



muFace

MEMORIA 2012



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
muFace

NIPO: 636-13-005-7

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 de Información al Mutualista	37
Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos	39
Sede Electrónica y otros Sistemas de Información	43
3.- Colectivo	47
Distribución del Colectivo	49
4.- Prestaciones Sanitarias	61
Asistencia sanitaria	63
Asistencia farmacéutica	77
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 e incapacidad permanente parcial	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 2012	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 2012	145
9.- Directorio	147
Directorio	149

La Memoria que ahora 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 2012. Durante este año, 928 empleados públicos han dedicado, con la máxima profesionalidad, su esfuerzo a la gestión de este régimen especial de la Seguridad Social, prestando servicio a un colectivo de 1.541.820 personas (titulares y 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 de información telefónica de atención al mutualista y la sede electrónica de MUFACE, disponible 24 horas todos los días del año, que permite realizar un gran número de trámites, incluida la solicitud de determinadas prestaciones, sin necesidad de desplazamientos.

Durante el año 2012, MUFACE contó con un presupuesto inicial superior a los 1.664 millones de euros, de los cuales la partida más importante se ha destinado a gastos de asistencia médica y prestación farmacéutica, que supone el 81,92% 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, de acuerdo con lo establecido normativamente.

En el año 2012 se inició la vigencia del Concierto para la prestación de asistencia sanitaria, para el periodo 2012-2013, con previsión de prórroga por plazos anuales, con un máximo de dos, publicado en el Boletín Oficial del Estado de 21 de diciembre de 2011, y suscrito con las entidades ASISA, SEGU-CAIXA-ADESLAS, DKV, SANITAS e Iguatorialio Médico Quirúrgico Colegial (Iguatorialio Cantabria).

Este modelo consolidado de colaboración público-privada es una muestra evidente del compromiso de la Mutualidad con 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 la cual quieren recibir la asistencia sanitaria.

A 31 de diciembre de 2012, del total del colectivo nacional asegurado, 1.257.449 personas (el 81,92%) estaban adscritas a alguna de las cinco entidades privadas de seguro libre. Por su parte, 277.539 personas (el 18,08%) optaron 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 facilitó la prestación de la asistencia sanitaria a los mutualistas y sus beneficiarios destinados y/o residentes en el extranjero (el 0,44% del total), mediante el concierto publicado en el Boletín Oficial del Estado de 21 de diciembre de 2011 con vigencia para los años 2012-2013 y previsión de prórrogas anuales, con un máximo de dos, suscrito con DKV, y, por otro, se mantuvo la asistencia sanitaria para las estancias temporales en cualquiera de los 27 países de la UE, además de Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza de mutualistas y/o beneficiarios en general, a través de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) y su Certificado Provisional Sustitutorio (CPS), que se pueden solicitar en MUFACE, presencialmente o por vía electrónica, habiéndose emitido durante 2012, 175.338 TSE y 50.260 CPS.

Al referirse a la asistencia sanitaria no se puede dejar de mencionar la prestación farmacéutica, respecto de la que, durante el año 2012, se ha producido un descenso significativo en el consumo farmacéutico en MUFACE a través de receta médica, como consecuencia principalmente de las medidas adoptadas con el Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, que generaliza la prescripción por principio activo y prioriza, en estos casos, la dispensación del genérico frente a la marca a igualdad de precio; establece los precios más bajos para las agrupaciones homogéneas; excluye una serie de medicamentos de la financiación pública; actualiza el tope en la aportación reducida; y modifica el Real Decreto 823/2008, de 16 de mayo, por el que se establecen

Presentación

los márgenes, deducciones y descuentos correspondientes a la distribución y dispensación de medicamentos de uso humano.

En materia de prestaciones sociales cabe destacar que, a lo largo del año 2012, ha merecido un capítulo especial la gestión de la atención a la dependencia y, como labor preventiva, la política de mayores, con la aprobación de programas de ayudas y el fomento de actuaciones de promoción de 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, en sintonía con los objetivos del Año Europeo del Envejecimiento Activo y la Solidaridad Intergeneracional, que se ha celebrado a lo largo de 2012.

Asimismo, 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 2012 han estado marcadas por la puesta en marcha de un sistema propio de gestión de cotizaciones, de una nueva versión de la sede electrónica y de la adecuación de todos los sistemas de información de la mutualidad a la nueva infraestructura tecnológica de base de datos. Además de la continua evolución y mejora de los servicios ya existentes.

La comunicación con nuestros mutualistas se ha desarrollado también a través de la Revista MUFACE, que nació en 1978 con el objetivo de informar sobre las actividades y prestaciones de la Mutualidad y que tiene gran aceptación entre los mutualistas y sus beneficiarios distribuidos por toda la geografía española. En 2012 la revista recuperó su periodicidad trimestral de edición, con cuatro números, tanto en formato impreso como en formato electrónico, lo que permite combinar de forma adecuada, el uso de las nuevas tecnologías, con la difusión impresa dirigida esta última especialmente a colectivos con dificultades en el acceso o manejo de las nuevas tecnologías.

Siguiendo la tendencia de años anteriores, se continúa observando el incremento en la utilización de los servicios electrónicos que ofrece la Mutualidad. Así, este incremento asciende al 416% desde enero de 2006, y al 13,34%, en relación al año anterior.

En definitiva, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado ha experimentado durante 2012 una serie de avances que le han permitido mejorar su ya de por sí alto nivel de eficacia y eficiencia en la prestación de asistencia a sus mutualistas. El reto será mantener, en un contexto tan difícil como el actual, estos estándares de eficacia, priorizando aquellas actuaciones que salvaguarden la prestación sanitaria de la Mutualidad, que es su auténtica razón de ser, así como afrontar nuevos proyectos que permitan la modernización constante de los servicios que pone a disposición de su colectivo protegido.





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. El 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. El 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. El Real Decreto 577/1997, de 18 de abril, por el que se establece la estructura de los Órganos de gobierno, administración y representación de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE).
4. La Resolución de 23 de mayo de 2012, de MUFACE, sobre delegación de atribuciones.

El 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, 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.

De conformidad con lo establecido en 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:

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 relativos 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, que es la 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.

1.2. Competencias

Para cubrir dichas contingencias, en el año 2012 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

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1º. a) del Real Decreto 577/1997, de 18 de abril, los órganos de participación en el control y vigilancia de la gestión de MUFACE son 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 2012 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 2011, e informar favorablemente las cuentas anuales de dicho ejercicio y el Anteproyecto de Presupuestos para 2013.
- Aprobar el Plan de actuación de la Mutualidad para 2013, y tomar conocimiento, con su consideración favorable, del balance de actuaciones desarrolladas durante 2012.
- Tomar conocimiento de la evolución de las reclamaciones ante la Comisión Mixta Nacional durante 2011 y del balance sobre prestación farmacéutica mediante receta del año 2011; así como de la evolución del concierto de asistencia sanitaria en España, del concierto de asistencia sanitaria en el exterior (siniestralidad) y del gasto en farmacia.
- Tomar conocimiento de la información sobre el Real Decreto-Ley de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones y sobre el seguimiento del Concierto suscrito con entidades de seguro para el aseguramiento de la prestación de asistencia

sanitaria en territorio nacional durante los años 2012 y 2013: Cláusula 8.6, Mecanismo de compensación de gastos extraordinarios derivados de grandes siniestros o casos catastróficos y Análisis del conjunto mínimo básico de datos (CMBD), en 2011.

- Informar favorablemente las nuevas convocatorias de las ayudas a la dependencia y a las personas mayores y a otros colectivos específicos, publicadas en el BOE; y el Proyecto de Orden por la que se modifican la Orden del Ministro para las Administraciones Públicas de 29 de julio de 1987, por la que se establece, con el carácter de prestación de asistencia social, una ayuda económica para la adquisición de vivienda por mutualistas de MUFACE, la Orden del Ministro para las Administraciones Públicas, de 30 de diciembre de 1988, por la que se revisan las cuantías de determinadas prestaciones económicas de MUFACE y la Orden APU/95/2004, de 12 de enero, por la que se dictan normas para la aplicación del subsidio por defunción en el Régimen Especial de Seguridad Social de Funcionarios Civiles del Estado.
- Tomar conocimiento de las propuestas normativas de MUFACE para la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2013, y del Informe de la Intervención Delegada de MUFACE sobre las cuentas anuales de la Mutualidad del ejercicio 2011.
- Igualmente conoció la información sobre la nueva sede electrónica de esta Mutualidad General, sobre la nueva edición de la “Revista MUFACE”, y sobre las reuniones mantenidas por la Dirección General de MUFACE con los responsables de los Servicios Provinciales en 2012.

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,

1.3. Órganos de participación y control

además de velar por la aplicación de los acuerdos del Consejo General y de la Comisión Permanente, la definición de los criterios para la concesión de ayudas por asistencia social, con sujeción a las

normas reguladoras y los créditos asignados a cada provincia. Durante 2012, las Comisiones Provinciales celebraron las reuniones reglamentariamente establecidas.



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

1.4. Órganos de dirección y gestión

tramitación de informes sobre los recursos y reclamaciones sobre el régimen de MUFACE, así como del personal adscrito a la Mutualidad; la elaboración y aplicación del plan informático; la gestión de la infraestructura técnica y de comunicaciones y de las tecnologías de la información; y las relaciones con otros organismos y cuantas otras no estén atribuidas específicamente a otros departamentos. Asimismo, sustituirá al Director General en los casos de vacante, ausencia o enfermedad.

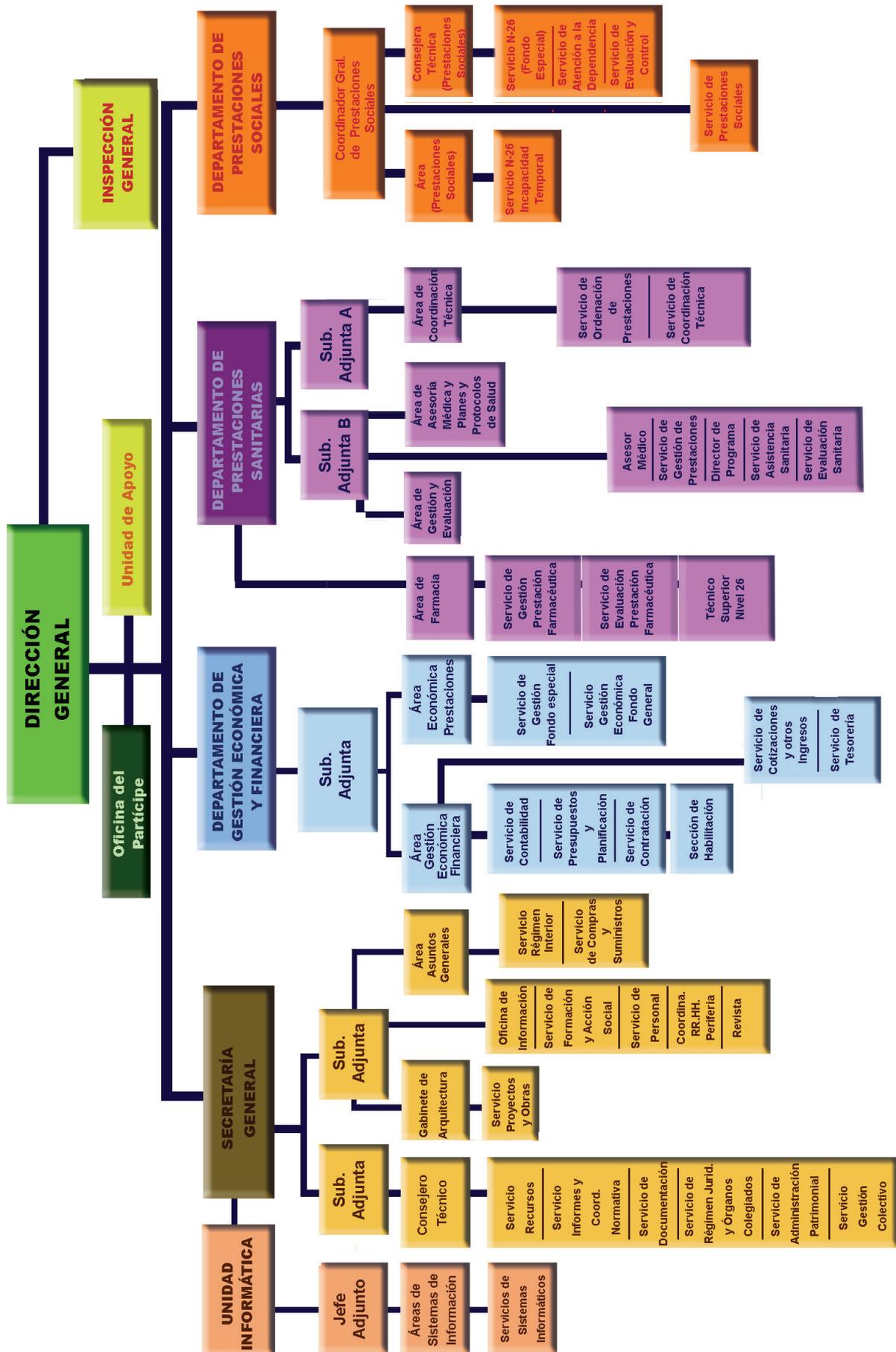
- Al Departamento de Gestión Económica y Financiera le corresponde la elaboración del presupuesto del organismo, el seguimiento y análisis de la evolución de sus estados de ingresos y gastos y la tramitación de las modificaciones presupuestarias; la gestión y control de los diferentes recursos económicos 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.

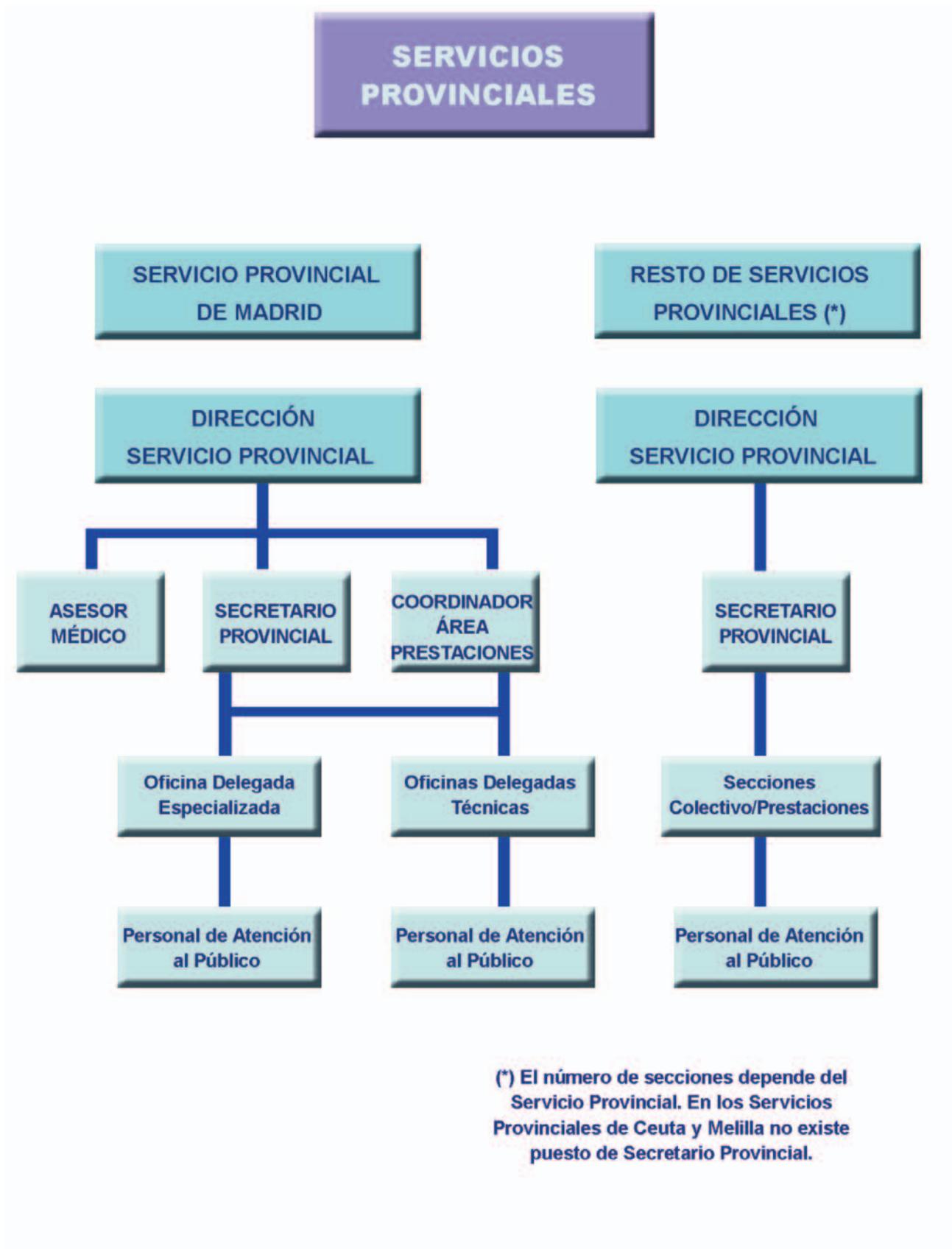
- Al Departamento de Prestaciones Sociales le corresponde la planificación, evaluación, regulación, seguimiento y control de las prestaciones sociales recogidas en el artículo 12 del TRLSSFCE, y demás normativa de aplicación, con exclusión de las atribuidas al Departamento de Prestaciones Sanitarias, 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 23 de mayo de 2012.





1.5. Organigramas



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, posteriormente, con 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 sobre 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 2012, en 4,67 días (con un descenso de prácticamente un día en relación con los tiempos de tramitación del ejercicio anterior).

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.

1.6. Carta de Servicios

7. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de alguno de los compromisos.
8. Directorio de oficinas de MUFACE.

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

C) Carta de Servicios Electrónicos

La Carta de Servicios Electrónicos informa a los mutualistas sobre las prestaciones y servicios que 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 Mutua.



Accesibilidad en las oficinas 1.7

El R.D. 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 máximo para la adaptación de las oficinas de Atención al Ciudadano. Sin embargo, debido a diversas causas, sobre todo de tipo económico, no se ha podido cumplir el objetivo en la fecha indicada, aunque se continúan llevando a cabo una serie de medidas tendentes a adaptar los locales y a facilitar la prestación del servicio a aquellas personas con discapacidad.

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

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

Las oficinas sin problemas de adaptación representan aproximadamente el 60%, las oficinas con problemas de adaptación que se pueden solucionar el 17% y las que no tienen posibilidad de adaptación representan cerca del 23%.

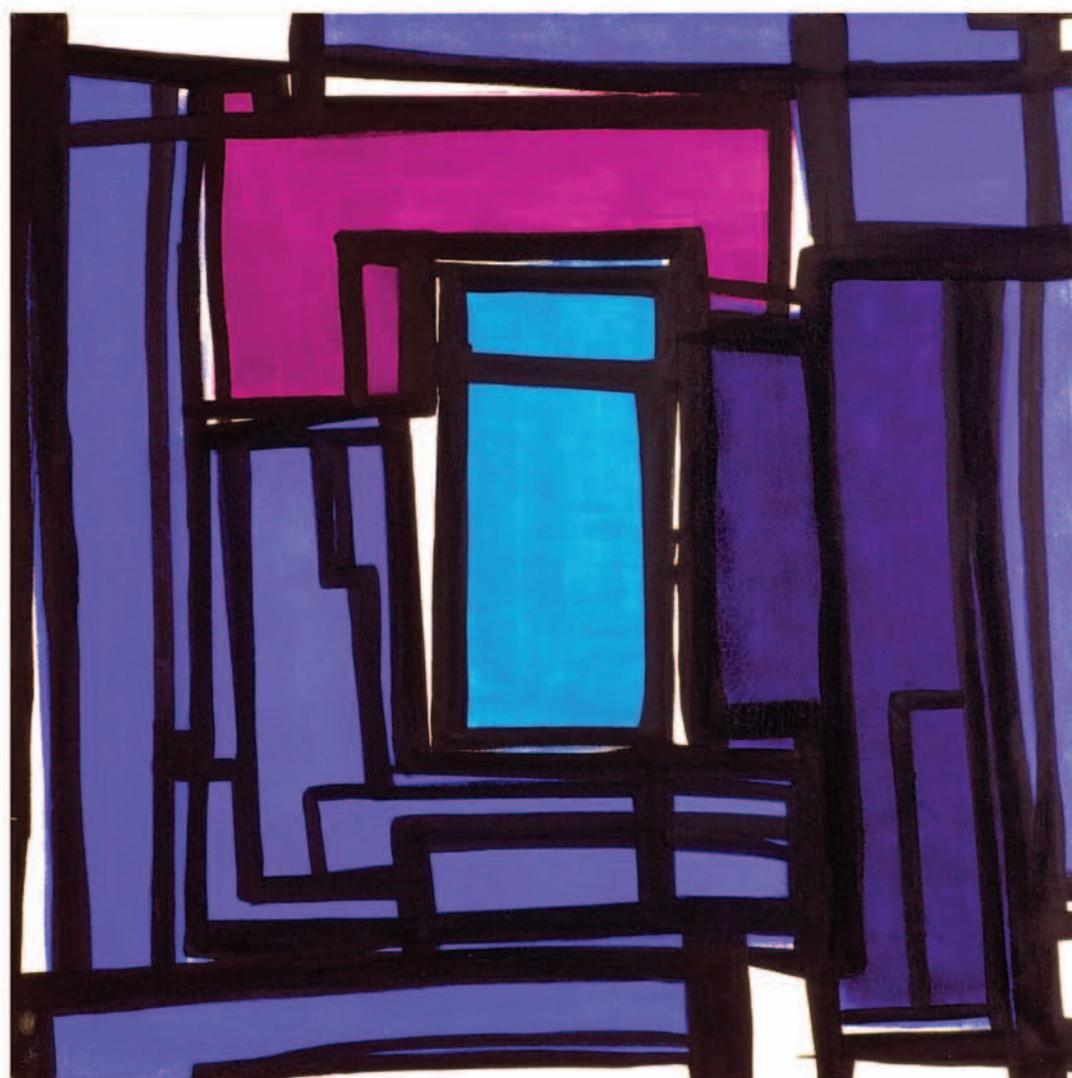
Durante 2012 se han continuado las acciones iniciadas en años anteriores encaminadas a la adecuación de los locales con problemas para la adaptación, como ha sido el caso de los Servicios Provinciales de A Coruña, Córdoba y Zamora, y a la búsqueda de nuevas ubicaciones para aquellas oficinas cuya adaptación no es posible. La primera opción a la hora de trasladar una oficina a un espacio que cumpla los requisitos de accesibilidad es a través de la ocupación de espacios disponibles en edificios de servicios múltiples u otros inmuebles dependientes de la AGE. Con este fin se mantienen contactos continuos en las diferentes provincias a través de los Servicios Provinciales de la Mutualidad y se llega a acuerdos de cesión, en su caso.

En cuanto a la ubicación de las oficinas de los Servicios Provinciales de MUFACE en edificios de servicios múltiples o en otros inmuebles dependientes de la AGE, durante el 2012 se han continuado los trámites ya iniciados en 2011.

Por la razón antes apuntada de restricción presupuestaria, durante 2012 se ha paralizado la tramitación de los expedientes de adquisición de nuevos locales para los Servicios Provinciales con problemas de accesibilidad, por lo que se están abordando alternativas, como la integración o el traslado de estos servicios a instalaciones que no presenten dicha problemática.

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 el 2012 en dos Servicios Provinciales más, estando ya disponible en 36 Servicios Provinciales y 5 Oficinas Delegadas.
- Instalación de **gestores de espera** con señal acústica en los Servicios Provinciales. Esta mejora ya está disponible en aquellas oficinas con mayor número de colectivo protegido y que disponen de atención personalizada. Las provincias pioneras fueron Valencia, Murcia y Granada, y posteriormente, Barcelona, Sevilla, Las Palmas, la Oficina Delegada nº 5 de Madrid y Málaga y, por último, en la Oficina Delegada nº 4 de Madrid. Durante 2012 no se han instalado nuevos sistemas, pero en 2013 se espera continuar con su instalación allí donde se precisen.
- **Eliminación de obstáculos** para facilitar el acceso, como en los locales de los Servicios Provinciales de A Coruña, Córdoba y Zamora.



2. Servicios de apoyo

En la página anterior, “Pre-conocimiento” de **Marta Assumpta Pla Pi**. Obra seleccionada en la Quinta Edición del Premio de Pintura MUFACE.



Recursos humanos 2.1

La gestión de los Recursos Humanos durante 2012 se ha desarrollado en torno a los siguientes grupos de actividad:

1. Registro de los Recursos Humanos.
2. Ordenación de Puestos de Trabajos, Régimen Jurídico y Administración de Personal.

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 a 31 de diciembre de 2012.

El número total de personas que desempeñan un puesto de trabajo en MUFACE en 2013 es de 928, de las cuales 823 son funcionarios y 105 personal con contrato laboral fijo, lo que representa unos porcentajes sobre el total del 88,69% y 11,31% respectivamente.

Con respecto al año anterior la cifra de funcionarios ha descendido en 65 y la de personas con contrato laboral en 5. El descenso en personal funcionario 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 indican los valores relativos a cada uno de 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 y subgrupos

En cuanto a los grupos de clasificación, la mayoría de los funcionarios se integran en los subgrupos C1 y C2 con 255 y 389 personas, respectivamente. Les sigue en número el subgrupo A2 con 99 perso-

nas y el A1 con 80. 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	40	40	80
A2	46	53	99
C1	62	193	255
C2	76	313	389
E	-	-	-
TOTAL	224	599	823

Figura 2.1.1. Distribución de funcionarios por subgrupos

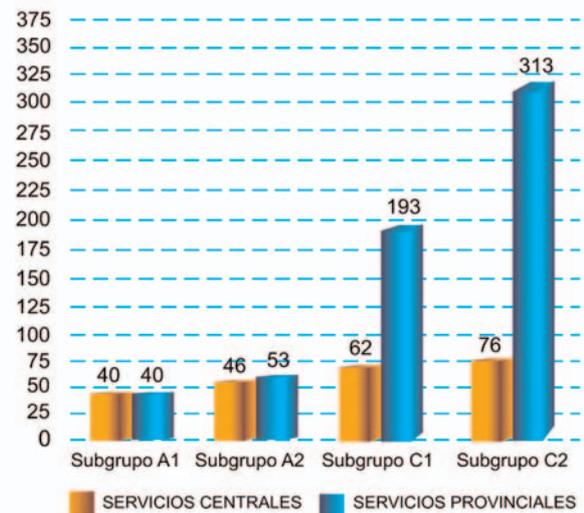
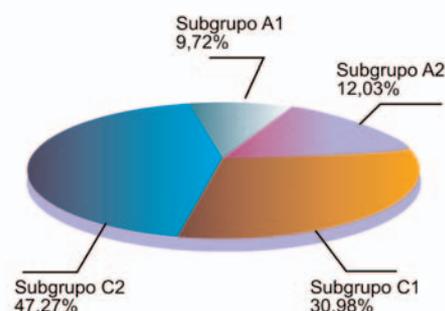


Figura 2.1.2. Porcentajes de distribución de funcionarios por subgrupos



2.1. Recursos humanos

Distribución del personal laboral por grupos profesionales

En 2012 la categoría profesional de mayor peso específico fue la perteneciente al Grupo 4, Oficial de Gestión y Servicios Comunes, con un total de 63 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	2	--	2
2	1	--	1
3	10	4	14
4	10	53	63
5	11	14	25
TOTALES	34	71	105

Distribución de los funcionarios por niveles

En los Servicios Centrales, los niveles que presentan mayor número de efectivos fueron el 26, con 44 funcionarios y los niveles 18 y 16 con 38 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	8	-	8
29	7	2	9
28	12	19	31
27	-	11	11
26	44	21	65
25	-	2	2
24	21	25	46
23	-	13	13
22	32	80	112
20	17	6	23
18	38	6	44
17	2	412	414
16	33	-	33
15	4	2	6
14	6	-	6
12	0	-	0
TOTALES	224	599	823

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	
ALBACETE	-	2	4	1	-	-	-	-	1	-	8
ALICANTE	1	1	3	11	-	-	-	-	-	-	16
ALMERÍA	1	-	4	3	-	-	-	-	1	-	9
ARABA/ÁLAVA	-	2	-	4	-	-	-	-	1	-	7
ASTURIAS	1	2	6	6	-	-	-	-	2	-	17
ÁVILA	-	1	2	5	-	-	-	-	-	1	9
BADAJOS	-	1	2	10	-	-	-	-	-	1	14
BARCELONA	1	4	12	16	-	-	-	-	1	4	38
BIZKAIA	1	-	9	4	-	-	-	-	1	-	15
BURGOS	1	-	3	1	-	-	-	-	1	-	6
CÁCERES	1	-	5	3	-	-	-	-	1	-	10
CÁDIZ	1	1	3	10	-	-	-	-	-	-	15
CANTABRIA	1	1	6	7	-	-	-	-	-	1	16
CASTELLÓN	-	1	2	4	-	-	-	-	1	-	8
CIUDAD REAL	-	1	2	4	-	-	-	-	1	-	8
CÓRDOBA	-	1	3	7	-	-	-	-	1	-	12
CORUÑA, A	2	-	3	12	-	-	-	-	1	-	18
CUENCA	-	-	4	-	-	-	-	-	2	-	6
GIPUZKOA	-	2	2	6	-	-	-	-	-	-	10
GIRONA	1	-	2	2	-	-	-	-	1	-	6
GRANADA	1	1	5	10	-	-	-	-	2	-	19
GUADALAJARA	1	-	-	3	-	-	-	-	2	-	6
HUELVA	1	-	1	5	-	-	-	-	2	-	9
HUESCA	2	-	1	1	-	-	-	-	1	-	5
ILLES BALEARS	1	1	6	3	-	-	-	-	1	-	12
JAÉN	-	2	3	4	-	-	-	1	2	-	12
LEÓN	2	1	3	5	-	-	-	-	1	-	12
LLEIDA	1	1	1	4	-	-	-	-	-	-	7
LUGO	1	-	6	1	-	-	-	-	-	1	9
MADRID	4	6	26	47	-	-	-	1	6	1	91
MÁLAGA	1	1	5	9	-	-	-	1	1	1	19
MURCIA	1	1	5	11	-	-	-	-	2	-	20
NAVARRA	1	1	-	4	-	-	-	-	-	1	7
OURENSE	1	1	2	4	-	-	-	-	1	-	9
PALENCIA	-	-	1	3	-	-	-	-	1	-	5
LAS PALMAS	1	-	2	7	-	-	-	1	1	-	12
PONTEVEDRA	1	2	6	6	-	-	-	-	1	-	16
LA RIOJA	1	1	2	1	-	-	-	-	3	-	8
SALAMANCA	-	1	3	3	-	-	-	-	-	-	7
STA.C.TENERIFE	1	1	3	6	-	-	-	-	-	-	11
SEGOVIA	-	1	1	2	-	-	-	-	-	1	5
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	10	8	-	-	-	-	2	-	23
VALLADOLID	1	-	5	5	-	-	-	-	1	-	12
ZAMORA	-	1	2	2	-	-	-	-	1	-	6
ZARAGOZA	1	2	4	6	-	-	-	-	-	-	13
CEUTA	-	1	2	2	-	-	-	-	-	-	5
MELILLA	-	1	1	3	-	-	-	-	-	-	5
TOTALES	40	53	193	313				4	53	14	670



2.1. Recursos humanos

Evolución de los efectivos 1988-2012

Comparando las cifras de efectivos de los últimos años y, más concretamente, el periodo 1988-2012, se observa que el número descendió durante ese periodo en 271 personas, pasando de 1.199 a 928, lo que supone una disminución del 22,6 %.

Tabla 2.1.5. Evolución de efectivos en el periodo 1988-2012

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
2012	823	105	928

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

Al igual que el año pasado, la gestión de personal durante 2012 ha estado marcada por una fuerte política de austeridad y control del gasto.

El proceso iniciado en 2010 sobre adaptación de

la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) al Acuerdo del Consejo de Ministros de 2 de julio de 2010, de manera que el número de vacantes no superase el 5% del total de puestos de trabajo existentes, se ha unido el mandato de la Ley 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado, artículo 23.51 sobre amortización de un número de plazas equivalentes al número de jubilaciones producidas en 2012. Esto ha supuesto la amortización en 2012 de 60 puestos vacantes: 53 de personal funcionario y 7 de personal laboral.

A pesar de estas restricciones, en el Boletín Oficial del Estado del día 3 de septiembre se convocaron para su provisión por concurso específico ochenta y nueve puestos de trabajo. La prioridad en las convocatorias de concursos es la regularización de las situaciones de cobertura provisional, de ahí que sólo veinte puestos de los ochenta y nueve convocados estuvieran vacantes.

También se han convocado, en sendos concursos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, específico y general, Ordenes HAP/2669 y 2670/2012, de 11 de diciembre, tres puestos de trabajo de MUFACE. Ambos concursos se resolvieron en 2013.

En lo que se refiere a la libre designación, por Orden HAP/645/2012, de 7 de marzo (BOE del 2 de abril) se resolvió la convocatoria de libre designación efectuada por Orden TAP/2761/2011, de 27 de septiembre (BOE del 15 de octubre) por la que se publicaron nueve puestos de director provincial.

Además de esta resolución, se han publicado dos convocatorias más en los boletines de 22 de septiembre y 15 de diciembre de 2012, con siete y dos puestos de director provincial, respectivamente. La última convocatoria se resolvió en 2013.



Control interno de los servicios 2.2

El control interno de los servicios de la Mutualidad corresponde a la Inspección General de Servicios, 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, esta Unidad lleva a cabo el seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones de usuarios, 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, la confección del informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad.

Asimismo, la Inspección General de Servicios 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 2012 han seguido las siguientes líneas de trabajo:

1. Plan de Inspecciones a los Servicios Provinciales

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.

Dicha supervisión 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 recursos materiales, tales como las condiciones de acce-

so, el estado de los locales e instalaciones, el mobiliario, los 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 gestión financiera; así como de calidad en el reconocimiento de las principales prestaciones. Asimismo, se valora la calidad externa que ofrece MUFACE en relación con sus mutualistas mediante unas encuestas de satisfacción que, de forma anónima y voluntaria, cumplimentan los usuarios que acuden al Servicio Provincial durante los días en que se lleva a cabo la visita de inspección.

Teniendo en cuenta la actual coyuntura económica, durante el año 2012 sólo se ha realizado una visita ordinaria, en concreto, al Servicio Provincial de Cantabria.

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 y de la valoración de algún tema específico del Servicio Provincial. También comprende 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 2012, se ha realizado una visita complementaria al Servicio Provincial de Soria.

2. Programas de Calidad

a) Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios. El artículo 5 del mencionado Real Decreto 951/2005, 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.

2.2. Control interno de los servicios

En este ámbito, durante 2012 se han llevado a cabo en MUFACE encuestas de satisfacción, realizadas a los usuarios presenciales del Servicio Provincial visitado. 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, la rapidez en la resolución de los problemas y la amabilidad en el trato recibido. Además, se recogen sugerencias sobre posibles líneas de mejora del servicio.

En 2012 se distribuyeron 56 cuestionarios, con un promedio de respuestas de puntuaciones positivas en los aspectos cuantificables por encima del 90%, y valoración muy buena.

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 las quejas como las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios que reciben, y las sugerencias, como iniciativas para mejorar su calidad. La gestión se realiza 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 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 establecidos y que están disponibles en los Servicios Provinciales, Oficinas Delegadas e Inspección General. 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 2012, a través de la sede electrónica de MUFACE con un enlace específico de “Quejas y Sugerencias” establecido al efecto, se ha facilitado al ciudadano la presentación de las mismas, como paso previo a la implantación de un sistema integral de tramitación.

Además, se ha elaborado por parte de la Inspección General de Servicios una nueva Instrucción de Quejas y Sugerencias, cuya aplicación y entrada en vigor, junto con la correspondiente aplicación informática, tendrá lugar a lo largo del año 2013. Entre otras novedades, cabe destacar la eliminación de los Libros de Quejas y Sugerencias y, además, se contemplan expresamente las “Felicitaciones y Agradecimientos” que puedan realizar los usuarios.

Relacionado con lo anterior, y en colaboración con la Inspección General de Servicios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, la Inspección General de Servicios de MUFACE ha organizado un curso de “Atención de quejas y reclamaciones”, dirigido a las personas de atención al público destinadas en los Servicios Provinciales de MUFACE.

En el año 2012 se han presentado 260 quejas o sugerencias. El impacto de este número de quejas presentadas sobre el total de los actos administrativos de la Mutualidad es del 0,006127%.

En cuanto a la vía de presentación, la más común sigue siendo la presencial, en 138 casos, seguida de las presentadas de forma telemática con 68 y por correo postal, con 54. 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 al usuario. Respecto a las presentadas por vía telemática, que carecen de firma, se ha realizado un tratamiento estadístico específico para este tipo de escritos, dado que se considera, al margen de los requisitos de identificación exigibles, que 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 71,92% han sido respondidas por los Servicios Provinciales y el 28,08% restante por los Servicios Centrales. En la tabla 2.2.1 “Quejas y sugerencias por Servicios Provinciales y Centrales” puede observarse que, durante el año 2012, hay 17 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, destacan en primer lugar las relativas al Visado de Recetas (36) y, en segundo lugar, las correspondientes a la Asistencia Sanitaria en territorio nacional (29). 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 Concursos suscritos con las Entidades Sanitarias. En la tabla 2.2.2 “Causas de las Quejas y Sugerencias 2012”, se recogen el número de quejas por tipo, según la codificación de la referida Guía. También se señala que se han recibido 9 felicitaciones, 3 más que el año anterior.

c) Programa de evaluación de la calidad. El capítulo

Control interno de los servicios 2.2

lo V del referido 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 dispone en 2012 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 concretamente, y siguiendo el modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM), contenido en la Guía para la Evaluación de la calidad de los Servicios Públicos de 2009 de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), podríamos hablar de las siguientes actuaciones :

1º Simplificación administrativa. Durante el año 2012, 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 mejorado la utilidad del buzón electrónico para la presentación de Quejas y Sugerencias en la Sede electrónica de la Mutualidad, requiriéndose, para la presentación por esta vía de los escritos, que vayan suscritos con la firma electrónica del usuario.
- Se han producido diversos avances tanto en la web de MUFACE como en su Sede electrónica, tales como crear un enlace de asistencia técnica para los usuarios o establecer un formulario específico a rellenar por quien desee hacer una consulta a la Oficina Virtual.
- En las prestaciones sociales, se han simplificado los requisitos reduciendo el volumen y la complejidad de la documentación a aportar para ciertas ayudas. Así, cabe mencionar que en la convocatoria de algunas existe la posibilidad de que los solicitantes presenten, junto con su solicitud, una declaración responsable, de conformidad con lo establecido en el art. 71 bis de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin tener que esperar a

obtener el certificado o documento administrativo equivalente emitido por la Comisión de Acción Social de su centro de destino. Las convocatorias que han introducido este instrumento de simplificación han sido las siguientes:

- Ayudas de atención social a personas mayores y a otros colectivos específicos
 - Ayudas económicas para adquisición de vivienda
 - Becas de estudio para mutualistas y becas de residencia de renovación para hijos y huérfanos de mutualistas
- Para el seguimiento y control de las situaciones de Incapacidad Temporal, Riesgo durante el embarazo y Riesgo durante la lactancia natural, durante el año 2012, se ha prorrogado la encomienda de gestión entre MUFACE y el INSS para los reconocimientos médicos. Este sistema pone a disposición de la Mutualidad el asesoramiento facultativo derivado de los reconocimientos médicos efectuados por el INSS.

2º 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, 2011 y 2012, si bien, cabe indicar que, como se señaló anteriormente, debido a la actual coyuntura económica, en este año 2012 sólo se ha visitado un Servicio Provincial.

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 y periódico 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 dichas unidades trabajan en los principales procesos en los que intervienen.

Los resultados obtenidos del análisis de los expedientes revisados son buenos, habiendo aplicado correctamente el Servicio Provincial visitado y de forma homogénea, las instrucciones de gestión procedentes de los Servicios Centrales. Las incidencias que se producen son generalmente por aspectos menores y las buenas prácticas son fácilmente trasladables a criterios generales a aplicar en el futuro por todas las unidades.

3º Encuestas de clima laboral. Durante las visitas de Inspección a las diversas unidades de atención

2.2. Control interno de los servicios

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

Los resultados en la unidad visitada durante el año 2012, 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 2012.

3. Medición de las cargas de trabajo y absentismo

Durante el año 2012 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 tiene como objeto presentar los datos más relevantes del año 2012, sobre las actividades y el personal disponible en las oficinas que gestionan prestaciones. Con ello, se conciben las cargas de trabajo como la rela-

ción 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 QUI-TERIAN. 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 y 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 5,60 días en el año 2011 a 4,67 días en 2012.

En la tabla 2.2.3 “Cargas de Trabajo de los Servicios Provinciales”, se recoge la media de empleados efectivos (según estudio sobre absentismo), el total de mutualistas y beneficiarios adscritos a cada Servicio Provincial, el total de actividades anuales (expedientes de prestaciones, talonarios de recetas de farmacia entregados, 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 2012.

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 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	3	3	
Almería	2	2	
Ávila	0	0	
Badajoz	2	1	1
Illes Balears	3	3	
Barcelona	18	17	1
Burgos	0	0	
Cáceres	2	2	
Cádiz	9	9	
Castellón	1	1	
Ciudad Real	3	3	
Córdoba	1	1	
A Coruña	5	5	
Cuenca	0	0	
Girona	0	0	
Granada	4	4	
Guadalajara	1	1	
Guipuzkoa	2	2	
Huelva	1	1	
Huesca	0	0	
Jaén	1	1	
León	2	2	
Lleida	2	1	1
La Rioja	2	2	
Lugo	1	1	

Servicios Provinciales	Número de quejas	Competencia Servicio Provincial	Competencia Servicios Centrales
Madrid	48	46	2
Málaga	16	16	
Murcia	1	1	
Navarra	4	4	
Ourense	1	1	
Asturias	3	3	
Palencia	0	0	
Las Palmas	4	4	
Pontevedra	2	2	
Salamanca	0	0	
S. C. De Tenerife	1	1	
Cantabria	2	2	
Segovia	0	0	
Sevilla	22	21	1
Soria	0	0	
Tarragona	1	1	
Teruel	0	0	
Toledo	0	0	
Valencia	16	16	
Valladolid	0	0	
Bizcaia	3	3	
Zamora	0	0	
Zaragoza	4	4	
Ceuta	0	0	
Melilla	0	0	
Servicios Centrales	67	0	67
TOTAL	260	187	73



2.2. Control interno de los servicios

Tabla 2.2.2. Causas de las quejas y sugerencias 2012

Dimensión	Atributo	Características	Número de quejas	
Información	Accesibilidad de las instalaciones	Presencial	2	
		Telefónica	6	
		Telemática	0	
	Calidad de la información	Información deficiente o incompleta	10	
		Falta de capacidad o nivel de conocimiento del funcionario	1	
		Nivel de definición de los requisitos previos	3	
Trato a los ciudadanos	Falta de amabilidad, cortesía o educación		16	
	Falta de interés en ayudar al ciudadano		14	
	Autoritarismo		0	
	Falta de equidad en el trato		1	
	Conocimientos y ayuda de los funcionarios		1	
	Nivel de comprensión de los problemas planteados		0	
Calidad del servicio	Falta de simplicidad del procedimiento administrativo		4	
	Tiempos de espera excesivos		15	
	Problemas de coordinación entre departamentos		1	
	Petición de documentación innecesaria		6	
	Falta de recursos humanos		1	
	Horarios		0	
	Falta de cumplimiento de expectativas de servicio		7	
	Otras incidencias en la gestión	Ayudas asistenciales		1
		Ayudas de estudios y becas		6
		Subsidio defunción y ayudas sepelio		0
		Fondo especial subsidio jubilación		1
		Prestación farmacéutica		15
		Visado de recetas		36
		Prestación socio-sanitaria		7
		IT; GI; Lesiones permanentes no invalidantes		15
		Ayudas discapacitados		0
		Prestación ortoprotésica		4
		Colectivo		12
		Asistencia sanitaria		29
		Asistencia sanitaria en el extranjero		0
		Ayuda vivienda		0
		Idiomas cooficiales		1
	Anulada		11	
	Felicitaciones		9	
	Instalaciones	Accesibilidad de las instalaciones		0
		Barreras físicas o arquitectónicas		0
Condiciones ambientales o físicas			8	
Recursos tecnológicos			11	
Mobiliario			0	
Falta de espacios o inadecuación de los existentes			0	
Incumplimiento de compromisos de la carta de servicios			0	
Otras			6	
NÚMERO TOTAL DE QUEJAS			260	

Control interno de los servicios 2.2

Tabla 2.2.3. Cargas de trabajo de los Servicios Provinciales 2012

Servicios Provinciales	Empleados efectivos (F/L ocupados)	Colectivo	Actividades totales	Actividades día
Álava/Araba	7	4.875	8.615	35,90
Albacete	9	16.501	26.994	112,48
Alicante	16	49.189	59.105	246,27
Almería	10	24.310	36.304	151,27
Ávila	9	11.476	16.236	67,65
Badajoz	14	27.804	42.620	177,58
Illes Balears	12	28.112	38.611	160,88
Barcelona	39	115.540	123.177	513,24
Bizkaia	16	20.546	29.887	124,53
Burgos	8	12.075	20.077	83,65
Cáceres	10	17.440	30.469	126,95
Cádiz	17	45.929	53.663	223,60
Castellón	8	18.684	24.951	103,96
Ciudad Real	9	19.109	26.522	110,51
Córdoba	13	32.181	53.042	221,01
A Coruña	21	41.921	73.133	304,72
Cuenca	7	7.718	13.048	54,37
Girona	7	19.323	17.796	74,15
Granada	19	42.630	65.505	272,94
Guadalajara	6	7.786	15.952	66,47
Guipuzkoa	10	9.751	13.157	54,82
Huelva	9	18.639	28.020	116,75
Huesca	5	7.769	12.124	50,52
Jaén	14	26.418	39.227	163,45
León	13	18.757	34.039	141,83
Lleida	7	13.074	16.306	67,94
La Rioja	9	10.018	16.953	70,64
Lugo	9	13.447	25.383	105,76
Madrid	97	260.719	347.392	1447,47
Málaga	20	54.264	82.233	342,64
Murcia	21	53.564	69.828	290,95
Navarra	8	15.980	19.634	81,81
Ourense	11	11.392	22.219	92,58
Asturias	18	35.232	52.058	216,91
Palencia	5	7.087	11.734	48,89
Las Palmas	13	35.604	49.982	208,26
Pontevedra	17	32.401	49.037	204,32
Salamanca	10	17.533	36.420	151,75
S. C. De Tenerife	13	32.493	52.658	219,41
Cantabria	16	18.936	25.698	107,08
Segovia	6	7.271	11.725	48,85
Sevilla	25	73.530	89.071	371,13
Soria	6	4.781	9.703	40,43
Tarragona	8	21.356	21.777	90,74
Teruel	7	5.306	8.540	35,58
Toledo	10	20.267	23.363	97,35
Valencia	23	81.747	108.760	453,17
Valladolid	12	21.919	39.733	165,55
Zamora	6	7.675	15.279	63,66
Zaragoza	14	32.028	52.644	219,35
Ceuta	5	4.898	9.953	41,47
Melilla	5	4.815	8.197	34,15
TOTAL	709	1.541.820	2.178.554	9.077,31

Oficina de Información al Mutualista 2.3

La información y atención directa al mutualista se realiza en los Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas. Además MUFACE cuenta con la Oficina de Información al Mutualista para responder las consultas que se plantean sobre temas generales o cuando el mutualista desea dirigirse directamente a los Servicios Centrales. Esta Oficina presta también apoyo y coordinación a los Servicios Periféricos en temas relacionados con la gestión de los mismos, ampliando la atención al público fuera del horario presencial, e informa sobre las gestiones que se pueden realizar a través de la Sede Electrónica, atendiendo las consultas sobre los trámites iniciados por este medio.

Atiende también las solicitudes de tarjetas de afiliación solicitadas en la Sede Electrónica, remitiéndolas a los solicitantes. Es también destacable su aportación en la información que se ofrece en el apartado “Preguntas Frecuentes” de la página web www.muface.es, cuyo contenido se actualiza periódicamente en función de las consultas recibidas.

El uso de los servicios telemáticos de comunicación que MUFACE presta a través de su web así como el correo electrónico, se han consolidado en todo el ámbito nacional como vía de comunicación directa e inmediata, con independencia de la relación directa

con el mutualista a través de las consultas telefónicas. En este campo la Oficina de Información al Mutualista viene realizando, desde el año 2005, una labor fundamental al facilitar a los mutualistas el conocimiento de la página web, así como su apoyo en la realización de gestiones telemáticas en la Sede Electrónica.

Esta labor de fomento del uso de las nuevas tecnologías ha sido determinante en su auge, tal y como se detalla más adelante en su apartado específico, ya que, a pesar de las evidentes ventajas que su aprovechamiento supone tanto para el mutualista como para el propio servicio, es necesaria una labor de acompañamiento y apoyo a los usuarios que venza las dificultades iniciales que les presentan estos servicios.

En el cuadro que se muestra a continuación se cuantifican las principales actividades de esta Oficina de Información al Mutualista en el año 2012, diferenciando las consultas telefónicas atendidas de las que se han recibido por escrito a través de los distintos sistemas telemáticos habilitados para ello (Formulario web, sitio web y correo electrónico). Se reseña también el número de documentos de afiliación que se han enviado directamente a los mutualistas que lo han solicitado por este medio.

Tabla 2.3.1. Resumen 2012

Concepto	2012
Consultas telefónicas atendidas	79.124
Documentos de Afiliación	13.763
Consultas por escrito (Correo Electrónico, Formulario Web, Sitio Web)	12.329
TOTAL	105.216

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 2012 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

- Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (BOE 28-01-2012).
- Real Decreto 453/2012, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y se modifica el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales (BOE 6-03-2012).
- Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones (BOE 24-04-2012).
- Orden HAP/1294/2012, de 14 de junio, por la que se dictan las normas para la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado para 2013 (BOE 16-06-2012).
- Orden HAP/1335/2012, de 14 de junio, de delegación de competencias (BOE 21-06-2012).
- Ley 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012. (BOE 30-06-2012).
- Real Decreto 1192/2012, de 3 de agosto, por el que se regula la condición de asegurado y de beneficiario a efectos de la asistencia sanitaria en España, con cargo a fondos públicos, a través del Sistema Nacional de Salud (BOE 4-08-2012).
- Orden HAP/2326/2012, de 29 de octubre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2012 relativas al presupuesto de gastos y operaciones no presupuestarias (BOE 31-10-2012).
- Orden SSI/2366/2012, de 30 de octubre, por la que se establece el factor común de facturación de la prestación con productos dietéticos (BOE 3-11-2012).
- Real Decreto 1506/2012, de 2 de noviembre, por el que se regula la cartera común suplementaria de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud y se fijan las bases para el establecimiento de los importes máximos de financiación en prestación ortoprotésica (BOE 3-11-2012).
- Orden SSI/2366/2012, de 30 de octubre, por la que se establece el factor común de facturación de la prestación con productos dietéticos (BOE 3-11-2012).
- Ley 10/2012, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses (BOE 21-11-2012).
- Orden HAP/2786/2012, de 19 de diciembre, por la que se modifica la Orden de 29 de julio de 1987, por la que se establece, con el carácter de prestación de asistencia social, una ayuda económica para la adquisición de viviendas por mutualistas de MUFACE, la Orden de 30 de diciembre de 1988, por la que se revisan las cuantías de determinadas prestaciones económicas de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado y la Orden APU-95-2004, de 12 de enero, por la que se dictan normas para la aplicación del subsidio por defunción en el régimen especial de Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado (BOE 27-12-2012).
- Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013 (BOE 28-12-2012).
- Real Decreto 1675-2012, de 14 de diciembre, por el que se regulan las recetas oficiales y los requisitos especiales de prescripción y dispensación de estupefacientes para uso humano y veterinario (BOE 29-12-2012).

B) Resoluciones de MUFACE

- Resolución de 27 de febrero 2012, 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 2012. (BOE 25-04-2011).

2.4. Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos

- Resolución de 10 de enero de 2012, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se corrigen errores en la de 20 de diciembre de 2011, 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 24-01-2012).
- Resolución de 16 de febrero de 2012, de la Secretaría General Técnica-Secretariado del Gobierno, por la que se publica la prórroga expresa del Acuerdo de encomienda de gestión entre la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado y el Instituto Nacional de la Seguridad Social para la realización de determinados reconocimientos médicos (BOE 21-02-2012).
- Resolución de 16 de febrero de 2012, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se corrigen errores en la de 9 de diciembre de 2011, 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 28-02-2012).
- Resolución de 12 de marzo de 2012, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se convoca la concesión de ayudas de atención social a mayores y a otros colectivos específicos durante el año 2012. (BOE 29-03-2012).
- Resolución de 14 de marzo de 2012, 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 6-04-2012).
- Resolución de 23 de abril de 2012, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se convocan ayudas económicas para la adquisición de vivienda por los mutualistas de MUFACE durante el año 2012. (BOE 11-05-2012).
- Resolución de 23 de mayo de 2012, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, sobre delegación de atribuciones (BOE 28-05-2012).
- Resolución de 29 de mayo de 2012, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se convocan becas de estudio para mutualistas, becas de residencia de renovación para hijos y huérfanos de mutualistas y becas con cargo al Legado Casado de la Fuente, para el curso 2012/2013. (BOE 14-06-2012).
- Resolución de 14 de junio de 2012, de la Subsecretaría, sobre delegación de competencias (BOE 21-06-2012).

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:

● Apoyo jurídico a Servicios Provinciales, oficinas delegadas y Oficina Virtual de Información:	
■ Informes sobre afiliación de mutualistas e inclusión de beneficiarios	87
■ Órganos Colegiados Provinciales	63
■ Consultas de particulares a través de la Oficina Virtual, Servicios Provinciales y oficinas delegadas.	24
● Informes y escritos a organismos oficiales (ministerios, universidades, comunidades autónomas, servicios jurídicos, etc.)	11
● Informes y escritos a las distintas unidades de los Servicios Centrales.	29
● Informes y escritos a particulares sobre diferentes temas (afiliación, inclusión en MUFACE de determinados colectivos, etc.)	4
● Informes a proyectos normativos.	165
● Iniciativas y preguntas parlamentarias.	6
● Órganos colegiados centrales (convocatorias, actas, etc.)	132
● Otros temas: resoluciones, protección y cesión de datos, etc.	13
● Informes sobre responsabilidad patrimonial	26
● Informes dirigidos al Defensor del Pueblo	11
● Informes sobre quejas y temas varios	
■ Informes sobre quejas	8
■ Informes varios	12
■ Consultas varias	6
■ Asuntos varios (Índices Tribunales)	43

Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos 2.4

3. Revisión de actos administrativos

Recursos administrativos

El Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, establece la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas hasta el nivel de Dirección General, al amparo de lo previsto en el artículo 10.1 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. En la disposición final segunda del citado real decreto se determina la necesidad de completar la organización de cada ministerio, adaptándola a su nueva estructura básica, mediante la promulgación de un real decreto de desarrollo.

En cumplimiento de esa previsión, el Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, ha desarrollado la estructura de ese Ministerio, disponiendo en su artículo 15.3 que están adscritos al mismo, a través de la Dirección General de la Función Pública, la Mutualidad General de los Funcionarios Civiles del Estado y el Instituto Nacional de Administración Pública.

De acuerdo con lo dispuesto en el 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 año 2012 se interpusieron 1.001 recursos, frente a los 998 del ejercicio anterior, lo que permite afirmar que la litigiosidad administrativa se mantuvo en umbrales similares, dado que su incremento es del 0,3%.

Por su parte, los recursos informados durante el año 2012 al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas ascendieron a 1.003, frente a los 1.355 recursos informados en el ejercicio anterior. Ello supone una reducción del 35%, debido, fundamentalmente, a la elevada pendencia de recursos que se produjo en 2010 (552) y que mayoritariamente fueron resueltos en 2011.

Así, los recursos pendientes de informe al final del ejercicio pasaron de 552 el 31/12/2011, a 195 el 31/12/2012; lo que supone que a cierre del ejercicio 2012 la pendencia interanual se mantuviera en umbrales similares a los del ejercicio 2011, con una ligera reducción estimada en el 1,02%.

Recursos contencioso-administrativos

En la vía jurisdiccional contencioso-administrativa se tramitaron 184 recursos contenciosos administrativos y se dio cumplimiento a 207 sentencias, de las cuales 88 fueron estimatorias (el 48,5%), correspondiendo éstas, en su mayoría, a los recursos planteados en materia de Afiliación y Beneficiarios (el 22,82%), Asistencia Sanitaria (8,15%) y los relativos a las Indemnizaciones por Lesiones Permanentes no invalidantes (4,89%).

Tabla 2.4.1. Distribución por materias de los recursos administrativos en el año 2012

Porcentaje según la materia	
Asistencia sanitaria	45,475%
Prótesis	6,454%
Otras materias (*)	7,047%
Mutualidades integradas	3,487%
Incapacidad Temporal	4,822%
Afiliación y beneficiarios	5,786%
Lesiones permanentes no invalidantes	4,228%
Becas	4,154%
Ayuda socio-sanitarias	3,079%
Minusválidos	3,709%
Vivienda	2,226%
Reintegro de gastos de Farmacia	2,300%
Asistencia Sanitaria en el exterior	2,671%
Ayuda Asistencial	1,855%
Subsidio de Jubilación	0,890%
Gran Invalidez	1,187%
Subsidio de Defunción	0,890%

(*) Comprende 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. Evolución de los recursos administrativos (2010-2012)

Años	Recursos	Número
2010	En tramitación*	1.348
	Informados	796
2011	En tramitación*	1.550
	Informados	1.355
2012	En tramitación*	1.196
	Informados	1.003

(*) En tramitación= pendientes del ejercicio anterior y los iniciados en el ejercicio 2012.

2.4. Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos

Tabla 2.4.3. Evolución de los recursos contencioso-administrativos (2010-2012)

Años	Recursos	Número	Porcentaje
2010	Interpuestos	165	
	Estimados	40	24,24%
	Desestimados	73	75,76%
2011	Interpuestos	151	
	Estimados	34	22,52%
	Desestimados*	90	77,48%
2012	Interpuestos	184	
	Estimados	88	47,83%
	Desestimados	119	52,17%

(*) Incluye inadmitidos, caducados y desistidos.

Sede Electrónica y otros Sistemas de Información 2.5

La Unidad de Informática de MUFACE

Las actuaciones de la Unidad Informática durante el año 2012 se han centrado fundamentalmente en la puesta en marcha de un sistema propio de gestión de Cotizaciones, de una nueva versión de la Sede electrónica y de la adecuación de todos los sistemas de información de Muface a la nueva infraestructura tecnológica de base de datos. Además se han seguido evolucionando y mejorando servicios ya existentes.

Sede electrónica

Siguiendo la tendencia de años anteriores el uso de los servicios electrónicos de Muface por parte de los mutualistas sigue aumentando tal y como se aprecia en la figura 2.5.1 y en la tabla 2.5.1.

El número de trámites solicitados de manera electrónica se ha incrementado desde enero de 2006 en un 416,96% y con respecto al año anterior en un 13,34%. En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución a lo largo de estos años tanto del incremento global como del interanual (tabla 1. Incremento de trámites electrónicos solicitados).

De los tres posibles modos de identificación y acceso a la sede electrónica destaca el enorme incremento (40,75%) producido en el año 2012 del que se realiza mediante usuario y contraseña. También crece el acceso con DNI electrónico (DNIE) o certificado elec-

Tabla 2.5.1.

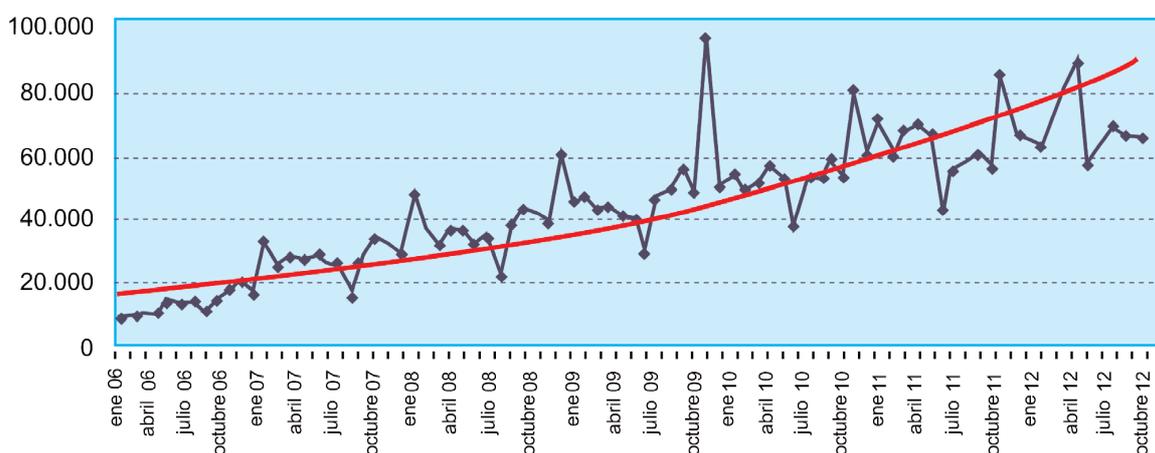
Año	Número Trámites	Incremento Interanual	Incremento Global
2005	13.262		
2006	161.893		
2007	332.789	105,56%	105,56%
2008	436.117	31,05%	169,39%
2009	545.588	25,10%	237,01%
2010	654.998	20,05%	304,59%
2011	738.447	12,74%	356,13%
2012	836.924	13,34%	416,96%

trónico reconocido en un 13,44% y se estanca el que no requiere certificado, posiblemente porque es el que menos servicios ofrece al requerir una identificación sencilla pero débil desde el punto de vista de la seguridad. (Tabla 2.5.2 Incremento de trámites solicitados electrónicamente en función del modo de acceso).

Tabla 2.5.2.

Modo de Acceso e identificación	Incremento trámites 2011 /2012
Con DNIE u otro certificado electrónico reconocido	13,44
Con usuario y contraseña tras registro previo	40,75%
Sin certificado electrónico ni registro previo	0,62%

Figura 2.5.1. Trámites Internet 2006-2012



2.5. Sede Electrónica y otros Sistemas de información

El servicio más demandado por los mutualistas sigue siendo un año más el “talonario de recetas” con 430.068 solicitudes y el que más ha incrementado su uso las “modificaciones de datos” en un 55,77%.

Aun así, la solicitud presencial de trámites en las oficinas de los Servicios Provinciales sigue siendo superior a las solicitudes realizadas a través de la Sede Electrónica. En esas oficinas los empleados de MUFACE utilizan el Sistema Integrado de Gestión del Mutualismo Administrativo (SIGMA) para atender al público. En la tabla siguiente se comparan algunos de los servicios ofrecidos solicitados por ambas vías (Tabla 2.5.3 Comparación de trámites solicitados de forma electrónica y presencial).

Tabla 2.5.3.

Tipo Trámites	Sede Electrónica	Presencial
Talonarios de recetas solicitados	430.068	747.020
Solicitud Tarjeta Sanitaria Europea	51.000	106.338
Tarjetas de afiliación solicitadas	9.455	155.208

A continuación se detallan las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2012 por MUFACE en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) clasificadas en función de los destinatarios del servicio ofrecido.

Mejoras en los servicios electrónicos a mutualistas

Nueva Sede electrónica

Desde el 23 de mayo de 2012 se ofrece a los mutualistas una versión mejorada de la Sede Electrónica con las siguientes características:

- Acceso directo a cada trámite.
- Simplificación en la solicitud de trámites.
- Incorporación más ágil de nuevos trámites.
- Integración visual con la web de MUFACE.
- Incrementa su seguridad en los accesos a base de datos.

Además se han seguido evolucionando y mejorando servicios ya existentes:

Solicitud de Tarjeta Sanitaria Europea con usuario y contraseña

Hasta abril de 2012 la solicitud de Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) solo se podía realizar con certificado electrónico o DNIe, a partir de esa fecha se amplía el servicio al modo de acceso con usuario y contraseña. Produciéndose así un incremento notable en 2012 del porcentaje de TSE solicitadas a través

de la Sede comparándolas con las solicitadas presencialmente (Tabla 2.5.4 Comparativa de TSE solicitadas de forma electrónica y presencial).

Tabla 2.5.4. Solicitud de Tarjeta Sanitaria Europea

Tipo Trámites	Sede Electrónica	Presencial
2011	13,55%	86,45%
2012	32,41%	67,56%

Notificación por correo electrónico de pago de prestaciones

En junio de 2012 se habilita SIGMA para que cuando se realice una transferencia de pago correspondiente a una prestación concedida se pueda notificar por correo electrónico, siempre y cuando el mutualista así lo haya solicitado. Este servicio consigue ahorro de costes e inmediatez en la información al mutualista al no tener que enviar una carta por correo postal. En seis meses de vigencia de este servicio se consigue que un 26% de estas notificaciones se realicen por correo electrónico (Tabla 2.5.5 Comparativa en la notificación de transferencias de pago realizadas por correo postal o electrónico).

Tabla 2.5.5.

Notificación Transferencia	Correo postal	e-mail
07-Julio	78,61%	21,39%
08-Agosto	74,33%	25,67%
09-Septiembre	71,94%	28,06%
10-October	72,44%	27,56%
11-Noviembre	71,73%	28,27%
12-Diciembre	72,51%	27,49%
Total	73,66%	26,34%

Simplificación y atención centralizada de consultas a Muface desde web y sede electrónica

En julio de 2012 con el objeto de mejorar la atención al mutualista se han unificado los formularios de consultas que se pueden enviar desde la Web y la Sede electrónica a la vez que se ha centralizado en una misma herramienta informática el tratamiento de las mismas. De esa manera se simplifica la petición de consulta a realizar por el mutualista a la vez que se mejora la atención prestada por parte del personal que atiende esas peticiones ya que se reciben con un formato único y homogéneo.

Sede Electrónica y otros Sistemas de Información 2.5

También se ha incorporado durante 2012 un nuevo servicio a la Sede Electrónica:

Solicitud de reconocimiento médico por incapacidad temporal

En aquellas situaciones en las que se deniegue la licencia de incapacidad temporal al mutualista, éste puede optar por recabar de MUFACE una valoración del caso por las Unidades Médicas de seguimiento. Esta solicitud de reconocimiento médico sólo se podía realizar por correo postal o de forma presencial en los Servicios Provinciales de Muface o a través del Registro Electrónico Común.

Desde noviembre de 2012 es también posible solicitarlo desde la Sede Electrónica.

Servicios electrónicos a otras organizaciones

Nuevo sistema integrado de gestión de Cotizaciones

El sistema de gestión de cotizaciones de los mutualistas de Muface estaba dividido en dos subsistemas independientes:

- Módulo de recepción de información: encargado de la recepción directa de la información del estado de las cotizaciones proveniente de los distintos órganos administrativos.
- Módulo de consolidación de información: responsable del almacenamiento consolidado de los datos de cotizaciones recibidos y de su explotación.

Este sistema diseñado hace bastantes años requería ser adaptado a las nuevas tecnologías y a los requerimientos de calidad exigidos en la actualidad. En febrero de 2012 se puso en marcha un nuevo sistema integrado de Cotizaciones que mejora al anterior en los siguientes aspectos:

- Incrementa la eficacia en la recepción de la información.
- Incrementa el control y eficacia en el proceso de recaudación.
- Optimiza la gestión y calidad de los procesos internos de consolidación mediante la utilización de nuevas tecnologías de la información.
- Mejora el servicio a los distintos usuarios (habilitados, ordenantes y gestores de MUFACE) reduciendo tiempos de tramitación, simplificando el cumplimiento de las obligaciones por parte de los sujetos obligados e incrementando al mismo tiempo el nivel de integración de los procesos de gestión.

Mejoras y nuevas funcionalidades en el Sistema de gestión de la incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural

El año 2010 se aprobó 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 hizo necesaria la creación de un sistema de información que garantizara la correcta comunicación de los partes de baja desde los diferentes órganos de personal hacia MUFACE. Asimismo, brinda a los mutualistas y a los órganos de personal la posibilidad de solicitar reconocimiento médico en caso de duda o contradicción.

Ese sistema de información, denominado CEPIT, está operativo desde el segundo semestre de 2010 y permite comunicar a MUFACE la información de los partes correspondientes de dos modos distintos:

- A través de una aplicación web donde las unidades de personal introducen los datos relativos a los partes de baja y pueden solicitar reconocimientos médicos y recibir su resultado. Es apropiado para órganos administrativos con poco personal y por consiguiente con un escaso número de situaciones de baja.
- Intercambio automático de información mediante la interconexión de CEPIT con los sistemas de gestión de recursos humanos utilizados por las unidades de personal de los distintos órganos administrativos que emplean a mutualistas de MUFACE. Esta segunda vía es transparente para el usuario final ya que sigue utilizando su sistema aunque requiere modificaciones en el mismo para establecer la comunicación con MUFACE. Es utilizado por órganos administrativos con un elevado número de empleados que generan un gran volumen de información relativa a las situaciones referidas.

Además el sistema CEPIT intercambia información con el INSS para la gestión de los reconocimientos médicos solicitados ya sea por el interesado o por el órgano de personal correspondiente.

Durante el año 2012 el sistema CEPIT ha evolucionado de acuerdo a las necesidades de los usuarios:

- Modificación del aspecto y optimización en la navegación con objeto de mejorar la calidad de la experiencia o aceptabilidad de la aplicación por parte del usuario.
- Nuevas funcionalidades relacionadas con la mejora en la gestión de las distintas situaciones de incapacidad y riesgo así como en la gestión de la información asociada a los reconocimientos médicos.



2.5. Sede Electrónica y otros Sistemas de información

En cuanto al intercambio automático de información con sistemas de otros órganos administrativos durante 2012 se ha conseguido la interconexión con todas las Consejerías y organismos afines de la Generalitat de Cataluña. Por tanto, actualmente, los sistemas de gestión de recursos humanos que interactúan automáticamente con CEPIT son los siguientes (Tabla 2.5.6 Sistemas de gestión de RRHH de otros órganos administrativos interconectados con CEPIT):

Tabla 2.5.6.

Sistemas de Gestión de RRHH interconectados con CEPIT	Año de interconexión
Generalitat de Cataluña	2012
Junta de Andalucía	2011
Consejería de Educación de la Generalitat de Cataluña	2011
Agencia Estatal de Administración Tributaria	2011
Badaral (uso extendido en la AGE)	2010

Modernización de los servicios internos

Adaptación de sistemas de información de MUFACE a la nueva infraestructura tecnológica de base de datos

Durante el año 2011 MUFACE diseñó, adquirió, configuró y validó una nueva infraestructura física para albergar su Base de Datos debido a la discontinuidad del mantenimiento de la infraestructura tecnológica anterior. Un proceso completo de migración de una Base de Datos corporativa es sumamente complejo ya que es uno de los activos más importantes de una organización en el que se ubica el conocimiento y la historia de la misma.

Durante 2012 se ha continuado con el proyecto de migración adaptando todas las aplicaciones y sistemas de información de MUFACE con el objeto de asegurar que la migración de la Base de Datos sea un proceso en el que se reduzca al máximo el riesgo posible. Esta adaptación ha finalizado con éxito y la migración ha sido llevada a cabo en el primer trimestre de 2013.

Mejora en la gestión de pagos por prestaciones

En julio de 2012 se habilita un nuevo módulo en SIGMA (Sistema Integrado de Gestión del Mutualismo Administrativo) que permite la gestión de pagos no realizados a perceptores de prestaciones por cuentas incorrectas u otros motivos y de reintegros a realizar por parte de los mutualistas por prestaciones indebidamente percibidas. De esta manera se facilita y simplifica al empleado de MUFACE la realización de estos trámites al mismo tiempo que se mejora el control financiero relativo al pago de prestaciones.

Renovación de servidores en todos los Servicios provinciales y Oficinas Delegadas

Durante 2012 se han renovado los servidores de todas las oficinas periféricas ya que los anteriores eran ya obsoletos por carecer de las capacidades de proceso y almacenamiento requeridas. Los nuevos servidores están dotados de mayor capacidad de procesamiento, almacenamiento y memoria. También incrementan su seguridad ya que cuentan con un sistema que permite cifrar la información que almacenan. En paralelo se ha instalado un nuevo sistema de copia de seguridad para todos estos equipos, habiéndose eliminado la utilización de cintas y usando en su lugar almacenamiento optimizado en disco que elimina información duplicada.



3. Colectivo

En la página anterior, “Betty got mugged” de **Manuel del Valle Pérez**. Obra seleccionada en la Quinta Edición del Premio de Pintura MUFACE.



Distribución del colectivo 3.1

1. Estructura del colectivo

El colectivo de MUFACE a 31 de diciembre de 2012 estaba integrado por 1.541.820 personas, de las cuales 967.894 eran titulares y 573.926 eran beneficiarios.

Comparadas estas cifras con respecto a las de igual fecha de 2011, se aprecia que el número de titulares y beneficiarios permanece prácticamente constante, con unas ligeras disminuciones de 4.220 personas y 1.206 personas, respectivamente. Lo anterior representa porcentualmente una mínima reducción del colectivo del 0,35% en relación con 2011.

La ratio de beneficiarios por titular varía desde un mínimo de 0,37 en la provincia de Ávila, hasta un máximo de 0,81 que se alcanza en 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 2012 se han desarrollado varios procesos de depuración con importante resultado. La utilización de herramientas informáticas optimiza el esfuerzo empleado en medios humanos y materiales para el control del colectivo. Estos procesos se han puesto en práctica tanto en las aplicaciones internas, 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 evolucionado los procesos que controlan la duplicidad de cobertura de asistencia sanitaria con la Tesorería General de la Seguridad Social, Instituto Social de las Fuerzas Armadas y 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 de explota-

ción de datos proporciona 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 Quiteirian, 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 depurar 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) resulta un instrumento más de depuración de quienes figuran, a la vez, en el Fondo General y en el Fondo Especial, sobre todo en la anotación de los datos para la misma persona, al establecer una correlación de datos idénticos para un mismo mutualista.

Finalmente, la aplicación RUCC (Repositorio Unificado de Colectivo y Cotizaciones) pone 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. Distribución del colectivo

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 (1976-2012).

3.1.7. Evolución de titulares por sexo (2009-2012).

3.1.8. Evolución de titulares por situación (2009-2012).

3.1.9. Evolución de beneficiarios por parentesco (2009-2012).



Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.1. Distribución de titulares y beneficiarios por servicios provinciales

Servicios Provinciales	Titulares	Beneficiarios	Totales	B/T
ARABA / ÁLAVA	3.358	1.517	4.875	0,45
ALBACETE	9.936	6.565	16.501	0,66
ALICANTE	31.457	17.732	49.189	0,56
ALMERÍA	14.825	9.485	24.310	0,64
ASTURIAS	23.350	11.882	35.232	0,51
ÁVILA	8.386	3.090	11.476	0,37
BADAJOS	16.248	11.556	27.804	0,71
ILLES BALEARS	17.481	10.631	28.112	0,61
BARCELONA	75.049	40.491	115.540	0,54
BIZKAIA	13.344	7.202	20.546	0,54
BURGOS	7.951	4.124	12.075	0,52
CÁCERES	10.634	6.806	17.440	0,64
CÁDIZ	26.551	19.378	45.929	0,73
CANTABRIA	12.074	6.862	18.936	0,57
CASTELLÓN	11.649	7.035	18.684	0,60
CIUDAD REAL	11.556	7.553	19.109	0,65
CÓRDOBA	18.886	13.295	32.181	0,70
CORUÑA, A	26.778	15.143	41.921	0,57
CUENCA	4.937	2.781	7.718	0,56
GIRONA	12.090	7.233	19.323	0,60
GRANADA	25.258	17.372	42.630	0,69
GUADALAJARA	4.919	2.867	7.786	0,58
GIPUZKOA	6.349	3.402	9.751	0,54
HUELVA	10.796	7.843	18.639	0,73
HUESCA	5.089	2.680	7.769	0,53
JAÉN	15.364	11.054	26.418	0,72
LEÓN	12.412	6.345	18.757	0,51
LLEIDA	8.234	4.840	13.074	0,59
LUGO	8.925	4.522	13.447	0,51
MADRID	173.361	87.358	260.719	0,50
MÁLAGA	32.544	21.720	54.264	0,67
MURCIA	31.718	21.846	53.564	0,69
NAVARRA	10.294	5.686	15.980	0,55
OURENSE	7.507	3.885	11.392	0,52
PALENCIA	4.518	2.569	7.087	0,57
PALMAS, LAS	22.127	13.477	35.604	0,61
PONTEVEDRA	20.258	12.143	32.401	0,60
RIOJA, LA	6.446	3.572	10.018	0,55
SALAMANCA	11.110	6.423	17.533	0,58
STA. C. TENERIFE	19.815	12.678	32.493	0,64
SEGOVIA	4.644	2.627	7.271	0,57
SEVILLA	42.836	30.694	73.530	0,72
SORIA	3.096	1.685	4.781	0,54
TARRAGONA	13.403	7.953	21.356	0,59
TERUEL	3.242	2.064	5.306	0,64
TOLEDO	11.957	8.310	20.267	0,69
VALENCIA	49.749	31.998	81.747	0,64
VALLADOLID	13.767	8.152	21.919	0,59
ZAMORA	5.036	2.639	7.675	0,52
ZARAGOZA	21.193	10.835	32.028	0,51
CEUTA	2.731	2.167	4.898	0,79
MELILLA	2.656	2.159	4.815	0,81
TOTALES	967.894	573.926	1.541.820	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 DIPLOMATICA	A1	942
0002	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	5
0005	TRADUCTORES E INTERPRETES	A1	19
0006	FACULTATIVO DE MARINA CIVIL	A1	236
0007	CUERPO SUPERIOR VIGILANCIA ADUANERA	A1	202
0011	CUERPO SUPERIOR INSPECT. HACIENDA EST.	A1	1.247
0012	CUERPO SUPERIOR INTERVENT. Y AUDIT.E ST.	A1	257
0013	CUERPO SUPERIOR INSPECT. SEGUROS EST.	A1	109
0100	INGENIEROS AGRÓNOMOS	A1	295
0101	INGENIEROS DE MONTES	A1	114
0102	NACIONAL VETERINARIO	A1	402
0103	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	1
0106	PROF. NUM. INST. POLIT. NAL. MAR. PESQ., A EXTINGUIR	A1	7
0201	TÉCNICO ADJUNTOS, A EXTINGUIR	A1	2
0302	ASESORES GABINETE TÉCNICO, A EXTINGUIR	A1	2
0304	FACULTATIVO ARCHIVOS, BIBLIOT. Y ARQUEOL.	A1	434
0305	FACULTATIVO DE CONSERVADORES DE MUSEOS	A1	253
0321	ESP. TÉCNICO CENSORES LETRADOS TRIB. CUENT.	A1	4
0400	PROFESORES COLEG. HUERF. ARMADA, A EXTINGUIR	A1	3
0500	CATEDRÁTICOS DE UNIVERSIDAD	A1	10.580
0501	CATEDRÁTICOS NUM. ESC. SUP. BELL. ART., A EXTINGUIR	A1	4
0502	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	3
0503	PROFESORES AGREGADOS UNIVERSIDAD, A EXTINGUIR	A1	14
0504	PROFESORES TITULARES DE UNIVERSIDAD	A1	29.315
0505	CATEDRÁTICOS DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS	A1	1.458
0506	PROF. TITUL. DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS	A1	7.133
0508	DOCENTE DE ENSEÑANZA SECUNDARIA, , A EXTINGUIR	A1	988
0509	INSPEC. SERV. ADMINIST. EDUCAT., A EXTINGUIR	A1	82
0510	CUERPO DE INSPECTORES DE EDUCACIÓN	A1	527
0511	CATEDRÁTICOS DE ENSEÑANZA SECUNDARIA	A1	4.938
0512	CATEDRÁTICOS DE ESCUELAS OFICIALES	A1	89
0513	CATEDRÁTICOS DE ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO	A1	18
0521	CATED. NUME. INST. TÉCNICOS E. MEDIA, A EXTINGUIR	A1	7
0522	PROFESORES AGREG. INST. NAL. E. ME., A EXTINGUIR	A1	5
0524	PROFESORES ESPE. ESCUELA MAEST. IND., A EXTINGUIR	A1	9
0530	PROFESORES NUMERA.ESC.OFIC.IDIOMAS, A EXTINGUIR.	A1	6
0531	PROFESORES AUXILI ESC. OFIC. IDIOMAS, A EXTINGUIR	A1	3
0590	PROFESORES DE ENSEÑANZA SECUNDARIA	A1	150.442
0592	PROFESORES ESCUELAS OFICIALES IDIOMAS	A1	3.022
0593	CATEDRÁTICOS MÚSICA Y ARTES ESCÉNICAS	A1	120
0594	PROFESORES CONSERVATORIO DE MÚSICA	A1	4.575
0595	PROFESORES ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO	A1	1.067
0600	SUPERIOR DE INSPEC. FINANZ. ESTADO, A EXTINGUIR	A1	1.102
0601	SUPERIOR TÉCNICOS COMERC. Y ECONOM. ESTADO	A1	413
0602	ING. MINAS HACIENDA PÚBLICA, A EXTINGUIR	A1	3
0603	INSPECTORES DEL SOIVRE	A1	138
0604	PROFESORES QUÍMICOS DE LABORATOR. ADUANAS	A1	43
0605	ARQUITECTOS DE LA HACIENDA PÚBLICA	A1	319

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	336
0607	INGENIEROS MONTES DE LA HACIENDA PÚBLICA	A1	40
0608	TÉCNICO ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	1
0621	CUERPO SUPERIOR GESTIÓN CATASTRAL	A1	156
0650	LETRADOS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS	A1	13
0651	AUDITORES DEL TRIBUNAL DE CUENTAS	A1	7
0700	INGENIEROS INDUSTRIALES	A1	181
0701	INGENIEROS DE MINAS	A1	78
0703	TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DE GEST., A EXTINGUIR	A1	1
0800	TÉCNICO ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	1
0900	FACULTATIVOS DE SANIDAD PENITENCIARIA	A1	449
0902	TÉCNICO DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	A1	873
0903	SUPERIOR DE LETRADOS DEL ESTADO	A1	429
1000	INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	A1	695
1001	ARQUITECTOS DE VIVENDA	A1	50
1003	INGENIEROS INDUSTRIALES, A EXTINGUIR	A1	2
1100	TÉCNICA PROCED. ORGA. AUTON. SUPRI., A EXTINGUIR	A1	2
1103	INGENIEROS GEÓGRAFOS	A1	78
1104	INGENIEROS DIRECCION GENERAL RTVE, A EXTINGUIR	A1	8
1105	ASTRÓNOMOS	A1	31
1111	SUPERIOR ADMINISTRADORES CIVILES ESTADO	A1	1.169
1112	INSPECT. INTERV., A EXTINGUIR (R-D-L 23-1977)	A1	1
1166	SUPERIOR SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS INFORM.	A1	994
1200	MÉDICOS DE LA SANIDAD NACIONAL	A1	58
1201	MÉDICOS ASISTENCIALES SANIDAD NACIONAL	A1	28
1204	MÉDICOS SRVCS. SANIT. PROC. Z. N. M., A EXTINGUIR	A1	1
1205	MÉDICOS TITULARES	A1	2.649
1206	MÉDICOS TITULARES ESCALAFON B, A EXTINGUIR	A1	2
1209	FARMACÉUTICOS TITULARES	A1	355
1210	VETERINARIOS TITULARES	A1	501
1212	FACULTATIVOS SANITARIOS, A EXTINGUIR	A1	5
1213	TÉCNICOS-ADMINISTRAT. DE GESTIÓN, A EXTINGUIR	A1	1
1214	FARMACÉUTICOS DE LA SANIDAD NACIONAL	A1	59
1400	ESPECIAL FACULTATIVO DE METEORÓLOGOS	A1	215
1401	PROFES. NUME. ESCUEL. OFI. NAÚTICA, A EXTINGUIR	A1	16
1402	INGENIEROS NAVALES	A1	126
1403	TÉCNICO INSPECCIÓN TRANSPORTE TERRESTRE	A1	74
1404	SUPERIOR POSTAL Y DE TELECOMUNICACIÓN	A1	179
1405	TÉCNICO DE CORREOS, A EXTINGUIR	A1	1
1406	INGENIEROS AERONÁUTICOS	A1	164
1407	TÉCNICOS SUPERIORES, A EXTINGUIR	A1	19
1408	TÉCNICO DE TELECOMUNICACIÓN, A EXTINGUIR	A1	3
1409	INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN, A EXTINGUIR	A1	1
1502	SUPERIOR INSPECTORES TRABAJO Y SEG. SOC.	A1	1.097
1518	LETRADOS DEL CONSEJO DE ESTADO	A1	26
4111	LETRADOS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS	A1	33
4112	AUDITORES DEL TRIBUNAL DE CUENTAS	A1	41
6000	ESCALA TÉC. DEL CENTRO IBEROAMER. COOP.	A1	6



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	42
6000	ESCALA TÉC. DEL CENTRO IBEROAMER. COOP.	A1	4
6100	FACULTATIV. Y ESPECIALIST. DE AISNA, A EXTINGUIR	A1	9
6102	ADMTRRORES B, A EXTINGUIR DE AISNA, SENTENCIA	A1	3
7771	GRUPO A, CC.AA., SENTENCIA	A1	110
8111	NACIONAL POLICÍA COMISARIOS PRINCIPALES	A1	23
8112	NACIONAL POLICÍA-COMISARIOS	A1	219
8123	ESC. NAL. POLICÍA INSPECTORES JEFES-A-	A1	1.788
8124	ESC. NAL. POLICÍA INSPECTORES GRUPO-A-	A1	5.100
8150	NACIONAL POLICÍA-FACULTATIVOS	A1	128
8160	NAL. POLICÍA TÉCNICOS DEL GRUPO A	A1	12
8801	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA A	A1	28
9051	CATED. NUMER. I.N.E. MEDIA , A EXTINGUIR, GRUPO A	A1	40
9064	INSPECTORES TÉCN FISCALES ESTADO, A EXTINGUIR	A1	1
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	16
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A1			239.692
0008	INTERPRETACIÓN DE LENGUAS, A EXTINGUIR	A2	1
0009	EJECUTIVO SERVICIO VIGILANCIA ADUANERA	A2	551
0014	CUERPO TÉCNICO DE HACIENDA	A2	3.935
0015	CUERPO TÉCNICO DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD	A2	711
0016	CUERPO TÉCNICO DE GESTIÓN CATASTRAL	A2	137
0112	INGENIEROS TÉCNICOS AGRÍCOLAS	A2	310
0113	INGENIEROS TÉCNICOS FORESTALES	A2	119
0114	PERITOS AGRÍCOLAS ZONA N. MARR., A EXTINGUIR	A2	1
0115	INSPEC. CALIDAD SVCIO. DEF. FRAUDE, A EXTINGUIR	A2	124
0116	MAESTR. TALLER INST. POLIT. NAL. MAR. , A EXTINGUIR	A2	22
0313	AYUDANTES ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y MUSEOS	A2	364
0406	INGENIEROS TÉCNICOS DE ARSENALES ARMADA	A2	48
0515	MAES. T. O L. Y CAPATACES E.T.G.M., A EXTINGUIR	A2	487
0516	PROFESORES AUX. ESCU. BELL. ARTES, A EXTINGUIR	A2	4
0518	DOCENTE DE MAESTROS, A EXTINGUIR	A2	11
0526	PROFESORES ESPE. INST. TEC. E.M.A., A EXTINGUIR	A2	598
0527	MAESTROS TALLER INST. TEC. E.M.A., A EXTINGUIR	A2	16
0591	PROFESORES TÉCNICOS FORMAC. PROFESIONAL	A2	12.282
0596	MAESTROS TALLER ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO	A2	289
0597	MAESTROS	A2	226.306
0614	INGENIEROS TÉCNICOS DE MINAS	A2	1
0615	INGENIEROS TÉCNICOS DEL SOIVRE	A2	101
0616	DIPLOMADOS COMERCIALES DEL ESTADO	A2	245
0617	ARQUITECTOS TÉCNICOS	A2	236
0618	INGENIEROS TÉCNICOS FORESTALES	A2	35
0619	DIPLOMADOS EN ESTADÍSTICA DEL ESTADO	A2	507
0620	GESTIÓN DE LA HACIENDA PÚBLICA	A2	4.938
0652	CONTADORES DIPLOMADOS DEL T. DE CUENTAS	A2	64
0709	INGENIEROS TÉCNICOS INDUSTRIALES, A EXTINGUIR	A2	30

Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
0710	INGENIEROS TÉCNICOS DE MINAS, A EXTINGUIR	A2	25
0806	SUPERIOR DE POLICÍA, A EXTINGUIR	A2	2
0909	ESPECIAL MASCULINO INSTITUC. PENITENCIARIAS	A2	2
0910	ESPECIAL FEMENINO INSTITUC. PENITENCIARIAS	A2	3
0911	AYUDANTES TÉCNICOS SANIT. INSTITUC. PENITENCIARIAS	A2	619
0912	PROFESORES EGB INSTITUC. PENITENCIARIAS, A EXTINGUIR	A2	223
0913	ESPECIAL MAS. FEM. INSTITUC. PENITENCIARIAS	A2	1.445
1011	INGENIEROS TÉCNICOS DE OBRAS PÚBLICAS	A2	577
1012	APAREJADORES AYUDANTES DE VIVIENDA, A EXTINGUIR	A2	31
1118	INSPECTORES DE PRENSA, A EXTINGUIR	A2	3
1119	INGENIEROS TÉCNICOS DIRECCIÓN GRAL. RTVE, A EXTINGUIR	A2	5
1120	INGENIEROS TÉCNICOS DE TOPOGRAFÍA	A2	163
1122	GENERAL DE GESTIÓN ADMON. CIVIL ESTADO	A2	3.993
1177	GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMÁTICA	A2	1.583
1220	ENFERMERAS PUERICULTURAS AUXILIAR, A EXTINGUIR	A2	6
1221	INSTRUCTORES DE SANIDAD A EXTINGUIR	A2	20
1222	PRACTICANTES SVCS SANI. PROC.Z.N.M., A EXTINGUIR	A2	2
1223	PRACTICANTES TITULARES, A EXTINGUIR	A2	309
1224	MATRONAS TITULARES, A EXTINGUIR	A2	8
1240	TÉCNICO-AUXILIAR SANIDAD (CELADO MAQUIN)	A2	32
1415	CONTROLADORES DE CIRCULACIÓN AÉREA	A2	26
1416	ESPECIAL TÉCNICO AYUDANTES METEOROLOGÍA	A2	278
1417	OFICIALES DE AEROPUERTOS	A2	20
1418	GESTIÓN POSTAL Y DE TELECOMUNICACIÓN	A2	376
1419	INGENIEROS TÉCNICOS AERONÁUTICOS	A2	134
1420	TÉCNICOS MEDIOS, A EXTINGUIR	A2	31
1421	INGENIEROS TÉCNICOS DE TELECO., A EXTINGUIR	A2	1
1426	INTERPRETES INFORMADORES GRUPO B, A EXTINGUIR	A2	6
1510	SUBINSPECTORES DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	A2	911
1517	ASISTENTES SOCIALES, A EXTINGUIR	A2	54
4113	TÉC AUDI. CONTROL EXT. DEL T. DE CUENTAS	A2	206
6108	A.T.S. DE AISNA., A EXTINGUIR	A2	12
6114	MAESTROS DE AISNA, A EXTINGUIR	A2	1
7772	GRUPO B, CC.AA., SENTENCIA	A2	30
8223	NAL. POLICÍA INSPECTORES JEFES GRUPO-B	A2	15
8224	NAL. POLICÍA INSPECTORES GRUPO-B	A2	174
8235	NAL. POLICÍA-SUBINSPECTORES	A2	2.757
8260	NAL. POLICÍA TÉCNICOS DEL GRUPO B	A2	107
8802	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA B	A2	41
9031	AUXILIAR ARCHIVO BIBLIOT. Y MUS., A EXTINGUIR	A2	3
9052	MAGISTERIO NAL. ENSE. PRIM. EXTINGUIDO	A2	85
9054	CUERPO DE MAESTROS RURALES, EXTINGUIDO	A2	1
9055	MAESTROS NACIONALES PROCEDENT DE MARRUECOS	A2	1
9144	INGENIEROS TÉCNICOS TELECO., A EXTINGUIR	A2	1
9992	CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO B)	A2	48
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A2			266.843

3.1. Distribución del colectivo

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
0010	AGENTES SERVICIO VIGILANCIA ADUANERA	C1	1.302
0207	ADMINISTRATIVOS, A EXTINGUIR	C1	1
0414	TRADUCTORES DEL EJÉRCITO DEL AIRE, A EXTINGUIR	C1	1
0415	DELINEANTES DEL EJÉRCITO DEL AIRE, A EXTINGUIR	C1	16
0416	MAESTROS DE ARSENALES DE LA ARMADA	C1	73
0626	CONTADORES DEL ESTADO, A EXTINGUIR	C1	13
0628	DELINEANTES	C1	220
0629	ESPECIALISTAS ELECTROMECÁNICOS LOTER. NACIONAL	C1	3
0630	CUERPO DE ESTADÍSTICOS TECNICOS, A EXTINGUIR	C1	1
0919	AYUDANTES INSTIT. PENIT. ESCALA MASCULINA	C1	10
0921	AYUDANTE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	C1	19.722
1018	TÉCNICO MECANICO DE SEÑALES MARÍTIMAS	C1	83
1021	DELINEANTES OBRAS PÚBLICAS Y URBANISMO	C1	89
1128	ADMINISTRAT. PROC. ORG. AUTON. SUPR., A EXTINGUIR	C1	2
1129	PERSONAL CASA SU MAJESTAD EL REY, A EXTINGUIR	C1	1
1133	ADMINISTRAT. PATRIMONIO NACIONAL, A EXTINGUIR	C1	2
1134	TÉCNICOS ESPECIALISTAS REPRODUCC. CARTOG.	C1	74
1135	CUERPO GENERAL ADMINISTRATIVO DEL ESTADO	C1	23.093
1136	DELINEANTES, A EXTINGUIR.	C1	14
1188	TÉCNICOS AUXILIARES DE INFORMÁTICA	C1	2.599
1427	ADMINISTRATIVOS CALCULADORES, A EXTINGUIR	C1	27
1428	INTÉRPRETES INFORMADORES, A EXTINGUIR	C1	6
1429	OBSERVADORES DE METEOROLOGÍA	C1	451
1430	ESPECIAL TÉCNICO TELECO. AER., A EXTINGUIR	C1	38
1431	EJECUTIVO POSTAL Y DE TELECOMUNICACIÓN	C1	6.967
1432	TÉCNICOS ESPECIALISTAS AERONAUTIC., A EXTINGUIR	C1	95
1433	TÉCNICOS ESPECIALIZADOS	C1	142
6118	ADMINISTRADOR B., A EXTINGUIR DE AISNA	C1	1
7773	GRUPO C, CC.AA., SENTENCIA	C1	107
8335	NAL. POLICÍA-SUBINSPECTORES	C1	81
8346	NAL. POLICÍA-OFICIALES DE POLICÍA	C1	4.365
8347	NAL. POLICÍA-POLICÍAS	C1	68.929
8803	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA C	C1	5
9003	EJECUTIVOS DE CORREOS, A EXTINGUIR	C1	7
9004	EJECUTIVOS TELECOMUNICACIÓN, A EXTINGUIR	C1	4
9101	DELINEANTES OBRAS PÚBLICAS EXTINGUIDO	C1	5
9993	CUERPO NACIONAL DE POLICIA (GRUPO C)	C1	17
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C1			128.566
0129	GUARDERÍA FORESTAL	C2	322
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	119
0430	AUX. ADMINISTRATIVO EJTO. DEL AIRE, A EXTINGUIR	C2	1
0635	AUXILIAR INTERV. PUERTOS FRANCO CANARIAS	C2	1
1143	AUXILIAR PROC. ORGAN. AUTÓNO. SUPRIM., A EXTINGUIR	C2	4
1145	AUXILIAR, A EXTINGUIR (REAL DECRETO-LEY 23-1977)	C2	6

Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.2. Distribución de mutualistas por cuerpos

Código	Cuerpo	Grupo / Subgrupo	Número de mutualistas
1146	GENERAL AUXILIAR DEL ESTADO	C2	30.823
1440	AUXILIARES POSTALES Y DE TELECOM., OFICIAL	C2	519
1441	AUXILIARES POSTALES Y DE TELECOM., CLASIFICACIÓN	C2	20.899
1442	SUBALTERNOS DE CORREOS, A EXTINGUIR	C2	422
1443	AUXILIARES TÉCNICOS, TÉCNICOS DE PRIMERA	C2	11
1444	AUXILIARES TÉCNICOS, TÉCNICOS DE SEGUNDA	C2	54
6125	AUX. INVEST. LABORAT. DE AISNA, A EXTINGUIR	C2	6
7774	GRUPO D, CC.AA., SENTENCIA	C2	1
8446	NAL. POLICÍA-OFICIALES DE POLICÍA	C2	142
8447	NAL. POLICÍA-POLICÍAS	C2	8
8804	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA D	C2	20
9141	AUXILIAR MIXTO DE CORREOS, A EXTINGUIR	C2	25
9145	AUXILIAR TELECOMUNICACION, A EXTINGUIR	C2	11
9994	CUERPO NACIONAL DE POLICIA (GRUPO D)	C2	285
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C2			53.685
0332	SUBALTERNOS DEL MUSEO DEL PRADO, A EXTINGUIR	E	9
0439	MECÁNICO CONDUCTORES	E	6
1153	SUBALTERNA PROC. OO.AA. SUPRIMI., A EXTINGUIR	E	1
1158	GRAL. SUBALT. ADMON. DEL EST., A EXTINGUIR	E	18
1159	PERS. CASA S.M. EL REY GRUPO E, A EXTINGUIR	E	1
1236	PERSONAL TÉCNICO AUX. DE SANIDAD, A EXTINGUIR	E	5
1237	AUXILIARES SANITARIOS, A EXTINGUIR	E	12
1451	AYUDANTES POSTALES Y DE TELECOMUNICACIÓN	E	743
8805	PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA E	E	8
9001	CARTEROS URBANOS PROCED. ZONA N. MARRUECOS	E	2
9142	CARTEROS URBANOS, A EXTINGUIR	E	18
9147	CONSERVA. Y MANTENIM. REDES TELECOMUNIC.	E	1
9148	REPARTIDORES TELECOMUNICAC., A EXTINGUIR	E	7
TOTAL MUTUALISTAS GRUPO E			831
0000	SIN CÓDIGO DE CUERPO	X	8
8888	PLAZAS NO ESCALAFONADAS	X	5
9999	POLICÍAS NACIONALES.	X	4
TOTAL MUTUALISTAS SIN ADSCRIPCIÓN A GRUPO			17
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A1			239.692
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A2			266.843
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C1			128.566
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C2			53.685
TOTAL MUTUALISTAS GRUPO E			831
TOTAL MUTUALISTAS SIN ADSCRIPCIÓN A GRUPO			17
TOTAL MUTUALISTAS POR GRUPO/SUBGRUPO			689.634



3.1. Distribución del colectivo

Tabla 3.1.3. Distribución de titulares por sexo

Sexo	Año 2012		2012-2011
	Colectivo	Porcentaje	% incremento
HOMBRES	450.997	46,60	-0,73
MUJERES	516.897	53,40	-0,17
T O T A L	967.894	100,00	-0,43

Tabla 3.1.4. Distribución de titulares por situación

Situación	Año 2012	2012-2011	
	Colectivo	Porcentaje	% incremento
MUTUALISTAS OBLIGATORIOS EN ACTIVO O ASIMILADO	686.489	70,93	-2,78%
MUTUALISTAS OBLIGATORIOS JUBILADOS	236.372	24,42	7,13%
MUTUALISTAS VOLUNTARIOS	3.145	0,32	-6,73%
BENEFICIARIOS CON DOCUMENTO ASIMILADO AL DE AFILIACIÓN	41.888	4,33	-0,30%
TOTAL	967.894	100,00	0,43%

Tabla 3.1.5. Distribución de beneficiarios por parentesco

Parentesco	Año 2012		2012-2011	
	Colectivo	Porcentaje	% incremento	
ESPOSO (0)	4.789	0,83	6,33%	
ESPOSA (1)	90.015	15,68	-2,04%	
HIJO (2)	241.017	41,99	0,24%	
HIJA (3)	226.619	39,49	-0,02%	
HERMANO (4)	413	0,07	1,23%	
HERMANA (5)	523	0,09	-2,06%	
PADRE O SUEGRO (6)	91	0,02	-6,19%	
MADRE O SUEGRA (7)	746	0,13	-9,02%	
ABUELO (8)	1	0,00	0,00%	
ABUELA (9)	2	0,00	100,00%	
NIETO (H)	589	0,10	-3,92%	
NIETA (I)	496	0,09	-6,06%	
HIJO INCAPACITADO (A)	167	0,03	0,00%	
HIJA INCAPACITADA (C)	126	0,02	-3,82%	
HERMANO INCAPACITADO (D)	54	0,01	5,88%	
HERMANA INCAPACITADA (E)	79	0,01	-10,23%	
NIETO INCAPACITADO (R)	2	0,00	100,00%	
NIETA INCAPACITADA (S)	6	0,00	0,00%	
ACOGIDO INCAPACITADO (T)	19	0,00	11,76%	
ACOGIDO (K)	1.698	0,30	-4,12%	
CONVIVENCIA (M)	2.095	0,37	5,97%	
HIJO MINUSVÁLIDO (P)	2.611	0,45	-1,10%	
HIJA MINUSVÁLIDA (X)	1.768	0,31	-0,51%	
T O T A L	573.926	100,00	-0,21%	

Distribución del colectivo 3.1

Tabla 3.1.6. Evolución del colectivo de titulares y beneficiarios 1976-2012

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
2012	967.894	573.926	1.541.820

Tabla 3.1.7. Evolución de titulares por sexo 2009-2012

Sexo	Año 2009		Año 2010		2010-2009	Año 2011		2011-2010	Año 2012		2012-2011
	Colectivo	%	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento
HOMBRES	450.555	47,24	456.685	47,01	1,36	454.334	46,74	-0,51	450.997	46,60	-0,73
MUJERES	503.186	52,76	514.855	52,99	2,32	517.780	53,26	0,57	516.897	53,40	-0,17
TOTAL	953.741	100,00	971.540	100,00	1,87	972.114	100,00	0,06	967.894	100,00	-0,43



3.1. Distribución del colectivo

Tabla 3.1.8. Evolución de titulares por situación 2009-2012

Situación	Año 2009		Año 2010		2010-2009	Año 2011		2011-2010	Año 2012		2012-2011
	Colectivo	%	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento
Mutualistas obligatorios											
en activo o asimilado	717.914	75,27	722.508	74,37	0,64%	706.085	72,63	-2,27%	686.489	70,93	-2,78%
Mutualistas obligatorios jubilados	189.120	19,83	203.016	20,90	7,35%	220.644	22,70	8,68%	236.372	24,42	7,13%
Mutualistas voluntarios	3.895	0,41	3.608	0,37	-7,37%	3.372	0,35	-6,54%	3.145	0,32	-6,73%
Beneficiarios con documento asimilado al de afiliación	42.812	4,49	42.408	4,37	-0,94%	42.013	4,32	-0,93%	41.888	4,33	-0,30%
Total	953.741	100,00	971.540	100,00	1,87%	972.114	100,00	0,06%	967.894	100,00	-0,43%

Tabla 3.1.9. Evolución de beneficiarios por parentesco 2009-2012

Parentesco		Año 2009		Año 2010		2010-2009	Año 2011		2011-2010	Año 2012		2012-2011
		Colectivo	%	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento	Colectivo	%	% incremento
ESPOSO	(0)	3.907	0,66	4.189	0,72	7,22	4.504	0,78	7,52	4.789	0,83	6,33
ESPOSA	(1)	98.323	16,66	96.071	16,41	-2,29	91.894	15,98	-4,35	90.015	15,68	-2,04
HIJO	(2)	244.086	41,37	243.412	41,58	-0,28	240.440	41,81	-1,22	241.017	41,99	0,24
HIJA	(3)	231.775	39,28	230.159	39,31	-0,70	226.666	39,41	-1,52	226.619	39,49	-0,02
HERMANO	(4)	375	0,06	370	0,06	-1,33	408	0,07	10,27	413	0,07	1,23
HERMANA	(5)	473	0,08	502	0,09	6,13	534	0,09	6,37	523	0,09	-2,06
PADRE O SUEGRO	(6)	125	0,02	104	0,02	-16,80	97	0,02	-6,73	91	0,02	-6,19
MADRE O SUEGRA	(7)	986	0,17	887	0,15	-10,04	820	0,14	-7,55	746	0,13	-9,02
ABUELO	(8)	1	0,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00
ABUELA	(9)	3	0,00	1	0,00	-66,67	1	0,00	0,00	2	0,00	100,00
NIETO	(H)	721	0,12	637	0,11	-11,65	613	0,11	-3,77	589	0,10	-3,92
NIETA	(I)	640	0,11	561	0,10	-12,34	528	0,09	-5,88	496	0,09	-6,06
HIJO INCAPACITADO	(A)	167	0,03	169	0,03	1,20	167	0,03	-1,18	167	0,03	0,00
HIJA INCAPACITADA	(C)	142	0,02	135	0,02	-4,93	131	0,02	-2,96	126	0,02	-3,82
HERMANO INCAPACITADO	(D)	44	0,01	44	0,01	0,00	51	0,01	15,91	54	0,01	5,88
HERMANA INCAPACITADA	(E)	85	0,01	90	0,02	5,88	88	0,02	-2,22	79	0,01	-10,23
NIETO INCAPACITADO	(R)	2	0,00	1	0,00	-50,00	1	0,00	0,00	2	0,00	100,00
NIETA INCAPACITADA	(S)	9	0,00	8	0,00	-11,11	6	0,00	-25,00	6	0,00	0,00
ACOGIDO INCAPACITADO	(T)	19	0,00	15	0,00	-21,05	17	0,00	13,33	19	0,00	11,76
ACOGIDO	(K)	1783	0,30	1775	0,30	-0,45	1771	0,31	-0,23	1698	0,30	-4,12
CONVIVENCIA	(M)	1809	0,31	1878	0,32	3,81	1977	0,34	5,27	2095	0,37	5,97
HIJO MINUSVÁLIDO	(P)	2.682	0,45	2.658	0,45	-0,89	2.640	0,46	-0,68	2.611	0,45	-1,10
HIJA MINUSVÁLIDA	(X)	1.856	0,31	1.808	0,31	-2,59	1.777	0,31	-1,71	1.768	0,31	-0,51
T O T A L		590.013	100,00	585.475	100,00	-0,77	575.132	100,00	-1,77	573.926	100,00	-0,21



4. Prestaciones sanitarias

En la página anterior, “Tornado” de **Francisco Nicolás Parra**. Obra seleccionada en la Quinta Edición del Premio de Pintura MUFACE.



MUFACE forma parte del Sistema Nacional de Salud (SNS) junto con los Servicios de Salud de las Comunidades Autónomas, el INGESA y otras mutualidades de funcionarios, y como administración sanitaria, respecto de su colectivo protegido, garantiza el contenido de la cartera común de servicios del SNS.

En este sentido, durante el año 2012 se ha producido un reforma significativa en el Sistema, a través del Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, que ha modificado la normativa sobre distintos aspectos que afectan a la prestación y que, para su efectividad, ha requerido y requiere la posterior adopción de disposiciones de desarrollo y ejecución. En cualquier caso, todas estas disposiciones legislativas y de desarrollo recogen las especificidades y características del modelo de asistencia sanitaria de la Mutualidad, definido por su normativa específica.

Esta normativa 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 recursos sanitarios propios para facilitar directamente la prestación, ésta se lleva a cabo a través de los conciertos que suscribe 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, prestaciones complementarias 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.

Estos instrumentos de colaboración suscritos con todos los servicios de salud, excepto País Vasco, Navarra, Valencia e Islas Canarias, tienen por objeto

la prestación de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y beneficiarios de MUFACE residentes en el medio rural. Además, existen otros instrumentos de colaboración con algunas Comunidades Autónomas para 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, 19 de diciembre de 2011, MUFACE suscribió nuevo Concierto con vigencia para los años 2012 y 2013, con previsión de prórroga por plazos de un año, con un máximo de dos, publicado en el Boletín Oficial del Estado de 21 de diciembre de 2011, con las siguientes entidades:

- ASISA, Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros, S.A.U.
- DKV Seguros y Reaseguros, Sociedad Anónima Española.
- IGUALATORIO MÉDICO-QUIRÚRGICO COLEGIAL, S.A de Seguros.
- SANITAS, Sociedad Anónima de Seguros.
- SEGURCAIXA ADESLAS, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros.

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.

A 31 de diciembre de 2012, del total del colectivo nacional asegurado, un 81,92% correspondiente a 1.257.449 personas, estaban adscritas a alguna de las cinco entidades de seguro de asistencia sanitaria. El 18,08% (277.538) optó por el sistema sanitario público. Esta proporción mantiene una tendencia bastante estable en los últimos años.

4.1. Asistencia sanitaria

Tabla 4.1.1. Distribución del colectivo asegurado a 31 de diciembre 2012

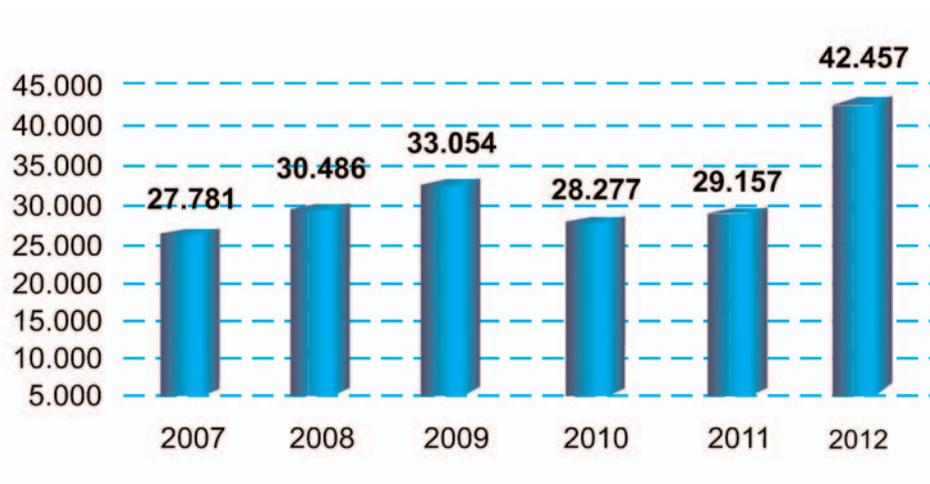
ENTIDADES	TITULARES		BENEFICIARIOS		TOTAL COLECTIVO	
	Núm.	% sobre total	Núm.	Benef./titular	Núm.	% sobre total
SEGURCAIXA ADESLAS	367.737	38,12	217.775	0,59	585.512	38,14
ASISA	291.819	30,25	165.497	0,57	457.316	29,79
IMQ COLEGIAL	4.933	0,51	2.785	0,56	7.718	0,50
DKV SEGUROS	110.890	11,50	71.345	0,64	182.235	11,87
SANITAS	14.439	1,50	10.229	0,71	24.668	1,61
TOTAL ENTIDADES	789.818	81,88	467.631	0,59	1.257.449	81,92
INSS	174.740	18,12	102.798	0,59	277.538	18,08
PENDIENTES DE REGULARIZAR ENTIDAD DE ADSCRIPCIÓN	30	0,00	0	0,00	30	0,00
TOTAL	964.588	100,00	570.429	0,59	1.535.017	100,00

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

Tabla 4.1.2. Cambios ordinarios de entidad producidos durante enero de 2012

Entidades	Altas	Bajas	Diferencia
INSS	6.381	4.928	1.453
SEGURCAIXA ADESLAS	6.898	19.624	-12.726
ASISA	9.346	10.128	-782
IMQ COLEGIAL	69	112	-43
DKV SEGUROS	5.869	7.365	-1.496
SANITAS	13.894	185	13.709
PENDIENTES DE REGULARIZAR ENTIDAD DE ADSCRIPCIÓN	0	117	-117
TOTAL	42.457	42.459	-2

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.
- El estudio para la imposición de compensaciones económicas por incumplimiento parcial de las obligaciones definidas en el concierto y la deducción por fallos de disponibilidad de los medios asistenciales ofertados por las entidades.

El número de reclamaciones presentadas en Comisiones Mixtas Provinciales sobre la asistencia sanitaria dispensada por las entidades concertadas tuvo un incremento del 9,33% (2.976 reclamaciones en Comisión Mixta Provincial) respecto a 2011. Eso supuso una tasa de reclamaciones por 10.000 asegurados de 23,67 frente a la registrada en 2011 de 21,49. Del total de reclamaciones, el 12,74% 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 Lugo la mayor tasa (80,46 reclamaciones por diez mil asegurados), mientras que en las provincias de Ceuta y Gipuzkoa no se presentó ninguna reclamación.

Desde el punto de vista cualitativo, la primera causa de reclamación tuvo su origen en la utilización de medios no concertados con la entidad

(35,52%). La segunda causa las situaciones de urgencia vital (17,37%). En tercer lugar se situaron las relacionadas con la prestación de servicios que precisan autorización previa de la entidad (8,70%). Y en cuarto lugar se situaron las reclamaciones que hicieron referencia al reintegro de gastos por desplazamientos realizados con fines asistenciales, con un 5,34% (tabla 4.1.4 y figura 4.1.2).

Las reclamaciones estudiadas en Comisión Mixta Nacional fueron 379, obteniendo una resolución favorable para el mutualista el 76,25% de los casos (289), y fueron desestimadas el 23,75% (tablas 4.1.3 y 4.1.5). La tasa media de reclamaciones por entidad fue de 3,01 por 10.000 mutualistas, siendo ADESLAS la Entidad de menor tasa de reclamaciones, con 2,34, mientras que el IMQ COLEGIAL presentó la mayor tasa con 16,84.

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 2012-2013 se definen cuatro objetivos de calidad que llevan vinculado un incentivo económico:

- Implantación de los planes de adaptación para adecuarse a las estrategias del SNS de Cáncer, Cuidados Paliativos, Cardiopatía Isquémica e Ictus, y del Protocolo de Atención a la Urgencia y Emergencia.

Dentro de las líneas de actuación para mejorar la

Tabla 4.1.3. Evolución de las reclamaciones. Periodo 2007-2012

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Colectivo en entidades	1.297.297	1.294.644	1.288.197	1.283.677	1.266.693	1.257.449
Tasa reclamaciones por 10.000 personas	17,17	18,00	20,30	26,90	21,49	23,67
Reclamaciones en CC.MM.PP.	2.228	2.330	2.615	3.453	2.722	2.976
Porcentaje que pasan a CMN.	17,86%	16,74%	16,86%	15,55%	8,89%	12,74%
Reclamaciones en CMN	398	390	441	537	242	379
Estimadas	345	325	364	404	170	289
Desestimadas	53	65	77	133	72	90
Porcentaje estimadas	86,68%	83,33%	82,54%	75,23%	70,25%	76,25%
Porcentaje desestimadas	13,32%	16,67%	17,46%	24,77%	29,75%	23,75%

4.1. Asistencia sanitaria

Tabla 4.1.4. Distribución de reclamaciones en Comisión Mixta Provincial 2012

PROVINCIA	MOTIVO DE RECLAMACIÓN						Total reclamaciones	Colectivo protegido a 31-12-12	Tasa de reclama. *10.000	
	Autorización Previa Servicios	Desplazamientos	Carencia Cartera Servicios	Utilización Medios No concertados	Medios de diagnóstico	Urgencia Vital				Otros
ARABA/ÁLAVA	1	2	1	4		4	1	13	3.259	39,89
ALBACETE	1	0	0			0	2	3	14.948	2,01
ALICANTE	5	7	2	33	9	8	26	90	39.147	22,99
ALMERÍA	0	1	1	20	0	3	4	29	20.648	14,04
ASTURIAS	5	0	1	3	0	1	6	16	21.909	7,30
ÁVILA	0	0	4	3	0	3	3	13	8.407	15,46
BADAJOS	1	9	7	23	1	17	12	70	24.268	28,84
ILLES BALEARS	6	5	0	9	3	7	18	48	21.342	22,49
BARCELONA	22	0	0	83	8	24	44	181	91.060	19,88
BIZKAIA	0	1	0	10	1	3	8	23	14.429	15,94
BURGOS	2	4	0	13	2	11	5	37	9.079	40,75
CÁCERES	4	1	3	10	1	4	8	31	15.353	20,19
CÁDIZ	9	6	5	39	4	20	18	101	39.328	25,68
CANTABRIA	7	2	4	34	4	10	24	85	15.516	54,78
CASTELLÓN	2	1	0	1	1	0	1	6	15.276	3,93
CEUTA	0	0	0	0	0	0	0	0	4.336	0,00
CIUDAD REAL	6	14	8	36	1	13	16	94	13.674	68,74
CÓRDOBA	9	4	6	14	3	8	18	62	29.067	21,33
CORUÑA, A	10	11	7	17	10	15	36	106	33.575	31,57
CUENCA	0	0	1	4	1	0	1	7	5.526	12,67
GIRONA	0	0	0	1	0	0	0	1	15.268	0,65
GRANADA	1	2	0	18	2	5	0	28	37.334	7,50
GUADALAJARA	1	0	0	15	0	9	5	30	5.955	50,38
GIPUZKOA	0	0	0	0	0	0	0	0	7.119	0,00
HUELVA	1	1	0	5	2	2	3	14	14.920	9,38
HUESCA	2	0	0	5	0	0	4	11	6.070	18,12
JAÉN	4	15	1	8	2	8	8	46	23.064	19,94
LEÓN	2	1	3	22	1	5	8	42	16.777	25,03
LLEIDA	1	0	0	1	1	2	4	9	11.737	7,67
LUGO	5	13	2	33	0	20	20	93	11.559	80,46
MADRID	47	8	51	227	57	149	137	676	206.681	32,71
MÁLAGA	12	5	2	54	16	33	44	166	48.262	34,40
MELILLA	0	0	0	0	0	0	1	1	4.574	2,19
MURCIA	1	0	2	40	3	2	5	53	42.968	12,33
NAVARRA	1	2	1	11	3	2	5	25	7.486	33,40
OURENSE	5	0	0	6	0	3	2	16	9.923	16,12
PALENCIA	3	2	1	7	1	5	3	22	5.995	36,70
PALMAS LAS	36	13	16	45	7	42	56	215	27.961	76,89
PONTEVEDRA	3	0	1	4	0	3	11	22	25.020	8,79
RIOJA LA	5	3	2	5	0	3	5	23	7.511	30,62
SALAMANCA	0	0	0	0	0	1	2	3	14.958	2,01
SANTA C.TENERIFE	10	13	2	29	0	11	16	81	24.620	32,90
SEGOVIA	0	2	0	7	0	1	0	10	5.617	17,80
SEVILLA	13	2	17	51	0	32	45	160	65.734	24,34
SORIA	0	2	0	2	0	0	4	8	3.719	21,51
TARRAGONA	5	1	0	27	1	4	5	43	17.785	24,18
TERUEL	0	0	0	0	0	2	0	2	4.585	4,36
TOLEDO	0	2	2	18	0	5	4	31	17.029	18,20
VALENCIA	7	1	1	38	4	11	15	77	73.968	10,41
VALLADOLID	1	1	0	6	3	3	4	18	19.717	9,13
ZAMORA	0		0	1	0	1	0	2	6.163	3,25
ZARAGOZA	3	2		15	2	2	9	33	26.986	12,23
TOTAL	259	159	154	1.057	154	517	676	2.976	1.257.449	23,67
%	8,70	5,34	5,17	35,52	5,17	17,37	22,72	100		



Asistencia sanitaria 4.1

Figura 4.1.2. Distribución número de reclamaciones según motivo periodo 2010-2012

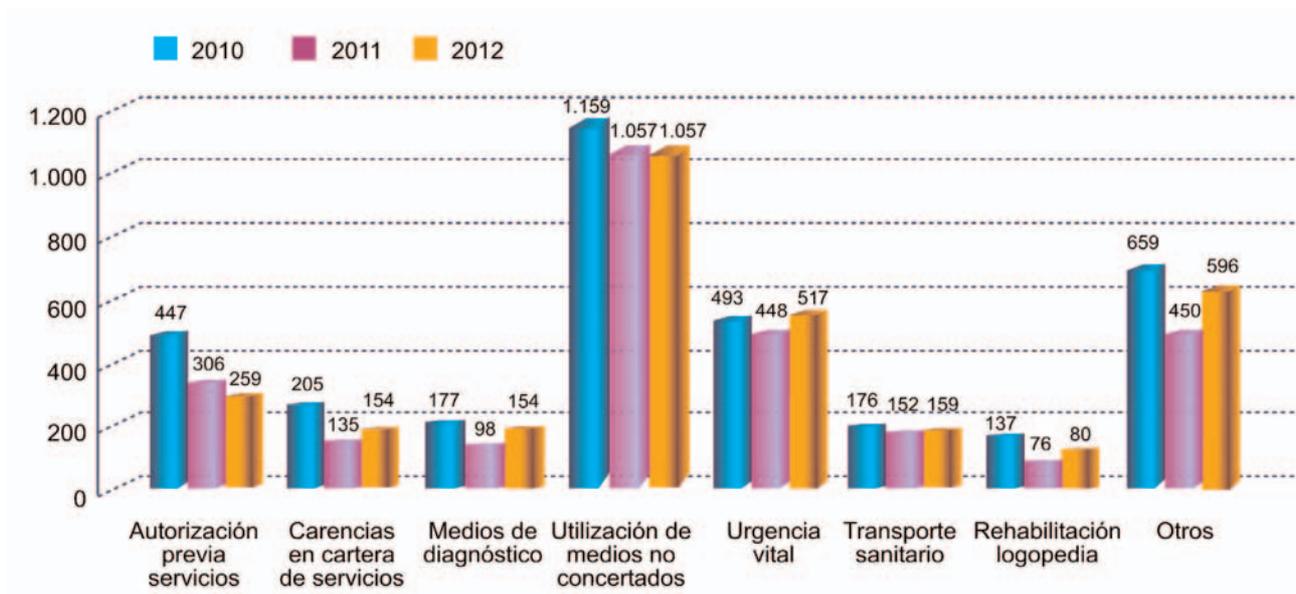


Tabla 4.1.5. Reclamaciones en Comisión Mixta Nacional año 2012

ENTIDADES	MOTIVO DE RECLAMACIÓN								Total reclamaciones	Colectivo protegido (a 31-12-12)	Tasa reclama. en CMN* 10.000 aseg.
	Asistencia Psiquiátrica	Rehabilitación	Utilización medios no concertados	- Transporte-	Pruebas diagnósticas	Cirugía plástica	Autorización	Otros			
ADESLAS	16	0	47	2	15	2	14	41	137	585.512	2,34
ASISA	2	1	63	5	18	1	19	52	161	457.316	3,52
IMQ COLEGIAL	0	1	6	1	2	0	1	2	13	7.718	16,84
DKV SEGUROS	0	2	5	2	6	0	9	21	45	182.235	2,47
SANITAS	2	0	2	0	1	0	5	13	23	24.668	9,32
TOTAL	20	4	123	10	42	3	48	129	379	1.257.449	3,01

Porcentaje sobre total

reclamaciones	5,28%	1,06%	32,45%	2,64%	11,08%	0,79%	12,66%	34,04%	100,00%
---------------	-------	-------	--------	-------	--------	-------	--------	--------	---------

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 dentro del marco del Plan de Calidad del SNS han sido elaboradas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales 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.

Durante el año 2012 MUFACE ha evaluado, la implantación de los planes de adaptación a las estrategias en Cáncer y en Cuidados Paliativos, y el Protocolo de Atención a la Urgencia, que las entidades pusieron en marcha hace dos años.

Entre los objetivos del Plan en Cáncer se encuentra el introducir mejoras en las áreas de prevención, diagnóstico precoz, y tratamiento del cáncer, así

como en la atención psicológica de estos pacientes y sus familiares. Para ello, se ha puesto un especial énfasis en la mejora de los aspectos organizativos y de coordinación entre los diferentes niveles asistenciales y entre los profesionales que intervienen en este tipo de atención, así como en aquellos aspectos relacionados con la atención integral de estos pacientes y en la formación continua de los profesionales implicados.

En el caso de pacientes en situación terminal y con necesidad de cuidados paliativos, se ha puesto especial atención en mejorar la accesibilidad de estos enfermos a recursos específicos en Cuidados Paliativos.

En cuanto a la evaluación de la implantación y desarrollo del Protocolo de Atención a la Urgencia, el análisis se ha centrado en la disponibilidad de los recursos extrahospitalarios y hospitalarios con los

4.1. Asistencia sanitaria

que cuentan las entidades en todo el territorio nacional para este tipo de atención, así como en la existencia de protocolos de actuación y coordinación de urgencia entre los diferentes recursos y niveles asistenciales.

Dentro de estas líneas de actuación, en 2012, 401 profesionales han participado en los cursos organizados por las entidades para mejorar su formación en estas áreas, 70.466 beneficiarias han sido incluidas en el Programa de Prevención del Cáncer de mama, y 119.308 en el Programa de Cáncer de cuello uterino y dentro del Plan de Cuidados Paliativos, 631 mutualistas han sido atendidos por recursos específicos.

- Ampliar la cobertura del Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) y mejorar la calidad de la información de los registros.

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.

El resultado de la explotación y análisis de los registros de altas correspondientes al año 2011, que es el último año completo del que se dispone de datos, arroja un saldo de 135.952 registros válidos de CMBD entre todas las entidades, frente a los 107.331 del año 2010, con un indicador de cobertura del 79,4%, frente al 67,2% del año anterior.

- Calidad y eficiencia de la prestación farmacéutica, fijando como objetivo de calidad el fomento de la prescripción de medicamentos incluidos en los sistemas de precios de referencia o de precio seleccionado y la reducción de la prescripción de nuevos medicamentos de aportación terapéutica poco relevante.
- Implantación y utilización de medios electrónicos, fijando como objetivo de calidad la incorporación progresiva de los profesionales y centros sanitarios de la entidad a la Historia Clínica Digital de MUFACE y la utilización de las herramientas electrónicas que se vayan poniendo a su disposición por parte de MUFACE de cara a la prescripción electrónica de medicamentos.

Durante el año 2012, MUFACE en colaboración con las entidades concertadas ha comenzado el diseño y definición de la arquitectura del proyecto de receta electrónica, de acuerdo con las prescripciones del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

La receta electrónica es un procedimiento tecnológico que permite la prescripción de los medicamentos de manera automatizada. También facilita un mayor control de las prescripciones y tiene como finalidad garantizar la retirada de los medicamentos por parte de los pacientes desde cualquier oficina de farmacia sin necesidad de presentar una receta en papel. Todo ello supone además de ahorro, un mayor control de la gestión, además de contar con un registro pormenorizado de las recetas ya dispensadas.

2. Gestión de la asistencia en el exterior

La modalidad de cobertura para la prestación de asistencia sanitaria a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero es también la concertación con una entidad de seguro, en este caso con experiencia en el aseguramiento de la prestación a nivel internacional.

Tras el correspondiente proceso de concurrencia pública, el 5 de diciembre de 2011, MUFACE suscribió el Concierto con DKV SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.E., para la asistencia sanitaria a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero y sus beneficiarios durante los años 2012 y 2013, con previsión de prórroga por plazos de un año, con un máximo de dos, que fue publicado en el Boletín Oficial del Estado de 21 de diciembre de 2011.

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:

- Para la asistencia en el extranjero, con carácter general, la asistencia se recibirá en el país de destino o de residencia, salvo que en el mismo no se disponga de los medios adecuados.

El sistema de cobertura general es el de reembolso de los gastos por las asistencias recibidas de los facultativos y en los centros sanitarios que libremente elija el paciente. No obstante, en situaciones de previsible alto coste, como las hospitalizaciones y tratamientos de enfermedades crónicas graves, la entidad concertada procederá, conforme a lo establecido en el Concierto, al pago directo, y en su caso a la anticipación de fondos o cantidades a cuenta, a los proveedores



Asistencia sanitaria 4.1

Figura 4.1.3. Evolución de las prestaciones ortoprotésicas y otras (2005-2012)



sanitarios, tendiendo a que en la mayor parte de las situaciones posibles se evite al beneficiario el abono inicial por las asistencias recibidas.

Además, DKV oferta un catálogo de hospitales y proveedores sanitarios en la mayoría de los países donde están destinados los mutualistas, a los que acudir sin necesidad de efectuar el pago del servicio, sin perjuicio de la libre elección de médicos y otros medios sanitarios en el país de destino o de residencia.

- Para la asistencia en España, los mutualistas y sus beneficiarios deben acudir a los medios concertados por DKV, pudiendo elegir entre todos los facultativos y centros que constan en los Catálogos Provinciales de Proveedores de la Entidad.
- El contenido asistencial es equivalente a las prestaciones de asistencia sanitaria cubiertas en España, de hecho se efectúa una remisión a la legislación sanitaria básica española garantizándose, en cualquier caso, como mínimo las prestaciones de la cartera del Sistema Nacional de Salud. Con todo, presenta las singularidades de que la prestación farmacéutica y las prestaciones ortoprotésicas son por cuenta de la entidad.

El colectivo cubierto por este concierto está formado por 3.306 titulares y 3.497 beneficiarios, lo que suma un total de 6.803 personas protegidas, una cifra que supone el 0,44% del total del colectivo de MUFACE.

3. Prestaciones de gestión directa

3.1 La gestión de las prestaciones complementarias y ortoprotésicas

Las ayudas para las prestaciones 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 importes 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 ortoprotésico (prótesis externas, sillas de ruedas, ortesis y prótesis especiales) y las denominadas “otras prestaciones sanitarias”: dentarias, oculares y otras.

El gasto total en prestaciones complementarias durante el ejercicio 2012 ascendió a 40.779.912,64 euros, lo que supone un 0,82% menos que el año anterior, con un gasto por persona protegida y año de 26,42 euros y un importe medio por expediente de 96,26 euros, que fue un 0,44% inferior al del año 2011 (96,69 euros) (figura 4.1.3).

El número total de expedientes abonados (423.650) descendió un 0,38% respecto al año anterior, siendo la tasa de expedientes por 100 personas protegidas de 27,44, lo que supone un descenso del 0,04% respecto al año anterior, que fue de 27,45.

Por provincias, los valores de las tasas de expedientes por 100 personas protegidas oscilaron entre 43,36 en Ourense y 17,27 en Tarragona. 34 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 (53,94%), si bien, por número de expedientes, ocupan el segundo lugar, alcanzando la cifra de 190.834 (45,05%). El importe medio por expediente dental fue de 115,25 euros, lo que supuso una disminución de 1,46% respecto a 2011. Dentro de dichos expedientes dentales los conceptos más frecuentemente incluidos son los empastes, que alcanzaron el 45,14%, seguidos de las piezas con un 36,19%, y de las

4.1. Asistencia sanitaria

Tabla 4.1.6. Prestaciones ortoprotésicas y otras prestaciones sanitarias concedidas en 2012. (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
ARABA/ÁLAVA	4.930	858	17,40	773	15,68	70	1,42	22	0,45	1.723	34,95
ALBACETE	16.486	2.361	14,32	3.764	22,83	353	2,14	57	0,35	6.535	39,64
ALICANTE	49.117	4.482	9,13	5.662	11,53	364	0,74	104	0,21	10.612	21,61
ALMERÍA	24.356	2.744	11,27	3.954	16,23	245	1,01	43	0,18	6.986	28,68
ÁVILA	12.453	1.732	13,91	1.540	12,37	214	1,72	31	0,25	3.517	28,24
BADAJOS	27.874	3.781	13,56	4.212	15,11	258	0,93	89	0,32	8.340	29,92
ILLES BALEARS	28.046	3.221	11,48	3.049	10,87	132	0,47	56	0,20	6.458	23,03
BARCELONA	115.894	8.800	7,59	10.982	9,48	933	0,81	250	0,22	20.965	18,09
BIZKAIA	20.690	3.248	15,70	2.999	14,49	222	1,07	73	0,35	6.542	31,62
BURGOS	12.143	2.173	17,89	2.270	18,69	133	1,10	55	0,45	4.631	38,14
CÁCERES	17.477	2.650	15,16	2.901	16,60	291	1,67	61	0,35	5.903	33,78
CÁDIZ	45.929	5.334	11,61	6.072	13,22	412	0,90	80	0,17	11.898	25,91
CASTELLÓN	18.655	2.012	10,79	2.251	12,07	243	1,30	43	0,23	4.549	24,38
CIUDAD REAL	19.146	2.306	12,04	2.689	14,04	119	0,62	38	0,20	5.152	26,91
CÓRDOBA	32.226	4.004	12,42	5.104	15,84	528	1,64	83	0,26	9.719	30,16
CORUÑA, A	42.083	6.699	15,92	6.991	16,61	486	1,15	122	0,29	14.298	33,98
CUENCA	7.720	1.077	13,95	1.373	17,78	63	0,82	32	0,41	2.545	32,96
GIRONA	19.237	1.269	6,60	1.925	10,01	180	0,94	28	0,15	3.402	17,69
GRANADA	42.549	6.954	16,34	7.023	16,51	540	1,27	139	0,33	14.656	34,44
GUADALAJARA	7.766	1.400	18,03	1.460	18,80	94	1,21	37	0,48	2.991	38,52
GIPUZKOA	9.838	1.223	12,43	1.149	11,68	90	0,91	24	0,24	2.486	25,27
HUELVA	18.628	2.500	13,42	2.860	15,35	260	1,40	33	0,18	5.653	30,35
HUESCA	7.756	1.050	13,54	1.199	15,46	46	0,59	27	0,35	2.322	29,94
JAÉN	26.413	3.807	14,41	5.205	19,71	408	1,54	58	0,22	9.478	35,88
LEÓN	18.768	3.041	16,20	2.806	14,95	348	1,85	77	0,41	6.272	33,42
LLEIDA	13.065	1.281	9,80	1.612	12,34	114	0,87	47	0,36	3.054	23,37
LA RIOJA	10.068	1.814	18,02	1.855	18,42	67	0,67	43	0,43	3.779	37,53
LUGO	13.502	2.183	16,17	2.442	18,09	138	1,02	39	0,29	4.802	35,57
MADRID	260.376	30.853	11,85	31.349	12,04	2.377	0,91	881	0,34	65.460	25,14
MÁLAGA	54.051	7.489	13,86	7.595	14,05	832	1,54	127	0,23	16.043	29,68
MURCIA	53.489	4.961	9,27	7.401	13,84	388	0,73	118	0,22	12.868	24,06
NAVARRA	15.958	2.230	13,97	2.034	12,75	94	0,59	55	0,34	4.413	27,65
OURENSE	11.438	2.215	19,37	2.620	22,91	95	0,83	30	0,26	4.960	43,36
ASTURIAS	35.333	5.697	16,12	4.945	14,00	225	0,64	103	0,29	10.970	31,05
PALENCIA	7.124	1.156	16,23	1.259	17,67	112	1,57	32	0,45	2.559	35,92
LAS PALMAS	35.603	3.097	8,70	3.927	11,03	272	0,76	88	0,25	7.384	20,74
PONTEVEDRA	32.489	4.584	14,11	4.677	14,40	277	0,85	98	0,30	9.636	29,66
SALAMANCA	17.586	3.062	17,41	3.106	17,66	345	1,96	73	0,42	6.586	37,45
STA. CRUZ TENERIFE	32.645	3.649	11,18	3.771	11,55	190	0,58	66	0,20	7.676	23,51
CANTABRIA	18.981	3.013	15,87	2.600	13,70	181	0,95	44	0,23	5.838	30,76
SEGOVIA	7.318	1.148	15,69	1.276	17,44	96	1,31	28	0,38	2.548	34,82
SEVILLA	73.482	8.313	11,31	9.619	13,09	650	0,88	168	0,23	18.750	25,52
SORIA	4.817	1.055	21,90	902	18,73	54	1,12	18	0,37	2.029	42,13
TARRAGONA	21.313	1.432	6,72	2.066	9,69	138	0,65	44	0,21	3.680	17,27
TERUEL	5.338	720	13,49	879	16,47	64	1,20	21	0,39	1.684	31,55
TOLEDO	20.201	2.159	10,69	2.772	13,72	131	0,65	47	0,23	5.109	25,29
VALENCIA	81.767	8.967	10,97	10.761	13,16	1.055	1,29	216	0,26	20.999	25,68
VALLADOLID	21.980	3.685	16,77	4.446	20,23	407	1,85	105	0,48	8.643	39,32
ZAMORA	7.718	1.182	15,31	1.444	18,71	116	1,50	36	0,47	2.778	35,99
ZARAGOZA	32.135	4.972	15,47	5.734	17,84	250	0,78	123	0,38	11.079	34,48
CEUTA	4.872	563	11,56	622	12,77	88	1,81	10	0,21	1.283	26,33
MELILLA	4.823	628	13,02	706	14,64	61	1,26	12	0,25	1.407	29,17
TOTAL	1.543.648	190.834	12,36	212.633	13,77	15.849	1,03	4.334	0,28	423.650	27,44

Asistencia sanitaria 4.1

Figura 4.1.4. Porcentaje de expedientes de prestaciones ortoprotésicas y otras año 2012

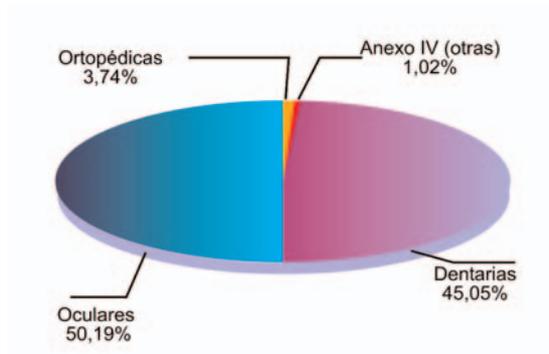


Figura 4.1.5. Porcentaje de gasto de prestaciones dentarias año 2012

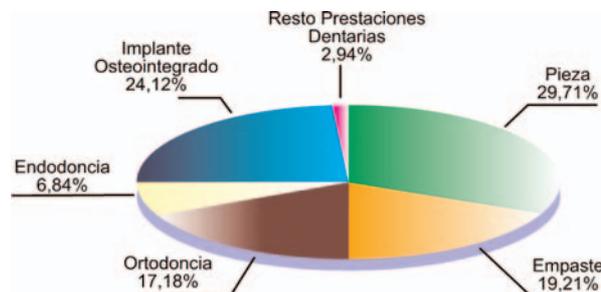
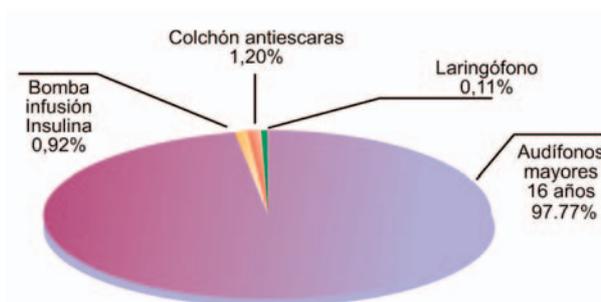


Figura 4.1.6. Porcentaje de gasto de prestaciones oculares año 2012



Figura 4.1.7. Porcentaje de gasto de prestaciones del Anexo IV año 2012



endodoncias con un 8,31%. Por volumen de gasto, las piezas representan el mayor porcentaje, con un 29,71% del gasto, seguidas de los implantes osteointegrados, con un 24,12%, los empastes, con un 19,21%, la ortodoncia, con un 17,18% y las endodoncias con un 6,84% (figuras 4.1.4 y 4.1.5).

Las prestaciones oculares ocupan el segundo lugar por volumen de gasto, con un 29,13% del gasto total, y el primero por número de expedientes, con 212.633 expedientes (50,19% del total), siendo el importe medio por expediente de 55,87 euros. Por volumen de gasto, las gafas de lejos o de cerca representan el 30,89%, seguidas de las lentillas desechables, con un 30%, y en tercer lugar las gafas bifocales o progresivas con un 24,45% (figura 4.1.6).

Las ayudas dentarias y oculares son susceptibles de tramitación electrónica desde el año 2010. En 2012, de todos los expedientes abonados, se tramitaron electrónicamente un total de 21.070, lo que supone el 5,22% del total.

La prestación ortoprotésica correspondiente al catálogo de material ortoprotésico ocupa el tercer lugar por volumen de gasto, que representa el 10,61% del gasto total, y con 15.849 expedientes (3,74%). El importe medio por expediente fue de 272,98 euros, suponiendo un ascenso del 3,84% respecto al año anterior.

Por último, las prestaciones del Anexo IV (Otras) de la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, suponen el 6,32% del gasto, siendo las de importe medio más elevado, con 595,11 euros por expediente y con un descenso del 1,92% 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 97,77 % del gasto total, seguido de los colchones antiescaras, con un 1,20% 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 2012, 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
ARABA7ÁLAVA	96.264,54	112,20	42.301,32	54,72	15.107,63	215,82	12.980,80	590,04	166.654,29	96,72
ALBACETE	241.192,00	102,16	240.595,82	63,92	68.846,72	195,03	34.764,50	609,90	585.399,04	89,58
ALICANTE	523.637,50	116,83	326.217,87	57,62	125.118,01	343,73	61.996,73	596,12	1.036.970,11	97,72
ALMERÍA	300.016,00	109,34	259.059,91	65,52	50.030,80	204,21	21.274,18	494,75	630.380,89	90,23
ÁVILA	166.767,00	96,29	80.791,06	52,46	27.018,69	126,26	17.675,50	570,18	292.252,25	83,10
BADAJOS	410.131,00	108,47	215.252,25	51,10	83.029,64	321,82	49.995,06	561,74	758.407,95	90,94
ILLES BALEARS	332.328,15	103,18	167.142,77	54,82	44.246,61	335,20	31.901,70	569,67	575.619,23	89,13
BARCELONA	1.179.515,35	134,04	623.720,41	56,79	274.502,10	294,21	138.845,76	555,38	2.216.583,62	105,73
BIZKAIA	361.122,00	111,18	168.374,05	56,14	54.582,62	245,87	45.077,07	617,49	629.155,74	96,17
BURGOS	272.090,12	125,21	130.470,79	57,48	50.752,40	381,60	30.917,31	562,13	484.230,62	104,56
CÁCERES	285.484,10	107,73	153.290,63	52,84	61.508,64	211,37	32.826,44	538,14	533.109,81	90,31
CÁDIZ	616.559,72	115,59	330.403,14	54,41	123.771,66	300,42	51.678,00	645,98	1.122.412,52	94,34
CASTELLÓN	222.437,00	110,56	128.113,18	56,91	57.261,62	235,64	26.467,89	615,53	434.279,69	95,47
CIUDAD REAL	255.578,00	110,83	140.486,71	52,24	36.361,99	305,56	23.011,55	605,57	455.438,25	88,40
CÓRDOBA	486.266,00	121,45	271.451,06	53,18	119.566,55	226,45	51.950,04	625,90	929.233,65	95,61
CORUÑA, A	721.435,50	107,69	392.772,61	56,18	131.861,05	271,32	71.167,45	583,34	1.317.236,61	92,13
CUENCA	108.845,00	101,06	78.144,08	56,91	25.869,26	410,62	18.853,00	589,16	231.711,34	91,05
GIRONA	150.439,00	118,55	106.625,53	55,39	43.736,89	242,98	17.554,00	626,93	318.355,42	93,58
GRANADA	794.728,68	114,28	418.584,01	59,60	155.245,46	287,49	79.930,36	575,04	1.448.488,51	98,83
GUADALAJARA	170.285,50	121,63	76.887,20	52,66	14.410,98	153,31	21.346,45	576,93	282.930,13	94,59
GIPIZKOA	146.491,56	119,78	62.806,47	54,66	12.712,92	141,25	17.669,85	736,24	239.680,80	96,41
HUELVA	273.516,00	109,41	156.315,22	54,66	67.869,26	261,04	20.187,84	611,75	517.888,32	91,61
HUESCA	117.485,00	111,89	62.755,05	52,34	27.547,68	598,86	17.887,00	662,48	225.674,73	97,19
JAÉN	410.996,30	107,96	318.619,19	61,21	70.328,15	172,37	32.667,00	563,22	832.610,64	87,85
LEÓN	325.718,00	107,11	148.131,23	52,79	67.486,89	193,93	48.322,16	627,56	589.658,28	94,01
LLEIDA	147.950,00	115,50	91.681,24	56,87	23.587,74	206,91	30.727,75	653,78	293.946,73	96,25
LA RIOJA	187.839,00	103,55	98.757,21	53,24	14.745,55	220,08	25.871,76	601,67	327.213,52	86,59
LUGO	225.444,00	103,27	144.858,33	59,32	52.685,17	381,78	20.511,80	525,94	443.499,30	92,36
MADRID	3.866.036,58	125,31	1.743.373,73	55,61	786.314,84	330,80	523.884,97	594,65	6.919.610,12	105,71
MÁLAGA	893.144,00	119,26	414.553,54	54,58	213.635,49	256,77	69.633,05	548,29	1.590.966,08	99,17
MURCIA	538.306,00	108,51	434.383,17	58,69	112.749,74	290,59	76.517,09	648,45	1.161.956,00	90,30
NAVARRA	254.066,00	113,93	110.315,80	54,24	35.068,08	373,06	35.340,62	642,56	434.790,50	98,52
OURENSE	211.120,50	95,31	165.574,22	63,20	32.187,70	338,82	16.974,00	565,80	425.856,42	85,86
ASTURIAS	641.011,00	112,52	257.740,64	52,12	73.927,26	328,57	67.320,96	653,60	1.039.999,86	94,80
PALENCIA	129.370,50	111,91	69.476,48	55,18	24.632,26	219,93	18.813,50	587,92	242.292,74	94,68
LAS PALMAS	387.896,80	125,25	217.070,47	55,28	66.661,95	245,08	57.062,30	648,44	728.691,52	98,69
PONTEVEDRA	487.191,50	106,28	274.671,84	58,73	76.859,37	277,47	55.505,42	566,38	894.228,13	92,80
SALAMANCA	337.193,66	110,12	162.061,22	52,18	67.003,25	194,21	45.264,59	620,06	611.522,72	92,85
STA. CRUZ TENERIFE	382.164,05	104,73	205.087,61	54,39	99.491,73	523,64	37.513,15	568,38	724.256,54	94,35
CANTABRIA	305.405,10	101,36	134.357,15	51,68	62.307,97	344,24	27.705,00	629,66	529.775,22	90,75
SEGOVIA	119.238,00	103,87	67.839,96	53,17	15.551,04	161,99	16.846,50	601,66	219.475,50	86,14
SEVILLA	970.440,50	116,74	525.462,17	54,63	165.479,37	254,58	104.316,74	620,93	1.765.698,78	94,17
SORIA	96.671,00	91,63	48.334,31	53,59	20.301,03	375,95	11.240,00	624,44	176.546,34	87,01
TARRAGONA	175.853,00	122,80	117.938,81	57,09	24.689,74	178,91	26.711,50	607,08	345.193,05	93,80
TERUEL	73.927,00	102,68	44.053,32	50,12	14.543,83	227,25	13.276,76	632,23	145.800,91	86,58
TOLEDO	295.435,00	136,84	155.559,51	56,12	33.256,42	253,87	27.023,00	574,96	511.273,93	100,07
VALENCIA	1.074.784,70	119,86	595.865,24	55,37	255.166,46	241,86	119.169,83	551,71	2.044.986,23	97,38
VALLADOLID	402.782,00	109,30	240.134,03	54,01	103.061,82	253,22	57.429,97	546,95	803.407,82	92,95
ZAMORA	152.209,00	128,77	75.730,34	52,44	27.865,23	240,22	22.580,80	627,24	278.385,37	100,21
ZARAGOZA	528.934,00	106,38	309.920,60	54,05	79.738,59	318,95	81.654,41	663,86	1.000.247,60	90,28
CEUTA	68.523,38	121,71	37.122,20	59,68	24.146,98	274,40	6.466,00	646,60	136.258,56	106,20
MELILLA	72.115,00	114,83	38.651,50	54,75	12.015,21	196,97	6.889,00	574,08	129.670,71	92,16
TOTAL	21.994.380,29	115,25	11.879.886,20	55,87	4.326.448,04	272,98	2.579.198,11	595,11	40.779.912,64	96,26



Asistencia sanitaria 4.1

Tabla 4.1.8. Otras prestaciones de gestión directa concedidas en 2012, por provincias (con tasas de expedientes por 100 personas protegidas)

SERVICIO PROVINCIAL	COLECTIVO MEDIO	ASISTENCIA EXTERIOR		NO AFILIACIÓN		TRATAMIENTOS ESPECIALES		TOTALES	
		Nº de Exp.	Tasa	Nº de Exp.	Tasa	Nº de Exp.	Tasa	Nº de Exp.	Tasa
ARABA/ÁLAVA	4.930	11	0,22					11	0,22
ALBACETE	16.486	28	0,17					28	0,17
ALICANTE	49.117	36	0,07			1	0,002	37	0,08
ALMERÍA	24.356	40	0,16					40	0,16
ÁVILA	12.453	7	0,06					7	0,06
BADAJOS	27.874	27	0,10					27	0,10
BALEARES	28.046	45	0,16					45	0,16
BARCELONA	115.894	229	0,20			2	0,002	231	0,20
BIZKAIA	20.690	70	0,34					70	0,34
BURGOS	12.143	21	0,17					21	0,17
CÁCERES	17.477	44	0,25					44	0,25
CÁDIZ	45.929	44	0,10					44	0,10
CASTELLÓN	18.655	22	0,12					22	0,12
CIUDAD REAL	19.146	11	0,06					11	0,06
CÓRDOBA	32.226	32	0,10					32	0,10
CORUÑA, A	42.083	61	0,14					61	0,14
CUENCA	7.720	7	0,09					7	0,09
GIRONA	19.237	24	0,12					24	0,12
GRANADA	42.549	44	0,10					44	0,10
GUADALAJARA	7.766	22	0,28					22	0,28
GIPUZKOA	9.838	10	0,10					10	0,10
HUELVA	18.628	10	0,05					10	0,05
HUESCA	7.756	10	0,13					10	0,13
JAÉN	26.413	18	0,07					18	0,07
LEÓN	18.768	18	0,10					18	0,10
LLEIDA	13.065	18	0,14					18	0,14
LA RIOJA	10.068	9	0,09					9	0,09
LUGO	13.502	7	0,05					7	0,05
MADRID	260.376	229	0,09					229	0,09
MÁLAGA	54.051	65	0,12					65	0,12
MURCIA	53.489	35	0,07					35	0,07
NAVARRA	15.958	18	0,11					18	0,11
OURENSE	11.438	9	0,08					9	0,08
ASTURIAS	35.333	55	0,16					55	0,16
PALENCIA	7.124	16	0,22					16	0,22
LAS PALMAS	35.603	32	0,09	1	0,003			33	0,09
PONTEVEDRA	32.489	43	0,13					43	0,13
SALAMANCA	17.586	20	0,11					20	0,11
STA. CRUZ TENERIFE	32.645	23	0,07	1	0,003			24	0,07
CANTABRIA	18.981	28	0,15					28	0,15
SEGOVIA	7.318	4	0,05					4	0,05
SEVILLA	73.482	77	0,10	2	0,003			79	0,11
SORIA	4.817	7	0,15					7	0,15
TARRAGONA	21.313	29	0,14					29	0,14
TERUEL	5.338	5	0,09					5	0,09
TOLEDO	20.201	26	0,13					26	0,13
VALENCIA	81.767	127	0,16			4	0,005	131	0,16
VALLADOLID	21.980	35	0,16					35	0,16
ZAMORA	7.718	3	0,04					3	0,04
ZARAGOZA	32.135	35	0,11					35	0,11
CEUTA	4.872	3	0,06					3	0,06
MELILLA	4.823	5	0,10					5	0,10
Suma total	1.543.648	1.854	0,12	4	0,000	7	0	1.865	0,12

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 2012 se

concedieron 1.865 de estas prestaciones, lo que ha supuesto un descenso del 14,02% respecto al año 2011. Destaca la cifra de expedientes de reintegro de gastos de asistencia sanitaria en el exterior (1.854), que supone el 99,41% del total.

La tasa media del conjunto de las prestaciones direc-



4.1. Asistencia sanitaria

tas en el ámbito nacional por cada 100 asegurados fue de 0,12, siendo 0,14 la del año anterior. La tasa más alta corresponde a Álava, con un 0,22 y, la más baja, Zamora, con un 0,04. Estos datos distribuidos por provincias quedan reflejados en la tabla 4.1.8.

El gasto en estas prestaciones, 972.138,61 euros, ha descendido un 32,27% respecto al año anterior. El 95,08% de dicho gasto se destina a abonar los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior, cuyo importe medio por expediente es de 498,57 euros, lo que supone un descenso del 23,59% respecto al año 2011.

3.3 Tarjeta Sanitaria Europea

MUFACE, desde el 1 de mayo de 2010, es 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 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. 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 (presencialmente, por correo ordinario o fax), en la sede electrónica (con certificado digital o mediante usuario y contraseña, con registro previo) o a través de cualquiera de los medios indicados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

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 2012, se han emitido 175.338 TSE, de las que 50.600 han sido solicitadas a través de la sede electrónica de MUFACE, lo que representa un 32,2% sobre el total. Para el mismo período, se han emitido 50.260 CPS, de los que 11.949 han sido obtenidos a través de la sede electrónica de MUFACE, lo que representa un 23,8% sobre el total.

4. Seguimiento de las prestaciones

4.1 Consultas relacionadas con las prestaciones sanitarias de MUFACE

El Departamento de Prestaciones Sanitarias da respuesta a todas aquellas consultas, quejas y sugerencias que se plantean tanto por parte de los beneficiarios de MUFACE como por parte de los órganos de información y gestión de la Mutualidad y de otros organismos. Analizando el contenido de estas consultas obtenemos un indicador de los asuntos de mayor interés del mutualista y de los temas que mayores dificultades generan a la hora de gestionar las prestaciones sanitarias.

Desde este Departamento se han contestado 4.117 consultas, repartidas de la siguiente forma:

- Un total de 463 consultas relativas a la asistencia sanitaria concertada, de las cuales 157 se han recibido directamente de los mutualistas (33,9%), 300 han sido planteadas por los servicios provinciales (64,8%) y 6 se han recibido por parte de otros remitentes (1,3%)
- Las relativas a prestaciones que MUFACE gestiona de forma directa (prestaciones complementarias, reintegros, etc.) alcanzan un total de 119 consultas: 25 recibidas directamente de los mutualistas (21%) y 94 planteadas por los servicios provinciales (79%).
- Las relativas a asistencia sanitaria en el exterior suponen un total de 50 consultas: 39 recibidas directamente de los mutualistas (78%), 5 planteadas por los servicios provinciales (10%) y 6 recibidas por parte de otros remitentes (12%)
- Las relativas a la prestación farmacéutica suman un total de 3.485 consultas: 107 recibidas directamente de los mutualistas (3,1%), 3.066 planteadas por los servicios provinciales (88%) y 312 recibidas por parte de otros remitentes (9%)

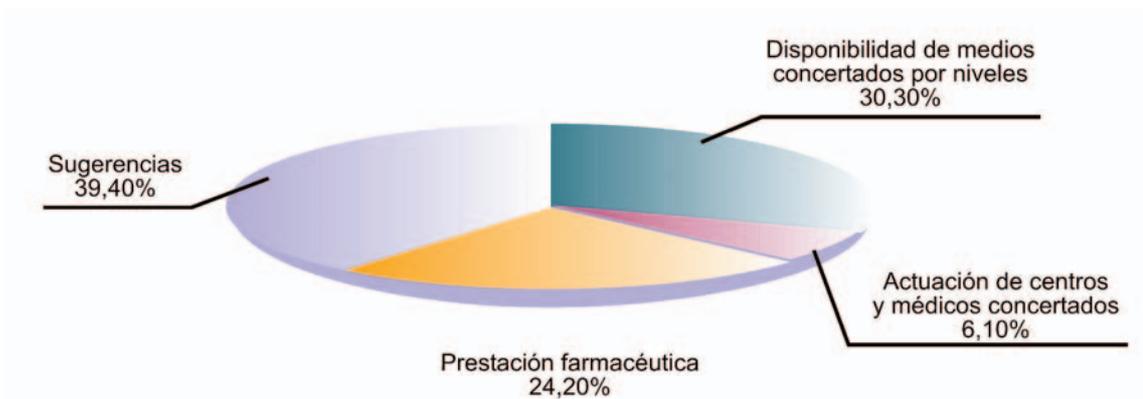
En cuanto a las quejas y/o sugerencias atendidas, se han recibido en cuantía notablemente inferior a la del año pasado, y ello pese a que se ha producido la suscripción de un nuevo Concierto para la prestación de asistencia sanitaria, que traía consigo la novedad de la incorporación de una nueva Entidad Médica, Sanitas.

Estas quejas y/o sugerencias aparecen reflejadas en la figura 4.1.8, destacando que se han recibido y contestado 33, con el siguiente desglose:

- El 30,3% (10) son quejas sobre disponibilidad de medios concertados por niveles asistenciales.
- El 6,1% (2) son quejas sobre actuaciones de centros y médicos concertados.

Asistencia sanitaria 4.1

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



- El 24,2% (8) son quejas sobre prestación farmacéutica.
- El 39,4% (13) sugerencias relacionadas con las diferentes prestaciones sanitarias que MUFACE gestiona.

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 son requeridos por los órganos competentes para la preparación o resolución de los recursos administrativos.

La elaboración de los informes solicitados cumple la función de asesoramiento y permite establecer criterios comunes en aspectos novedosos o problemáticos que puedan dar lugar a distintas interpretaciones entre las distintas unidades de la Mutualidad.

Durante el año 2012, se han solicitado del Servicio de Recursos al Departamento de Prestaciones Sanitarias 130 informes y los antecedentes de otros 54 expedientes.

De todos los informes realizados, la inmensa mayoría (124) fueron por recursos interpuestos por mutualistas, el resto lo fueron por las distintas entidades de seguro de asistencia sanitaria (2 por DKV, 2 por ASISA, 1 por el IMQCSA), y uno por el Colegio Oficial de Farmacéuticos.

En cuanto al motivo de los recursos, el 89,2% fueron ocasionados por problemas en la interpretación

del concierto en cuanto a prestación de la asistencia sanitaria y el 10,8% restante se refieren a discrepancias con las resoluciones sobre prestaciones directas de MUFACE.

Entre los problemas relacionados con la prestación de asistencia sanitaria concertada, el 66,2% se originaron por la utilización de medios no concertados con las entidades (83 informes), y el 23,1% por el uso de medios concertados (27 informes). Como en años anteriores, la mayor parte de los recursos realizados, por el uso de medios no concertados, se refieren a utilización de medios públicos no concertados para la atención de urgencias (52 informes), que supone un 40% del total de los recursos informados y el 60,4% de todos los casos de utilización de medios no concertados. En esas atenciones de urgencias, en 31 de los casos se han producido ingresos hospitalarios, 26 de ellas en hospitales públicos.

Por otra parte, los informes solicitados referentes a prestación de asistencia sanitaria con medios concertados, la inmensa mayoría (19) se deben a interpretación de cartera de servicios (70,3% de todos los informes relacionados por utilización de medios concertados), lo que supone un 14,6% de todos los recursos informados.

Por último, en lo referente a los informes realizados sobre recursos presentados por discrepancias en cuanto a las prestaciones directamente gestionadas por MUFACE, que en total supone un 10,8% del total de recursos informados por este Departamento (14 informes), destacar que de ellos 7 fueron ocasionados por prestaciones ortoprotésicas (un 5,4% del total) y 5 por discrepancias en cuanto a reintegro de gastos de farmacia (3,8%). En este apartado cabe observar una disminución importan-

4.1. Asistencia sanitaria

Tabla 4.1.9. Recursos administrativos informados por el Departamento de Prestaciones Sanitarias en el año 2012

Recursos Administrativos			Número	Porcentaje
Asistencia sanitaria concertada	Medios no concertados	Urgencias (con o sin ingreso hospitalario)	52	40,0
		Ingresos hospitalarios	9	6,9
		Consultas ambulatorias	6	4,6
		Cartera de servicios	7	5,4
		Transporte sanitario	1	0,8
		Técnicas de reproducción humana asistida	2	1,5
		Continuidad asistencial	5	3,8
		Otros	4	3,1
		Medios concertados	Cartera servicios	19
	Transporte sanitario		1	0,8
	Técnicas reproducción humana asistida		2	1,5
	Información y documentación sanitaria		1	0,8
	Continuidad asistencial		1	0,8
	Medicamentos y productos sanitarios		2	1,5
		Ingresos hospitalarios	1	0,8
Concierto de Asistencia Sanitaria Exterior			1	0,8
Cambio INSS			2	1,5
Total asistencia sanitaria			116	89,2
Prestaciones ortoprotésicas			7	5,4
Reintegro de gastos de farmacia			5	3,8
Reintegro gastos de asistencia sanitaria en el exterior			1	0,8
Tratamientos especiales			1	0,8
Total prestaciones directas			14	10,8
Total			130	100,0

te de los informes realizados (25 en el año 2011, frente a los 14 de 2012), sobre todo a expensas de la disminución de informes referidos a reintegros de gastos en el exterior (este año sólo un informe, frente a 7 del pasado año) y de reintegros de gastos de farmacia (este año 5 informes, frente a 9 del año anterior).

Del total de los 130 informes emitidos, 15 han sido por resoluciones dictadas por la Dirección General, y el resto debidos a resoluciones de los distintos Servicios Provinciales, siendo los más numerosos los referidos a Madrid (23), Cádiz (8), Alicante (8), Málaga (8), Sevilla (8), Barcelona (6), Almería (6), Islas Canarias (6) y Cantabria (5).

1. La gestión de las prestaciones farmacéutica y dietoterápica

Las prestaciones farmacéutica y con productos dietéticos de MUFACE comprende la prescripción y dispensación de medicamentos, productos sanitarios, fórmulas magistrales, productos dietoterápicos complejos y nutrición enteral domiciliaria con la extensión que viene determinada en el Real Decreto 1030/2006 de Cartera de Servicios del Sistema Nacional de Salud, y las especificaciones que le son propias, a través de los siguientes procedimientos:

- Mediante receta oficial de MUFACE, dispensada en oficinas de farmacia y facturada a la Mutualidad por los Colegios Oficiales de Farmacéuticos conforme al Concierto nacional suscrito con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos en diciembre de 2010.
- Mediante dispensación hospitalaria o suministro directo, con cargo a las entidades aseguradoras concertadas (medicamentos a pacientes hospitalizados, medicación calificada de uso hospitalario, vacunaciones, medios de contraste...).
- Mediante reintegro de gastos en determinados supuestos regulados a cargo de MUFACE (medicamentos extranjeros de ámbito no hospitalario, medicación de diagnóstico hospitalario sin cupón precinto...).

Los objetivos fundamentales 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 eficiente, garantizar la adecuada utilización de los talonarios de recetas por parte de los mutualistas y facultativos y controlar el gasto farmacéutico, tanto el derivado de la facturación de recetas por parte de las oficinas de farmacia, como el abonado mediante reintegro de gastos.

Estas prestaciones, se gestionan tanto con medios propios ubicados en los Servicios Centrales y Provinciales de la Mutualidad, como con la colaboración de asesores médicos concertados de los Ser-

vicios de Salud de las Comunidades Autónomas para el visado de recetas de aquellos productos que lo precisan.

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 aquellos medicamentos o productos sanitarios que así lo requieran, la actualización de los nomenclátors de medicamentos y productos sanitarios incluidos en la oferta farmacéutica, la revisión de las recetas facturadas por las oficinas de farmacia, el control de los descuentos y deducciones que son de aplicación a las facturas, el control y seguimiento de los reintegros de gastos de farmacia y el seguimiento de los consumos de los mutualistas y beneficiarios. También se realiza un análisis y seguimiento de la prescripción, de acuerdo con los objetivos de calidad establecidos en los concertos suscritos con las entidades de seguro sanitario.

Durante el año 2012 han entrado en vigor una serie de disposiciones normativas que han producido un importante cambio en la Prestación Farmacéutica, fundamentalmente a través del Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones. A través de esta norma se generaliza la prescripción por principio activo, se da prioridad al genérico frente a la marca a igualdad de precio y cuando la prescripción es por principio activo, se establecen los precios más bajos para las agrupaciones homogéneas, se produce la exclusión de una serie de medicamentos de la financiación pública, se actualiza el tope para la aportación reducida y se modifica el Real Decreto 823/2008, de 16 de mayo, por el que se establecen los márgenes, deducciones y descuentos correspondientes a la distribución y dispensación de medicamentos de uso humano.

Como resultado de este conjunto de medidas, durante el año 2012, se ha producido un importante descenso en el consumo farmacéutico en MUFACE a través de receta médica.

4.2. Asistencia farmacéutica

Por otra parte, y como consecuencia de algunas Resoluciones del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad que entraron en vigor durante el año 2012, pasaron al ámbito hospitalario una serie de medicamentos que anteriormente se obtenían a través de oficina de farmacia por receta. Estos medicamentos son suministrados por los hospitales concertados por las Entidades pero su financiación corresponde a MUFACE por el procedimiento de reintegro de gastos, motivo por el cual el montante económico de este concepto ha sufrido un importante incremento.

2. Utilización de talonarios de recetas

MUFACE gestionó durante 2012 la distribución y entrega de 1.175.165 talonarios de recetas a los mutualistas. La tasa de utilización de los talonarios (recetas facturadas/recetas entregadas) se sitúa en un óptimo 89,60%, siendo un nivel ligeramente superior al de ejercicios anteriores.

Figura 4.2.1. Evolución del gasto farmacéutico (2007-2012). (Tasas de variación anual)

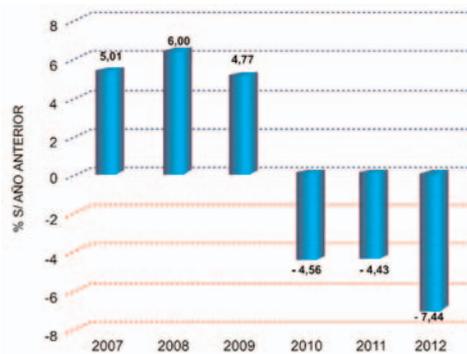
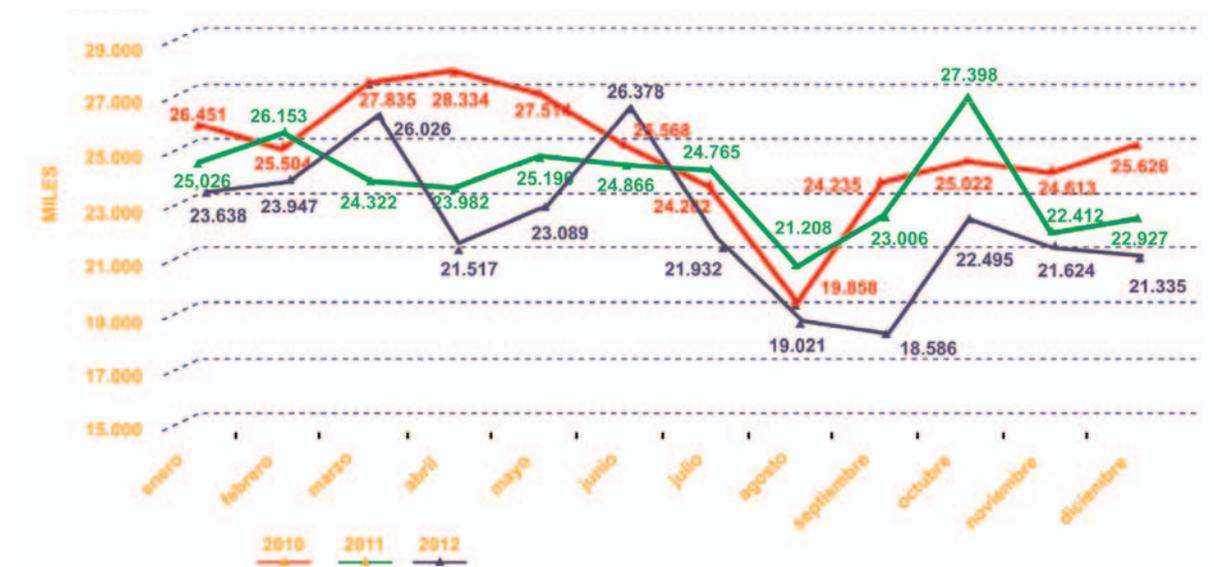


Figura 4.2.2. Gasto mensual en los tres últimos años



3. Consumo farmacéutico mediante receta

En 2012 se facturaron por las oficinas de farmacia 26,325 millones de recetas, con un gasto para MUFACE de 269,587 millones de euros. Esto supuso una disminución del 7,44% respecto al gasto del año anterior. En valores absolutos, se gastaron 21,67 millones de euros menos (figuras 4.2.1 y 4.2.2).

La disminución del gasto farmacéutico a través de recetas de la Mutualidad se debe, principalmente, a

Figura 4.2.3. Evolución del consumo de recetas (2007-2012). (Tasas de variación anual)

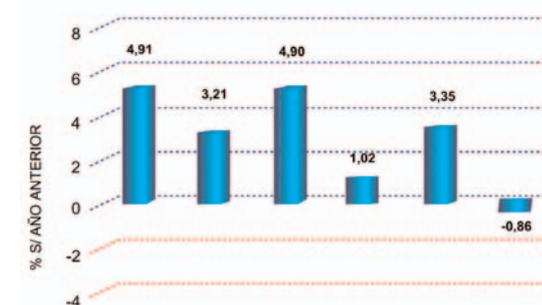
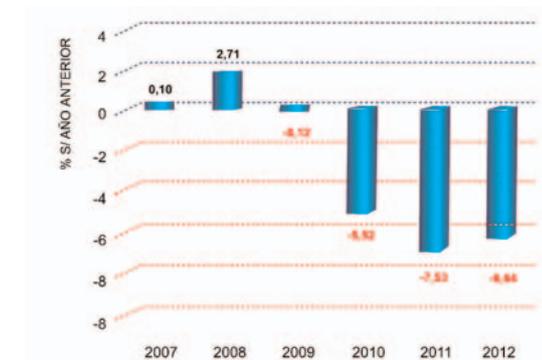


Figura 4.2.4. Evolución del gasto medio por receta (2007-2012). (Tasas de variación anual)



Asistencia farmacéutica 4.2

Tabla 4.2.1. Datos e índices de la prestación farmacéutica en 2012

PROVINCIA	COLECTIVO			GASTO			RECETAS				COSTE MEDIO RECETA		
	MEDIO PER. PROT.	FACTURADO EUROS	% S/ TOTAL	Δ S/ 2011	POR PERSONA	Δ S/ 2.011	FACTURADAS NÚMERO	% S/ TOTAL	Δ S/ 2011	POR PERSONA	Δ S/ 2011	AÑO 2012	Δ S/ 2011
ARABA/ÁLAVA	4.930	870.078,23	0,32	-12,16%	176,49	-10,30%	72.440	0,28	-0,24%	14,69	1,87%	12,01	-11,95%
ALBACETE	16.486	2.938.589,71	1,09	-5,25%	178,25	-5,32%	293.194	1,11	-0,75%	17,78	-0,84%	10,02	-4,54%
ALICANTE	49.117	9.172.928,72	3,40	-3,10%	186,76	-2,99%	886.533	3,37	0,97%	18,05	1,12%	10,35	-4,04%
ALMERÍA	24.356	4.499.610,53	1,67	-7,13%	184,75	-8,47%	454.300	1,73	-2,27%	18,65	-3,72%	9,90	-4,98%
ÁVILA	12.453	1.749.354,19	0,65	-8,20%	140,48	16,67%	163.460	0,62	-5,41%	13,13	20,24%	10,70	-2,95%
BADAJOS	27.874	6.231.411,76	2,31	0,90%	223,56	0,91%	622.407	2,36	5,84%	22,33	5,88%	10,01	-4,67%
ILLES BALEARS	28.046	3.523.105,79	1,31	-8,49%	125,62	-9,40%	330.758	1,26	-0,98%	11,79	-2,00%	10,65	-7,59%
BARCELONA	115.894	15.571.344,31	5,78	-5,49%	134,36	-4,90%	1.542.247	5,86	3,97%	13,31	4,64%	10,10	-9,10%
BIZKAIA	20.690	2.871.110,91	1,07	-13,15%	138,77	-11,38%	265.236	1,01	-1,27%	12,82	0,79%	10,82	-12,04%
BURGOS	12.143	2.167.480,44	0,80	-11,65%	178,49	-11,04%	193.412	0,73	-1,75%	15,93	-1,06%	11,21	-10,08%
CÁCERES	17.477	3.720.562,79	1,38	-3,13%	212,88	-2,75%	346.264	1,32	-0,78%	19,81	-0,40%	10,74	-2,37%
CÁDIZ	45.929	8.683.609,61	3,22	-2,90%	189,07	-3,51%	858.293	3,26	0,16%	18,69	-0,43%	10,12	-3,06%
CASTELLÓN	18.655	3.085.011,43	1,14	-9,09%	165,37	-9,02%	294.556	1,12	-5,17%	15,79	-5,11%	10,47	-4,14%
CIUDAD REAL	19.146	3.754.318,78	1,39	-9,04%	196,09	-8,16%	362.281	1,38	-2,22%	18,92	-1,30%	10,36	-6,97%
CÓRDOBA	32.226	6.654.165,75	2,47	-8,42%	206,48	-8,35%	659.566	2,51	-2,78%	20,47	-2,66%	10,09	-5,81%
A CORUÑA	42.083	7.727.239,87	2,87	-9,85%	183,62	-9,44%	733.242	2,79	-2,27%	17,42	-1,86%	10,54	-7,75%
CUENCA	7.720	1.583.130,07	0,59	-3,54%	205,06	-3,03%	149.000	0,57	-0,58%	19,30	-0,05%	10,63	-2,98%
GIRONA	19.237	2.209.336,69	0,82	-12,54%	114,85	-13,72%	202.772	0,77	-2,89%	10,54	-4,18%	10,90	-9,94%
GRANADA	42.549	9.319.699,39	3,46	-8,25%	219,03	-8,91%	903.159	3,43	-2,97%	21,23	-3,63%	10,32	-5,45%
GUADALAJARA	7.766	1.425.262,67	0,53	-2,04%	183,53	-1,98%	140.483	0,53	0,52%	18,09	0,56%	10,15	-2,54%
GIPUZKOA	9.838	1.210.846,57	0,45	-13,30%	123,08	-11,57%	108.527	0,41	-0,70%	11,03	1,29%	11,16	-12,69%
HUELVA	18.628	3.183.088,84	1,18	-6,31%	170,88	-6,97%	341.732	1,30	0,65%	18,35	-0,05%	9,31	-6,91%
HUESCA	7.756	1.547.095,53	0,57	-8,15%	199,46	-7,61%	138.608	0,53	-0,25%	17,87	0,34%	11,16	-7,92%
JAÉN	26.413	5.179.157,18	1,92	0,17%	196,08	-0,45%	523.447	1,99	4,51%	19,82	3,88%	9,89	-4,16%
LEÓN	18.768	4.000.955,38	1,48	-8,46%	213,18	-8,09%	369.630	1,40	-1,58%	19,69	-1,20%	10,82	-6,99%
LLEIDA	13.065	1.645.671,46	0,61	-9,31%	125,96	-9,13%	159.815	0,61	-2,86%	12,23	-2,70%	10,30	-6,64%
LA RIOJA	10.068	1.819.106,15	0,67	-7,26%	180,68	-6,26%	167.452	0,64	0,74%	16,63	1,84%	10,86	-7,94%
LUGO	13.502	3.128.323,32	1,16	-10,94%	231,69	-10,04%	274.620	1,04	-1,10%	20,34	-0,10%	11,39	-9,95%
MADRID	260.376	41.054.737,10	15,23	-9,76%	157,67	-9,14%	4.110.505	15,61	-1,86%	15,79	-1,19%	9,99	-8,05%
MÁLAGA	54.051	10.370.548,41	3,85	-4,45%	191,87	-6,00%	1.030.294	3,91	0,14%	19,06	-1,50%	10,07	-4,58%
MURCIA	53.489	9.999.533,07	3,71	-6,04%	186,95	-6,69%	989.232	3,76	-0,21%	18,49	-0,91%	10,11	-5,84%
NAVARRA	15.958	2.459.737,27	0,91	-7,64%	154,14	-8,45%	205.648	0,78	-0,90%	12,89	-1,75%	11,96	-6,80%
OURENSE	11.438	2.262.980,72	0,84	-16,14%	197,85	-15,50%	224.128	0,85	-2,66%	19,59	-1,95%	10,10	-13,85%
ASTURIAS	35.333	6.378.628,99	2,37	-8,71%	180,53	-8,54%	593.241	2,25	-1,52%	16,79	-1,35%	10,75	-7,30%
PALENCIA	7.124	1.331.019,20	0,49	-8,72%	186,85	-8,22%	123.531	0,47	-0,73%	17,34	-0,17%	10,77	-8,05%
LAS PALMAS	35.603	6.286.606,51	2,33	-3,28%	176,58	-2,87%	633.970	2,41	2,65%	17,81	3,13%	9,92	-5,78%
PONTEVEDRA	32.489	5.914.053,31	2,19	-9,37%	182,03	-8,97%	535.266	2,03	-2,14%	16,48	-1,67%	11,05	-7,39%
SALAMANCA	17.586	4.153.836,67	1,54	-9,09%	236,20	-8,45%	382.663	1,45	-0,83%	21,76	-0,14%	10,86	-8,33%
S.C.DE TENERIFE	32.645	6.175.215,20	2,29	-7,67%	189,16	-6,29%	599.775	2,28	-1,98%	18,37	-0,54%	10,30	-5,81%
CANTABRIA	18.981	3.150.183,84	1,17	-9,87%	165,97	-9,40%	300.635	1,14	0,20%	15,84	0,70%	10,48	-10,04%
SEGOVIA	7.318	1.219.417,62	0,45	-6,48%	166,64	-6,14%	117.991	0,45	-1,29%	16,12	-0,98%	10,33	-5,26%
SEVILLA	73.482	12.610.749,11	4,68	-6,45%	171,62	-6,92%	1.346.650	5,12	-2,12%	18,33	-2,60%	9,36	-4,42%
SORIA	4.817	954.487,02	0,35	-8,39%	198,17	-7,73%	86.475	0,33	-3,65%	17,95	-2,97%	11,04	-4,92%
TARRAGONA	21.313	2.862.026,06	1,06	-7,61%	134,29	-8,23%	267.211	1,02	-1,12%	12,54	-1,80%	10,71	-6,56%
TERUEL	5.338	880.590,73	0,33	-3,74%	164,96	-3,29%	90.655	0,34	-1,21%	16,98	-0,76%	9,71	-2,56%
TOLEDO	20.201	3.317.692,44	1,23	-8,75%	164,24	-8,88%	316.961	1,20	-2,82%	15,69	-2,97%	10,47	-6,10%
VALENCIA	81.767	14.633.105,22	5,43	-10,19%	178,96	-9,97%	1.489.352	5,66	-3,20%	18,21	-2,98%	9,83	-7,22%
VALLADOLID	21.980	4.453.178,14	1,65	-9,49%	202,60	-8,97%	401.857	1,53	-1,36%	18,28	-0,81%	11,08	-8,24%
ZAMORA	7.718	1.809.732,93	0,67	-4,39%	234,47	-4,30%	167.011	0,63	1,02%	21,64	1,12%	10,84	-5,35%
ZARAGOZA	32.135	6.198.751,36	2,30	-7,00%	192,89	-7,01%	596.380	2,27	-1,21%	18,56	-1,22%	10,39	-5,85%
CEUTA	4.872	854.089,36	0,32	2,27%	175,31	1,75%	80.597	0,31	0,59%	16,54	0,06%	10,60	1,67%
MELILLA	4.823	784.749,92	0,29	-1,86%	162,72	-1,88%	77.142	0,29	-0,59%	16,00	-0,56%	10,17	-1,27%
TOTALES	1.543.648	269.587.246,27		-7,44%	174,64	-7,11%	26.324.604		-0,86%	17,05	-0,51%	10,24	-6,64%



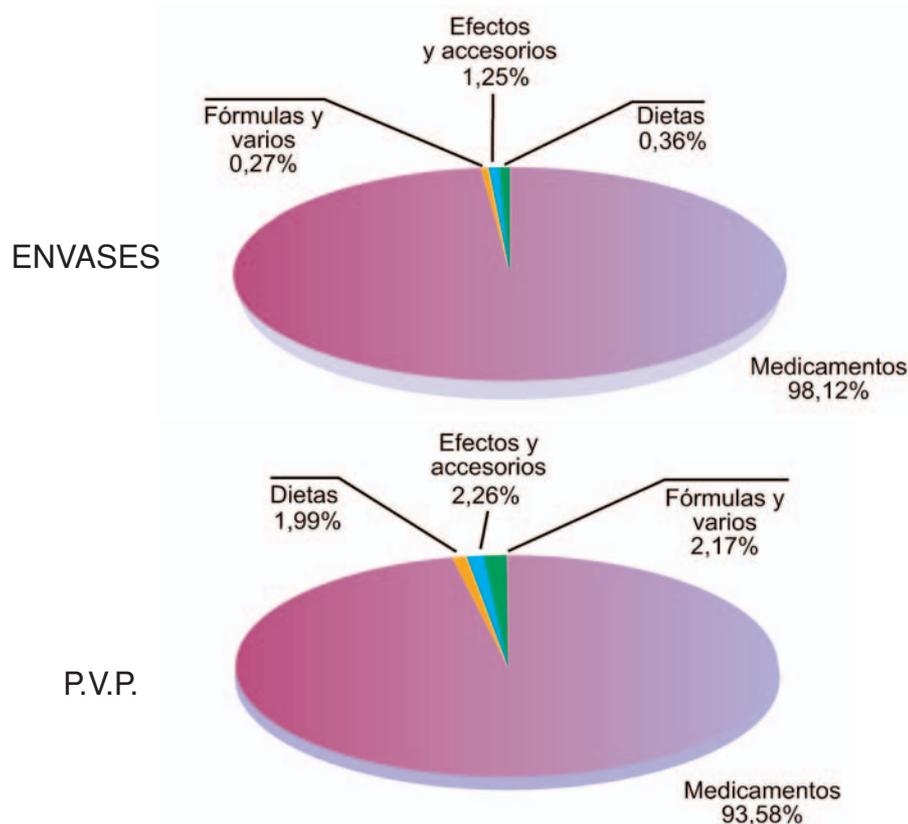
4.2. Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.2. Consumo por contingentes y grupos facturados durante 2012

CONTINGENTES	GRUPOS	ENVASES			GASTO A PVP*			PRECIO MEDIO ENVASE	
		FACTURADAS CANTIDAD	%S/ TOTAL	% VAR/ 2011	FACTURADO EUROS	%S/ TOTAL	% VAR/ 2011	AÑO 2012	% VAR/ 2011
M	A- Tracto alimentario y metabolismo	3.897.308	14,70%	1,34%	45.619.594,21	12,51%	-2,77%	11,71	-4,06%
E	B- Sangre y Órganos hematopoyéticos	1.353.663	5,10%	3,33%	15.449.742,86	4,24%	2,95%	11,41	-0,36%
D	C- Sistema cardiovascular	5.689.300	21,45%	3,23%	71.869.624,77	19,71%	-10,19%	12,63	-13,01%
I	D- Dermatológicos	624.844	2,36%	-2,27%	7.483.672,70	2,05%	-2,95%	11,98	-0,70%
C	G-Sistema genitourinario y hormonas sexuales	820.216	3,09%	5,75%	18.575.885,88	5,09%	-5,95%	22,65	-11,06%
A	H- Preparados horm. sist. excl. horm. sex. e ins.	590.152	2,23%	4,29%	7.774.227,32	2,13%	-0,64%	13,17	-4,73%
M	J-Antiinfeciosos para uso sistémico	1.623.403	6,12%	-3,36%	12.834.030,18	3,52%	-9,44%	7,91	-6,30%
E	L- Agentes antineoplásicos e inmunomod.	221.473	0,84%	1,38%	19.000.168,91	5,21%	-37,67%	85,79	-38,52%
N	M- Sistema músculoesquelético	2.508.329	9,46%	-6,08%	26.953.643,11	7,39%	-10,47%	10,75	-4,68%
T	N- Sistema nervioso	5.535.504	20,87%	0,93%	74.511.125,00	20,43%	-9,12%	13,46	-9,96%
O	P- Productos antiparasitarios, insect. y repel.	51.437	0,19%	3,17%	682.522,34	0,19%	-3,34%	13,27	-6,31%
S	R- Sistema respiratorio	1.998.611	7,54%	-15,48%	30.567.461,52	8,38%	-7,50%	15,29	9,44%
	S- Órganos de los sentidos	1.076.350	4,06%	-2,46%	8.396.412,69	2,30%	-8,15%	7,80	-5,83%
	V- Varios	23.731	0,09%	-0,77%	1.279.283,50	0,35%	3,35%	53,91	4,16%
TOTAL MEDICAMENTOS		26.014.321	98,09%	-0,87%	340.997.394,99	93,51%	-9,82%	13,11	-9,03%
EFECTOS Y ACCESORIOS		330.442	1,25%	1,35%	8.230.245,03	2,26%	5,42%	24,91	4,02%
FÓRMULAS Y VARIOS		71.646	0,27%	-1,05%	7.894.104,78	2,16%	2,15%	110,18	3,23%
DIETAS		95.620	0,36%	8,97%	7.253.159,89	1,99%	2,59%	75,85	-5,86%
CODIGOS NO ENCONTRADOS EN NOMENCLÁTOR		7.766	0,03%	-1,76%	286.254,40	0,08%	-2,47%	36,86	-0,73%
TOTAL		26.519.795		-0,81%	364.661.159,09		-9,07%	13,75	-8,32%

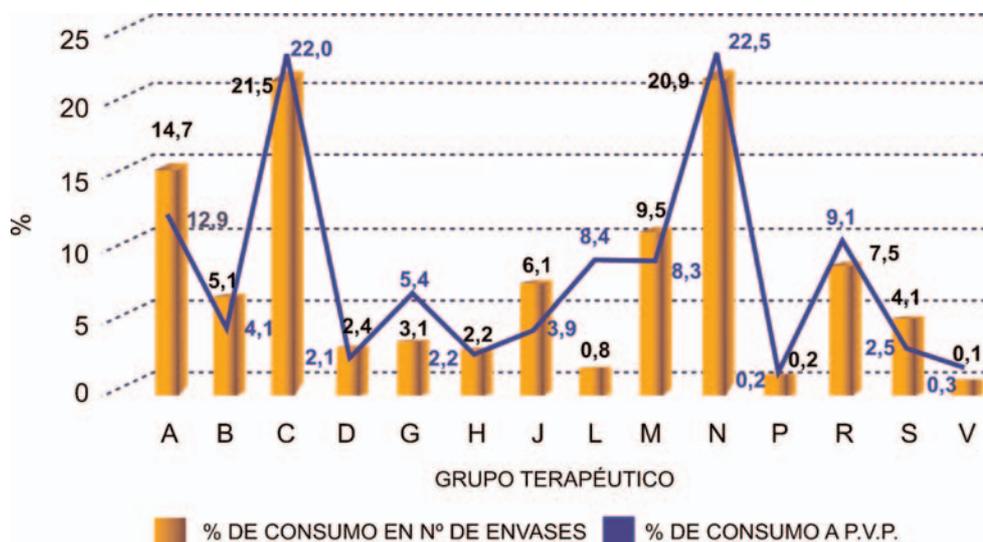
* El "GASTO A P.V.P." ha sido obtenido con IVA y sin tener en cuenta los impuestos correspondientes a Canarias, Ceuta y Melilla.

Figura 4.2.5. Desglose de la facturación por contingentes



Asistencia farmacéutica 4.2

Figura 4.2.6. Consumo de medicamentos por grandes grupos terapéuticos en 2012 (distribución porcentual)



dos factores: al descenso producido en el coste medio por receta como consecuencia del impacto del RD-Ley 16/2012 (bajadas de precios y fomento de la prescripción por principio activo), y a la disminución del número de recetas, hecho que se produce por primera vez en toda la serie estudiada (figuras 4.2.3 y 4.2.4).

El gasto medio de la prestación farmacéutica por persona y año fue de 174,64 euros, un 7,11% menos que el año 2011, mientras que el uso de recetas por persona protegida fue de 17,05 recetas/año, disminuyendo en un 0,51%. La tabla 4.2.1 muestra la distribución provincial de estos indicadores de gasto y de recetas y su comparación con el año anterior.

El desglose de la factura por contingentes, tal y como se muestra en la tabla 4.2.2 y figura 4.2.5, es el siguiente: 93,51% del importe a PVP correspondió a medicamentos, 2,26% a efectos y accesorios, 2,17% a fórmulas magistrales y varios, y 1,99% a dietas. Por número de envases facturados, los porcentajes fueron, respectivamente, de 98,09%, 1,25%, 0,27% y 0,36%.

4. Factura de recetas por grupos y subgrupos terapéuticos y químicos

En cuanto a la distribución porcentual de la factura de medicamentos por grandes grupos anatómicos (figura 4.2.6), el Sistema Nervioso Central (N) se sitúa en primer lugar suponiendo el 22,50% del total por importe, y en segundo lugar por número de envases (20,90%). Le siguen los medicamentos para el Grupo Cardiovascular (C), con el 22,00% del PVP y el 21,50% de envases, y a continuación se sitúa el

grupo de Aparato Digestivo y Metabolismo (A), con el 12,90% del PVP y el 14,70% de los envases.

En comparación con los importes facturados en 2011, y en línea con lo comentado hasta ahora, se detectan descensos en prácticamente todos los grupos anatómicos, siendo especialmente significativos en algunos grupos como: Agentes antineoplásicos e inmunomoduladores (-37,67%), Sistema músculo esquelético (-10,47%) o Sistema Cardiovascular (-10,19%). En el primer caso es indudable la repercusión que han tenido las distintas Resoluciones del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad relativas al paso al ámbito hospitalario de determinados medicamentos que el año anterior se obtenían por receta.

En el otro extremo se sitúan el resto de contingentes con valores de incremento, fundamentalmente, en el caso de los efectos y accesorios, con un aumento del 5,42%, y los productos dietoterápicos, con un incremento del 2,59%.

Si profundizamos en el análisis de los datos, y vemos la evolución del importe y los envases facturados de los 20 subgrupos terapéuticos de medicamentos con mayor peso en la factura en el año 2012 respecto al año anterior, nos encontramos que las mayores caídas de importe se producen en los siguientes subgrupos:

- L04 (inmunosupresores) que suponen el 2,36% del total de la factura y cuyo importe ha disminuido un 36,42% respecto al año anterior, aunque el número de envases prácticamente se mantuvo. Si que se aprecia un importante descenso en el precio medio por envase (PME).

4.2. Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.3. Consumo farmacéutico por subgrupos durante 2012 y diferencias respecto a 2011

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

Nº	Grupo Ter.	Descripción	PVP	% de Total	Δ % 2012-2011	Envases	% de Total	Δ % 2012-2011	PME	Δ % 2012-2011
1	C09	Agentes que actúan sobre el sistema renina-angiotensina	32.097.038,76	11,47%	-10,38%	1.869.952	9,69%	5,60%	17,16	-15,13%
2	N06	Psicoanalépticos	29.183.134,94	10,43%	-16,39%	1.357.898	7,04%	-1,31%	21,49	-15,28%
3	C10	Agentes modificadores de los lípidos	24.322.358,06	8,69%	-9,38%	1.763.608	9,14%	6,95%	13,79	-15,27%
4	A10	Fármacos usados en diabetes	21.618.552,82	7,73%	10,99%	722.883	3,75%	7,14%	29,91	3,59%
5	R03	Agentes contra padecimientos obstructivos de las vías respiratorias	21.036.698,46	7,52%	-1,36%	555.824	2,88%	-0,34%	37,85	-1,03%
6	N05	Psicolépticos	17.099.856,72	6,11%	-8,10%	2.193.338	11,37%	1,80%	7,80	-9,73%
7	M01	Productos antiinflamatorios y antirreumáticos	13.865.443,29	4,96%	1,38%	1.692.550	8,77%	-0,86%	8,19	2,25%
8	A02	Agentes para el tratamiento de alteraciones causadas por ácidos	13.647.547,63	4,88%	-18,51%	1.947.812	10,10%	2,43%	7,01	-20,44%
9	B01	Agentes antitrombóticos	13.065.993,13	4,67%	3,16%	981.128	5,09%	4,41%	13,32	-1,19%
10	M05	Fármacos para el tratamiento de enfermedades óseas	11.413.293,83	4,08%	-21,79%	385.161	2,00%	-18,83%	29,63	-3,65%
11	N03	Antiepilépticos	11.391.300,99	4,07%	-3,85%	367.367	1,90%	6,37%	31,01	-9,60%
12	J01	Antibacterianos para uso sistémico	10.258.228,12	3,67%	-10,85%	1.482.314	7,68%	-3,35%	6,92	-7,76%
13	G04	Productos de uso urológico	9.392.145,93	3,36%	-3,57%	398.935	2,07%	5,82%	23,54	-8,87%
14	N02	Analgésicos	9.012.388,59	3,22%	-1,07%	1.354.697	7,02%	0,64%	6,65	-1,70%
15	G03	Hormonas sexuales y moduladores del sistema genital	8.686.861,50	3,11%	-7,59%	345.235	1,79%	7,98%	25,16	-14,42%
16	L02	Terapia endocrina	8.301.178,13	2,97%	-8,69%	80.523	0,42%	1,75%	103,09	-10,27%
17	S01	Oftalmológicos	8.030.577,39	2,87%	-8,36%	1.008.130	5,23%	-2,47%	7,97	-6,04%
18	L04	Inmunosupresores	6.589.681,24	2,36%	-36,42%	71.286	0,37%	0,29%	92,44	-36,61%
19	N04	Antiparkinsonianos	6.430.312,83	2,30%	6,49%	108.960	0,56%	6,09%	59,02	0,37%
20	L01	Antihistamínicos para uso sistémico	4.313.916,78	1,54%	-14,25%	605.243	3,14%	-3,43%	7,13	-11,21%
TOTAL 20 SUBGRUPOS			279.756.509,14	82,04%	-8,22%	19.292.844	74,16%	1,44%	14,50	-9,53%
TOTAL MEDICAMENTOS			340.997.394,99	100,00%	-9,82%	26.014.321	100,00%	-0,87%	13,11	-9,03%

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

Nº	Grupo Ter.	Descripción	PVP	% de Total	Δ % 2012-2011	Envases	% de Total	Δ % 2012-2011	PME	Δ % 2012-2011
1	23C	Absorbente incontinencia orina	4.614.517,83	82,89%	6,50%	107.361	86,98%	6,67%	42,98	-0,16%
2	25A	Bolsas colostadh	952.560,61	17,11%	4,11%	16.070	13,02%	4,02%	59,28	0,08%
TOTAL 2 SUBGRUPOS			5.567.078,44	67,64%	6,08%	123.431	37,35%	6,32%	45,10	-0,22%
TOTAL EFECTOS Y ACCESORIOS			8.230.245,03	100,00%	5,42%	330.442	100,00%	1,35%	24,91	4,02%

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

Nº	Grupo Ter.	Descripción	PVP	% de Total	Δ % 2012-2011	Envases	% de Total	Δ % 2012-2011	PME	Δ % 2012-2011
1	E00	Extrac. H. y vacunas bacterianas	6.801.184,82	86,16%	1,42%	28.914	40,36%	-6,54%	235,22	8,51%
2	Y10	Visados (tiras reactivas)	590.015,69	7,47%	13,26%	12.311	17,18%	14,28%	47,93	-0,89%
Total 2 subgrupos			7.391.200,51	93,63%	2,27%	41.225	57,54%	-1,16%	179,29	3,47%
Total fórmulas y varios			7.894.104,78	100,00%	2,15%	71.646	100,00%	-1,05%	110,18	3,23%

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

Nº	Grupo Ter.	Descripción	PVP	% de Total	Δ % 2012-2011	Envases	% de Total	Δ % 2012-2011	PME	Δ % 2012-2011
1	CPN	Compleatas poliméricas normoproteica	1.947.610,57	26,85%	9,03%	14.404	15,06%	7,83%	135,21	14,97%
2	CPH	Compleatas poliméricas hiperproteica	1.833.174,65	25,27%	-3,59%	16.288	17,03%	0,74%	112,55	-15,83%
TOTAL 2 SUBGRUPOS			3.780.785,22	52,13%	2,53%	30.692	32,10%	3,95%	123,18	-1,37%
TOTAL DIETAS			7.253.159,89	100,00%	2,59%	95.620	100,00%	8,97%	75,85	-5,86%

Nº	Grupo Ter.	Descripción	PVP	% de Total	Δ % 2012-2011	Envases	% de Total	Δ % 2012-2011	PME	Δ % 2012-2011
TOTAL CONTINGENTES FACTURADOS EN 2012			364.374.904,69		-9,07%	26.512.029		-0,81%	13,74	-0,08



Asistencia farmacéutica 4.2

Tabla 4.2.4. Consumo de medicamentos por subgrupos en 2012 y diferencias respecto a 2011

40 SUBGRUPOS ATC ORDENADOS POR PVP FACTURADO (5 DÍGITOS)

Nº	Subgr. Ter.	Descripción	PVP	% de Total	Δ % 2012-2011	Envases	% de Total	Δ % 2012-2011	PME	Δ % 2012-2011
1	C10AA	INHIBIDORES DE LA HMG COA REDUCTASA	15.860.042,21	4,65%	-16,72%	1.486.454	5,71%	8,53%	10,67	-23,27%
2	C09CA	ANTAGONISTAS DE ANGIOTENSINA II, MONOFÁRMACOS	14.458.510,56	4,24%	-14,07%	734.430	2,82%	4,92%	19,69	-18,10%
3	A02BC	INHIBIDORES DE LA BOMBA DE PROTONES	12.719.961,47	3,73%	-18,86%	1.768.197	6,80%	4,64%	7,19	-22,46%
4	R03AK	ADRENÉRGICOS Y OTROS AGENTES CONTRA PADECIMIENTOS OBSTRUCTIVOS DE LAS VÍAS RESPIRATORIAS	10.855.211,90	3,18%	-1,36%	166.103	0,64%	-0,94%	65,35	-0,42%
5	N03AX	OTROS ANTIPIÉPTICOS	9.845.145,11	2,89%	-5,63%	225.313	0,87%	7,77%	43,70	-12,44%
6	N06AX	OTROS ANTIDEPRESIVOS	9.618.869,99	2,82%	-17,33%	375.743	1,44%	6,96%	25,60	-22,71%
7	C09DA	ANTAGONISTAS DE ANGIOTENSINA II Y DIURÉTICOS	9.023.950,09	2,65%	-19,36%	477.407	1,84%	7,66%	18,90	-25,10%
8	A10BD	COMBINACIONES DE FÁRMACOS HIPOGLUCEMIANTES ORALES	7.768.297,04	2,28%	-29,41%	123.733	0,48%	-26,21%	62,78	-4,34%
9	N05AX	OTROS ANTIPSCÓTICOS	7.167.488,23	2,10%	10,39%	67.348	0,26%	2,58%	106,42	7,61%
10	N06AB	INHIBIDORES SELECTIVOS DE LA RECAPTACIÓN DE SEROTONINA	6.438.191,64	1,89%	-35,81%	567.638	2,18%	-3,52%	11,34	-33,46%
11	B01AB	GRUPO DE LA HEPARINA	6.348.942,16	1,86%	11,29%	81.132	0,31%	4,97%	78,25	6,02%
12	C10AX	OTROS AGENTES MODIFICADORES DE LOS LÍPIDOS	5.970.983,95	1,75%	1,93%	122.414	0,47%	-12,27%	48,78	16,18%
13	M05BA	BIFOSFONATOS	5.740.447,72	1,68%	-43,07%	275.459	1,06%	-23,37%	20,84	-25,71%
14	G04CA	ANTAGONISTAS DE LOS RECEPTORES ALFA ADRENÉRGICOS	5.494.914,91	1,61%	-4,81%	258.353	0,99%	11,66%	21,27	-14,75%
15	M01AX	OTROS AGENTES ANTIINFLAMATORIOS Y ANTIRREUMÁTICOS NO ESTEROIDEOS	4.923.863,04	1,44%	1,62%	324.383	1,25%	-0,36%	15,18	1,98%
16	N05AH	DIAZEPINAS, OXAZEPINAS Y TIAZEPINAS	4.907.916,73	1,44%	-23,06%	100.455	0,39%	6,86%	48,86	-27,99%
17	B01AC	INHIBIDORES DE LA AGREGACIÓN PLAQUETARIA, EXCLUYENDO HEPARINA	4.401.811,32	1,29%	-18,98%	709.620	2,73%	4,03%	6,20	-22,12%
18	A10AE	INSULINAS Y ANÁLOGOS DE ACCIÓN PROLONGADA PARA INYECCIÓN	4.352.647,39	1,28%	9,67%	56.476	0,22%	9,59%	77,07	0,07%
19	M01AE	DERIVADOS DEL ÁCIDO PROPIÓNICO	4.217.306,95	1,24%	-2,77%	1.048.213	4,03%	-0,45%	4,02	-2,33%
20	M05BX	OTROS AGENTES QUE AFECTAN LA ESTRUCTURA ÓSEA Y LA MINERALIZACIÓN	4.200.976,12	1,23%	53,44%	57.824	0,22%	9,28%	72,65	40,41%
21	N06DA	ANTICOLINESTERASAS	4.094.860,15	1,20%	-13,62%	39.398	0,15%	6,93%	103,94	-19,22%
22	C09DB	ANTAGONISTAS DE ANGIOTENSINA II Y BLOQUEANTES DE CANALES DE CALCIO	4.068.980,49	1,19%	13,05%	112.822	0,43%	15,78%	36,07	-2,36%
23	R03DC	ANTAGONISTAS DEL RECEPTOR DE LEUCOTRIENOS	3.870.096,78	1,13%	-6,13%	93.170	0,36%	-2,24%	41,54	-3,98%
24	G03GA	GONADOTROFINAS	3.609.004,12	1,06%	-18,99%	13.347	0,05%	-18,88%	270,40	-0,14%
25	M01AH	COXIBS	3.555.888,61	1,04%	11,17%	103.847	0,40%	11,14%	34,24	0,02%
26	R06AX	OTROS ANTIHISTAMÍNICOS PARA USO SISTÉMICO	3.448.545,50	1,01%	-15,47%	394.045	1,51%	-2,73%	8,75	-13,10%
27	L02BG	INHIBIDORES DE LA AROMATASA	3.361.890,56	0,99%	-15,23%	39.665	0,15%	2,19%	84,76	-17,05%
28	N06BA	AGENTES SIMPÁTICO-MIMÉTICOS DE ACCIÓN CENTRAL	3.196.937,94	0,94%	11,27%	58.246	0,22%	14,38%	54,89	-2,72%
29	R03BB	ANTICOLINÉRGICOS	3.183.038,55	0,93%	9,19%	81.043	0,31%	8,15%	39,28	0,97%
30	N06BX	OTROS PSICOESTIMULANTES Y NOOTRÓPICOS	3.066.702,01	0,90%	1,20%	155.003	0,60%	-9,46%	19,78	11,77%
31	N05BA	DERIVADOS DE LA BENZODIAZEPINA	2.972.894,42	0,87%	-14,62%	1.492.717	5,74%	1,54%	1,99	-15,92%
32	A10BH	INHIBIDORES DE LA 4 PEPTIDASA (DPP- 4 PEPTIDASA)	2.918.777,34	0,86%	26,77%	37.111	0,14%	33,89%	78,65	-5,32%
33	N02CC	AGONISTAS SELECTIVOS DE SEROTONINA (5-HT1)	2.917.967,45	0,86%	-3,77%	91.061	0,35%	4,61%	32,04	-8,01%
34	L02AE	ANÁLOGOS DE LA HORMONA LIBERADORA DE GONADOTROFINAS	2.904.507,28	0,85%	-1,13%	9.897	0,04%	-6,26%	293,47	5,48%
35	A12AX	CALCIO, COMBINACIONES CON, VITAMINA D Y/O OTROS FÁRMACOS	2.872.535,98	0,84%	-13,55%	307.109	1,18%	-0,26%	9,35	-100,00%
36	R01AD	CORTICOSTEROIDES	2.773.743,03	0,81%	-2,08%	198.669	0,76%	-2,66%	13,96	0,59%
37	N06DX	OTROS FÁRMACOS ANTI-DEMENCIA	2.416.444,90	0,71%	7,74%	60.933	0,23%	-22,26%	39,66	-100,00%
38	L04AD	INHIBIDORES DE LA CALCINEURINA	2.394.628,10	0,70%	-6,37%	27.034	0,10%	2,79%	88,58	-100,00%
39	G04BD	ANTIESPASMÓDICOS URINARIOS	2.385.986,24	0,70%	8,38%	46.417	0,18%	8,54%	51,40	-100,00%
40	N04BD	INHIBIDORES DE LA MONOAMINOXIDASA B	2.358.249,67	0,69%	14,33%	17.197	0,07%	11,38%	137,13	-99,99%
TOTAL 40 SUBGRUPOS			216.687.157,65	63,55%	-12,03%	12.395.424	47,65%	-1,91%	17,48	-7,97%
TOTAL MEDICAMENTOS			340.997.394,99	100,00%	-9,82%	26.014.321	100,00%	-0,87%	13,11	-33,24%



4.2. Asistencia farmacéutica

- M05 (medicamentos para enfermedades óseas), que suponiendo un 4,08% de la factura, han disminuido un 21,79% el importe respecto al año 2011. En este caso, se produce también un considerable descenso (18,83%) en el consumo de envases.
 - A02 (agentes para el tratamiento de alteraciones causadas por los ácidos), que suponen un 4,88% del total de la factura, han disminuido un 18,51% el importe. Aquí, aunque se detecta un incremento en el consumo de envases (2,43%), la explicación vienen dada por el importante descenso en el precio medio de los envases consumidos.
- Hay que destacar que estos 20 subgrupos más consumidos en valores suponen más del 82% del total de la factura anual en medicamentos.

Tabla 4.2.5 (a). Consumo de principios activos ordenados por importe. 2012

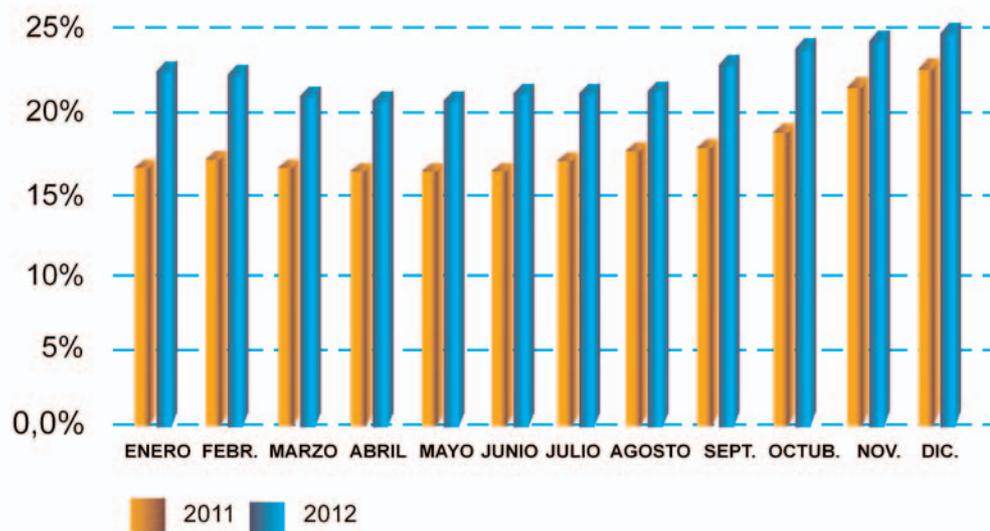
Principio Activo	PVP	%/TOTAL	% VAR 2011/2012	PME
ATORVASTATINA	6.197.978,50	1,82%	1,02%	9,20
SALMETEROL ASOC. A OTROS ANTIASMÁTICOS	5.857.285,55	1,72%	20,40%	69,90
ROSUVASTATINA	5.673.779,58	1,66%	38,70%	26,32
FORMOTEROL ASOC. A OTROS ANTIASMÁTICOS	4.984.651,33	1,46%	16,44%	61,56
DULOXETINA	4.396.197,48	1,29%	16,51%	42,28
PREGABALINA	4.379.799,47	1,28%	10,39%	56,17
OLMESARTÁN MEDOXOMILO	4.292.439,86	1,26%	22,82%	27,58
METFORMINA + SITAGLIPTINA	4.246.218,86	1,25%	32,73%	61,19
EZETIMIBA	4.024.940,31	1,18%	3,11%	51,41
CONDROITÍN SULFATO	4.009.260,71	1,18%	9,06%	19,37
ENOXAPARINA	3.842.743,08	1,13%	16,37%	71,61
MONTELUKAST	3.841.687,32	1,13%	-4,68%	41,51
ESCITALOPRAM	3.636.236,55	1,07%	-25,25%	17,28
INSULINA GLARGINA ACCIÓN LENTA	3.336.834,15	0,98%	16,47%	76,64
METFORMINA + VILDAGLIPTINA	3.095.953,12	0,91%	33,49%	65,57
TOTAL 15 PRINCIPIOS ACTIVOS	65.816.005,87	19,30%		
TOTAL MEDICAMENTOS	340.997.394,99	100,00%		

Tabla 4.2.5 (b). Consumo de principios activos ordenados por envase. 2012

Principio Activo	Envases	%/TOTAL	% VAR 2011/2012	PME
OMEPRAZOL	1.198.771	4,61%	4,09%	2,53
IBUPROFENO	716.329	2,75%	-4,52%	2,57
ATORVASTATINA	673.780	2,59%	6,66%	9,20
PARACETAMOL	610.110	2,35%	-1,36%	2,40
ACETILSALICILICO ÁCIDO	542.051	2,08%	4,97%	1,81
LORAZEPAM	486.928	1,87%	3,70%	1,65
SIMVASTATINA	385.127	1,48%	0,75%	1,72
ALPRAZOLAM	344.447	1,32%	2,87%	2,66
AMOXICILINA+CLAVULÁNICO ÁCIDO	321.506	1,24%	-6,64%	5,92
LAGRIMAS ARTIFICIALES Y OTROS PREP.	290.527	1,12%	-9,19%	5,06
METFORMINA	281.728	1,08%	4,09%	2,14
CALCIO CARBONATO+COLECALCIFEROL	277.955	1,07%	4,18%	8,70
LEVOTIROXINA SÓDICA	272.809	1,05%	10,54%	2,98
BROMAZEPAM	271.457	1,04%	0,58%	1,10
AZITROMICINA	252.902	0,97%	0,94%	5,73
T15 PA MÁS CONSUMIDOS EN NÚMERO ENVASES 2012	6.926.427	26,63%		
TODOS LOS MEDICAMENTOS 2012	26.014.321	100,00%		

Asistencia farmacéutica 4.2

Figura 4.2.7. Evolución de porcentaje de envases EFG/TOTAL



Esta concentración se detecta igualmente, y en mayor medida, en el resto de los contingentes: Absorbentes de incontinencia de orina (82,89%) en el caso de los efectos y accesorios; extractos y vacunas (86,16%) en el caso de fórmulas y varios; y Dietas Completas Poliméricas (52,13%) en el caso de los productos dietoterápicos.

También es importante destacar que el mayor incremento en la demanda (envases consumidos) se ha producido en los productos dietoterápicos con un aumento del 8,97%, mientras que en el caso de los efectos y accesorios fue de 1,35%; medicamentos -0,87% y fórmulas y varios -1,05%.

En relación al consumo de medicamentos por principio activo, se presenta una doble evaluación: los más consumidos por importe y su comparación con el año anterior, y los más consumidos por envases (tabla 4.2.5). En el primer caso nos encontramos que la Atorvastatina (para el tratamiento del colesterol), Salmeteol (antiasmático), Rosuvastatina (colesterol), Formoterol (antiasmático) y Doluxetina (Antidepresivo) son los principios activos que ocupan los primeros lugares. Por el contrario el Omeprazol (protector gástrico), Ibuprofeno (antiinflamatorio), Atorvastatina (colesterol), Paracetamol (analgésico) y Ac. Acetilsalicílico (antiagregante plaquetario) son los más utilizados en envases. En los primeros casos (por importe)

se observa que los incrementos respecto al año anterior son importantes, llegando a casos cercanos al 40%, sin embargo al analizar por envases la situación presenta un comportamiento más estable.

5. Uso racional del medicamento

El número de recetas visadas por los Servicios de MUFACE, con carácter previo a su dispensación, fue de 713.626, lo que representa el 2,71% del total de recetas facturadas, con un importe de 59,30 millones de euros (16,26% del Importe a PVP facturado). El precio medio de cada receta visada (83,10 €) fue 8,11 veces mayor que el precio medio del conjunto de recetas financiadas (10,24 €). Dentro de todos los productos que actualmente precisan el visado, los que tienen cupón precinto diferenciado son los más utilizados suponiendo el 50% del total, seguido de los calificados como de diagnóstico hospitalario.

Por otra parte, el consumo de medicamentos genéricos ha continuado su evolución ascendente, tanto a PVP (34,93 millones euros) como en número de envases (algo más de 6 millones), suponiendo el 9,58% de los importes a PVP y el 22,70% de los envases de medicamentos facturados. En la figura 4.2.7 se puede observar la evolución mensual de los dos últimos años.

Tabla 4.2.6. Participación por colectivos en el consumo y gasto de medicamentos durante 2012

	% Aport. S/PVP	Recetas/ P.PRO.	Importe A PVP/P.PRO.	Precio medio receta
Activos	17,91%	11,12	159,58	14,35
Pensionistas	17,81%	36,74	581,74	15,83
Total MUFACE	17,86%	17,18	259,37	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.

4.2. Asistencia farmacéutica

6. Consumos y aportaciones de mutualistas activos y pasivos

A efectos comparativos y pese a que la aportación general por recetas es idéntica para todos los mutualistas, sean activos o pensionistas, durante el año 2012 se ha llevado a cabo un seguimiento diferenciado del consumo medio de ambos colectivos (tabla 4.2.6).

Así, en 2012 el importe a PVP por persona protegida del colectivo de mutualistas activos se situó en 159,58 €, mientras que en el colectivo de pensionistas el importe medio fue de 581,74 € por persona.

Por lo demás, el número de recetas por persona protegida y año en el colectivo de activos fue de 11,12 frente a una media de 36,74 recetas por pensionista, siendo menos acusada la diferencia en los precios medios de las respectivas recetas (14,35 € en activos por 15,83 € en pensionistas).

7. Otros aspectos de la gestión farmacéutica

Como parte del proceso de revisión de la facturación mensual, se identificaron recetas médicas cuya finan-

ciación corresponde a las Entidades de Seguro, en virtud del Concierto de asistencia sanitaria firmado, tramitándose los oportunos descuentos a las mismas por un valor líquido total de 272.117,84 euros.

En el año 2012 se han tramitado 77 expedientes correspondientes a pacientes en tratamiento con hormona de crecimiento, lo que supone un importante incremento respecto al año anterior que fueron 51. Los citados tratamientos de uso hospitalario requieren 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 9,037 millones de euros. Esto representa un incremento importantísimo respecto al año anterior (que fue de 2,429 millones de euros), que es debido al paso de un grupo de medicamentos que antes eran dispensados a través de receta por las oficinas de farmacia, a ser dispensados a través de los servicios de farmacia de los hospitales, siendo en este caso abonados por MUFACE a través de reintegro de gastos.

En la página anterior, “Objetos” de **Antonio Torrado Martínez**. Obra seleccionada en la Quinta Edición del Premio de Pintura MUFACE.



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 la citada 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, 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 del Ministerio de la Presidencia, 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 para 2010 para la realización de determinados reconocimientos médicos, cuya prórroga para 2012 ha sido publicada por Resolución de 16 de febrero de 2012, de la Secretaría General Técnica-Secretariado del Gobierno del Ministerio de la Presidencia.
- Resolución de 29 de noviembre de 2010, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, 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 la 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 incapacidad temporal.

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 CC.AA., se han dado de alta 686 órganos de personal. Asimismo, se ha establecido una conexión vía electrónica con la aplicación de gestión de personal BADARAL, aplicación, esta última, a través de la cual comunican y solicitan reconocimiento médico la mayor parte de las unidades de personal de la Administración General del Estado, tanto central como periférica.

El número total de situaciones comunicadas en 2012 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 comunicadas

Comunicadas 2012	Tipo situación	Situaciones comunicadas
BADARAL		15.104
	IT	14.956
	RE	147
	RNL	1
CEPIT		103.673
	IT	102.809
	RE	853
	RLN	11
Total		118.777

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

De estas situaciones, se han solicitado 26.737 reconocimientos médicos.

El tiempo medio de tramitación de los reconocimientos médicos finalizados, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, ha sido de 31 días.

Asimismo, el número total de reconocimientos en los que el INSS ha solicitado la práctica de pruebas diagnósticas complementarias de la situación ha sido de 120.

Por otra parte, conviene también señalar que, dentro del procedimiento establecido para el abono de estas pruebas diagnósticas complementarias, que se solicitan con motivo de los reconocimientos médicos, se han informado 18 expedientes.

3. Análisis de los subsidios

A continuación se realiza un análisis de las prestaciones de 2012 y su comparación con los datos de 2011.

El número medio de abonos/mes registrado en el ejercicio ha sido de 7.133 que, frente a la cifra de 2011 que fue de 7.620, ha supuesto una disminución del 6,39%.

El importe medio mensual de abonos refleja un montante de 969,65 €, que supone un 11,45% menos que los 1.095,08 € que resultaron en 2011.

Tabla 5.1.2. Número medio de abonos mes

Nº medio de abonos/mes	Importe medio mensual por abono	Importe total anual
7.133	969,65 €	83.002.408,29 €

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

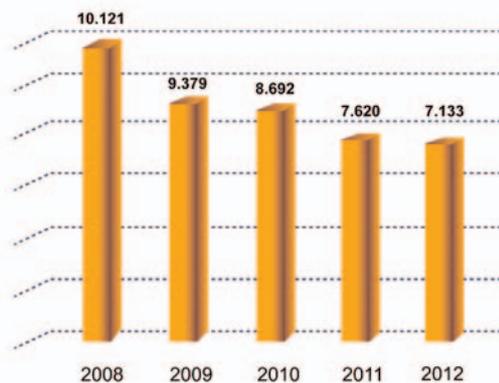
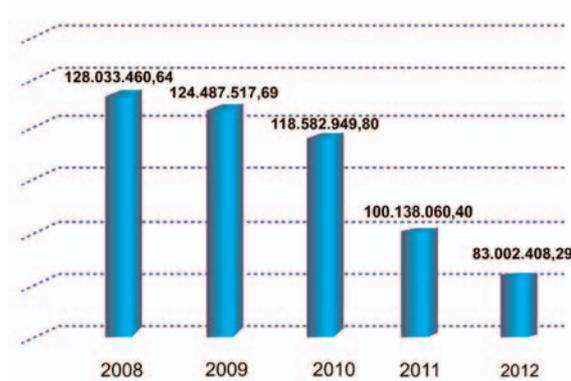


Figura 5.1.2. Evolución del coste anual (en euros)



El importe total anual se situó en 83.002.408,29 €, mientras que en 2011 fue de 100.138.060,40 €, de manera que la minoración ha alcanzado el 17,11%.

Estos datos comparativos ratifican la adecuación del uso de los mecanismos de control implantados con la reforma normativa de 2010.

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

Durante 2012 MUFACE ha seguido llevando a cabo 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, en sintonía con los objetivos del Año Europeo del Envejecimiento Activo y la Solidaridad Intergeneracional, que se ha celebrado a lo largo de 2012.

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 de ayudas destinadas a enfermos celíacos y programas de atención para enfermos oncológicos.

Todas las ayudas anteriormente citadas fueron objeto de las correspondientes convocatorias aprobadas por Resolución de 27 de febrero de 2012 (BOE de 16 de marzo) y Resolución de 12 de marzo de 2012 (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 Dependencia, 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, 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)

Este programa permite que las cuantías de ayudas adicionales concedidas por MUFACE en 2011 se actualicen 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 2012 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 económicas 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. Este programa consta de las siguientes modalidades:

- Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual.
- Ayudas 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 2012 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

Hasta el 30 de junio de 2012 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 COLECTIVOS

MUFACE convocó en el año 2012 programas destinados a proteger a ciertos colectivos con necesidad de especial protección.

Estos programas han sido:

1. Programa de atención a enfermos psiquiátricos crónicos

2. Programa de ayudas para atención a personas drogodependientes

3. Programa de ayudas para estancias temporales en centros específicos durante los periodos de convalecencia con pérdida transitoria de autonomía

4. Programa de ayudas destinadas 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 2012 resueltos hasta el 31 de diciembre de 2012 ascendió a 16.073, de los cuales 15.801 fueron de concesión y 272 de denegación.

Esto supone que, sobre las cifras de expedientes de la convocatoria de 2011, se ha producido un incremento en cuanto al número de expedientes concedidos del 15,28%, y por lo que se refiere a expedientes denegados, un incremento del 0,37%. En el total de expedientes resueltos, el aumento ha sido del 14,99%.

De las prestaciones de la convocatoria de 2012 reconocidas hasta el 31 de diciembre de 2012, el mayor número corresponde al conjunto de ayudas de atención a la dependencia y a las personas mayores. Dentro de ese conjunto, la cifra mayor corresponde a ayudas a domicilio y cuidados en el entorno familiar.

Por otra parte, a lo largo del ejercicio de 2012 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 1.975 expedientes que correspondían a convocatorias de ejercicios anteriores. De ellos se han concedido 1.859 y se han denegado 116.

El detalle de la distribución de los expedientes resueltos por tipo de prestación y programas correspondientes a la Convocatoria de 2012, 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 y complemento a la dependencia	2.016	53	2.069
Centro de día y noche	393	4	397
Ayuda a domicilio y cuidados en el entorno familiar	5.345	41	5.386
Teleasistencia domiciliaria	106	1	107
Ayudas para contratación de asistencia personal	27	4	31
Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	902	7	909
Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos	557	24	581
Estancia temporal en residencias y centros	206	18	224
Podología	4.293	87	4.380
Termalismo social	3	1	4
Subtotal atención a la dependencia y a las personas mayores	13.848	240	14.088
Enfermos psiquiátricos crónicos	78	3	81
Personas drogodependientes	35	2	37
Enfermos celiacos	1.354	18	1.372
Enfermos oncológicos	486	9	495
Totales	15.801	272	16.073

Figura 5.2.1. Distribución de expedientes concedidos por programas

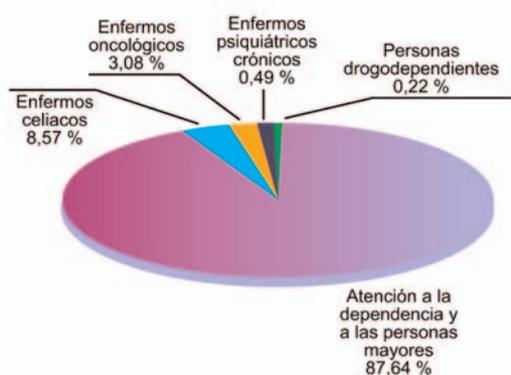


Figura 5.2.3. Evolución de expedientes concedidos enfermos psiquiátricos crónicos

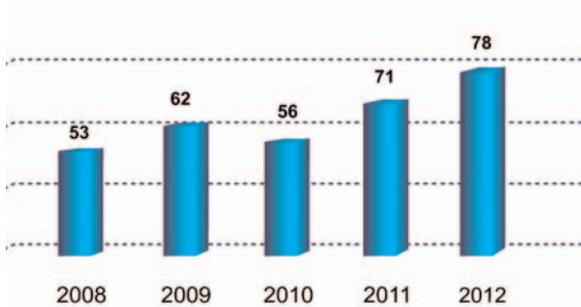


Figura 5.2.5. Evolución de expedientes concedidos enfermos celiacos

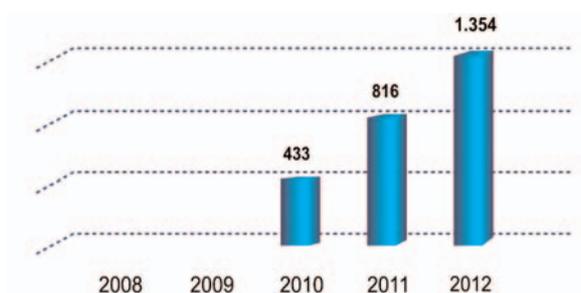


Figura 5.2.2. Evolución de expedientes concedidos atención a la dependencia y personas mayores

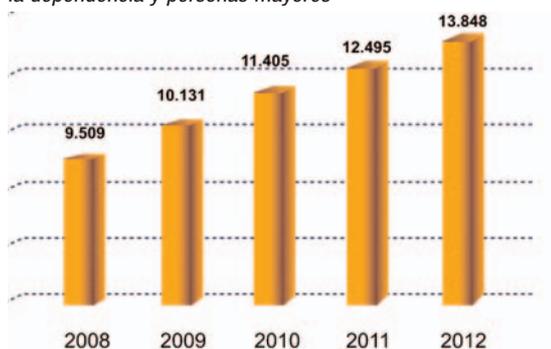


Figura 5.2.4. Evolución de expedientes concedidos personas drogodependientes

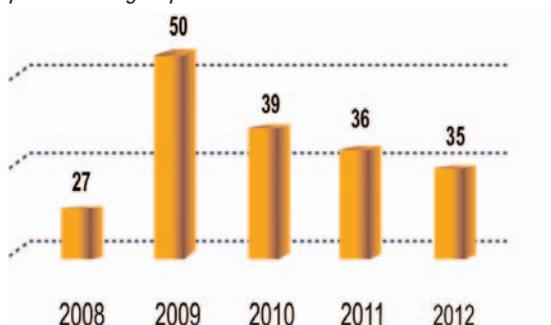
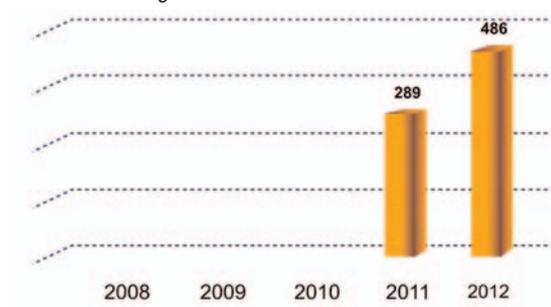


Figura 5.2.6. Evolución de expedientes concedidos enfermos oncológicos



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 pagadas hasta el 31 de diciembre de 2012, ascendió a 25.485.371,55 €, lo que supone una media por expediente de 1.612,90 €.

En relación con el número de expedientes pagados en 2011, el importe final disminuye en un 1,56% y el coste medio disminuye en un 3,35%.

Para el ejercicio de 2012, el importe medio indivi-

dual que ha resultado el más alto entre todos los tipos de ayuda, ciñéndonos a los expedientes pagados hasta el 31 de diciembre de 2012, correspondió al destinado a la atención a enfermos psiquiátricos crónicos, que alcanzó una cifra por expediente de 23.573,91 €. 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 2012, 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 en euros	Media anual €
Atención residencial y complemento a la dependencia	6.895.953,11	3.420,61
Centro de día y noche	604.449,03	1.538,04
Ayuda a domicilio y cuidados en el entorno familiar	13.003.335,65	2.432,80
Teleasistencia domiciliaria	19.944,53	188,16
Ayudas para contratación de asistencia personal	98.505,48	3.648,35
Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	1.389.134,16	1.540,06
Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos	268.854,93	482,68
Estancia temporal en residencias y centros	244.912,54	1.188,90
Podología	90.980,85	21,19
Termalismo social	506,41	168,80
Subtotal atención a la dependencia y a las personas mayores	22.616.576,69	1.633,20
Enfermos psiquiátricos crónicos	1.838.765,33	23.573,91
Personas drogodependientes	52.628,11	1.503,66
Enfermos celíacos	950.481,22	701,98
Enfermos oncológicos	26.920,20	55,39
TOTALES	25.485.371,55	1.612,90

Figura 5.2.7. Evolución del coste anual atención a la dependencia y a personas mayores (en euros)

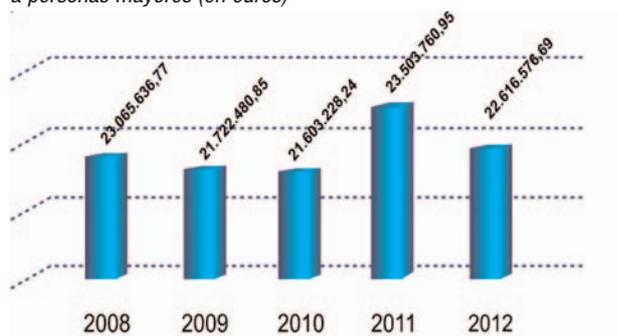
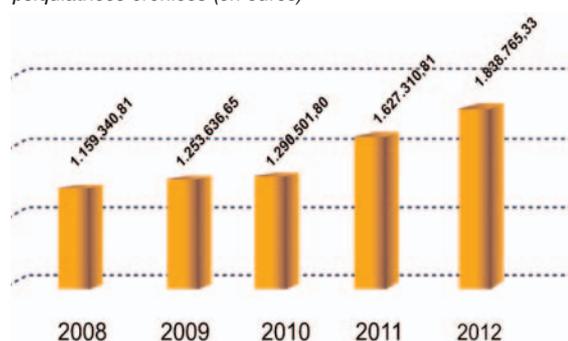


Figura 5.2.8. Evolución del coste anual enfermos psiquiátricos crónicos (en euros)



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

Figura 5.2.9. Evolución del coste anual personas drogodependientes (en euros)

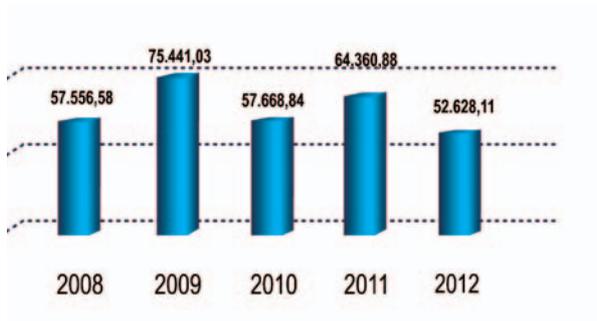


Figura 5.2.10. Evolución del coste anual enfermos celíacos (en euros)

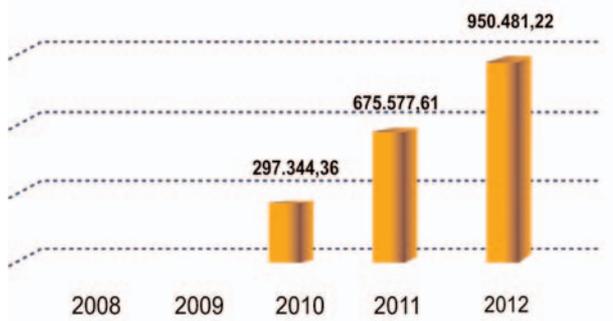
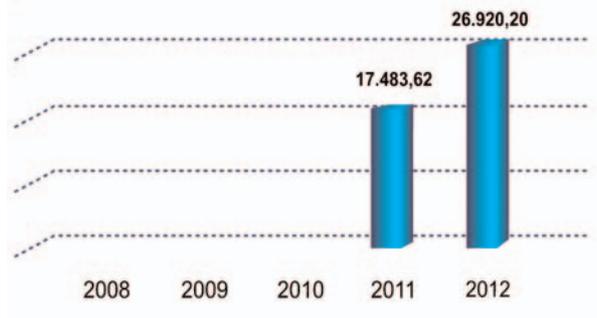


Figura 5.2.11. Evolución del coste anual enfermos oncológicos (en euros)



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 cincuenta por ciento 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 2012 fue de 139, todas las cuales resultaron concedidas.

Asimismo, sobre estas prestaciones tramitadas durante 2012, se realizaron 7 informes médicos de valoración de la situación, en los casos en que los dictámenes de los órganos competentes no delimitaban claramente la ocurrencia del hecho causante de la prestación.

Computados los movimientos de altas y bajas habidos en el periodo, representados por los 139 nuevos expedientes de inclusión en nómina y los 95 de baja, al finalizar el ejercicio de 2012 el número de mutualistas beneficiarios se ha situado en 1.519. Por otro lado, el importe total abonado en 2012 ha ascendido a la cantidad de 21.965.197,17 €, siendo el coste medio anual por cada beneficiario de 14.460,30 €. Tanto el colectivo afectado como el importe total anual experimentaron incrementos que alcanzaron el 3,05% y el 3,30%, respectivamente.

El importe medio persona/año ha experimentado un descenso del 7,85% en términos comparables, frente al periodo anterior.

El colectivo ha tenido una evolución anual creciente, pasando de 1.474 personas en el año 2011 a las 1.519 ya citadas.

Figura 5.3.1. Evolución del colectivo

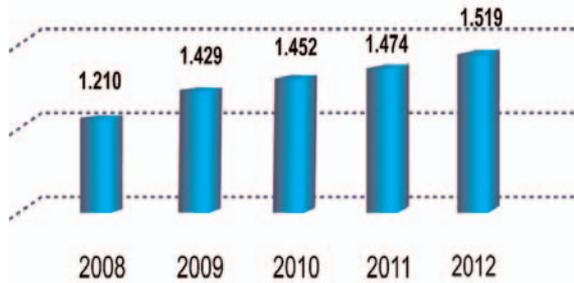


Figura 5.3.2. Evolución del importe medio (en euros)

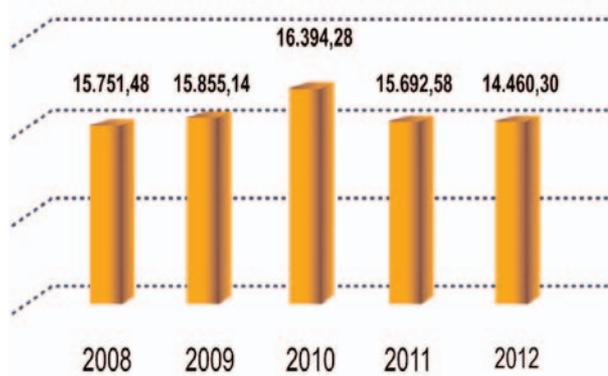


Tabla 5.3.1. Colectivo afectado gran invalidez

Colectivo afectado	Importe medio persona/año	Importe total anual
1.519	14.460,30 €	21.965.197,17 €

Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes e incapacidad permanente parcial 5.4

Están reguladas en los artículos 23.2 a) y 28 del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado y en el artículo 110 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo. En ambos casos, la prestación económica consiste en una indemnización a tanto alzado y por una sola vez. No obstante, su cuantía difiere 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 caso de las lesiones permanentes no invalidantes, la indemnización se fija de acuerdo con el baremo establecido para el Régimen General de la Seguridad Social y cuando se trata de incapacidad permanente parcial, la cantidad a abonar es la equivalente a 24 mensualidades de la base de cotización al 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, 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 2012 se concedieron 169 prestaciones frente a 162 en 2011, lo que supone un incremento del 4,32%. El gráfico comparativo del periodo 2008-2012 muestra una evolución con fluctuaciones en consonancia con el comportamiento de la prestación.

Por otra parte, respecto a las prestaciones tramitadas en 2012, se han realizado 68 informes médicos,

destinados a completar los dictámenes de los órganos competentes, en cuanto a delimitar la existencia del hecho causante de la prestación y a la determinación del código del baremo de lesiones aplicable, dentro de los establecidos en la mencionada Orden TAS/1040/2005.

En lo que se refiere al coste medio por beneficiario, se aprecia un incremento del 17,04%, al pasar de los 5.979,74 € del periodo de 2011 a 6.998,76 € en 2012. En cuanto al importe total abonado, éste ha experimentado un aumento del 22,10% con respecto a 2011.

Tabla 5.4.1. Número de expedientes lesiones permanentes no invalidantes

Número de expedientes	Coste medio por beneficiario	Importe total
169	6.998,76 €	1.182.791,23 €

Figura 5.4.1. Evolución de expedientes tramitados

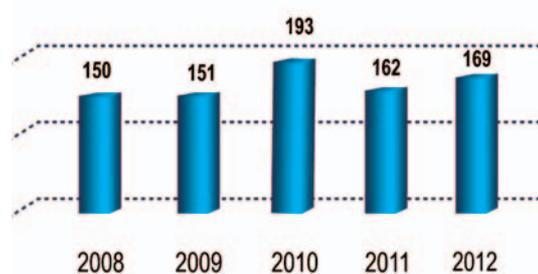
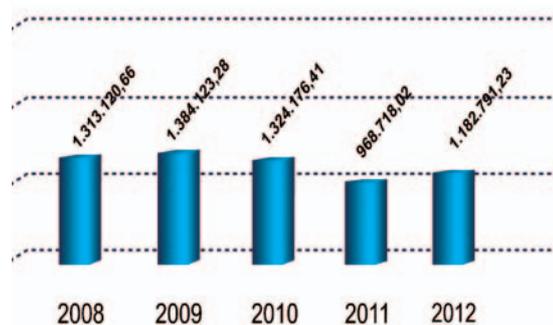


Figura 5.4.2. Evolución del coste anual (en euros)



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 protegido a 31 de diciembre de 2012 alcanza un total de 7.123 personas, lo que supone un aumento del 2,18 % respecto a igual fecha del ejercicio 2011. Atendiendo a los diferentes tipos de ayuda, el colectivo se clasifica según el siguiente detalle:

Tabla 5.5.1. Colectivo protegido por tipo de ayuda

	Número	Importe individual mensual
Colectivo menores de 18 años	1.954	83,33 €
Colectivo mayores 18 años, sin ayuda 3ª persona	3.176	357,70 €
Colectivo mayores 18 años, con ayuda 3ª persona	1.993	536,60 €
TOTAL	7.123	

Tabla 5.5.2. Colectivo protegido total

Colectivo protegido	Importe total
7.123	28.923.392,82 €

Figura 5.5.1. Evolución del colectivo hijo a cargo con discapacidad

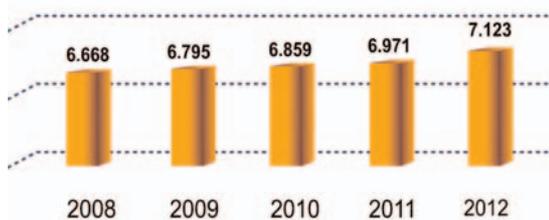
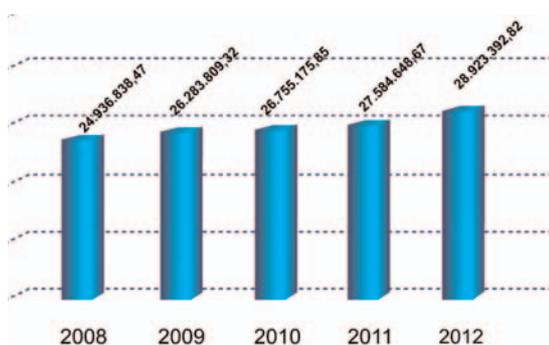


Figura 5.5.2. Evolución del coste anual (en euros)



El importe total abonado en 2012 por esta prestación ha sido de 28.923.392,82 €, lo que supone un incremento del 4,85% respecto al importe total pagado en 2011. Esta variación se justifica por la revalorización en un 1,87% de las cuantías individuales mensuales y porque durante 2012 se hizo efectivo el pago de la diferencia entre el importe de la prestación percibida durante el ejercicio 2011 y el correspondiente ajuste por el incremento real experimentado por el índice de precios al consumo desde noviembre de 2010 a noviembre de 2011.

Con independencia de la prestación por hijo a cargo discapacitado, en 2012 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 aquellos discapacitados que no cumplen los requisitos establecidos en la legislación vigente para acceder a la prestación por hijo a cargo, pero que figuraban con anterioridad como beneficiarios de la prestación preexistente.

5.5. Ayuda por hijo con discapacidad

Ese colectivo, al finalizar el año 2012, es de 509 beneficiarios, lo que ha supuesto una disminución de 33 perceptores (-6,09%) sobre 2011. El importe total abonado en esta modalidad durante 2012

ha sido de 513.585,28 €, lo que ha significado un descenso también del 5,82% respecto a los abonos en 2011, que habían supuesto un total de 545.314,46 €.

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 128 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

No obstante, hay que destacar que, como sucede con otras prestaciones de este Régimen Especial, la normativa citada se remite 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 521 y su importe total se elevó a 3.220.182,71 €.

En la evolución de estas ayudas durante los cinco últimos años se observa que en 2012 esta prestación continúa en línea ascendente, registrándose un incremento en el número de expedientes del 1,76% sobre el año 2011. La causa puede estar en los efectos derivados del apoyo otorgado por el Gobierno a la familia, dado que esta función social es un área que viene mereciendo una protección prioritaria. El último ejemplo de ello sería la aprobación del Real Decreto 295/2009, de 6 de marzo, que regula, entre otras, estas prestaciones en el sistema de la Seguridad Social, ampliando los supuestos protegidos.

El coste medio por expediente ha aumentado ligeramente en un 0,18%, al pasar de 6.169,65 € en 2011 a 6.180,77 € en 2012.

Tabla 5.6.1. Número de expedientes parto múltiple

Número de expedientes	Coste medio	Importe total
521	6.180,77 €	3.220.182,71 €

Figura 5.6.1. Evolución del número de expedientes

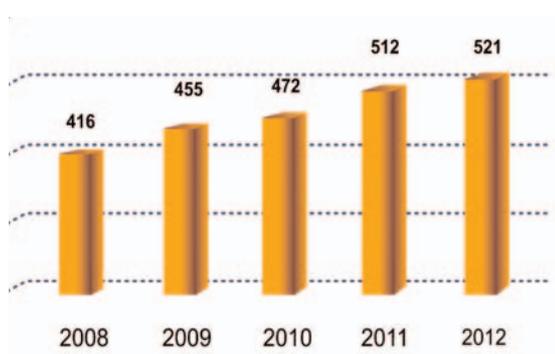
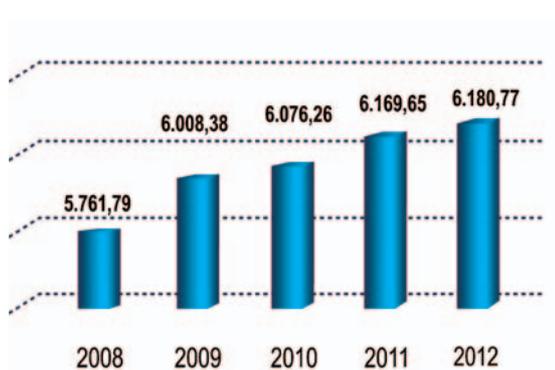


Figura 5.6.2. Evolución del coste medio (en euros)



Ayudas de acción formativa 5.7

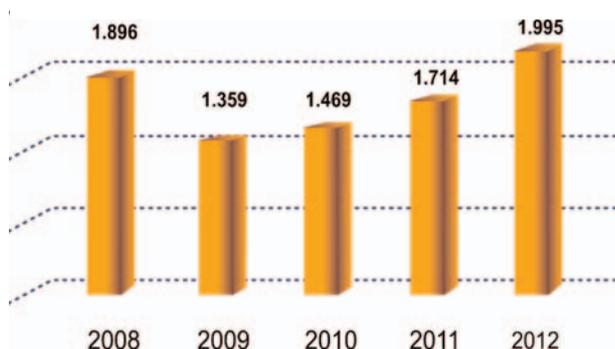
Las ayudas de Acción Formativa, incluidas dentro de los Servicios Sociales, se encuentran reguladas principalmente por el artículo 130 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo, el Real Decreto 1190/1985, de 17 de julio, en lo no modificado por el Reglamento General, y la respectiva convocatoria anual. En 2012, la convocatoria anual se realizó por Resolución de la Dirección General de MUFACE de 29 de mayo de 2012 ofreciéndose, dentro de los créditos presupuestarios disponibles, becas de estudio para mutualistas para cubrir el coste de la matrícula del curso 2012/2013 hasta un máximo de 200 €, y becas de 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 2012 se han concedido a los mutualistas titulares de MUFACE 1.955 becas de estudio para contribuir a costear el importe de la matrícula correspondiente al curso 2011/2012; ello significa que existe un incremento de un 16,39% de las becas abonadas durante el presente ejercicio respecto al año 2011.

El coste medio de estas becas fue de 345,08 €, por lo que ha disminuido un 5,74% con relación a la media de 2011 que ascendió a 366,10 €. Esta minoración obedece a que las convocatorias anuales han ido reduciendo el importe máximo a reco-

Figura 5.7.1. Evolución del número de expedientes



nocer por cada beca, así para el curso 2010/2011 la cuantía máxima ascendía a 383,32 €, en el curso 2011/2012 se minoró hasta 350 € y la resolución de convocatoria del curso 2012/2013 permite abonar como máximo 200 € en concepto de beca de estudios.

B) BECAS DE RESIDENCIA

1. Becas de residencia de nueva adjudicación

Debido a las restricciones presupuestarias derivadas de lo dispuesto en la Ley 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 2012, durante dicho ejercicio no se convocaron becas de residencia de nueva adjudicación.

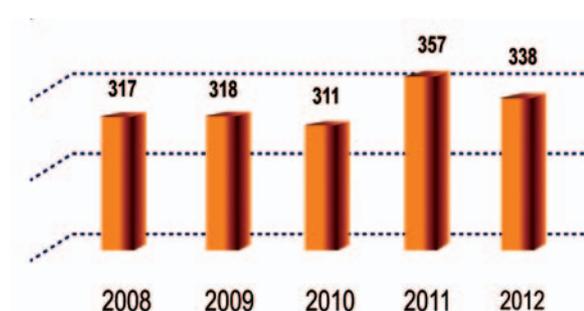
2. Becas de residencia de renovación

La convocatoria 2012/2013 permitía renovar las becas de residencia a un máximo de 560 beneficiarios a los que se les concedió dicha ayuda durante el curso 2011/2012, siempre que acreditaran seguir cumpliendo los requisitos exigidos.

Se han presentado 370 solicitudes, de las que 338 han sido renovadas.

Los pagos de las becas de residencia del curso 2011/2012 ascendieron a un total de 2.252.880,00 €, lo que supone una cuantía media de 4.023 € por beca y curso académico completo.

Figura 5.7.2. Evolución del número de becas de residencia de renovación



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 2012 se han concedido 6.935 prestaciones frente a las 6.279 correspondientes al año 2011, lo que significa un aumento del 10,45%.

El importe total abonado durante este ejercicio ha aumentado en un 11,18%, desde la cifra de 15.683.093,52 € abonados en 2011, hasta la de 17.437.077,66 € pagados en 2012.

El coste medio, sin embargo, ha aumentado sólo en un 0,67%, al pasar de 2.497,71 € en 2011 a 2.514,36 € en 2012.

Tabla 5.8.1. Colectivo afectado subsidio por jubilación

Colectivo afectado	Coste medio	Importe total
6.935	2.514,36 €	17.437.077,66 €

Figura 5.8.1. Evolución del número de expedientes

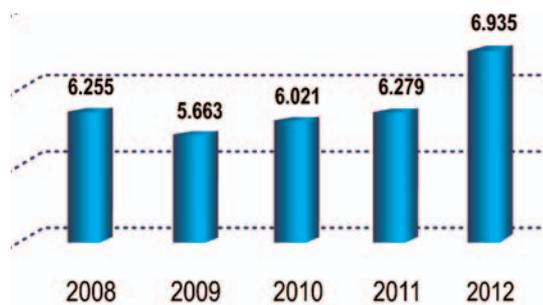
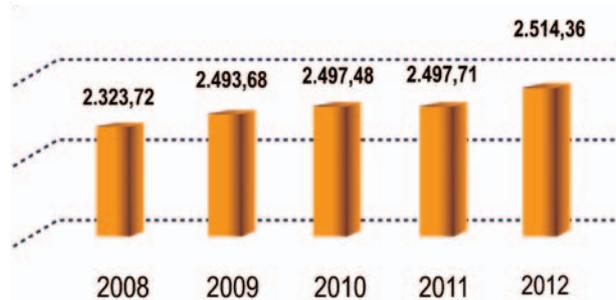


Figura 5.8.2. Evolución del coste medio (en euros)



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 del citado RGMA.

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 2012 se han concedido 3.604 subsidios frente a los 3.547 correspondientes al pasado año, lo que supone un incremento del 1,61%.

El coste medio ha disminuido con respecto al ejercicio anterior en un 1,49%, al ser la cantidad abonada en 2011 de 2.494,44 €, frente a los 2.457,31 €, correspondientes al año 2012. En el importe total se produce un ligero aumento del 0,09% respecto al ejercicio anterior.

Tabla 5.9.1. Colectivo afectado subsidio por defunción

Colectivo afectado	Coste medio	Importe total
3.604	2.457,31 €	8.856.135,42 €

Figura 5.9.1. Evolución del número de expedientes

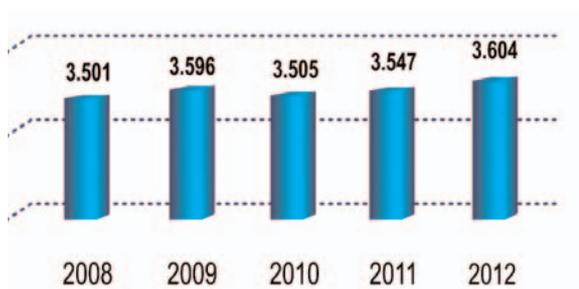
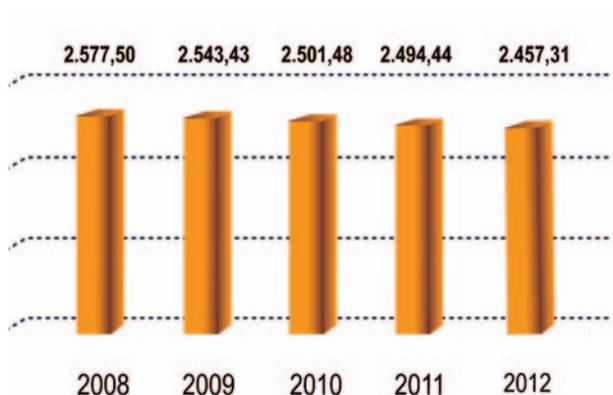


Figura 5.9.2. Evolución del coste medio (en euros)



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 2012 se concedieron 686 prestaciones frente a las 734 de 2011, lo que significa un descenso del 6,54%.

Al tratarse de una prestación de cuantía fija, el importe total ha supuesto también un descenso del 6,54% respecto al ejercicio anterior.

Tabla 5.10.1. Número de expedientes ayuda de sepelio

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

Figura 5.10.1. Evolución del número de expedientes

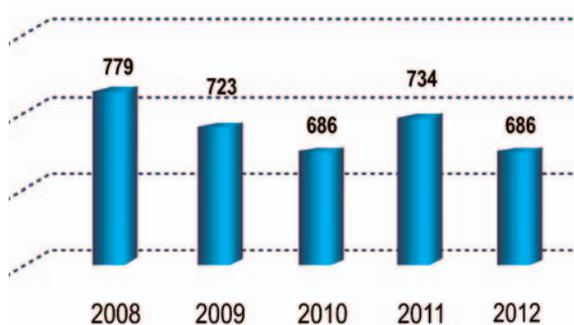
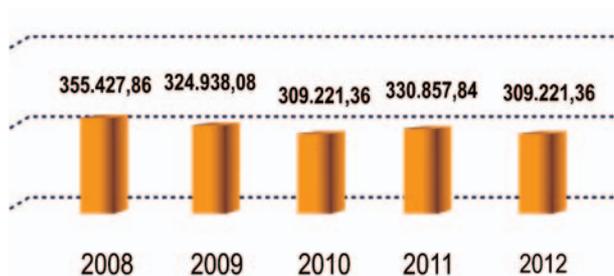


Figura 5.10.2. Evolución del coste anual (en euros)



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 20% o del 30% —según su dotación sea superior o inferior a los 5.000 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.

Desde el año 2011 las ayudas a los enfermos oncológicos se incluyen dentro de la Convocatoria de ayudas a otros colectivos específicos, por lo que al fijarse una ayuda expresa para este grupo, ya no se encuentra incluido dentro de las ayudas asistenciales.

De acuerdo con todo lo anterior, el análisis de la prestación en el año 2012 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 2012 se cifra en 1.507, con un coste medio de 294,10 €.

Esto significa que el número de ayudas concedidas ha disminuido en un 41,57% respecto a 2011, cuya cifra se situó en 2.579. Asimismo, el importe total ha supuesto una disminución del 71,63%. 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 51,45%.

Tabla 5.11.1. Número de expedientes ayudas asistenciales

Número de expedientes	Coste medio	Importe total
1.507	294,10 €	443.215,97 €

Figura 5.11.1. Evolución del número de expedientes

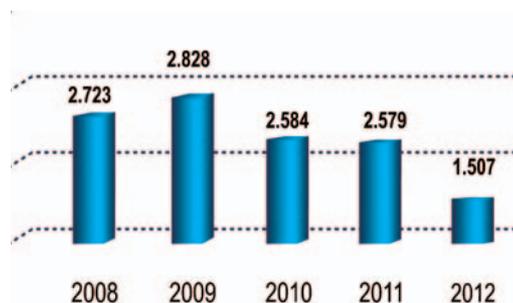
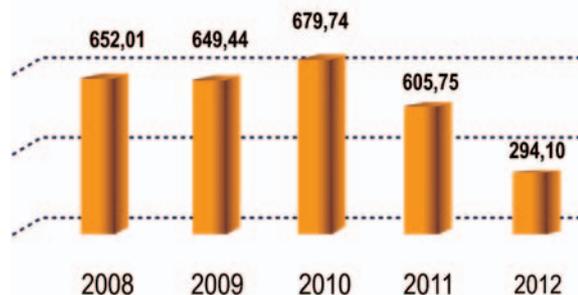


Figura 5.11.2. Evolución del coste medio (en euros)



5.11. Ayudas asistenciales

En cualquier caso, un factor fundamental para esta evolución en 2012 deriva de la fuerte disminución presupuestaria que se produjo mediante la Ley 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 2012.

Tabla 5.11.2. Gasto de ayudas asistenciales año 2012

Provincia	Número Pagos	Importe (en euros)
ARABA/ÁLAVA	7	2.782,55
ALBACETE	28	4.991,01
ALICANTE	6	11.942,90
ALMERÍA	25	8.750,54
ÁVILA	15	4.991,01
BADAJOS	27	8.760,54
ILLES BALEARS	13	8.750,50
BARCELONA	103	43.574,70
BIZKAIA	18	4.980,00
BURGOS	24	4.991,01
CÁCERES	10	4.991,01
CÁDIZ	24	11.941,90
CASTELLÓN	18	4.991,01
CIUDAD REAL	20	4.991,01
CÓRDOBA	47	8.749,74
CORUÑA, A	60	11.936,63
CUENCA	4	1.705,92
GERONA	2	1.996,40
GRANADA	67	11.942,90
GUADALAJARA	12	3.207,54
GIPUZKOA/OA	9	3.207,54
HUELVA	21	4.991,00
HUESCA	21	3.207,54
JAÉN	68	8.750,54
LEÓN	58	4.991,01
LLEIDA	1	499,00
LA RIOJA	16	4.991,01
LUGO	9	4.991,01
MADRID	143	89.922,37
MÁLAGA	22	11.940,00
MURCIA	20	4.374,00
NAVARRA	14	4.991,01
OURENSE	10	4.991,01
ASTURIAS	55	8.750,54
PALENCIA	18	3.021,24
LAS PALMAS	33	9.586,51
PONTEVEDRA	12	8.750,00
SALAMANCA	19	4.990,89
STA. C. TENERIFE	163	9.587,82
CANTABRIA	5	3.923,00
SEGOVIA	10	3.207,54
SEVILLA	40	18.499,12
SORIA	11	2.782,53
TARRAGONA	8	3.115,64
TERUEL	29	2.782,56
TOLEDO	19	4.991,01
VALENCIA	55	18.359,10
VALLADOLID	13	5.839,43
ZAMORA		
ZARAGOZA	6	5.055,78
CEUTA	24	2.782,56
MELILLA	45	4.374,84
TOTAL	1.507	443.215,97

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

2. Dirección General

En el año 2012 se concedieron dos ayudas asistenciales por importes de 41.330,26 € y de 4.000 €.

Ayudas económicas para adquisición de vivienda 5.12

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

Una medida alternativa a esta ayuda ha sido la concesión por el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 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 2012 se realizó por Resolución de la Dirección General de MUFACE de 23 de abril de 2012. En la misma figuraba como fecha de finalización del plazo de presentación de las solicitudes el 31 de enero de 2013, 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.

El número de expedientes concedidos hasta el 31 de diciembre de 2012 fue de 2.689.

En lo que respecta a las cuantías, debe indicarse que, dada la minoración presupuestaria operada por la Ley 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 2012, el importe individual de las ayudas que se concedieron con cargo a la convocatoria del citado ejercicio, quedó limitado a un máximo de 350,00 €.

El importe global de las ayudas concedidas en dicho periodo ascendió a 1.443.485,53 € y el importe medio fue de 536,81 €, que engloba también ayudas pagadas en enero, correspondientes a la convocatoria de 2011 (sin límite individual de cuantía).

La evolución de esta prestación ha sido la siguiente:

Figura 5.12.1. Evolución del número de expedientes

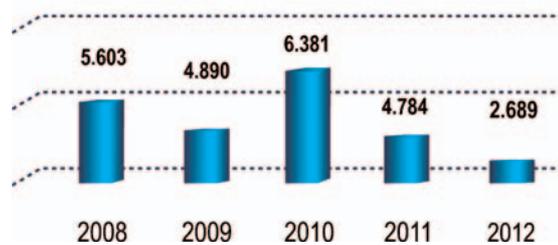
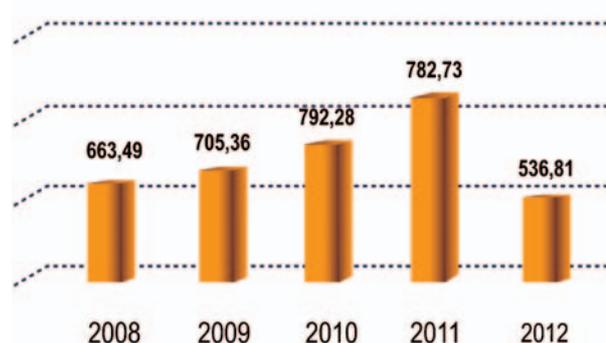
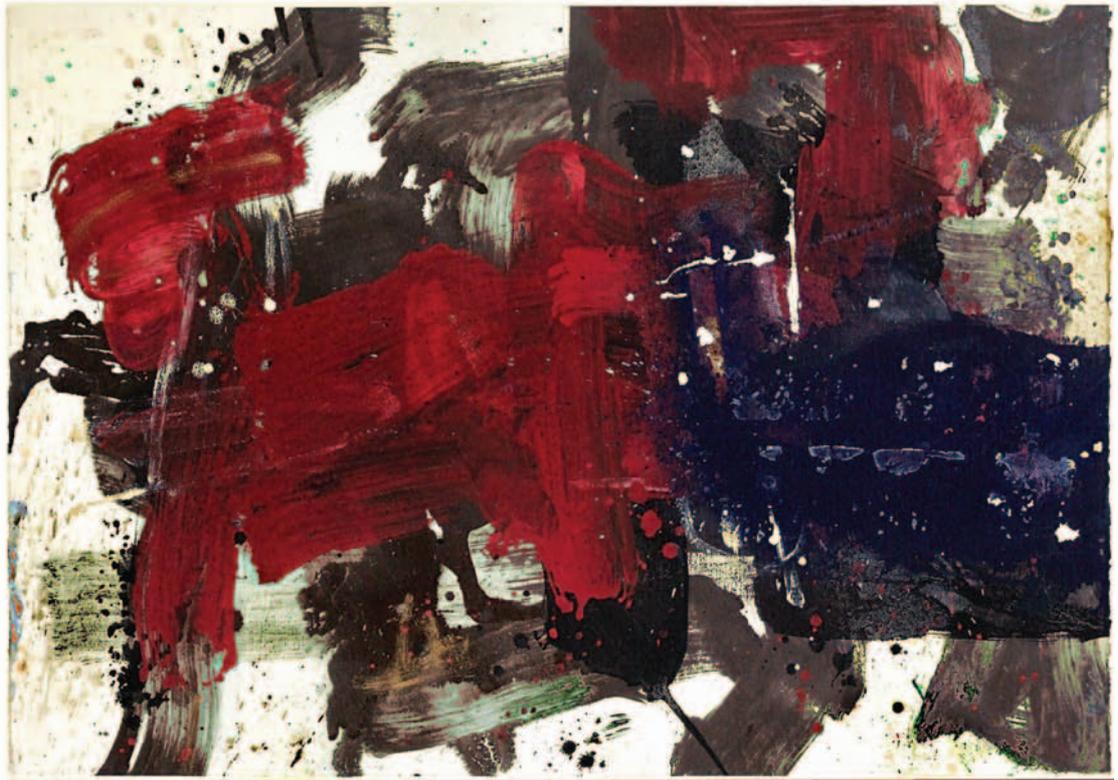


Figura 5.12.2. Evolución del coste medio (en euros)





6. Fondo Especial

En la página anterior, "SCRUB" de **Carmelo Rubio López**. Obra seleccionada en la Quinta Edición del Premio de Pintura MUFACE.



1. Aspectos generales

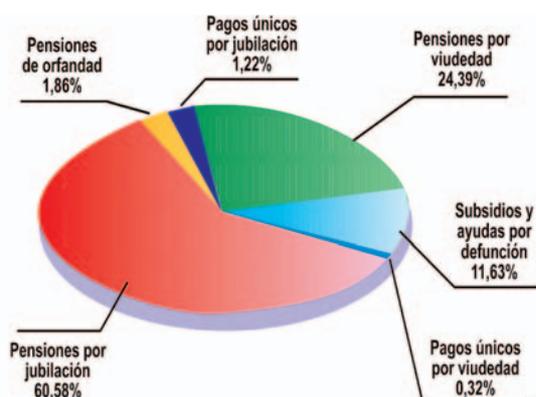
El Fondo Especial de MUFACE, en el que podían integrarse las mutualidades generales u obligatorias originarias de los diversos Departamento Civiles, se creó junto con la propia Mutualidad por la Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado. Veintinueve mutualidades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

El número de Mutualidades de funcionarios integradas a 31 de diciembre de 2012 en el Fondo Especial sigue siendo de veintinueve, 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 mutualis-

Figura 6.1.1. Distribución de expedientes resueltos



tas 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.

2. Gestión

El número de expedientes resueltos en 2012 fue de 3.448, de los cuales 2.745 fueron de concesión y 703 fueron de denegación. Estas cifras globales suponen un descenso del 23,43% respecto a los expedientes resueltos en 2011.

Tabla 6.1.1. Expedientes resueltos en 2012

Tipo de Prestación	Concedidos	Denegados	Total
Pensiones de jubilación	1.810	279	2.089
Pensiones de viudedad	751	90	841
Pensiones de orfandad	27	37	64
Pagos únicos por jubilación	8	34	42
Pagos únicos por viudedad	11	0	11
Subsidios y ayudas por defunción	138	263	401
Total	2.745	703	3.448

Tabla 6.1.2. Importes de las prestaciones (en euros)

Tipo de Prestación	Importe	Media
Pensiones de jubilación	887.431,12	490,29
Pensiones de viudedad	205.279,90	273,34
Pensiones de orfandad	11.765,91	435,77
Pagos únicos por jubilación	1.842,77	230,35
Pagos únicos por viudedad	16.716,85	1.519,71
Subsidios y ayudas por defunción	225.167,68	1.631,65
TOTAL	1.348.204,23	491,15

6.1. Prestaciones

El importe de las prestaciones reconocidas en 2012 fue de 1.348.204,23 euros, lo que supone una media por expediente de 491,15 euros.

Se recoge en la tabla 6.1.2 la distribución de los importes por tipo de prestación.

De las prestaciones reconocidas, el mayor número correspondió, como es habitual dado su mayor colectivo, a la Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria. Seguidamente figuran dos cuadros en los que se muestra, distribuido por Mutualidades, el detalle de las prestaciones y los importes de las pensiones reconocidas en 2012 (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, cuya cuantía alcanza el límite máximo permitido según la Ley de Presupuestos Generales del Estado correspondiente.

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 6.1.3. Prestaciones reconocidas en 2012

Mutualidades Integradas	Jubilación	Viudedad y orfandad	Subsidios y ayudas por defunción
Abogados del Estado	0	0	1
Agricultura	3	45	16
Archivos, Bibliotecas y Museos	0	0	0
Aviación Civil (Pago único)	8	11	0
Catedráticos de Instituto	9	10	0
Catedráticos de Universidad	6	6	0
Educación y Ciencia	54	27	0
Enseñanza Primaria	1.383	395	10
Escuelas Técnicas	3	14	0
Gobernación	18	2	1
Hacienda	101	25	0
Industria	6	6	0
Información y Turismo	8	11	3
Instituto Geográfico y Catastral	2	2	0
Intendentes de Hacienda	0	1	0
Minas	0	0	0
Obras Públicas - Sección A	1	9	1
Obras Públicas - Sección B	19	9	0
Obras Públicas - Sección C	1	16	2
Obras Públicas - Sección D	0	1	0
Obras Públicas - Sección E	1	5	0
Org. Sindical	38	101	100
Policía	110	60	0
Porteros Ministerios Civiles	0	0	0
Porteros Ministerio de Hacienda	0	1	0
Presidencia del Gobierno	27	8	0
Sanidad	4	3	0
Trabajo	2	13	4
Vivienda	14	8	0
Totales	1.818	789	138

Prestaciones 6.1

Tabla 6.1.4. Importes de las pensiones reconocidas en 2012 (en euros)

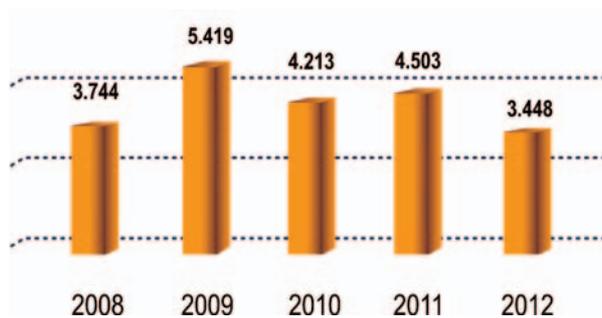
Mutualidades Integradas	Jubilación	Viudedad	Orfandad	Subsidios y ayudas por defunción
Abogados del Estado	0	0	0	6.310,63
Agricultura	282,39	3.257,40	48,67	6.310,64
Archivos, Bibliotecas y Museos	0	0	0	0
Aviación Civil (Pago único)	1.842,77	16.716,85	0	0
Catedráticos de Instituto	0	2.420,99	137,78	0
Catedráticos de Universidad	0	2.764,60	0	0
Educación y Ciencia	15.470,77	4.392,27	0	0
Enseñanza Primaria	775.412,59	72.656,64	4.711,77	8.534,50
Escuelas Técnicas	1.183,36	2.086,47	0	0
Gobernación	3.584,76	101,73	0	300,51
Hacienda	15.499,85	2.243,55	162,13	0
Industria	761,95	483,02	0	0
Información y Turismo	3.572,20	2.700,44	0	2.367,75
Instituto Geográfico y Catastral	0	19,54	0	0
Intendentes de Hacienda	0	276,48	0	0
Minas	0	0	0	0
Obras Públicas - Sección A	0	2.009,19	0	450,76
Obras Públicas - Sección B	2.420,13	1.328,31	0	0
Obras Públicas - Sección C	0	2.820,18	0	1.202,02
Obras Públicas - Sección D	0	219,88	0	0
Obras Públicas - Sección E	63,93	487,30	0	0
Organización Sindical	23.555,99	85.082,49	5.987,60	198.488,83
Policía	26.416,11	8.447,16	717,96	0
Porteros Ministerios Civiles	0	0	0	0
Porteros Ministerio de Hacienda	0	259,99	0	0
Presidencia del Gobierno	13.671,44	2.722,81	0	0
Sanidad	61,07	79,77	0	0
Trabajo	2.412,00	6.977,55	0	1.202,04
Vivienda	3.062,58	1.442,14	0	0
Totales	889.273,89	221.996,75	11.765,91	225.167,68

6.1. Prestaciones

Tabla 6.1.5. Evolución de los expedientes resueltos en el periodo 2008-2012

Tipo de prestación	2008	2009	2010	2011	2012
Pensiones de jubilación	2.661	3.576	2.771	2.948	2.089
Pensiones de viudedad	664	1.218	883	934	841
Pensiones de orfandad	59	97	75	98	64
Pagos únicos por jubilación	15	59	44	58	42
Pagos únicos por viudedad	14	17	9	13	11
Subsidios y ayudas por defunción	331	452	431	452	401
TOTALES	3.744	5.419	4.213	4.503	3.448

Figura 6.1.2. Evolución de los expedientes resueltos



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 2012, era de 6.487. El importe recaudado por estas cotizaciones en el año 2012 ascendió a 273.395,52 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 2008-2012

2008	18.801
2009	15.295
2010	12.369
2011	9.667
2012	6.487

Tabla 6.2.2. Evolución de las cuotas recaudadas en el periodo 2008-2012 (en euros)

2008	802.763,97
2009	692.540,73
2010	510.049,52
2011	391.207,41
2012	273.395,52

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 2012

Por lo que se refiere a los datos del ejercicio 2012, se observa que el número de pensiones en diciembre de 2012 descendió a 88.252, frente a 90.121 a 31 de diciembre del año anterior, con una pensión media de 46,63 €/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 2012 es la siguiente:

- La Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria, con 61.666 pensiones, representa el 69,87%.
- El Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical (AISS), con 6.308 pensiones, representa el 7,15 %.
- El resto de las mutualidades integradas, con 20.278 pensiones, significa el 22,98 % del total.
- En el año 2012 el número de pensiones abonadas ha disminuido en 1.869 respecto al año 2011.

La distribución por tipo de pensión (figura 6.3.1) muestra que las pensiones por jubilación representan el 74,91% del total, seguidas de las de viudedad (23,04%) y orfandad (1,99%), siendo las otras pensiones a familiares (0,06%) claramente minoritarias. Todas las pensiones han disminuido respecto a 2011 ya que las pensiones de jubilación disminuyeron en 859 y el resto de las pensiones (viudedad, orfandad y otros familiares) disminuyeron en 1.010, con lo que se continúa con la misma tendencia decreciente observada en la última década.

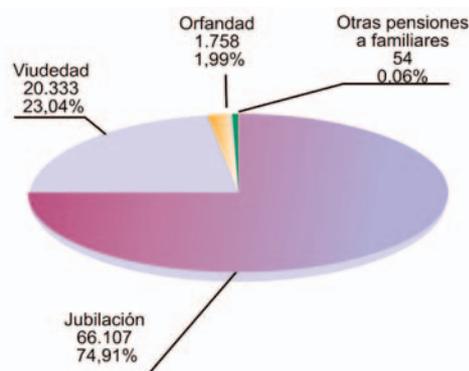
Por lo que se refiere al importe de las pensiones

medias, el Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical, con 147,67 euros/mes, representa el importe medio más alto de todas las mutualidades integradas en el Fondo Especial. Esta pensión es un 216,68% 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 85,26 euros/mes, es un 82,84% superior a la media general.

La pensión media de las restantes mutualidades, que en número de pensiones representan el 91,70%, se encuentra por debajo de la pensión media. Si comparamos la pensión media del año 2012 (46,63 euros/mes) con la pensión media del año anterior (47,65 euros/mes), se observa que la cuantía de la citada pensión ha disminuido en 1,02 euros, lo que representa una bajada de un 2,19%. 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 44,91 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 2012

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	479	36,26	224	38,56	6	11,44			230	37,85	709	36,78
HACIENDA PÚBLICA	1.662	16,30	1.007	13,11	252	12,15	4	6,63	1.263	12,90	2.925	14,83
TRABAJO	387	83,99	579	90,82	51	32,29	2	73,24	632	86,04	1.019	85,26
INDUSTRIA	285	12,26	207	11,90	23	6,24	4	9,15	234	11,30	519	11,83
AGRICULTURA	1.038	7,14	2.098	8,69	231	6,30			2.329	8,45	3.367	8,05
INFORMACIÓN Y TURISMO	375	39,48	325	32,27	18	18,27			343	31,54	718	35,68
VIVIENDA	335	18,41	242	20,12	10	9,46	1	8,47	253	19,65	588	18,94
PORTEROS CIVILES	6	0,75									6	0,75
INTENDENTES	10	34,44	28	12,12					28	12,12	38	17,99
PORTEROS DE HACIENDA	24	20,11	102	16,77	7	11,73			109	16,45	133	17,11
GOBERNACIÓN	297	10,90	105	10,45	6	10,47			111	10,45	408	10,78
POLICÍA	1.536	19,69	1.728	16,32	81	8,23	3	17,15	1.812	15,96	3.348	17,67
SANIDAD	174	4,04	187	4,31	42	4,49			229	4,34	403	4,21
EDUCACIÓN Y CIENCIA	1.113	22,22	671	22,65	34	12,05	1	22,36	706	22,14	1.819	22,19
ENSEÑANZA PRIMARIA	53.985	46,84	7.158	32,32	523	18,09			7.681	31,35	61.666	44,91
ESCUELAS TÉCNICAS	160	26,08	297	15,59	52	5,59			349	14,10	509	17,87
CATEDRÁTICOS DE INSTITUTO	179	29,52	253	18,61	12	12,32	5	18,03	270	18,32	449	22,78
CATEDRÁTICOS UNIVERSIDAD	60	20,73	200	28,29	7	6,36			207	27,55	267	26,02
ARCHIVOS, BIBL. Y MUSEOS	66	6,01									66	6,01
MINAS	29	15,82	61	13,22	9	13,70			70	13,28	99	14,03
INST. GEOGRÁFICO CATASTRAL	132	1,51	79	1,10	1	1,59			80	1,11	212	1,36
AVIACIÓN CIVIL	34	5,84	41	13,68	8	22,33	1	24,94	50	15,29	84	11,46
ORGANIZACIÓN SINDICAL	2.522	155,12	3.598	146,75	158	55,99	30	115,15	3.786	142,71	6.308	147,67
ABOGADOS DEL ESTADO	15	16,85	55	39,76	18	21,87			73	35,35	88	32,20
OBRAS PÚBLICAS "A"	97	27,82	282	22,31	14	14,79			296	21,95	393	23,40
OBRAS PÚBLICAS "B"	618	14,81	315	16,08	16	9,60			331	15,77	949	15,14
OBRAS PÚBLICAS "C"	358	27,09	302	20,50	112	12,92	1	8,11	415	18,42	773	22,44
OBRAS PÚBLICAS "D"	5	23,42	29	22,12	16	14,75			45	19,50	50	19,89
OBRAS PÚBLICAS "E"	126	16,91	160	16,08	51	12,29	2	11,84	213	15,13	339	15,79
TOTAL	66.107	47,26	20.333	47,05	1.758	17,27	54	72,10	22.145	44,74	88.252	46,63

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
2012	66.107	47,26	22.145	44,74	88.252	46,63

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

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

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

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

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

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

Durante el ejercicio 2012 con independencia 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 renovó el encargo a SEGIPSA de la Administración de las fincas del patrimonio inmobiliario del Fondo Especial de MUFACE.

Asimismo, se ha prorrogado la póliza de seguro del patrimonio inmobiliario de MUFACE adscrito al Fondo Especial, que se adjudicó mediante contrato a Axa Seguros Generales, S.A., y que estará vigente desde el 20 de diciembre de 2011 al 19 de diciembre de 2013.



7. Liquidación del presupuesto 2012

En la página anterior, “Susurrando al viento” de **Purificación Esperanza Ruibal Silva**. Obra seleccionada en la Quinta Edición del Premio de Pintura MUFACE.



Aspectos generales 7.1

El presupuesto inicialmente aprobado de la Mutua-
lidad General de Funcionarios Civiles del Estado
para el año 2012 ascendió a 1.664,58 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 313,29 millones

de euros y el Programa 312E "Asistencia Sanitaria
del Mutualismo Administrativo", dotado con
1.351,29 millones de euros de crédito inicial.

A lo largo del ejercicio económico se han produci-
do modificaciones presupuestarias por las que se
ha incrementado dicho presupuesto por valor de
0,08 millones de euros, ascendiendo el presupe-
sto definitivo a 1.664,66 millones de euros.

Resultados del ejercicio 7.2

El resultado económico-patrimonial del ejercicio 2012, 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 127,26 millones de euros.

El resultado presupuestario (diferencia entre los derechos reconocidos y las obligaciones reconocidas) ofreció un saldo negativo de 128,68 millones de euros.

El desarrollo de la actividad presupuestaria arrojó al término del ejercicio una ejecución de 1.459,41 millones de euros como derechos reconocidos netos, lo que representa un nivel de ejecución presupuestaria del 87,67% en el Presupuesto de Ingresos, y 1.588,09 millones de euros como obligaciones reconocidas netas, lo que supone una ejecución del 95,40% en el Presupuesto de Gastos.

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

ron en un 0,11% y los derechos reconocidos netos lo hicieron en un 5,26%.

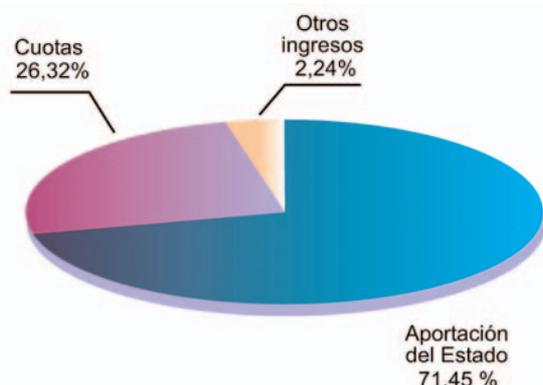
A fin de ejercicio, el remanente de tesorería se situó en 445,34 millones de euros. Esta cantidad resulta de la suma de los fondos líquidos (89,50 millones de euros), los derechos pendientes de cobro (451,65 millones de euros) y las partidas pendientes de aplicación (0,53 millones de euros) menos las obligaciones pendientes de pago (96,19 millones de euros) y los saldos de dudoso cobro (0,15 millones de euros). El importe de los derechos pendientes de cobro está integrado básicamente por la liquidación definitiva del año 2011 de la aportación del Estado, por la cuantía pendiente de ingreso a 31/12/2012 de los pagos a cuenta de la liquidación provisional de la aportación del Estado para el año 2012, por la liquidación provisional de la subvención para cubrir el déficit del Fondo Especial, por la liquidación definitiva del primer semestre de 2012 de la subvención por hijo a cargo discapacitado y por las cuotas de mutualistas obligatorios devengadas a lo largo de 2012 y no ingresadas a 31/12/2012. Por su parte, el saldo de 96,19 millones de euros corresponde a las obligaciones reconocidas con cargo al presupuesto de 2012 que no han sido abonadas a 31 de diciembre de 2012.

Análisis de la ejecución presupuestaria 7.3

1. Presupuesto de ingresos

Durante el ejercicio 2012, en lo referente al Fondo General, las aplicaciones más significativas correspondieron a la aportación del Estado, con unos derechos reconocidos netos que supusieron el 71,45% del total de la financiación del Fondo General. Los derechos por cuotas de funcionarios a la Mutuality, representaron un 26,32% sobre los derechos reconocidos totales del Fondo General.

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

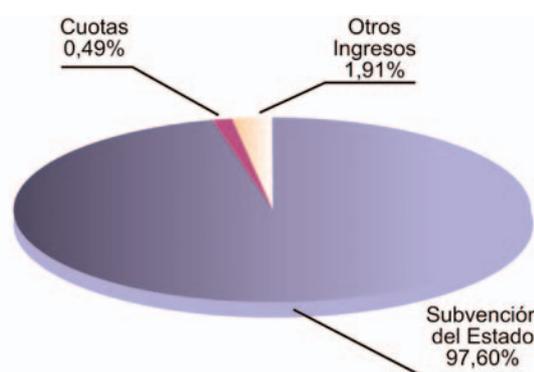


El Fondo Especial continúa financiándose principalmente a través de la subvención del Estado, que representa el 97,60% de los derechos reconocidos totales. Además, contribuyen a su financiación en un 1,35% los recursos del patrimonio inmobiliario procedente de las antiguas Mutualidades del Fondo Especial. Las cuotas de los mutualistas del Fondo Especial alcanzaron a cubrir el 0,49% del total de derechos reconocidos.

Las Tablas 7.3.1 y 7.3.2 detallan, por conceptos y grupos, los ingresos del Organismo durante el ejercicio. En 2012 la ejecución fue del 87,67% de los derechos reconocidos netos respecto a la previsión presupuestaria, y disminuyó en un 5,26% sobre la del ejercicio anterior. Los aspectos más significativos son los siguientes:

a) Los derechos reconocidos por transferencias corrientes han experimentado un aumento del 9,92%, ascendiendo a 87,55 millones de euros.

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



b) Los derechos reconocidos por reintegros ascienden a 1,55 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 34,87% respecto al año 2011.

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 1.371,79 millones de euros en 2012, representan un 94,00% 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 discapacitado) y del INAP (para la cobertura del gasto en formación continua), supusieron el 6,00% de la financiación total, alcanzando la cifra de 87,55 millones de euros.
- Las Operaciones Financieras, generadas por la variación en la posición acreedora-deudora de los activos financieros, básicamente procedentes de las Mutualidades integradas en el Fondo Especial, representan el 0,005% de la financiación total.

7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

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

EJERCICIO	2011		2012		% Ejecución	% variación derechos 2012-2011
	Presup.	Derechos	Presup.	Derechos		
RECURSOS						
COTIZACIONES SOCIALES						
Cuotas de funcionarios a Mutualidades	373,89	359,68	373,97	368,37	98,50	2,42
Aportación obligatoria del Estado	1.101,75	1.094,85	1.025,90	999,33	97,41	-8,72
	1.475,64	1.454,53	1.399,87	1.367,70	97,70	-5,97
TASAS Y OTROS INGRESOS						
Prestación de servicios	0,27	0,00	0,00	0,02	-	-
Reintegros de ejercicios cerrados	1,39	2,38	1,53	1,55	101,31	-34,87
Ingresos diversos	0,03	0,22	0,03	0,11	366,67	-50,00
	1,69	2,60	1,56	1,68	107,69	-35,38
TRANSFERENCIAS CORRIENTES						
Transferencias de otros departamentos ministeriales	78,88	79,51	87,37	87,48	100,13	10,02
Transferencias corrientes de OO.AA. Administrativos	0,11	0,14	0,07	0,07	100,00	-50,00
	78,99	79,65	87,44	87,55	100,13	9,92
INGRESOS PATRIMONIALES						
Intereses de Títulos y Valores	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	-100,00
Otros intereses bancarios	1,03	1,84	1,64	1,36	82,93	-26,09
Dividendos de Empresas Privadas	0,25	0,42	0,25	0,18	72,00	-57,14
Alquiler y producto de inmuebles	0,87	0,83	0,51	0,83	162,75	0,00
Beneficios por realización de inversiones financieras	0,00	0,00	0,00	0,04	-	-
	2,16	3,10	2,40	2,41	100,42	-22,26
ENAJENACIÓN DE INVERSIONES REALES						
Venta de otras inversiones reales	5,60	0,02	0,00	0,00	0,00	-100,00
	5,60	0,02	0,00			
ACTIVOS FINANCIEROS						
Enajenación Deuda Sector Público a largo plazo	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	-100,00
Reintegros Préstamos fuera Sector Público a corto plazo	0,18	0,07	0,18	0,07	38,89	0,00
Enajenación de acciones y participaciones fuera del Sector Público	0,00	0,43	0,00	0,00	0,00	-100,00
Remanente de Tesorería	203,68	-	173,21	-	-	-
	203,86	0,51	173,39	0,07	0,04	
TOTAL PRESUPUESTO	1.767,94	1.540,41	1.664,66	1.459,41	87,67	-5,26

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

FINANCIACIÓN	Derechos reconocidos ejercicio 2012		
	Fondo General	Fondo Especial	Total
RECURSOS PROPIOS			
Cotizaciones Sociales	368,07	0,30	368,37
Aportación del Estado	999,33	0,00	999,33
Ingresos Patrimoniales	0,00	0,82	0,82
Otros ingresos	2,93	0,34	3,27
TOTAL	1.370,33	1,46	1.371,79
TRANSFERENCIAS			
Del Estado	28,20	59,28	87,48
De Organismos Autónomos	0,07	0,00	0,07
TOTAL	28,27	59,28	87,55
ENAJENACIÓN INVERSIONES			
Venta de edificios	0,00	0,00	0,00
TOTAL	0,00	0,00	0,00
OPERACIONES FINANCIERAS			
Activos financieros	0,07	0,00	0,07
TOTAL	0,07	0,00	0,07
TOTAL FINANCIACIÓN	1.398,67	60,74	1.459,41

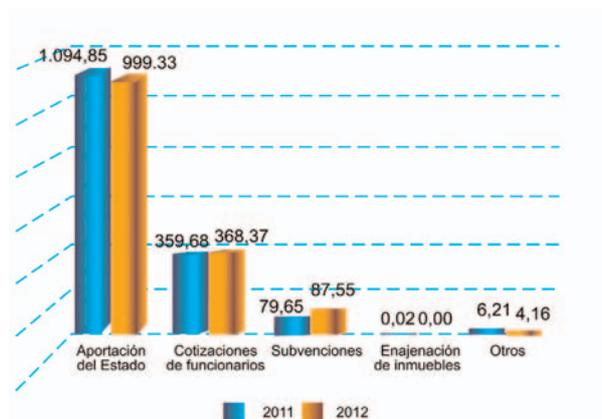
Análisis de la ejecución presupuestaria 7.3

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

EJERCICIO	2011		2012		Variación Presupuesto	Variación Ejecución
	Presup.	Ejecución	Presup.	Ejecución		
ÁREA DE GASTO						
PROGRAMA 222M	412,47	308,50	313,12	286,33	-24,09	-7,19
«Prestaciones Económicas del Mutualismo Administrativo»						
GASTOS DE PERSONAL	31,95	29,78	31,47	26,68	-1,50	-10,41
PENSIONES FONDO ESPECIAL	58,39	52,65	53,13	50,99	-9,01	-3,15
GASTOS CORRIENTES	9,56	8,77	10,48	9,80	9,62	11,74
GASTOS FINANCIEROS	0,16	0,00	0,14	0,01	-12,50	0,00
PRESTACIONES SOCIALES	304,30	212,08	214,40	195,52	-29,54	-7,81
PARTO MÚLTIPLE	2,67	3,16	3,32	3,22	24,34	1,90
INCAPACIDAD TEMPORAL	185,64	99,73	97,25	82,87	-47,61	-16,91
ASISTENCIA AL GRAN INVÁLIDO	23,17	21,25	22,32	21,93	-3,67	3,20
LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES	1,80	0,97	0,96	1,18	-46,67	21,65
PROTECCIÓN A LA FAMILIA (MINUSVALÍAS)	28,32	28,11	29,95	29,45	5,76	4,77
ACCIÓN FORMATIVA	2,39	2,39	2,83	2,63	18,41	10,04
SUBSIDIO DE JUBILACIÓN	16,27	15,87	19,08	17,44	17,27	9,89
AYUDAS ASISTENCIALES	1,90	1,12	0,05	0,49	-97,37	-56,25
AYUDAS DE SEPELIO	0,46	0,32	0,31	0,31	-32,61	-3,13
SUBSIDIO DE DEFUNCIÓN	8,96	8,85	8,96	8,86	0,00	0,11
AYUDA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	4,52	4,18	2,50	1,44	-44,69	-65,55
AYUDAS SOCIO-SANITARIAS	27,80	25,82	26,56	25,45	-4,46	-1,43
PRESTACIONES MUTUALIDADES INTEGRADAS	0,40	0,31	0,31	0,25	-22,50	-19,35
INVERSIONES REALES	7,93	5,13	3,32	3,25	-58,13	-36,65
ACTIVOS FINANCIEROS	0,18	0,09	0,18	0,08	0,00	-11,11
PROGRAMA 312E	1.355,47	1.281,35	1.351,54	1.301,76	-0,29	1,59
«Asistencia Sanitaria del Mutualismo Administrativo»						
GASTOS CORRIENTES	0,42	0,83	0,90	0,76	114,29	-8,43
CONCIERTOS ASISTENCIA SANITARIA	969,00	969,07	1.002,93	979,43	3,50	1,07
CONCIERTOS CON LA SEGURIDAD SOCIAL	0,17	0,00	0,17	0,00	0,00	0,00
CONCIERTOS CON E. DE SEGURO LIBRE	968,49	968,40	1.001,82	978,70	3,44	1,06
OTROS CONCIERTOS	0,34	0,67	0,94	0,73	176,47	8,96
PRESTACIONES SANITARIAS	386,05	311,45	347,71	321,57	-9,93	3,25
FARMACIA	336,83	266,46	305,22	270,35	-9,38	1,46
PRÓTESIS Y OTRAS PRESTACIONES	49,22	44,99	42,49	51,22	-13,67	13,85
TOTAL PRESUPUESTO	1.767,94	1.589,85	1.664,66	1.588,09	-5,84	-0,11

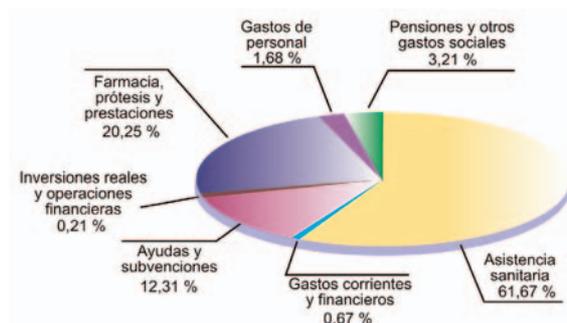
7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

Figura 7.3.3. Evolución derechos reconocidos 2011-2012 (ingresos en millones de euros)



2. Presupuesto de gastos

Figura 7.3.4. Distribución de los gastos (obligaciones reconocidas)



Programa 222M

Durante el ejercicio 2012, el importe de las obligaciones reconocidas con cargo a este programa se ha situado en 286,33 millones de euros, con una disminución del 7,19% respecto al ejercicio anterior y un grado de ejecución sobre los créditos presupuestados definitivos del 91,44% (Tabla 7.3.3). Por áreas de gasto destacan:

- Gastos de personal. El importe de dicho gasto durante 2012 ha sido de 26,68 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 10,41% respecto al ejercicio anterior.
- Pensiones del Fondo Especial. Las obligaciones reconocidas se cifran en 50,99 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 3,15% respecto al ejercicio anterior.
- Gastos corrientes. Las obligaciones reconocidas han ascendido a 9,80 millones de euros con una ejecución superior a la del año anterior en un 11,74%.
- Prestaciones sociales. Se han situado en 195,52 millones de euros, representando una disminución global del 7,81%. Esta disminución se debe, funda-

mentalmente, a la que experimentan las ayudas asistenciales, la ayuda por adquisición de vivienda y la prestación por incapacidad temporal.

- Inversiones reales. La cifra de obligaciones reconocidas es de 3,25 millones de euros, lo que representa una disminución del 36,65% respecto al año anterior.

Las inversiones reales de MUFACE en 2012 se distribuyen en siete proyectos: "Adquisición y acondicionamiento de locales para Servicios Provinciales y Centrales"; "Inversiones en infraestructuras y equipos informáticos"; "Mejora y conservación del patrimonio procedente de las mutualidades integradas"; "Reforma de edificios de los Servicios Centrales y Provinciales"; "Ejecución del Plan Informático de MUFACE"; "Estudios y trabajos técnicos relacionados con el patrimonio de MUFACE" y "Aplicaciones informáticas".

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, 1.301,76 millones de euros, representa un aumento respecto al ejercicio anterior del 1,59%. Su participación en los gastos globales del Organismo es del 81,97% y su grado de ejecución se sitúa en el 96,32% (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 Entidades de Seguro Libre. Las obligaciones reconocidas se sitúan en 979,43 millones de euros, lo que representa una ejecución presupuestaria del 97,66% esta ejecución supone un aumento del 1,07% 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 concierto con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. Las obligaciones reconocidas han ascendido a 270,35 millones de euros, representando un aumento en la ejecución del 1,46% respecto al ejercicio 2011.
- Prótesis y otras prestaciones. El gasto de 51,22 millones de euros es un 13,85% superior al del

Análisis de la ejecución presupuestaria 7.3

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 2011-2012 (ingresos en millones de euros)



— Grado de satisfacción en el pago de obligaciones reconocidas

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

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

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	0,90
3 Gastos financieros	0,91
4 Transferencias corrientes	1,00
6 Inversiones reales	0,86
8 Activos financieros	1,00
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	0,94

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:

$$C = \frac{\text{Recaudación neta}}{\text{Derechos reconocidos netos}}$$

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	0,79
3 Otros ingresos	0,97
4 Transferencias corrientes	0,30
5 Ingresos patrimoniales	0,96
8 Activos financieros	1,00
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS	0,76



8. Otras actividades

En la página anterior, "Suite Algeciras" de **José Luis Anaya Álvarez**. Obra seleccionada en la Quinta Edición del Premio de Pintura MUFACE.



8.1 Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2012

Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2012

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 en 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 los 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 ofrecer una información actualizada en todo momento y dentro de la web del organismo a los mutualistas. Para ello se ha tenido muy en cuenta el colectivo al que va destina-

da, 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 pertenece a los cuerpos docentes, seguidos del personal de la Policía y un colectivo de jubilados que representa más de un 24% del total.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente y que la finalidad de la publicación es ser vehículo de comunicación entre el organismo y sus mutualistas y prestar un servicio público, el anuncio de su desaparición en formato impreso provocó un considerable número de quejas en la redacción de la revista. Atendiendo a estas demandas se ha realizado una edición impresa, en una tirada limitada, destinada fundamentalmente a aquellos colectivos en especial estado de desprotección, y que apenas supone un coste significativo para el erario público, ya que se financia a través de un contrato de patrocinio publicitario –BBVA– y a través de los ingresos procedentes de la publicidad que se inserta en las páginas de la publicación.

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.

8.1 Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2011

— 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.

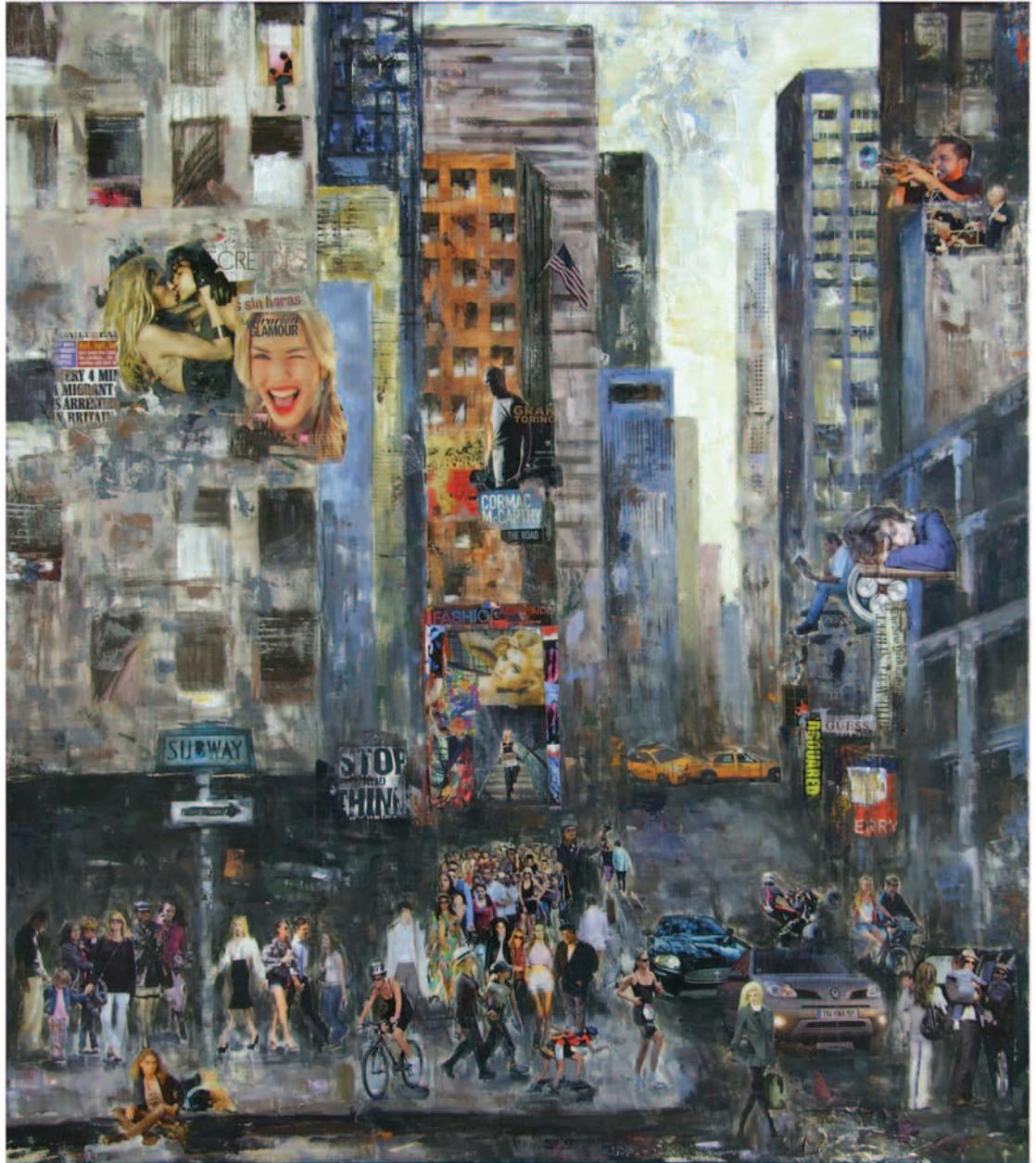
Es destacable que, como exigen las tendencias actuales, en la versión electrónica de la revista MUFACE el usuario dispone de diferentes caminos para ampliar su información: enlaces a otras publicaciones, a otras páginas y, sobre todo, a las páginas web de las distintas administraciones, que representan una importante fuente de información. Además, los lectores que lo deseen pueden descargarse la revista de MUFACE en formato PDF.

También, 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:

- Nº 219, 220, 221 y 222 de la revista MUFACE (en formato electrónico).
- Nº 219, 220, 221 y 222 de la revista MUFACE (en formato papel).
- “La revista MUFACE en formato digital”, cartel (diez publicaciones en papel y en línea).
- “Tarjeta Sanitaria Europea (TSE)”, tríptico (diez publicaciones) en papel y en línea.
- “Concierto de asistencia sanitaria 2012-2013”, unitaria. En papel y en línea.
- “Concierto de asistencia sanitaria en el exterior 2012-2013”, unitaria. En papel y en línea.
- “¿Cómo actuar en caso de necesitar asistencia sanitaria urgente?”, cartel. En papel y en línea (diez publicaciones).
- “Éstos son algunos de sus derechos y deberes como mutualista”, díptico. En papel y en línea (diez publicaciones).
- “La Oficina del Partícipe, Plan de Pensiones de la Administración General del Estado (AGE)”, tríptico. En papel y en línea (diez publicaciones).
- “Memoria de MUFACE 2011”, en línea, pendrive y CD.
- “Reconocimientos médicos en Incapacidad Temporal (IT)”, tríptico. En papel y en línea (diez publicaciones).

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



9. Directorio

En la página anterior, “Ventanas de Nueva York” de **Araceli Fernández Andrés**. Mención Honorífica en la Quinta Edición del Premio de Pintura MUFACE. 

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

Av. Europa, 1-4ª planta
06004 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 Moroy, 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

CEUTA

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

ZAMORA

Av. Tres Cruces, 18 bajo.
49008 ZAMORA
Teléfono: 980.75.05.20 FAX 980.51.33.47
zamora@muface.es

MELILLA

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

ZARAGOZA

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



Sexta edición de Premio de Pintura. Muface, obra seleccionada.
Abstracción M^a Carmen Brito