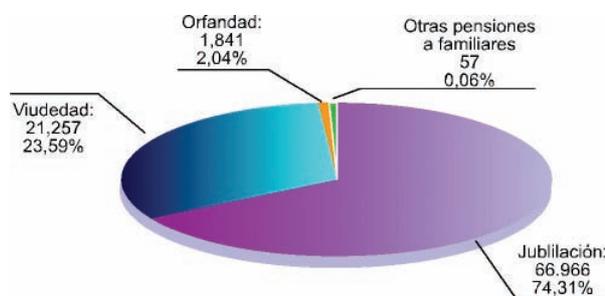
Por lo que se refiere al importe de las pensiones medias, el Montepío de Funcionarios de la Organi-

zación Sindical, con 149,24 euros/mes, representa el importe medio más alto de todas las mutualidades integradas en el Fondo Especial. Esta pensión es un 213,20% 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 86,39 euros/mes, es un 81,30% superior a la media general.

La pensión media de las restantes mutualidades, que en número de pensiones representan el 91,28%, se encuentra por debajo de la pensión media. Si comparamos la pensión media del año 2011 (47,65 euros/mes) con la pensión media del año anterior (48,02 euros/mes), se observa que la cuantía de la citada pensión ha disminuido en 0,37 euros, lo que representa una ligera bajada de un 0,78%. Se deduce, además, que el importe de la pensión media general se asemeja a la pensión media de la Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria, que es de 45,86 euros/mes, al 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 y pensiones medias en diciembre de 2011

MUTUALIDAD	Jubilación		Viudedad		Orfandad		Otras pens.		Pens. a familiares		Total 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
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO	488	37,33	229	38,17	7	10,49			236	37,35	724	37,33
HACIENDA PÚBLICA	1.677	16,58	1.062	13,22	268	11,97	4	6,63	1.334	12,95	3.011	14,97
TRABAJO	430	86,72	616	90,93	53	31,48	2	73,24	671	86,18	1.101	86,39
INDUSTRIA	302	12,47	213	12,24	25	6,50	5	8,27	243	11,56	545	12,07
AGRICULTURA	1.192	7,32	2.224	8,75	248	6,36			2.472	8,51	3.664	8,12
INFORMACIÓN Y TURISMO	406	41,47	342	31,82	18	18,27			360	31,14	766	36,62
VIVIENDA	341	18,86	255	20,55	10	9,46	1	8,47	266	20,09	607	19,40
PORTEROS CIVILES	7	0,75									7	0,75
INTENDENTES	12	35,21	29	11,84					29	11,84	41	18,68
PORTEROS DE HACIENDA	31	21,12	118	16,84	7	11,73			125	16,56	156	17,46
GOBERNACIÓN	288	11,00	109	10,60	7	10,50			116	10,60	404	10,88
POLICÍA	1.568	19,83	1.845	16,27	82	7,60	4	18,00	1.931	15,91	3.499	17,67
SANIDAD	193	4,02	197	4,38	44	4,42			241	4,38	434	4,22
EDUCACIÓN Y CIENCIA	1.161	22,26	693	22,62	34	12,05	1	22,36	728	22,12	1.889	22,20
ENSEÑANZA PRIMARIA	54.066	47,97	7.415	32,50	545	17,84			7.960	31,50	62.026	45,86
ESCUELAS TÉCNICAS	181	26,64	304	15,41	55	5,52			359	13,89	540	18,17
CATEDRÁTICOS DE INSTITUTO	198	29,83	253	18,52	11	12,13	5	18,03	269	18,25	467	23,16
CATEDRÁTICOS UNIVERSIDAD	71	20,78	202	28,52	8	6,61			210	27,68	281	25,94
ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y MUSEOS	71	6,01									71	6,01
MINAS	31	15,81	70	13,29	10	13,70			80	13,34	111	14,03
INSTITUTO GEOGRÁFICO CATASTRAL	136	1,50	82	1,10	1	1,59			83	1,11	219	1,35
AVIACIÓN CIVIL	40	5,94	44	13,63	8	22,33	1	24,94	53	15,16	93	11,19
ORGANIZACIÓN SINDICAL	2.787	161,24	3.781	144,86	161	51,73	30	111,02	3.972	140,83	6.759	149,24
ABOGADOS DEL ESTADO	16	16,92	61	39,97	18	21,87			79	35,85	95	32,66
OBRAS PÚBLICAS "A"	108	27,88	286	22,32	14	14,87			300	21,97	408	23,54
OBRAS PÚBLICAS "B"	640	15,28	325	16,21	16	9,60			341	15,90	981	15,50
OBRAS PÚBLICAS "C"	382	27,18	312	20,55	121	13,47	1	8,11	434	18,55	816	22,59
OBRAS PÚBLICAS "D"	5	23,42	30	22,52	16	14,75			46	19,82	51	20,17
OBRAS PÚBLICAS "E"	138	17,20	160	16,05	54	12,75	3	10,77	217	15,15	355	15,95
TOTAL	66.966	48,74	21.257	46,87	1.841	16,66	57	66,72	23.155	44,51	90.121	47,65

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
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
2011	66.966	48,74	23.155	44,51	90.121	47,65

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 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

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.

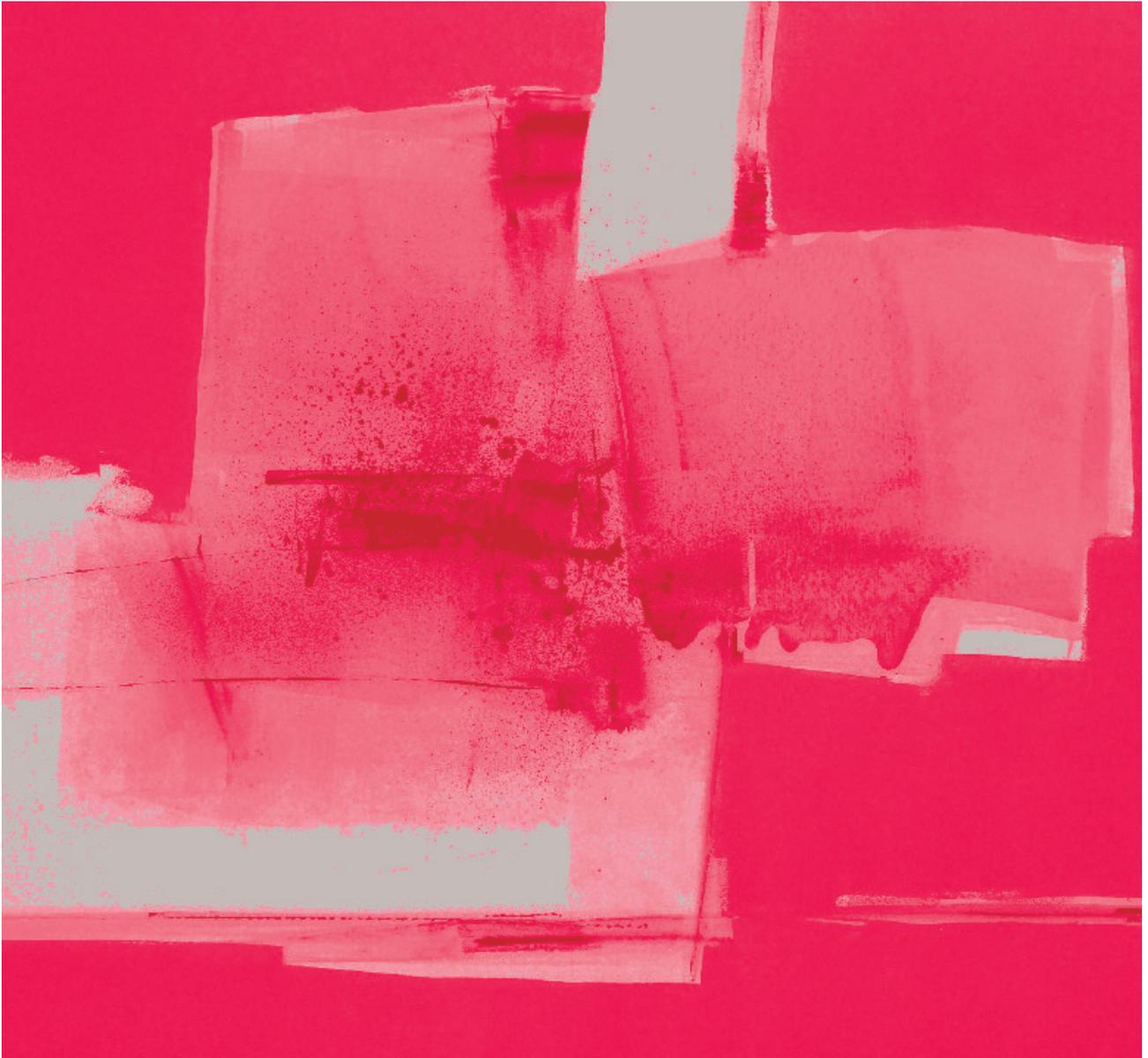
El Consejo General de MUFACE informó favorablemente en 1999 el Plan de Enajenación del Patrimonio Inmobiliario del Fondo Especial. Finalizadas las actuaciones de los ocho lotes previstos en el mismo, el patrimonio inmobiliario del Fondo Especial está compuesto actualmente por 240 fincas.

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

Durante el ejercicio 2011 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 realizado el 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.

Además, se ha renovado a SEGIPSA el encargo de la administración de las fincas del patrimonio inmobiliario del Fondo Especial de MUFACE.

Asimismo, se ha contratado una póliza de seguro del patrimonio inmobiliario de MUFACE adscrito al Fondo Especial, habiéndose adjudicado el contrato a Axa Seguros Generales, S.A., que estará vigente desde el 20 de diciembre de 2011 al 19 de diciembre de 2013.



7. Liquidación del presupuesto 2011

Aspectos generales 7.1

El presupuesto inicial de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado para el año 2011 ascendió a 1.767,83 millones de euros.

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 412,36 millones de euros, y el

Programa 312E "Asistencia Sanitaria del Mutualismo Administrativo", dotado con 1.355,47 millones de euros de crédito inicial.

A lo largo del ejercicio económico se produjo una modificación presupuestaria de incremento de dicho presupuesto por valor de 0,11 millones de euros, ascendiendo el presupuesto definitivo a 1.767,94 millones de euros.

Resultados del ejercicio 7.2

El resultado económico-patrimonial del ejercicio 2011, 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 44,95 millones de euros.

El resultado presupuestario (diferencia entre los derechos reconocidos y las obligaciones reconocidas) ofreció un saldo negativo de 49,44 millones de euros.

El desarrollo de la actividad presupuestaria arrojó al término del ejercicio una ejecución de 1.540,41 millones de euros como derechos reconocidos netos, lo que representa un nivel de ejecución presupuestaria del 87,13% en el presupuesto de ingresos, y 1.589,85 millones de euros como obligaciones reconocidas netas, lo que supone una ejecución del 89,93% en el presupuesto de gastos.

Por otro lado, en comparación con el ejercicio anterior, las obligaciones reconocidas netas disminuyeron

en un 1,04% y los derechos reconocidos netos lo hicieron en un 2,43%.

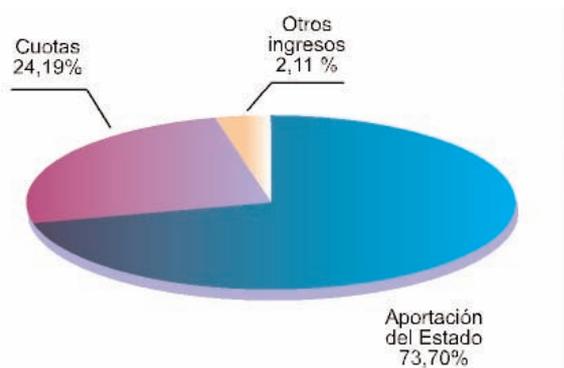
Al final del ejercicio, el remanente de tesorería se situó en 562,70 millones de euros. Esta cantidad resulta de la suma de los fondos líquidos (108,69 millones de euros), los derechos pendientes de cobro (547,90 millones de euros) y las partidas pendientes de aplicación (0,51 millones de euros) menos las obligaciones pendientes de pago (94,26 millones de euros) y los saldos de dudoso cobro (0,14 millones de euros). El importe de los derechos pendientes de cobro está integrado básicamente por la liquidación definitiva del año 2010 de la aportación del Estado, por la cuantía pendiente de ingreso a 31 de diciembre de 2011 de los pagos a cuenta de la liquidación provisional de la aportación del Estado para el año 2011, por la liquidación provisional de la subvención para cubrir el déficit del Fondo Especial y por las cuotas de mutualistas obligatorios devengadas en diciembre de 2011 y no ingresadas a 31 de diciembre de 2011. Por su parte, el saldo de 94,26 millones de euros corresponde a las obligaciones reconocidas con cargo al presupuesto que no han sido abonadas a 31 de diciembre de 2011.

Análisis de la ejecución presupuestaria 7.3

1. Presupuesto de ingresos

Durante el ejercicio 2011, en lo referente al Fondo General, las aplicaciones más significativas correspondieron a la aportación del Estado, con unos derechos reconocidos netos que supusieron el 73,70% del total de la financiación del Fondo General. Los derechos por cuotas de funcionarios a la Mutualidad, representaron un 24,19% sobre los derechos reconocidos totales del Fondo General.

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

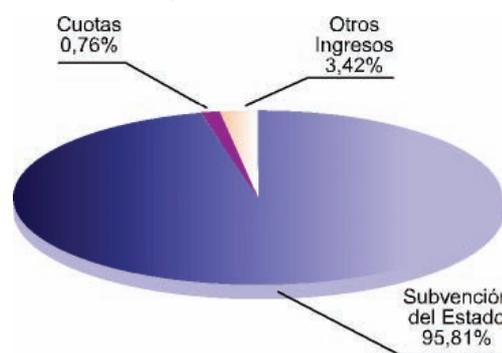


El Fondo Especial continúa financiándose principalmente a través de la subvención del Estado, que representa el 95,81% de los derechos reconocidos totales. Además, contribuyen a su financiación en un 1,49% los recursos del patrimonio inmobiliario procedente de las antiguas mutualidades del Fondo Especial. Las cuotas de los mutualistas del Fondo Especial alcanzaron a cubrir el 0,76% 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 2011 la ejecución fue del 87,13% de los derechos reconocidos netos respecto a la previsión presupuestaria, y disminuyó en un 2,43% sobre la del ejercicio anterior. Los aspectos más significativos son los siguientes:

a) Los derechos reconocidos por transferencias corrientes han experimentado una disminución del 5,66%, ascendiendo a 79,65 millones de euros.

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



b) Los derechos reconocidos por reintegros ascienden a 2,38 millones de euros, lo que ha supuesto un aumento del 9,17% respecto al año 2010.

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 1.460,22 millones de euros en 2011, representan un 94,79% 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), supusieron el 5,17% de financiación total, alcanzando la cifra de 79,65 millones de euros.
- La enajenación de inversiones recoge las ventas de inmuebles por un importe de 0,02 millones de euros, correspondientes al Fondo General.
- Las operaciones financieras, generadas por la varia-

7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

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

EJERCICIO	2010		2011		% Ejecución	% variación derechos 2011-2010
	Presup.	Derechos	Presup.	Derechos		
RECURSOS						
COTIZACIONES SOCIALES						
Cuotas de funcionarios a mutualidades	373,91	363,53	373,89	359,68	96,20	-1,06
Aportación obligatoria del Estado	1.123,72	1.126,05	1.101,75	1.094,85	99,37	-2,77
	1.497,63	1.489,58	1.475,64	1.454,53	98,57	-2,35
TASAS Y OTROS INGRESOS						
Prestación de servicios	0,27	0,11	0,27	0,00	0,00	-100,00
Reintegros de ejercicios cerrados	3,00	2,18	1,39	2,38	171,22	9,17
Ingresos diversos	0,03	0,09	0,03	0,22	733,33	144,44
	3,30	2,38	1,69	2,60	153,85	9,24
TRANSFERENCIAS CORRIENTES						
Transferencias de otros departamentos ministeriales	83,26	84,27	78,88	79,51	100,80	-5,65
Transferencias corrientes de OO.AA. Administrativos	0,16	0,16	0,11	0,14	127,27	-12,50
	83,42	84,43	78,99	79,65	100,84	-5,66
INGRESOS PATRIMONIALES						
Intereses de títulos y valores	0,00	0,01	0,01	0,01	0,00	-
Otros intereses bancarios	2,63	0,65	1,03	1,84	178,64	183,08
Dividendos de empresas privadas	0,45	0,41	0,25	0,42	168,00	2,44
Alquiler y producto de inmuebles	1,07	0,87	0,87	0,83	95,40	-4,60
	4,15	1,94	2,16	3,10	143,52	59,79
ENAJENACIÓN DE INVERSIONES REALES						
Venta de otras inversiones reales	8,00	0,35	5,60	0,02	0,36	-94,29
	8,00	0,35	5,60	0,02	0,36	-94,29
ACTIVOS FINANCIEROS						
Enajenación deuda sector público a largo plazo	0,00	0,00	0,00	0,01	-	-
Reintegros préstamos fuera sector público a corto plazo	0,18	0,08	0,18	0,07	38,89	-12,50
Enajenación de acciones y participaciones fuera del sector público	0,00	0,00	0,00	0,43	-	-
Remanente de tesorería	201,36	-	203,68	-	-	-
	201,54	0,08	203,86	0,51	0,25	537,50
TOTAL PRESUPUESTO	1.798,04	1.578,76	1.767,94	1.540,41	87,13	-2,43

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

FINANCIACIÓN	Derechos reconocidos ejercicio 2011		
	Fondo General	Fondo Especial	Total
RECURSOS PROPIOS			
Cotizaciones sociales	359,26	0,42	359,68
Aportación del Estado	1.094,85	0,00	1.094,85
Ingresos patrimoniales	0,00	0,83	0,83
Otros ingresos	4,25	0,61	4,86
TOTAL	1.458,36	1,86	1.460,22
TRANSFERENCIAS			
Del Estado	26,86	52,65	79,51
De organismos autónomos	0,14	0,00	0,14
TOTAL	27,00	52,65	79,65
ENAJENACIÓN INVERSIONES			
Venta de edificios	0,02	0,00	0,32
TOTAL	0,02	0,00	0,32
OPERACIONES FINANCIERAS			
Activos financieros	0,07	0,45	0,52
TOTAL	0,07	0,45	0,52
TOTAL FINANCIACIÓN	1.485,45	54,96	1.540,41

Análisis de la ejecución presupuestaria 7.3

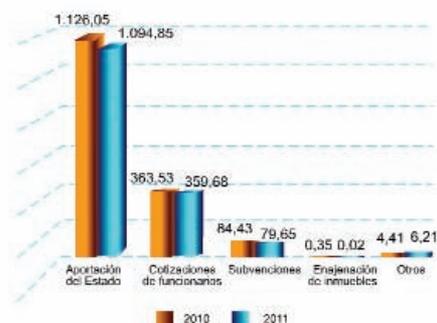
Tabla 7.3.3. Presupuesto de gastos (en millones de euros)

EJERCICIO	2010		2011		Variación Presupuesto	Variación Ejecución
	Presup.	Ejecución	Presup.	Ejecución		
ÁREA DE GASTO						
PROGRAMA 222M	424,94	325,11	412,47	308,50	-2,93	-5,11
«Prestaciones Económicas del Mutualismo Administrativo»						
GASTOS DE PERSONAL	33,38	30,82	31,95	29,78	-4,28	-3,37
PENSIONES FONDO ESPECIAL	59,49	53,73	58,39	52,65	-1,85	-2,01
GASTOS CORRIENTES	11,14	8,97	9,56	8,77	-14,18	-2,23
GASTOS FINANCIEROS	0,18	0,00	0,16	0,00	-11,11	0,00
PRESTACIONES SOCIALES	311,72	225,91	304,30	212,08	-2,38	-6,12
PARTO MÚLTIPLE	2,67	2,87	2,67	3,16	0,00	10,10
INCAPACIDAD TEMPORAL	184,57	118,01	185,64	99,73	0,58	-15,49
ASISTENCIA AL GRAN INVÁLIDO	23,60	20,34	23,17	21,25	-1,82	4,47
LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES	1,80	1,32	1,80	0,97	0,00	-26,52
PROTECCIÓN A LA FAMILIA (MINUSVALÍAS)	28,32	26,74	28,32	28,11	0,00	5,12
ACCIÓN FORMATIVA	2,72	2,35	2,39	2,39	-12,13	1,70
SUBSIDIO DE JUBILACIÓN	17,44	15,06	16,27	15,87	-6,71	5,38
AYUDAS ASISTENCIALES	2,16	1,76	1,90	1,12	-12,04	-36,36
AYUDAS DE SEPELIO	0,52	0,31	0,46	0,32	-11,54	3,23
SUBSIDIO DE DEFUNCIÓN	9,43	8,76	8,96	8,85	-4,98	1,03
AYUDA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	6,45	5,05	4,52	4,18	-29,92	-17,23
AYUDAS SOCIO-SANITARIAS	31,59	23,09	27,80	25,82	-12,00	11,82
PRESTACIONES MUTUALIDADES INTEGRADAS	0,45	0,25	0,40	0,31	-11,11	24,00
INVERSIONES REALES	8,85	5,62	7,93	5,13	-10,40	-8,72
ACTIVOS FINANCIEROS	0,18	0,06	0,18	0,09	0,00	50,00
PROGRAMA 312E	1.373,10	1.281,42	1.355,47	1.281,35	-1,28	-0,01
«Asistencia Sanitaria del Mutualismo Administrativo»						
GASTOS CORRIENTES	0,42	0,69	0,42	0,83	0,00	20,29
CONCIERTOS ASISTENCIA SANITARIA	976,32	933,80	969,00	969,07	-0,75	3,78
CONCIERTOS CON LA SEGURIDAD SOCIAL	0,17	0,00	0,17	0,00	0,00	0,00
CONCIERTOS CON E. DE SEGURO LIBRE	975,81	933,65	968,49	968,40	-0,75	3,72
OTROS CONCIERTOS	0,34	0,15	0,34	0,67	0,00	346,67
PRESTACIONES SANITARIAS	396,36	346,93	386,05	311,45	-2,60	-10,23
FARMACIA	347,14	302,13	336,83	266,46	-2,97	-11,81
PRÓTESIS Y OTRAS PRESTACIONES	49,22	44,80	49,22	44,99	0,00	0,42
TOTAL PRESUPUESTO	1.798,04	1.606,53	1.767,94	1.589,85	-1,67	-1,04

7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

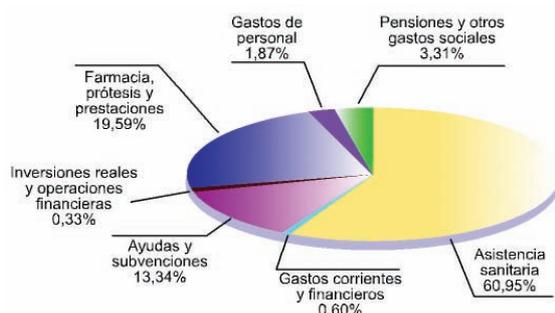
ción en la posición acreedora-deudora de los activos financieros, básicamente procedentes de las mutualidades integradas en el Fondo Especial, representan el 0,03% de la financiación total.

Figura 7.3.3. Evolución derechos reconocidos 2010-2011 (ingresos en millones de euros)



2. Presupuesto de gastos

Figura 7.3.4. Distribución de los gastos (obligaciones reconocidas)



Programa 222M

Durante el ejercicio 2011, el importe de las obligaciones reconocidas con cargo a este programa se ha situado en 308,50 millones de euros, con una disminución del 5,11% respecto al ejercicio anterior y un grado de ejecución sobre los créditos presupuestados definitivos del 74,79% (tabla 7.3.3). Por áreas de gasto destacan:

- Gastos de personal. El importe de dicho gasto durante 2011 ha sido de 29,78 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 3,37% respecto al ejercicio anterior.
- Pensiones del Fondo Especial. Las obligaciones reconocidas se cifran en 52,65 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 2,01% respecto al ejercicio anterior.
- Gastos corrientes. Las obligaciones reconocidas han ascendido a 8,77 millones de euros con una ejecución inferior a la del año anterior en un 2,23%.
- Prestaciones sociales. Se han situado en 212,08 millones de euros, representando una disminución

global del 6,12%. Esta disminución se debe, fundamentalmente, a la que experimentan las ayudas asistenciales, la prestación por lesiones permanentes no invalidantes, la ayuda por adquisición de vivienda y la prestación por incapacidad temporal.

- Inversiones reales. La cifra de obligaciones reconocidas es de 5,13 millones de euros, lo que representa una disminución del 8,72% 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 2011 en este proyecto se ha destinado a la adquisición de ordenadores personales, adquisición de servidores, de equipamiento de copias de seguridad, adquisición de impresoras y mobiliario para diversos Servicios Provinciales y para los Servicios Centrales, todo ello calificado como inversión nueva.

- Mejora y conservación del patrimonio procedente de las mutualidades integradas.

Los gastos en este proyecto en 2011 han ascendido a 0,15 millones de euros y se han destinado al mantenimiento y conservación del patrimonio inmobiliario de MUFACE.

- Reforma de edificios de los Servicios Centrales y Provinciales.

Los gastos en este proyecto durante 2011 han ascendido a 0,69 millones de euros, de los que 0,50 millones se han destinado a la reforma de los edificios en los que se ubican los Servicios Centrales y Provinciales y 0,19 millones se han destinado a la adquisición de diverso material homologado.

- Ejecución del Plan Informático de MUFACE.

El gasto en adquisición de bienes informáticos para el organismo ascendió durante 2011 a 2,85 millones de euros, destinados a la adquisición de servidores, ordenadores, impresoras, software y licencias, así como a diversos servicios y desarrollos informáticos.

- Estudios y trabajos técnicos relacionados con el patrimonio de MUFACE.

Análisis de la ejecución presupuestaria 7.3

El gasto durante 2011 en este proyecto ha supuesto 0,91 millones de euros, los cuales se han destinado a la adquisición de diversas inversiones de carácter inmaterial como pueden ser licencias de uso de aplicaciones informáticas y adaptación de la plataforma de acceso electrónico de los ciudadanos.

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, 1.281,35 millones de euros, representa una disminución respecto al ejercicio anterior del 0,01%. Su participación en los gastos globales del organismo es del 80,59% y su grado de ejecución se sitúa en el 94,53% (tabla 7.3.3).

Por áreas de gasto destacan:

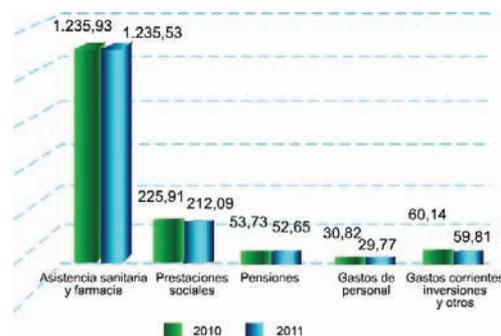
A) Conciertos de asistencia sanitaria

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 969,07 millones de euros, lo que representa una ejecución presupuestaria del 100,01% (es posible alcanzar este porcentaje de ejecución debido a que se dota este concepto con una transferencia de crédito procedente del concepto correspondiente a Incapacidad Temporal del programa 222M). Esta ejecución supone un aumento del 3,78% sobre la del ejercicio anterior.

B) 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 reconocidas han ascendido a 266,46 millones de euros, representando una disminución en la ejecución del 11,81% respecto al ejercicio 2010.
- **Prótesis y otras prestaciones.** El gasto de 44,99 millones de euros es un 0,42% superior 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.

Figura 7.3.5. Evolución de obligaciones reconocidas 2010-2011 (ingresos en millones de euros)



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	0,96
4	Transferencias corrientes	0,49
5	Ingresos patrimoniales	0,99
6	Enajenación inversiones	1,00
8	Activos financieros	1,00
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS		0,72

—Grado de satisfacción en el pago de obligaciones reconocidas

Al igual que en el presupuesto de ingresos, para

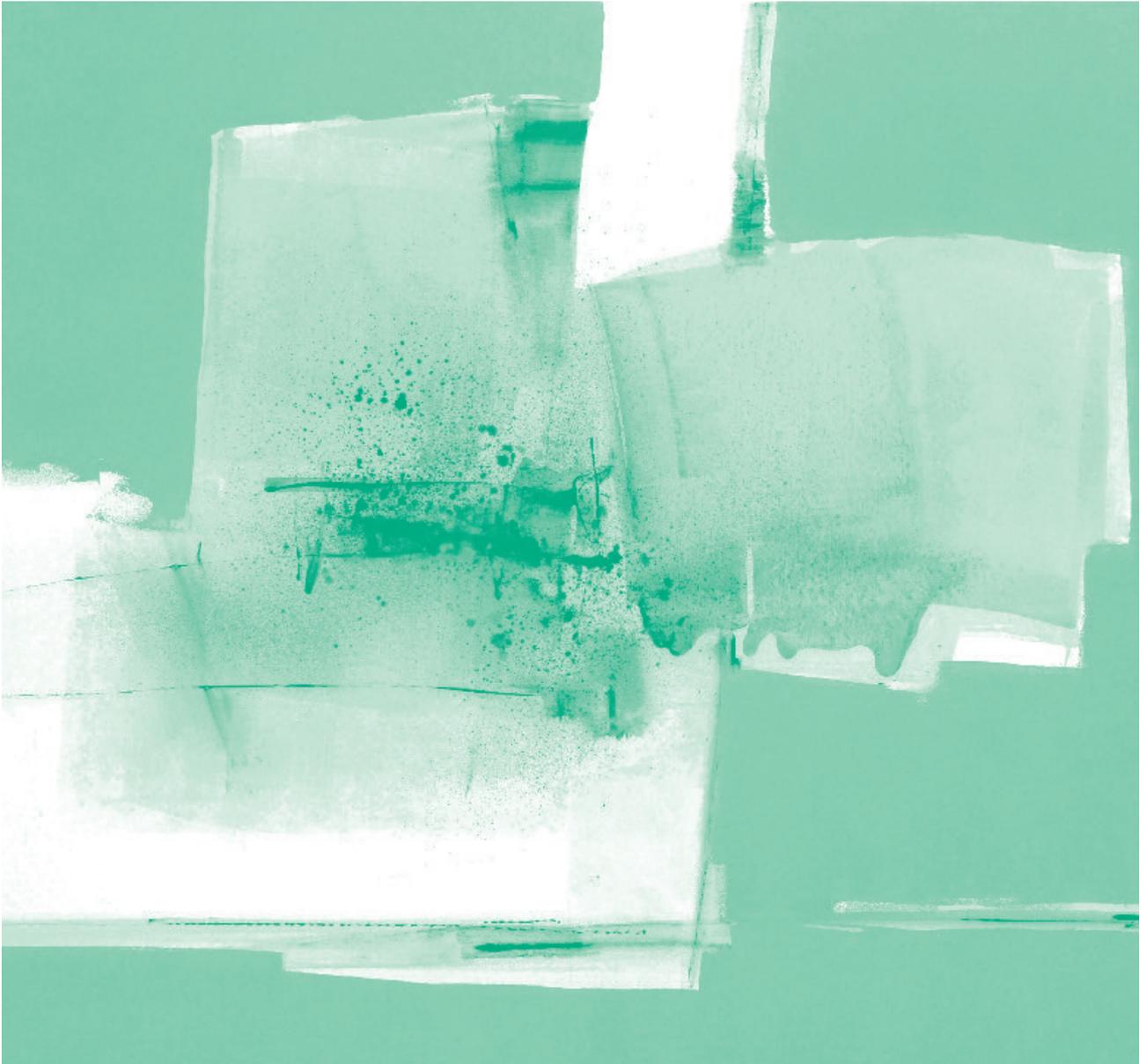
7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

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	0,34
4 Transferencias corrientes	1,00
6 Inversiones reales	0,75
8 Activos financieros	1,00
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	0,94



8. Otras actividades

8.1 Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2011

8.1 Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2011

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 se encuentran distribuidos por toda la geografía española. La misión última de la revista ha sido servir de vehículo de comunicación sobre las distintas prestaciones que ofrece esta Mutualidad y 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, difundiendo 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 electrónica. 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, la revista MUFACE experimentó una adaptación a estos nuevos medios, de forma que desde 2010 se ha potenciado su difusión a través de la web www.muface.es.

El reforzamiento de la edición digital de la revista MUFACE desde 2010 ha supuesto una reorganización de la misma, para lo que se han seguido criterios de un medio digital convencional, esto es, claridad, sencillez y facilidad para encontrar los contenidos. Una web fácil de usar, con pocos requisitos técnicos, rápida y adaptada a las nuevas tendencias. La propuesta de formato de revista electrónica MUFACE abre amplias posibilidades de comunicación, con el fin de tratar de ofrecer una información actualizada en todo momento y junto con la web del organismo a los mutualistas. Para ello se ha tenido muy en cuenta el colectivo 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 alrededor 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 Hacienda y Administraciones Públicas, 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, reseñas 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 publicaciones, reseñas a otras

8.1 Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2011

páginas, y sobre todo con páginas webs de las distintas administraciones, que representan una importante fuente de información.

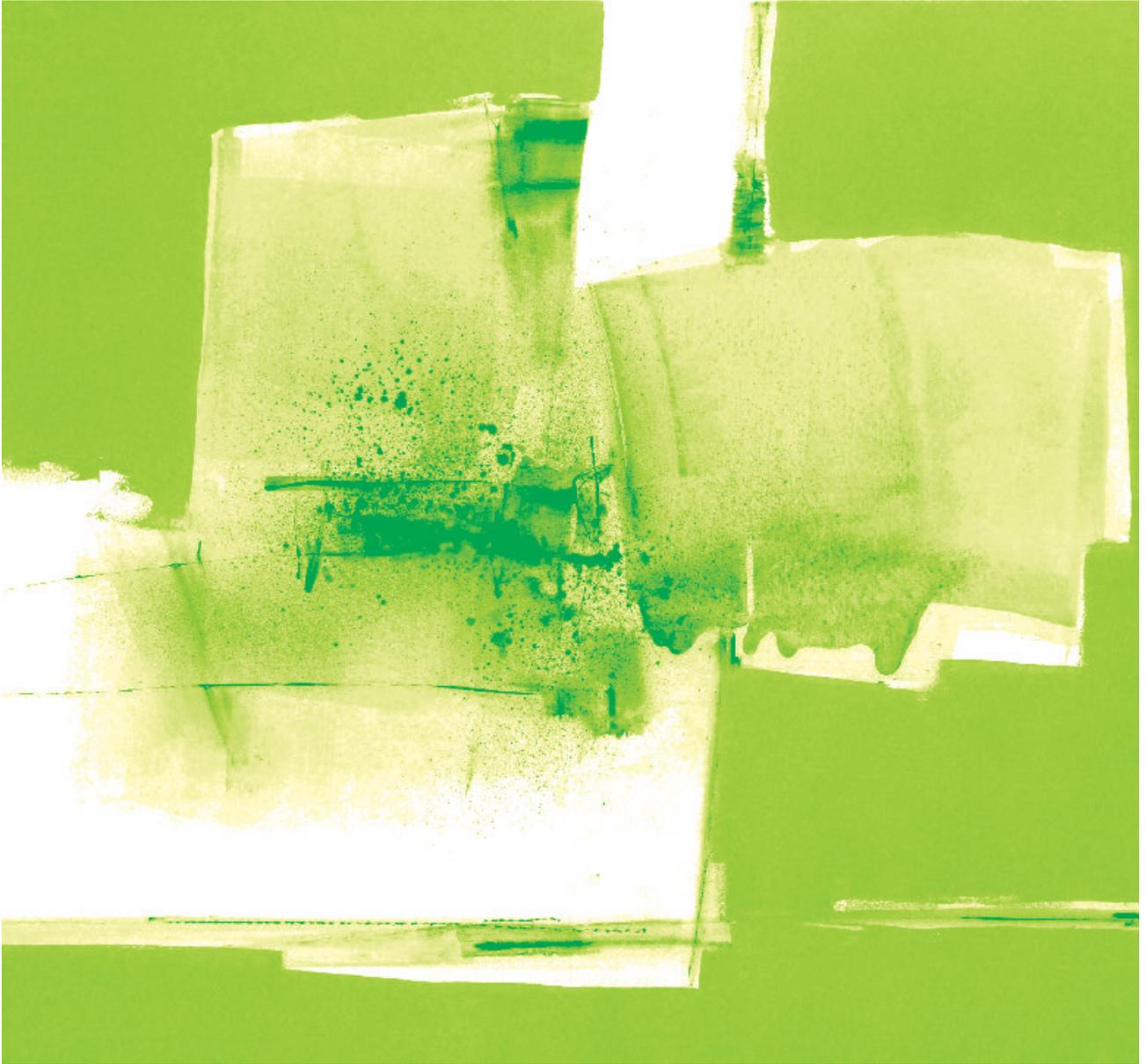
Junto con el número actual de la revista, se pueden consultar los artículos e informaciones publicados en los números anteriores de la revista de MUFACE.

Las publicaciones editadas en 2011 fueron:

- Nº 218 de la revista MUFACE (únicamente en formato electrónico).

- “Guía PET-TC, Protocolo de Prescripción”. En papel, en línea y pendrive
- Cartel “Tarjeta Sanitaria Europea para el colectivo de MUFACE”. (Cinco lenguas) En papel y en línea.
- Tríptico “Ayudas de protección social” (cinco lenguas). En papel y en línea.
- “Memoria de MUFACE 2010” En papel, en línea, pendrive y CD.

Se ha de resaltar que todas las publicaciones editadas en papel, también tienen su versión en formato electrónico disponible en la web del organismo (www.muface.es).



9. Directorio

Servicios Centrales

MADRID

Paseo de Juan XXIII, 26
28040 MADRID
Teléfono Centralita: 91.273.95.00
Fax: 91.273.98.82

Centro Virtual y de Información

Dirección Internet: www.muface.es
Dirección sede electrónica:
<https://sede.muface.gob.es>
Teléfono: 91.273.99.50 y 91.273.49.99
Fax: 91.273.49.47
informacion@muface.es

Servicios Provinciales

ARABA/ÁLAVA

Manuel Iradier, 11 1º
01005 VITORIA/GASTEIZ
Teléfono: 945.75.05.00. FAX 945.13.57.70
alava@muface.es

ALBACETE

Periodista del Campo Aguilar, s/n 2ª Plta.
Edificio Anexo Subdelegación del Gobierno
02002 ALBACETE
Teléfono: 967.75.05.00. FAX 967.50.06.78
albacete@muface.es

ALACANT/ALICANTE

Pintor Cabrera, 26 Bajo
03003 ALICANTE/ALACANT
Teléfono: 965.00.05.00. FAX 965.92.34.07
alicante@muface.es

ALMERÍA

Álvarez de Castro, 27 Bajo
04002 ALMERÍA
Teléfono: 950.75.05.00 FAX 950.25.39.31
almeria@muface.es

ÁVILA

Pza. de Sánchez Albornoz, 4 Bajo
05001 ÁVILA
Teléfono: 920.75.07.00. FAX 920.25.22.40
avila@muface.es

BADAJOS

Díaz Brito, 12 Entreplanta
06005 BADAJOZ
Teléfono: 924.99.05.00. FAX 924.24.60.06
badajoz@muface.es

ILLES BALEARS

Miquel Capllonch, 12
07010 PALMA DE MALLORCA
Teléfono: 971.98.05.00. FAX 971.75.12.42
balears@muface.es

BARCELONA

Pº de Gracia, 55-57 2ª 7ª
08007 BARCELONA
Teléfono: 93.619.00.20. FAX 93.215.17.29 y
93.488.10.67
barcelona@muface.es

BURGOS

Vitoria, 28, 1ª Dcha.
09004 BURGOS
Teléfono: 947.75.05.20. FAX 947.27.61.65
burgos@muface.es

9. Directorio

CÁCERES

Virgen de la Montaña, 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 Plta.
11011 CÁDIZ
Teléfono: 956.99.25.00. FAX 956.27.65.66
cadiz@muface.es

CASTELLÓ/CASTELLÓN

Escultor Viciano, 2 2ª Plta.
12002 CASTELLÓN DE LA PLANA/CASTELLÓ DE
LA PLANA
Teléfono: 964.75.05.00. FAX 964.26.93.54
castellon@muface.es

CIUDAD REAL

Juan II, 5 1º
13001 CIUDAD REAL
Teléfono: 926.99.05.00. FAX 926.21.39.33
ciudadreal@muface.es

CÓRDOBA

Avda. Conde de Vallellano, 6 Bajo
14004 CÓRDOBA
Teléfono: 957.99.05.00. FAX 957.45.14.60
cordoba@muface.es

A CORUÑA

Cabo Santiago Gómez, 3 y 5
15004 A CORUÑA
Teléfono: 981.99.50.10. FAX 981.25.88.32
acoruna@muface.es

Oficina de Santiago de Compostela

Rosalía de Castro, 23 Bajo
15706 SANTIAGO DE COMPOSTELA (A Coruña)
Teléfono: 981.98.15.50 Fax: 981.59.07.69
santiago@muface.es

CUENCA

Mariano Catalina, 6 Bajo
16004 CUENCA
Teléfono: 969.75.05.00. FAX 969.21.10.76
cuenca@muface.es

GIRONA

Séquia, 24 Entresuelo Pltas.1 y 2.
17001 GIRONA
Teléfono: 972.99.05.40. FAX 972.22.16.42
girona@muface.es

GRANADA

Avda. Pablo Picasso, 32 Bajo (esquina con Camino
Bajo de Huétor)
18008 GRANADA
Teléfono: 958.90.04.00. FAX 958.12.10.53
granada@muface.es

GUADALAJARA

Rufino Blanco, 1 Entreplanta
19003 - GUADALAJARA
Teléfono: 949.75.05.00. FAX 949.21.70.62
guadalajara@muface.es

GIPUZKOA

Txofre, 5-7, Bajo
20001 SAN SEBASTIÁN/DONOSTIA
Teléfono: 943.98.04.10. FAX 943 27 99 52
guipuzcoa@muface.es

HUELVA

Martín Alonso Pinzón, 15
21003 HUELVA
Teléfono: 959.75.05.00. FAX 959.25.29.89
huelva@muface.es

HUESCA

Avda. de los Pirineos, 13 1º D
22004 HUESCA
Teléfono: 974.75.05.00. FAX 974.22.70.59
huesca@muface.es

JAÉN

Bernabé Soriano, 29 1º
23001 JAÉN
Teléfono: 953.99.05.10. FAX 953.24.20.25
jaen@muface.es

LEÓN

Paseo de la Facultad, 13 1º
24004 LEÓN
Teléfono: 987.99.05.00. FAX 987.20.82.00
leon@muface.es

LLEIDA

Sant Carles, 28
25002 LLEIDA
Teléfono: 973.99.05.00. FAX 973.27.14.18
lleida@muface.es

LA RIOJA

Hermanos Monroy, 8, 3º C
26001 LOGROÑO
Teléfono: 941.75.05.00. FAX 941.25.98.04
larioja@muface.es

LUGO

Irmans Vilar Ponte, 8
27002 LUGO
Teléfono: 982.75.05.00. FAX 982.22.03.02
lugo@muface.es

MADRID

Pablo Iglesias, 2 Plta. 2ª
28003 MADRID
Teléfono: 91.273.48.00. FAX 91.534.91.86 y
91.535.16.64
madrid@muface.es

Oficina Delegada del Paseo de la Castellana, 86 3º

28046 MADRID
Teléfono: 91.273.48.04. FAX 91.564.95.02
oficinadn5@muface.es

Oficina Delegada Paseo de la Castellana, 209 Bajo

28046 MADRID
Teléfono: 91.273.48.03. FAX 91.323.25.24
oficinadn3@muface.es

Oficina Delegada de Modesto Lafuente, 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, 2 Bajo

28003 MADRID
Teléfono: 91.273.48.05. FAX 91.535.39.76
oficinadn4@muface.es

Oficina Delegada Especializada de Ríos Rosas, 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, 1 6º
28071 MADRID
Teléfono: 91.379.98.53. FAX 91.366.28.09
exteriores@muface.es

MÁLAGA

Avda. de Andalucía, 17 Entreplanta
29002 MÁLAGA
Teléfono: 952.99.85.40. FAX 952.34.31.40
malaga@muface.es

MURCIA

Condestable, 5 Entresuelo izquierda
30009 MURCIA
Teléfono: 968.98.05.00. FAX 968.28.12.60
murcia@muface.es

NAVARRA

Paulino Caballero, 41
31003 PAMPLONA/IRUÑA
Teléfono: 948.99.05.10. FAX 948.24.65.02
navarra@muface.es

OURENSE

Bedoya, 11 Entreplanta
32004 OURENSE
Teléfono: 988.75.05.00. FAX 988.25.33.60
ourense@muface.es

9. Directorio

ASTURIAS

Pza. Longoría de Carbajal, 3 2º A
33002 OVIEDO
Teléfono: 984.75.05.10. FAX 985.22.50.51
asturias@muface.es

PALENCIA

Avda. Manuel Rivera, 10 Entreplanta
34002 PALENCIA
Teléfono: 979. 99.05.10. FAX 979.71.08.06
palencia@muface.es

LAS PALMAS

Avda. Alcalde Ramírez de Bethencourt, 12
"Edificio Fuentemar"
35004 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Teléfono: 928.99.05.00. FAX 928.29.76.83
laspalmas@muface.es

PONTEVEDRA

Sagasta, 2 Entresuelo
36001 PONTEVEDRA
Teléfono: 986.98.15.00. FAX 986.86.14.78
pontevedra@muface.es

Oficina Delegada de Vigo

Condesa Casa Bárcena, 1
36204 VIGO
Teléfono: 986.98.05.30. FAX 986.48.43.58
vigo@muface.es

SALAMANCA

Los Apóstoles, 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, 1 1º
38002 SANTA CRUZ DE TENERIFE
Teléfono: 922.99.05.00. FAX 922.28.56.42
tenerife@muface.es

CANTABRIA

Alameda Jesús de Monasterio, 10.
39010 SANTANDER
Teléfono: 942.99.05.00. FAX 942.37.64.00
cantabria@muface.es

SEGOVIA

Carretera de Madrona, 9
40002 SEGOVIA
Teléfono: 921.75.05.00. FAX 921.44.12.88
segovia@muface.es

SEVILLA

Avda. San Francisco Javier, 9
"Edificio Sevilla-2" 1ª Plta.
41018 SEVILLA
Teléfono: 955.56.34.40. FAX 954.64.89.00
sevilla@muface.es

SORIA

Ronda de Eloy Sanz Villa, 8 Bajo
42003 SORIA
Teléfono: 975.75.05.10. FAX 975.22.91.04
soria@muface.es

TARRAGONA

Avda. de Cataluña, 52 1º
43002 TARRAGONA
Teléfono: 977.99.05.00. FAX 977.21.41.16
tarragona@muface.es

TERUEL

Portal de Valencia, 1
44001 TERUEL
Teléfono: 978.99.05.00. FAX 978.60.89.57
teruel@muface.es

TOLEDO

Miguel de Cervantes, 4 5º A
45001 TOLEDO
Teléfono: 925.99.05.00. FAX : 925.21.20.51
toledo@muface.es

VALÈNCIA/VALENCIA

Arquitecto Mora, 1
46010 VALENCIA
Teléfono: 963.07.30.00. FAX 963.69.04.23
valencia@muface.es

VALLADOLID

Dos de Mayo, 16 y 18 Pasaje peatonal
47004 VALLADOLID
Teléfono: 983.99.07.10. FAX 983.20.53.76
valladolid@muface.es

BIZKAIA

Ledesma, 4 1º
48001 BILBAO/BILBO
Teléfono: 944.50.05.20. FAX 94.424.88.60
bilbao@muface.es

ZAMORA

Pablo Morillo, 8 Entreplanta izquierda.
49013 ZAMORA
Teléfono: 980.75.05.20 FAX 980.51.33.47
zamora@muface.es

ZARAGOZA

Paseo Sagasta, 50 1º
50006 ZARAGOZA
Teléfono: 976.99.85.10. FAX 976.27.29.88
zaragoza@muface.es

CEUTA

Real, 90 Portón 3 Entreplanta
51001 CEUTA
Teléfono: 956.98.47.00. FAX 956.51.79.77
ceuta@muface.es

MELILLA

Miguel Zazo, 2
52004 MELILLA
Teléfono: 952.99.07.00. FAX 952.68.14.45
melilla@muface.es

Abstracción. Javier Moreno Antonino
Obra seleccionada en la Sexta Edición del Premio
de Pintura de MUFACE

muFace

