



muFace

memoria 2013

NIPO: 636-14-029-7



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

muFace

Presentación	5
1. Régimen jurídico y organización	7
Régimen jurídico	9
Gobierno y organización de la Mutualidad	11
Organigramas	15
2. Servicios de apoyo	17
Recursos humanos	19
Control interno de los servicios	25
Carta de servicios	35
Oficina de Información	37
Accesibilidad en las oficinas	39
Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos	41
Sede electrónica y otros sistemas de información	45
3. Colectivo	51
Estructura del colectivo	53
4. Prestaciones sanitarias	67
Asistencia sanitaria	69
Asistencia farmacéutica	87
5. Otras prestaciones	99
Control de las situaciones de Incapacidad Temporal (IT). Subsidio por IT, por Riesgo durante el Embarazo (RE) y por Riesgo durante la Lactancia Natural (RLN)	101
Ayudas de protección sociosanitaria	105
Gran Invalidez	111
Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes e incapacidad permanente parcial.	113
Ayuda por hijo con discapacidad	115
Ayudas económicas en los casos de parto múltiple	117
Ayudas de acción formativa	119
Subsidio de jubilación	121
Subsidio por defunción	123
Ayuda de sepelio	125

Índice

Ayudas asistenciales	127
Ayudas económicas para adquisición de vivienda	129
6. Fondo especial	131
Prestaciones	133
Control de cotizaciones del Fondo especial	137
Pensiones del Fondo especial	139
Administración de inmuebles del Fondo especial	141
7. Liquidación del Presupuesto 2013	143
Aspectos generales	145
Resultados del ejercicio	147
Análisis de la ejecución presupuestaria	149
8. Otras Actividades	153
Publicaciones y programa editorial	155
9. Directorio	157
Directorio	159

La Memoria que ahora se presenta tiene como finalidad dar a conocer la actividad de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) a lo largo del año 2013.

Durante dicho año, los 938 empleados públicos destinados en la Mutualidad han dedicado su esfuerzo a la gestión de este Régimen Especial de la Seguridad Social con la máxima profesionalidad, prestando servicio a un colectivo que, a 31 de diciembre de 2013, alcanzó la cifra de 1.532.272 personas (963.709 titulares y 568.563 beneficiarios).

Para atender a los mutualistas, MUFACE 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 con la sede electrónica, disponible las 24 horas del día, todos los días del año, y a través de la que, sin necesidad de desplazamientos, se puede realizar un gran número de trámites, incluida la solicitud de determinadas prestaciones. Además, dispone de una oficina especializada para la atención a los mutualistas destinados en el exterior, dependiente del Servicio Provincial de Madrid y ubicada en la sede del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

Durante 2013 se mantuvo la vigencia del concierto para la prestación de asistencia sanitaria, para el periodo 2012-2013, publicado en el Boletín Oficial del Estado de 21 de diciembre de 2011. Al mismo tiempo, se acometió la tarea de elaboración de un nuevo concierto para el año 2014, con objeto de adaptarlo a los cambios normativos más recientes, todo ello con la finalidad de garantizar, de la mejor forma posible, la calidad de la asistencia que presta día a día la Mutualidad.

A 31 de diciembre de 2013, del total del colectivo nacional asegurado, el 81,88% había elegido alguna de las cinco entidades privadas de seguro libre concertadas, y el 18,12% restante, el sistema sanitario público. Esta proporción sigue una tendencia muy estable en los últimos años, que muestra la continuidad en las preferencias del colectivo protegido.

En cuanto a la asistencia sanitaria en el exterior, 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, suscrito con DKV.

Por otra parte, se mantuvo la asistencia sanitaria de mutualistas y/o beneficiarios en general, durante sus desplazamientos por los 30 países del Espacio Económico Europeo y Suiza, a través de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) y su Certificado Provisional Sustitutorio (CPS), de los que, en 2013, se emitieron 185.160 y 47.754, respectivamente. Dichos documentos permiten acceder en los citados países a los servicios de atención sanitaria pública, propios o concertados, en las mismas condiciones que sus nacionales. Todo ello, sin perjuicio de la utilización del sistema de reintegro que puede seguir siendo utilizado por los mutualistas que no dispongan de la TSE/CPS, así como en los países distintos a los anteriormente mencionados.

En materia de prestaciones sociales cabe destacar que, durante el año 2013, MUFACE ha seguido llevando a cabo políticas de atención a los colectivos en situación de especial desprotección, mediante la convocatoria de las "Ayudas de Protección Sociosanitaria". En la asignación de estos recursos se han tenido en cuenta los problemas relacionados con dichos colectivos, así como los de quienes no cuentan con ayudas procedentes de otras entidades, reforzando los mecanismos de cruce y control de prestaciones con otras administraciones.

Durante el año 2013 MUFACE ha continuado trabajando en su infraestructura tecnológica con la perspectiva de mejorar sus procesos de gestión, pero, sobre todo, como una decidida apuesta por la implantación de la Administración Electrónica, para ampliar y mejorar el acceso a las prestaciones por parte del colectivo protegido mediante el uso de las nuevas tecnologías y la sede electrónica. Cabe destacar en este terreno la preparación del proyecto piloto para la implantación de la receta electrónica, así como el creciente uso del correo electrónico como medio de comunicación con los mutualistas.

Presentación

Correlativamente con la disponibilidad de medios electrónicos de calidad, los mutualistas continúan la tendencia de años anteriores de mayor utilización de los mismos, especialmente de la sede electrónica. El acceso a los servicios y prestaciones de la Mutualidad mediante el uso de herramientas propias de la Administración Electrónica ha crecido un 26% en 2013 respecto a 2012, y se ha multiplicado por más de cinco desde el año 2006.

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. Su versión en formato electrónico, a la que es posible suscribirse en la sede electrónica de la Mutualidad, añade las ventajas de dicho formato en la forma de distribución, acceso y conservación.

Para llevar a cabo sus actividades, MUFACE ha contado en el año 2013 con un presupuesto de 1.612 millones de euros. La partida más importante se ha destinado a gastos de asistencia médica y prestación farmacéutica, que suponen el 84,21% del total. 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 en la disposición adicional sexta del texto refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

En definitiva, MUFACE ha incorporado durante el año 2013 una serie de avances que le han permitido mejorar su nivel de eficacia y eficiencia en la prestación de la asistencia a sus mutualistas. El objetivo es mantener, en el actual contexto de consolidación presupuestaria, los estándares de eficacia en la prestación de los servicios que pone a disposición de su colectivo protegido, así como la constante modernización de los mismos.



1. Régimen jurídico y organización

En la página anterior, "Against Light" de **José Antonio Quintana Susilla**. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2013.

Objeto y régimen jurídico

La Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) es un organismo público creado en el año 1975 con objeto de gestionar el entonces nuevo sistema de Mutualismo Administrativo que, junto al sistema de Clases Pasivas, se configuró como uno de los mecanismos de protección del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado previsto tanto en la Ley de Bases de Funcionarios Civiles del Estado, de 20 de julio de 1963, como en su texto articulado de 7 de febrero de 1964.

Actualmente, el régimen jurídico básico de la Mutualidad se recoge en 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; en el Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General del Mutualismo Administrativo (RGMA); y, en 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.

Las citadas normas determinan el objeto de la Mutualidad como organismo gestor del sistema de Mutualismo Administrativo para los funcionarios incluidos en su campo de aplicación, así como del Fondo Especial previsto en la disposición adicional sexta del Texto Refundido, para las mutualidades, asociaciones y montepíos integrados.

Igualmente, las mismas normas, configuran a la Mutualidad como un organismo público con personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio y tesorería propios y autonomía de gestión, que se regirá, con alguna excepción señalada en las mismas, por las previsiones de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, relativas a los organismos autónomos.

Régimen de personal

El personal al servicio de MUFACE será funcionario o laboral en los mismos términos que los establecidos para la Administración General del Estado.

Régimen económico y financiero, patrimonial, presupuestario, contable, de intervención y de control

El régimen económico-financiero, patrimonial, presupuestario, contable y el de intervención y control financiero de las prestaciones, así como el régimen de los conciertos para la prestación de los servicios de asistencia sanitaria y farmacéutica, es el establecido por la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado y sus normas de desarrollo; por la Ley General Presupuestaria, en las materias que sea de aplicación, y, supletoriamente, por la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Salvo las excepciones que puedan establecerse en sus normas reguladoras, el sistema financiero del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado será de reparto y su cuota revisable periódicamente.

Para el cumplimiento de sus fines, los recursos económicos de MUFACE están constituidos por:

- Las aportaciones económicas y subvenciones que el Estado consigna anualmente en sus presupuestos, para la financiación de las distintas prestaciones a que tienen derecho los mutualistas y sus beneficiarios, así como del déficit que, en su caso, se produzca en el Fondo Especial regulado en la disposición adicional sexta de esta Ley.
- Las cuotas de los mutualistas.

1.1 Régimen jurídico

- Las subvenciones estatales y aquellos otros recursos públicos de naturaleza diversa que le correspondan con arreglo a la normativa vigente.
- Los bienes, derechos y acciones de las mutualidades y montepíos integrados en el Fondo Especial de MUFACE.
- Los frutos, rentas, intereses y cualesquiera otros productos de sus bienes patrimoniales.
- Cualesquiera otros recursos privados que se obtengan para el cumplimiento de sus fines.

Las cuotas, bienes, derechos, acciones y recursos de cualquier otro género de la Mutualidad constituyen el patrimonio único afecto a sus fines, distinto del patrimonio del Estado.

Dentro del ámbito institucional de los Presupuestos Generales del Estado, MUFACE elaborará el anteproyecto de presupuesto, de conformidad con las normas generales en la materia, ordenándose los créditos orgánica y funcionalmente, según la clasificación económica vigente, recogiendo las dotaciones necesarias para cubrir la acción protectora y los medios necesarios para llevarla a cabo.

Se consideran ampliables, en la cuantía resultante de las obligaciones que se reconozcan y liquiden según las disposiciones en cada caso aplicables, los créditos que, afectos al ámbito de gestión del mutualismo administrativo, se especifiquen como tales en las leyes anuales de Presupuestos Generales del Estado.

MUFACE formará y rendirá sus cuentas de acuerdo con los principios y normas de contabilidad recogidos en el Plan General de Contabilidad Pública y en sus normas de desarrollo, así como en las disposiciones generales contenidas al efecto en la Ley General Presupuestaria.

MUFACE goza del mismo tratamiento fiscal que la ley establece para el Estado.

Régimen de contratación

El régimen de la contratación de MUFACE se ajustará a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, y sus normas complementarias, con la especialidad prevista en la disposición adicional vigésima de dicho texto refundido, respecto al régimen de los conciertos para la prestación de los servicios de asistencia sanitaria y farmacéutica. El director general de la Mutualidad es el órgano de contratación del organismo.

Recursos y régimen jurisdiccional

Los actos y resoluciones del director general de MUFACE no ponen fin a la vía administrativa, pudiéndose recurrir en alzada ante el ministro de Hacienda y Administraciones Públicas.

No obstante lo anterior, en todo caso, ponen fin a la vía administrativa las resoluciones a que se refieren los párrafos a) y b) del artículo 109 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dictadas en materia de personal por el director general de la Mutualidad.

Las reclamaciones previas, en asuntos civiles y laborales, serán resueltas por el director general de la Mutualidad.

MUFACE se estructura en los siguientes órganos:

a) De participación en el control y vigilancia de la gestión:

- Consejo General.
- Comisión Permanente del Consejo General.
- Comisiones Provinciales y de Ceuta y Melilla.

b) De dirección y gestión:

- Dirección General.

El Consejo General

El Consejo General está integrado por los siguientes miembros:

a) Por parte de la Administración del Estado:

- El secretario de Estado de Administraciones Públicas, que será el presidente del Consejo.
- El director general de MUFACE, que será el vicepresidente primero.
- Siete representantes de la Administración Civil del Estado designados por el ministro de Hacienda y Administraciones Públicas.

b) Por parte de los funcionarios:

- Nueve representantes designados por los sindicatos presentes en el Consejo Superior de la Función Pública en proporción a los resultados obtenidos entre funcionarios al servicio de la Administración del Estado en las últimas elecciones convocadas. Los nueve representantes de los funcionarios elegirán, de entre ellos, al vicepresidente segundo del Consejo General.

Actuará como secretario, con voz pero sin voto, el secretario general de MUFACE.

Corresponde al Consejo General:

- Aprobar el Plan de Actuación de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado.
- Informar el anteproyecto de presupuesto, así como el balance y las cuentas anuales.
- Establecer los criterios para la prestación de la asistencia sanitaria.
- Aprobar la memoria anual del organismo
- Informar los proyectos de disposiciones de carácter general que establezcan o modifiquen prestaciones.
- Proponer, en su caso, cuantas medidas, planes y programas sean convenientes para el desarrollo de los mecanismos de protección del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Civil del Estado
- Las demás funciones que se le encomiendan.

El Consejo General se reunirá una vez al trimestre, así como cuando lo convoque su presidente, a iniciativa propia o a petición del 20% de sus miembros. En este último caso, los solicitantes propondrán las cuestiones a incluir en el orden del día.

1.2 Gobierno y organización de la Mutualidad

Comisión Permanente del Consejo General

La Comisión Permanente estará integrada por los siguientes miembros:

- El director general de MUFACE, que será su presidente.
- Los representantes de la Administración Civil del Estado que designe el presidente del Consejo General de entre los consejeros de esta representación, en número inferior en uno al de los representantes de los funcionarios.
- Un vocal por cada una de las organizaciones sindicales representadas en el Consejo General, elegidos por y entre los respectivos vocales.

Actuará como secretario, con voz pero sin voto, el del Consejo General.

Corresponde a la Comisión Permanente:

- Velar por la aplicación de los acuerdos del Consejo General, así como proponer cuantas medidas estime necesarias para el mejor cumplimiento de los fines de la Mutualidad.
- Informar las convocatorias para la concesión de prestaciones de carácter anual único, en los casos en que la norma que las establezca así lo disponga.
- Informar todos los asuntos que le someta la Dirección General, así como aquellos que deba conocer el Consejo General.

La Comisión Permanente se reunirá al menos una vez al trimestre y, en cualquier caso, con anterioridad a las reuniones que celebre el Consejo General.

A las sesiones del Consejo General y de la Comisión Permanente podrán asistir en calidad de asesores los directores de departamento de MUFACE, así como los funcionarios y expertos que estime conveniente el presidente.

Comisiones Provinciales y de Ceuta y Melilla

Las Comisiones Provinciales y de Ceuta y Melilla estarán integradas por los siguientes miembros:

a) Por parte de la Administración Civil del Estado:

- El director del servicio de MUFACE, que será el presidente de la Comisión.
- Los representantes de la Administración que designe el director general de MUFACE en número inferior en uno al de los representantes de los funcionarios.

b) Por parte de los funcionarios:

- Un vocal por cada una de las centrales sindicales de ámbito nacional representadas en el Consejo General y un vocal por cada una de las centrales sindicales de ámbito autonómico representadas en el Consejo General en aquellas Comisiones Provinciales y de Ceuta y Melilla que se constituyan en el respectivo territorio autonómico.

Actuará como secretario, con voz pero sin voto, el del Servicio Provincial, y en Ceuta y Melilla el jefe de sección correspondiente.

Corresponde a las Comisiones Provinciales y de Ceuta y Melilla:

- Velar por la aplicación de los acuerdos del Consejo General y de la Comisión Permanente, así como proponer, en su caso, cuantas medidas, planes y programas sean necesarios para el perfeccionamiento de los mismos en su ámbito territorial.
- Definir los criterios para la concesión de ayudas por asistencia social, con sujeción a las normas reguladoras y a los créditos asignados.
- Informar los asuntos que le someta su presidente.

Las Comisiones Provinciales y de Ceuta y Melilla se reunirán al menos bimestralmente.

Dirección General de MUFACE

El director general de MUFACE es el órgano ejecutivo de la Mutualidad. Será nombrado y separado libremente de su cargo por Real Decreto, a propuesta del ministro de Hacienda y Administraciones Públicas. Asume la representación legal del organismo, así como las competencias de dirección, gestión e inspección de las actividades del mismo para el cumplimiento de sus fines y, en concreto, las siguientes:

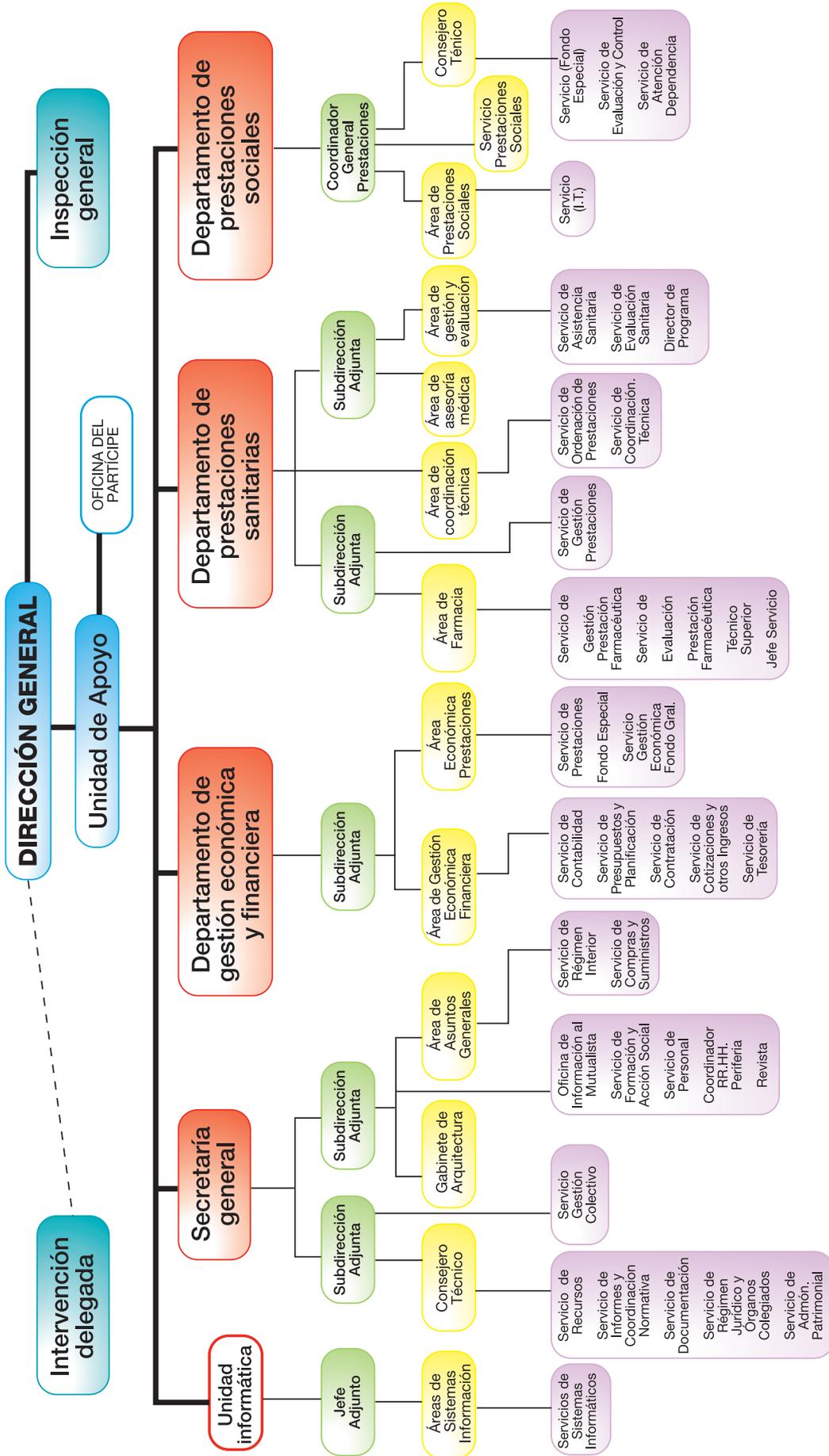
- Dirigir los servicios administrativos y técnicos de la Mutualidad.
- Promover las normas que en el ámbito del Mutualismo Administrativo correspondan a la Mutualidad, así como aprobar las instrucciones necesarias para su desarrollo y ejecución.
- Disponer los gastos y ordenar los pagos de la Mutualidad sobre prestaciones y funcionamiento, así como gestionar sus recursos financieros.
- Elaborar la memoria anual de actividades y el balance de cuentas y resultados.
- Elaborar el anteproyecto anual de los presupuestos, ejercer las competencias del organismo en cuanto entidad contable y dirigir la gestión económico-financiera.
- Resolver en materias de afiliación, altas y bajas de mutualistas y beneficiarios.
- 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 y derechos patrimoniales de la Mutualidad.
- Enajenar, previo informe del Consejo General y con las autorizaciones previstas en la normativa vigente, 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.

La Dirección General de MUFACE se estructura en las siguientes unidades con nivel orgánico de Subdirección General:

- Secretaría General.
- Departamento de Gestión Económica y Financiera.
- Departamento de Prestaciones Sanitarias.
- Departamento de Prestaciones Sociales.

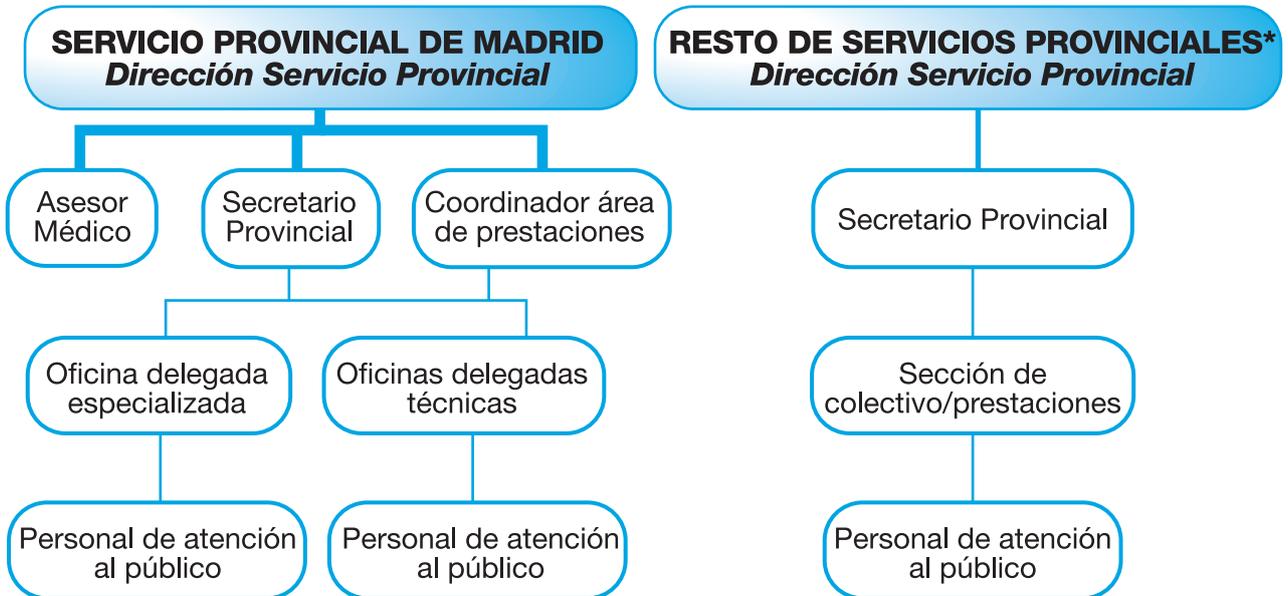
En cada una de las provincias hay un Servicio Provincial y también hay servicios en Ceuta y Melilla.

Asimismo, existen actualmente ocho Oficinas Delegadas de los Servicios Provinciales.

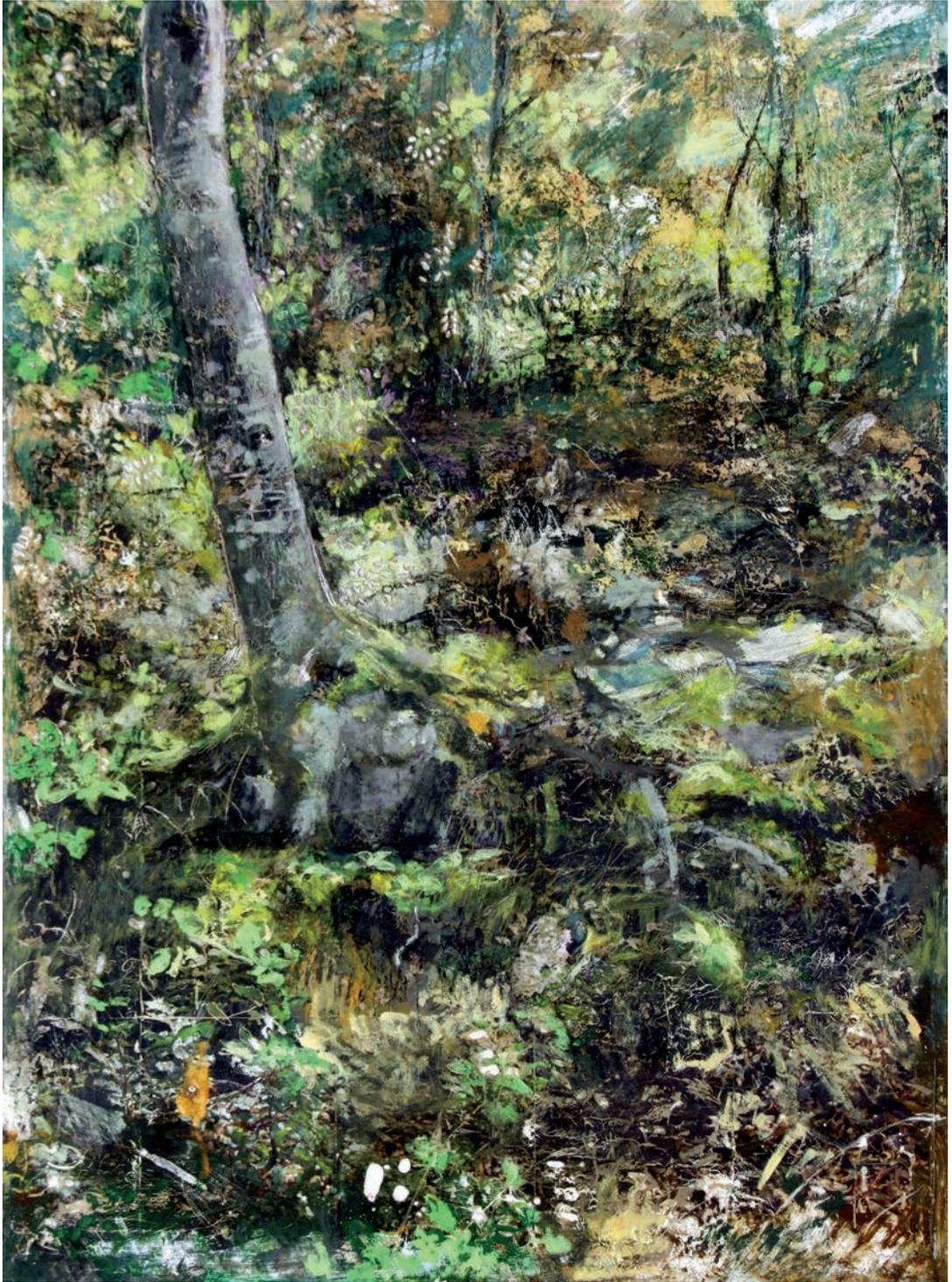


1.3 Organigramas

SERVICIOS PROVINCIALES



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



2. Servicios de apoyo

En la página anterior, "Moncayo en luz" de **Antonio Cáceres Paniagua**. Tercer Premio en el Premio de Pintura BBVA 2013.

La gestión de los Recursos Humanos durante 2013 se ha desarrollado en torno a los siguientes grupos de actividad, sin olvidar las actuaciones desarrolladas en materia de formación, acción social y prevención de riesgos laborales:

1. Registro de los Recursos Humanos.
2. Ordenación de puestos de trabajo, 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 2013.

El número total de personas que desempeñan un puesto de trabajo en MUFACE en 2013 es de 938, de las cuales 834 son funcionarios y 104 personal con contrato laboral fijo, lo que representa unos porcentajes sobre el total del 88,91% y 11,08% respectivamente.

Con respecto al año anterior la cifra de funcionarios ha aumentado en 11 y la de personas con contrato laboral ha descendido en uno.

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

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

2.1.1.1. Distribución de los funcionarios por grupos

En cuanto a los grupos de clasificación, la mayoría de los funcionarios se integran en los grupos C1 y C2 con 262 y 384 personas, respectivamente. Les sigue en número el grupo A2, con 101 personas, y el A1, con 87. En la actualidad no hay ningún funcionario perteneciente al grupo E.

Grupo	Servicios Centrales	Servicios Provinciales	Total
A1	40	47	87
A2	44	57	101
C1	61	201	262
C2	74	310	384
E	-	-	-
Total	219	615	834

2.1 Recursos humanos

Figura 1. Distribución de funcionarios por subgrupos

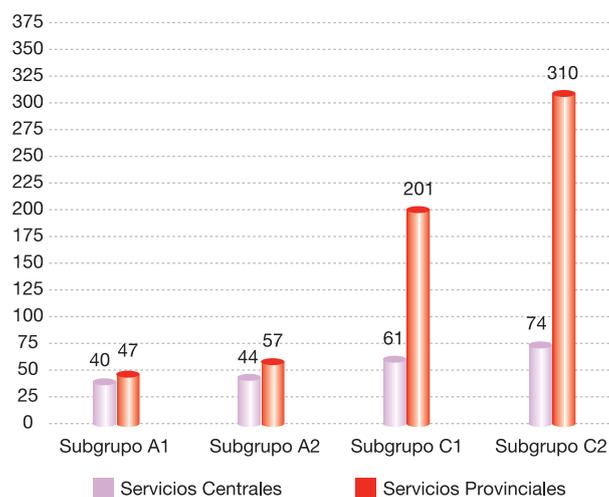
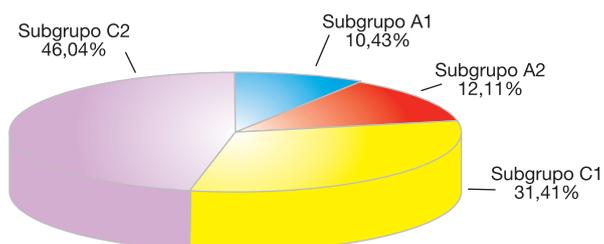


Figura 2. Porcentajes de distribución de funcionarios por subgrupos



2.1.1.2. Distribución del personal laboral por grupos profesionales

En 2013 la categoría profesional de mayor peso específico fue la perteneciente al Grupo 4, Oficial de Gestión y Servicios Comunes, con un total de 61 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 Oficinas.
- Oficial de Servicios Generales.

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

2.1.1.3. Distribución del personal laboral por grupos profesionales

Grupo	Servicios Centrales	Servicios Provinciales	Total
1	1	--	1
2	1	--	1
3	10	4	14
4	10	51	61
5	12	15	27
Totales	34	70	104

2.1.1.4. Distribución de los funcionarios por niveles

En los Servicios Centrales, los niveles que presentan mayor número de efectivos fueron el 26, con 45 funcionarios, y los niveles 18 y 22, con 39 y 32 funcionarios respectivamente.

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

Niveles	Efectivos		Total
	Servicios Centrales	Servicios Provinciales	
30	9	--	9
29	6	2	8
28	16	22	38
27	--	15	15
26	45	24	69
25	--	1	1
24	14	26	40
23	--	14	14
22	32	86	118
20	17	6	23
18	39	6	45
17	2	412	414
16	29	--	29
15	4	1	5
14	5	--	5
12	1	--	1
Totales	219	615	834

2.1.1.5. 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.

Servicios Provinciales	Distribución territorial por Servicios Provinciales										Totales
	Personal Funcionario					Personal Laboral					
	A1	A2	C1	C2	E	1	2	3	4	5	
A Coruña	2	1	4	12	-	-	-	-	1	-	20
Albacete	1	2	4	1	-	-	-	-	1	-	9
Alicante	1	--	3	12	-	-	-	-	-	-	16
Almería	1	-	3	6	-	-	-	-	--	-	10
Álava	-	2	-	3	-	-	-	-	1	-	6
Asturias	1	2	6	5	-	-	-	-	2	-	16
Ávila	-	2	2	5	-	-	-	-	-	1	10
Badajoz	1	--	--	9	-	-	-	-	-	1	11
Barcelona	1	4	13	15	-	-	-	-	1	4	38
Vizcaya	1	-	9	4	-	-	-	-	1	-	15
Burgos	1	1	3	1	-	-	-	-	1	-	7
Cáceres	1	-	4	3	-	-	-	-	1	-	9

2.1 Recursos humanos

Servicios Provinciales	Distribución territorial por Servicios Provinciales										
	Personal Funcionario					Personal Laboral Totales					
	A1	A2	C1	C2	E	1	2	3	4	5	
Cádiz	1	1	4	7	-	-	-	-	1	-	14
Cantabria	1	1	6	7	-	-	-	-	-	-	15
Castellón	-	1	3	3	-	-	-	-	1	-	8
Ciudad Real	-	1	3	4	-	-	-	-	1	-	9
Córdoba	1	1	3	7	-	-	-	-	-	-	12
Cuenca	1	-	4	-	-	-	-	-	2	-	7
Guipúzcoa	-	2	2	6	-	-	-	-	-	-	10
Girona	1	-	5	2	-	-	-	-	1	-	9
Granada	1	1	4	10	-	-	-	-	2	-	18
Guadalajara	1	-	1	3	-	-	-	-	2	-	7
Huelva	1	-	2	5	-	-	-	-	2	-	10
Huesca	2	-	1	1	-	-	-	-	1	-	5
Illes Balears	1	1	6	3	-	-	-	-	1	-	12
Jaén	-	2	3	4	-	-	-	1	2	-	12
León	1	1	3	5	-	-	-	-	1	-	11
Lleida	2	1	1	4	-	-	-	-	-	-	8
Lugo	1	-	4	1	-	-	-	-	-	1	7
Madrid	4	8	26	48	-	-	-	1	6	1	94
Málaga	1	1	6	10	-	-	-	1	1	1	21
Murcia	1	1	5	11	-	-	-	-	2	-	20
Navarra	1	1	1	4	-	-	-	-	-	1	8
Ourense	1	1	2	4	-	-	-	-	1	1	10
Palencia	1	-	1	3	-	-	-	-	1	-	6
Las Palmas	1	1	2	7	-	-	-	1	1	-	13
Pontevedra	2	2	6	6	-	-	-	-	1	-	17
La Rioja	1	1	2	1	-	-	-	-	2	-	7
Salamanca	1	1	3	4	-	-	-	-	-	1	10
Sta.Cruz deTenerife	1	1	3	6	-	-	-	-	1	-	12
Segovia	-	2	1	2	-	-	-	-	-	1	6
Sevilla	1	1	5	16	-	-	-	-	-	1	24
Soria	1	-	2	-	-	-	-	-	2	1	6
Tarragona	-	1	2	5	-	-	-	-	1	-	9
Teruel	-	2	1	3	-	-	-	-	1	-	7
Toledo	1	-	1	6	-	-	-	-	1	-	9
Valencia	1	1	12	8	-	-	-	-	2	-	24
Valladolid	1	-	5	4	-	-	-	-	1	-	11
Zamora	-	1	2	2	-	-	-	-	1	-	6
Zaragoza	1	2	4	7	-	-	-	-	-	-	14
Ceuta	-	1	2	2	-	-	-	-	-	-	5
Melilla	-	1	1	3	-	-	-	-	-	-	5
Totales	47	57	201	310				4	51	15	685

2.1.1.6. Evolución de los efectivos 1988-2013

Comparando las cifras de efectivos de los últimos años y, más concretamente, del periodo 1988-2013, se observa que su número descendió durante ese periodo en 261 personas, pasando de 1.199 a 938, lo que supone una disminución del 21,77%.

Años	Funcionarios	Personal 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
2013	834	104	938

2.1.2. Ordenación de Puestos de Trabajos, Régimen Jurídico y Administración de Personal

La política de personal durante 2013 sigue estando marcada por la austeridad y la contención del gasto. No obstante, ha habido cierta flexibilidad en la aplicación de dichas medidas. Buen ejemplo de esto ha sido la amortización de puestos de trabajo en aplicación del Artículo 23.5 de la Ley de Presupuestos Generales para 2013: "Durante el año 2013 se amortizará en departamentos, organismos autónomos, agencias estatales, entidades públicas empresariales y resto de los organismos públicos y entes del sector público estatal, un número de plazas equivalente, al menos, al de las jubilaciones que se produzcan, salvo en los sectores, funciones y categorías profesionales que se consideren prioritarios o que afecten al funcionamiento de los servicios públicos esenciales. En el caso de personal funcionario, las plazas amortizadas serán del mismo grupo y subgrupo profesional en el que se produzca la jubilación, conforme a la clasificación prevista en el artículo 76 y disposición transitoria tercera de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, y en el caso del personal laboral, del mismo nivel retributivo y área funcional o categoría equivalente. Se habilita al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas a establecer los términos y el alcance de esta amortización". A pesar de las 33 jubilaciones habidas durante este año, únicamente se amortizaron tres puestos de trabajo: dos de la Relación de Puestos de Trabajo, en adelante RPT, de funcionarios, y uno de la RPT de personal laboral.

También hay que destacar el gran número de concursos para la provisión de puestos de trabajo que se han convocado y/o resuelto en ese año y que se detallan a continuación:

- Resolución concurso específico Orden HAP/15/2013, de 14 de enero (BOE del 21). Concurso convocado en el año 2012 por Orden HAP/1879/2012, de 27 de julio, con 89 puestos.
- Resolución concurso específico Orden HAP/532/2013, de 22 de marzo (BOE del 5 de abril). Concurso convocado también en 2012 por Orden HAP/2669/2012, de 11 de diciembre, con dos puestos de trabajo.

2.1 Recursos humanos

- Resolución concurso general Orden HAP/551/2013, de 22 de marzo (BOE del 8 de abril). Concurso convocado en 2012 por Orden HAP/2670/2012, de 11 de diciembre, con un puesto de trabajo.
- Resolución concurso específico Orden HAP/1810/2013, de 25 de septiembre (BOE del 8 de octubre). Concurso convocado por Orden HAP/763/2013, de 26 de abril (BOE del 7 de mayo), con cinco puestos.
- Resolución concurso general Orden HAP/1819/2013, de 25 de septiembre (BOE de 9 de octubre). Concurso convocado por Orden HAP/764/2013, de 26 de abril (BOE del 7 de mayo), con cuatro puestos.
- Resolución concurso específico Orden HAP/2314/2013, de 4 de diciembre (BOE del 13 de diciembre). Concurso convocado por Orden HAP/1582/2013, de 31 de julio (BOE del 30 de agosto). Con 16 puestos convocados.
- Resolución concurso general Orden HAP/2315/2013, de 4 de diciembre (BOE del 13) convocado por Orden HAP/1583/2013, de 31 de julio (BOE del 30 de agosto), con nueve puestos.
- Resolución convocatoria libre designación Orden HAP/ 354/2013 de 14 de febrero (BOE del 5 de marzo) publicada el año anterior por Orden HAP/2668/2012, de 10 de diciembre (BOE del 15/12712), con un puesto de trabajo.
- Resolución convocatoria libre designación Orden HAP/ 531/2013 de 21 de marzo (BOE del 5 de abril) publicada el año anterior por Orden HAP/2668/2012, de 10 de diciembre (BOE del 15/12712), con un puesto de trabajo.
- Resolución convocatoria libre designación Orden HAP/472/2013, de 11 de marzo (BOE del 26 de marzo) publicada por Orden HAP/3/2013, de 9 de enero (BOE 15/1/13), con 14 puestos convocados.
- Resolución convocatoria libre designación Orden HAP/942/2013, de 16 de mayo (BOE 30 de mayo) publicada por Orden HAP/117/2013, de 30 de enero (BOE 1 de febrero), con dos puestos convocados.
- Resolución convocatoria libre designación Orden HAP/1026/2013, de 9 de mayo (BOE del 10 de junio) publicada por Orden HAP/312/2013, de 22 de febrero (BOE del 1 de marzo), con dos puestos.
- Resolución convocatoria libre designación HAP/1378/2013, de 4 de julio (BOE del 20 de julio) publicada por Orden HAP/724/2013, de 22 de abril (BOE del 1 de mayo), para cubrir un puesto de trabajo.
- Resolución convocatoria libre designación HAP/1734/2013, de 19 de septiembre (BOE del 27 del mismo mes) publicada por Orden HAP/961/2013, de 27 de mayo (BOE 1 de junio), con un puesto de trabajo.
- Resolución convocatoria libre designación HAP/1743/2013, de 11 de septiembre (BOE del 30) publicada por Orden HAP/1346/2013, de 11 de julio (BOE del 15), con un puesto.
- Convocatoria libre designación publicada por Orden HAP/2242/2013, de 27 de noviembre (BOE del 2 de diciembre), con cuatro puestos, resuelto en 2014.
- Resolución de 25 de noviembre de 2013 (BOE del 28 de noviembre) por la que se convoca concurso de traslados para la provisión de puestos de trabajo de personal laboral en el ámbito del III Convenio Único de la Administración General del Estado y donde MUFACE tiene incluidos cuatro puestos de trabajo. Esta convocatoria está pendiente de resolver.

A pesar de las numerosas convocatorias habidas en el año, del total de los 157 puestos convocados únicamente 39 estaban vacantes, esto es debido al mandato de la Dirección General de la Función Pública para que las convocatorias de concursos de provisión de puestos de trabajo tengan prioritariamente como objetivo la provisión definitiva de los puestos cubiertos con carácter provisional.

Las escasas modificaciones aprobadas durante este año en las RPT del organismo han ido encaminadas a la adaptación de las denominaciones de los puestos de trabajo a sus funciones reales. Cabe destacar en este sentido, el cambio de denominación del Centro Virtual y de Información por el de Oficina de Información al Mutualista.

Finalmente hay que hacer mención a la entrada en funcionamiento de VAPELIM, aplicación informática para la gestión de vacaciones, permisos y licencias que permite la gestión centralizada de este tipo de solicitudes.

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 2013 han seguido las líneas de trabajo que se detallan a continuación.

2.2.1. Plan de inspecciones a los Servicios Provinciales

La supervisión de la actuación de las unidades de MUFACE tiene como objetivo 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 estas visitas en:

a) Visitas ordinarias. Se analizan aspectos de recursos materiales, tales como las condiciones de acceso, 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 a 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 2013 se han realizado tres visitas ordinarias a los Servicios Provinciales de Valladolid, León y Ávila.

b) Visitas complementarias. Su objetivo es realizar el seguimiento de aquellos asuntos susceptibles de mejora, detectados en una visita anterior, que solo 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 2013, se ha realizado una visita complementaria al Servicio Provincial de Badajoz.

2.2.2. 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

2.2 Control interno de los Servicios

opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios, realizando estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación de dichos servicios, mediante técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

En este ámbito, durante 2013 se han llevado a cabo encuestas de satisfacción, realizadas a los usuarios presenciales de los Servicios Provinciales visitados. 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 2013 se distribuyeron 202 cuestionarios. El 90% de los usuarios de estas unidades manifestó estar satisfecho con el servicio prestado.

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. Esta guía ha sido aumentada y revisada en una segunda edición, en el año 2013, por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL).

La instrucción de "Quejas, sugerencias y felicitaciones" fue aprobada por el director general de MUFACE el 15 de abril de 2013, aplicándose a los diez días de su aprobación y publicación en la intranet corporativa, y dejándose de utilizar, a partir de dicha fecha, los anteriores libros de quejas y sugerencias. Su objetivo es ordenar el procedimiento e implantar un sistema integral de tramitación de aquéllas, conciliando los conceptos y principios del marco jurídico general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado con la actividad de MUFACE, teniendo en cuenta sus especificidades asistenciales y organizativas.

Como novedad a destacar, aun cuando no está tipificado explícitamente en el citado Real Decreto 951/2005, se contemplan expresamente en dicha instrucción las "Felicitaciones y Agradecimientos" que pueden realizar los usuarios a la organización en su conjunto, o al personal que les ha atendido de forma satisfactoria, dado que estas manifestaciones se engloban dentro del concepto de calidad.

Otra novedad importante es la centralización en la "Unidad central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones" de la elaboración de las contestaciones dirigidas a los usuarios. Con esta medida se consiguen respuestas uniformes sobre las diversas materias, con una unidad de criterio, y también se obtiene un conocimiento directo sobre las carencias y debilidades de la organización.

Conforme a las referidas 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 y satisfacer las necesidades de los mismos. Pueden ser presentadas de modo presencial, por correo postal o por medios telemáticos, en este caso, mediante la cumplimentación del formulario electrónico, firmado digitalmente, de acuerdo con los requisitos exigidos en la sede electrónica de MUFACE. El modelo del formulario de "Quejas, sugerencias y felicitaciones" es el mismo para las tres posibilidades de presentación, no teniendo carácter obligatorio, pudiendo el usuario presentar su queja, sugerencia o felicitación en un documento no normalizado, pero que sí debe estar firmado.

En relación con lo anterior, y con el fin de dar a conocer la nueva instrucción, la Inspección General de Servicios de MUFACE ha organizado un curso sobre esta materia, dirigido especialmente a las personas que prestan servicio en atención al público en los Servicios Provinciales de MUFACE.

En 2013 se han presentado un total de 276 escritos, correspondiendo, una vez valorados, 215 al procedimiento de quejas o sugerencias, anulándose en la aplicación informática 35 escritos, que fueron remitidos a las unidades correspondientes, en razón a la materia, para su tramitación. El número de felicitaciones es de 26. El impacto de este número de quejas presentadas sobre el total de los actos administrativos de la Mutualidad es del 0,005189%.

En cuanto a la vía de presentación, la más común sigue siendo la presencial, en 120 casos, seguida de las presentadas de forma telemática con 88 y por correo postal, con 68. Respecto a las presentadas por vía telemática, que carecen de firma, se ha realizado un análisis 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.

En la tabla 2.2.1 "Quejas, sugerencias y felicitaciones por Servicios Provinciales y Centrales" puede observarse que durante el año 2013 hay 18 Servicios Provinciales en los que no se ha presentado queja alguna ni sugerencia o felicitación.

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 a "Falta de amabilidad, cortesía o educación" (24) y, en segundo lugar, las correspondientes a "Visados de recetas" (23). En la tabla 2.2.2 "Causas de las quejas, sugerencias y felicitaciones 2013", se recogen el número de quejas por tipo, según la codificación de la referida guía. Cabe destacar el aumento del número de felicitaciones, pasando de nueve, en 2012, a 26 en 2013.

c) Programa de evaluación de la calidad. El capítulo 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 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), podrían señalarse las siguientes actuaciones:

1º Simplificación administrativa. Durante 2013, 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 puesto en funcionamiento la aplicación informática del procedimiento de gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones de carácter administrativo formuladas por los usuarios de MUFACE, a través de la sede electrónica, permitiendo el volcado automático de los datos introducidos por aquéllos.
- Impulso y desarrollo de la receta electrónica, mediante el desarrollo de un proyecto piloto a lo largo del año, siendo gradual, de acuerdo con las necesidades del colectivo en cada territorio, pero que presenta indudables ventajas para los usuarios.
- Coedición con el Boletín Oficial del Estado (BOE) del manual sobre la normativa general del mutualismo administrativo que lleva por nombre "*Código de MUFACE, ISFAS y MUGEJU*". Recoge todas las normas publicadas en el BOE correspondientes a cada una de las mutualidades. Esta recopilación supone el primer compendio de normas de los regímenes especiales de Seguridad Social de los funcionarios, llenando el vacío que existía. Es de destacar su actualización electrónica a través de la página web del BOE.
- Convenio de colaboración entre MUFACE y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). Constituye un instrumento de colaboración entre ambas Instituciones, siendo su objetivo articular el régimen de suministro recíproco de información relativo a los datos de los beneficiarios de determinadas prestaciones de ambas entidades en los términos que establece el convenio.
- Para el seguimiento y control de las situaciones de Incapacidad Temporal, Riesgo durante el embarazo y Riesgo durante la Lactancia Natural, durante el año 2013, se ha prorrogado la continuidad del acuerdo de 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 mejorando la gestión de las prestaciones.

2º Análisis de calidad técnica en la resolución de expedientes. En 2008 se inició un procedimiento por el que, previamente a las visitas ordinarias de inspección, se efectúa un análisis de la calidad técnica de los expedientes de prestaciones y de la gestión de los principales procesos de las unidades a visitar, procedimiento que se ha seguido llevando a cabo durante los siguientes años, si bien cabe indicar que, como se señaló anteriormente, debido a la actual coyuntura económica, en 2013 se han visitado tres Servicios Provinciales.

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 imparti-

2.2 Control interno de los Servicios

das 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 los Servicios Provinciales visitados 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 extrapolables 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 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 obtenidos en las unidades visitadas durante el año 2013, 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 del buen clima laboral que se da entre las unidades de atención al público, trasladándose 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 General de Servicios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas el informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad de MUFACE correspondiente a 2013.

2.2.3. Medición de las cargas de trabajo y absentismo

Durante el año 2013 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.

Definimos las cargas de trabajo como la relación entre el conjunto de actividades homogéneas de gestión y los recursos de tiempo de trabajo del personal.

La medición de las cargas de trabajo de los Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas tiene como objetivo determinar el volumen de trabajo derivado del desarrollo de los diferentes procesos y procedimientos realizados en cada unidad en relación al personal disponible, concretamente en las oficinas que gestionan prestaciones.

Dentro de este estudio se mide también el periodo de tramitación de los expedientes de prestaciones, a través de los datos obtenidos del programa QUITERIAN. Se ha tomado como duración el periodo en días desde que el expediente es registrado hasta que se produce la resolución en la aplicación informática SIGMA 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, se verifica que ha aumentado ligeramente la media, pasando de 4,67 días en el año 2012 a 5,52 días en 2013.

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 ausencia a los puestos de trabajo de todos los empleados de los Servicios Provinciales de MUFACE, en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2013. Por lo que se refiere a la fuente de información principal, es el modelo de comunicación de "Incidencias en horario y jornada" que dichas 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.

Tabla 2.2.1 Quejas, sugerencias y felicitaciones por Servicios Provinciales y Centrales 2013

Órganos afectados	Número de quejas
A Coruña	4
Álava	1
Albacete	0
Alicante	7
Almería	1
Asturias	3
Ávila	0
Badajoz	2
Barcelona	15
Burgos	2
Cáceres	0
Cádiz	13
Cantabria	0
Castellón	1
Ceuta	1
Ciudad Real	3
Córdoba	3
Cuenca	0
Girona	0
Granada	5
Guadalajara	0
Guipúzcoa	1
Huelva	5
Huesca	0
Illes Balears	3
Jaén	1
La Rioja	0
Las Palmas	0
León	0
Lleida	1
Lugo	0
Madrid	45
Málaga	5
Melilla	0
Murcia	4
Navarra	4
Ourense	1
Palencia	1
Pontevedra	3
Tenerife	1
Salamanca	2
Segovia	0
Sevilla	7
Soria	0

2.2 Control interno de los Servicios

Órganos afectados	Número de quejas
Tarragona	0
Teruel	0
Toledo	0
Valencia	7
Valladolid	3
Vizcaya	1
Zamora	1
Zaragoza	7
Departamentos SS. CC.	77
Total	241

Tabla 2.2.2 Causas de las quejas, sugerencias y felicitaciones en 2013

Dimensión	Atributo	Características	Número de quejas
Información	Accesibilidad de las instalaciones	Presencial	8
		Telefónica	0
		Telemática	0
	Calidad de la información	Información deficiente o incompleta	8
		Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario	2
		Nivel de definición de los requisitos previos	3
Trato a los ciudadanos	Falta de amabilidad, cortesía o educación		24
	Falta de interés en ayudar al usuario		7
	Autoritarismo		1
	Falta de equidad en el trato		0
	Conocimientos y ayuda de los funcionarios		0
	Nivel de comprensión de los problemas planteados		1
Calidad del servicio	Falta de simplicidad del procedimiento administrativo		4
	Tiempos de espera excesivos		9
	Problemas de coordinación entre departamentos		0
	Petición de documentación innecesaria		3
	Falta de recursos humanos		1
	Horarios		1
	Falta de cumplimiento de expectativas de servicio		4
	Idiomas cooficiales		2
Otras incidencias en la gestión		4	

Control interno de los Servicios 2.2

Dimensión	Atributo	Características	Número de quejas
Instalaciones	Accesibilidad de las instalaciones		0
	Barreras físicas o arquitectónicas		0
	Condiciones ambientales o físicas		2
	Recursos tecnológicos		7
	Mobiliario		0
	Falta de espacios o inadecuación de los existentes		0
Incumplimiento de compromisos de cartas de servicio			0
Otras cuestiones (prestaciones y gestión del colectivo)	Ayudas asistenciales		3
	Ayudas de estudios, becas		2
	Subsidio defunción y ayuda sepelio		0
	Subsidio jubilación		3
	Prestación farmacéutica		21
	Visado de recetas		23
	Atención a la dependencia		15
	Incapacidad Temporal		10
	Gran Invalidez		0
	Lesiones Permanentes no Invalidantes		0
	Ayudas hijo a cargo discapacitado		2
	Prestación ortoprotésica		4
	Prestaciones complementarias		4
	Colectivo		9
	Asistencia sanitaria		22
	Asistencia sanitaria en el extranjero		1
	Ayuda vivienda		2
	Fondo Especial		0
Otras		3	
Anuladas			35
Felicitaciones			26
Total			276

2.2 Control interno de los Servicios

Tabla 2.2.3 Cargas de trabajo de los Servicios Provinciales 2013

Servicios Provinciales	Empleados efectivos	Colectivo protegido	Total actividades	Total actividades día
01 Álava	6	4.351	9.275	38,65
02 Albacete	9	15.402	28.839	120,16
03 Alicante	14	46.795	59.949	249,79
04 Almería	10	23.049	39.558	164,83
05 Ávila	9	10.084	16.185	67,44
06 Badajoz	11	25.886	42.878	178,66
07 Illes Balears	12	27.312	34.397	143,32
08 Barcelona	39	111.044	130.417	543,40
09 Burgos	7	10.992	20.892	87,05
10 Cáceres	10	15.842	31.590	131,63
11 Cádiz	14	44.411	55.919	233,00
12 Castellón	7	17.686	24.549	102,29
13 Ciudad Real	9	17.765	28.402	118,34
14 Córdoba	12	30.047	54.613	227,55
15 A Coruña	20	39.188	75.040	312,67
16 Cuenca	7	6.887	14.033	58,47
17 Girona	9	18.463	18.737	78,07
18 Granada	19	39.797	65.516	272,98
19 Guadalajara	7	7.295	17.173	71,55
20 Guipúzcoa	9	9.062	12.586	52,44
21 Huelva	10	17.814	28.324	118,02
22 Huesca	5	6.924	12.271	51,13
23 Jaén	12	24.700	40.940	170,58
24 León	12	17.044	35.059	146,08
25 Lleida	7	12.249	16.784	69,93
26 La Rioja	7	9.233	17.565	73,19
27 Lugo	7	11.944	25.942	108,09
28 Madrid	94	245.631	335.242	1396,84
29 Málaga	21	52.404	85.448	356,03
30 Murcia	20	51.247	70.964	295,68
31 Navarra	7	14.843	19.963	83,18
32 Ourense	10	10.129	23.016	95,90
33 Asturias	16	32.672	51.041	212,67
34 Palencia	6	6.336	12.944	53,93
35 Las Palmas	12	33.993	51.803	215,85
36 Pontevedra	15	29.975	47.526	198,03
37 Salamanca	10	15.889	39.369	164,04
38 Sta. Cruz de Tenerife	12	30.923	54.786	228,28
39 Cantabria	16	17.673	26.750	111,46
40 Segovia	5	6.615	12.451	51,88

Control interno de los Servicios 2.2

Servicios Provinciales	Empleados efectivos	Colectivo protegido	Total actividades	Total actividades día
41 Sevilla	24	70.230	90.245	376,02
42 Soria	6	4.310	10.089	42,04
43 Tarragona	9	20.399	21.971	91,55
44 Teruel	7	4.974	9.190	38,29
45 Toledo	9	19.313	25.199	105,00
46 Valencia	24	77.536	104.281	434,50
47 Valladolid	11	20.168	40.376	168,23
48 Vizcaya	15	18.838	30.474	126,98
49 Zamora	6	6.893	15.627	65,11
50 Zaragoza	14	29.688	53.852	224,38
51 Ceuta	5	4.762	9.712	40,47
52 Melilla	5	4.764	8.755	36,48
Total	679	1.451.471	2.208.507	9.202,11
Media				176,96

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 Real Decreto 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 de información al mutualista 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

- Descripción del organismo, con especial referencia a su naturaleza, ámbito de aplicación, estructura, gestión financiera, mecanismos de participación de los mutualistas, etc.
- 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.
- 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.

Quejas, sugerencias y felicitaciones, pueden entenderse como las medidas clave para conocer, 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. Mediante estos instrumentos, MUFACE obtiene información de primera mano de la percepción de la calidad de los servicios por parte de los usuarios, llevando siempre implícita una idea de mejora.

En las páginas 35 a 40 de la Carta de Servicios se concretan 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 2013, en 5,52 días.

B) Cuadríptico

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

- Compromisos generales de calidad.

2.3 Carta de Servicios

- Prestaciones y servicios.
- Compromisos de información y atención al mutualista.
- Calidad de los servicios.
- Control de la calidad comprometida.
- Formas de colaboración y participación de los mutualistas en la prestación del servicio.
- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de alguno de los compromisos.
- 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, cabe señalar que se ha facilitado al ciudadano un buzón electrónico para la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones en la sede electrónica de la Mutualidad.

La información y atención directa al mutualista se realiza en los Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas. Además MUFACE cuenta con la Oficina de Información 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 peticiones de tarjetas de afiliación solicitadas en la sede electrónica, remitiéndolas a los mutualistas. 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 electrónicos 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 con el mutualista a través de las consultas telefónicas. En este campo, la Oficina de Información 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 en el año 2013, 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.

Resumen 2013

Concepto	2013
Consultas telefónicas atendidas	100.073
Documentos de afiliación	13.494
Consultas por escrito (correo electrónico, formulario web, sitio web)	20.447
Total	134.014

El Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre (BOE 3 de diciembre de 2013) por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en su Disposición adicional tercera, establece el plazo máximo de exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que deberán reunir las oficinas públicas existentes con anterioridad al 4 de diciembre de 2008: 4 de diciembre de 2017. Dada la fecha de su publicación, la actuación de MUFACE al respecto durante el año se ha referido a la normativa anterior.

El Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado, determinaba el 4 de diciembre como plazo máximo para la adaptación de las oficinas de Atención al Ciudadano. Sin embargo, debido a diversas causas, sobre todo de tipo económico, como en el pasado ejercicio, no se ha podido cumplir el objetivo en la fecha indicada, aunque se continuó llevando a cabo una serie de medidas tendentes a adaptar los locales y a facilitar la prestación 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 2013 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 Cáceres, Álava, Alicante y Jaén, y a la búsqueda de nuevas ubicaciones para aquellas oficinas cuya adaptación no es posible, el nuevo Servicio Provincial de Gerona responde a ello. 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 2013 se han continuado los trámites ya iniciados en 2012.

Por la razón antes apuntada de restricción presupuestaria, durante 2013 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 y accesos 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 discapacidad y mantener la confidencialidad. El nuevo diseño de oficina incluye una zona de espera con asientos y mesas para

2.5 Accesibilidad en las oficinas

cumplimentar impresos. Este modelo de oficina se implementó durante 2013 en un Servicio Provincial más, estando ya disponible en 36 Servicios Provinciales y cinco 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, las Oficinas Delegadas nº 4 y 5 de Madrid y Málaga y, por último, en 2013, en la Oficina Delegada nº 2 de Madrid y en el SP de Alicante.
- **Eliminación de obstáculos**, gestiones para facilitar el acceso en las zonas comunes de los inmuebles donde se ubican las oficinas, como en los locales de los Servicios Provinciales de Cáceres, Álava, Alicante y Jaén.

Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos 2.6

2.6.1. Ordenación normativa

Dentro de este capítulo se relacionan las normas publicadas en el BOE durante 2013 que se refieren, o pueden afectar por razón de la materia, a 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 referidas a la Mutualidad General.

A) Disposiciones de carácter general

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (BOE 10-12-2013).
- Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014 (BOE 26-12-2013).
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la Factura Electrónica y creación del Registro Contable de Facturas en el Sector Público (BOE 28-12-2013).
- Real Decreto 702/2013, de 20 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 183/2004, de 30 de enero, por el que se regula la Tarjeta Sanitaria Individual (BOE 4-10-2013).

B) Resoluciones de MUFACE

- Resolución de 22 de marzo 2013, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado por la que se convoca la concesión de ayudas de protección sociosanitaria durante el año 2013 (BOE 25-03-2013).
- Resolución de 8 de abril de 2013, 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 29-04-2013).
- Resolución de 5 de junio de 2013, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se convocan becas de residencia de renovación para hijos y huérfanos de mutualistas y becas con cargo al Legado Casado de la Fuente, para el curso 2013/2014 (BOE 14-06-2013).
- Resolución de 4 de julio de 2013, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se crea un fichero de datos de carácter personal (BOE 10-07-2013).
- Resolución de 25 de julio de 2013, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del concierto suscrito con DKV Seguros y Reaseguros SAE, para la prestación de asistencia sanitaria a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero y a sus beneficiarios (BOE 12-08-2013).
- Resolución de 9 de octubre de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas de 19 de julio de 2013 (BOE 21-10-2013).
- Resolución de 20 de diciembre de 2013, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el concierto suscrito con entidades de seguro para el aseguramiento del acceso a la prestación de asistencia sanitaria en territorio nacional a los mutualistas y demás beneficiarios de la misma que hayan optado por recibirla a través de entidades de seguro, durante el año 2014 y se regula el cambio de entidad prestadora de la asistencia sanitaria (BOE 23-12-2013).

2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

2.6.2. Informes

Entre las materias que han sido objeto de informe, 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 evaluados 587 informes, conforme al siguiente desglose:

• Apoyo jurídico a Servicios Provinciales, Oficinas Delegadas y Oficina Virtual de Información:	
- Informes sobre afiliación de mutualistas e inclusión de beneficiarios	84
- Órganos Colegiados Provinciales	57
- Consultas de particulares a través de la Oficina Virtual, Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas	11
• Informes y escritos a organismos oficiales (ministerios, universidades, comunidades autónomas, servicios jurídicos, etc.)	28
• Informes y escritos a las distintas unidades de los Servicios Centrales	12
• Informes y escritos a particulares sobre diferentes temas (afiliación, inclusión en MUFACE de determinados colectivos, etc.)	6
• Informes a proyectos normativos	111
• Iniciativas y preguntas parlamentarias	18
• Órganos colegiados centrales (convocatorias, actas, certificados, dietas, etc.)	132
• Otros temas: resoluciones, protección y cesión de datos, etc.	5
• Informes sobre responsabilidad patrimonial	17
• Informes dirigidos al Defensor del Pueblo	13
• Informes sobre temas varios	9
• Consultas varias	10
• Asuntos varios (índices tribunales)	50
• Informes y procedimientos jurisdiccionales sobre inmuebles	24

2.6.3. Revisión de actos administrativos

2.6.3.1. 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 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, desarrolló la estructura del citado 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.

Al respecto es de reseñar que en el año 2013 se interpusieron 902 recursos, frente a los 1.001 del ejercicio anterior, lo que supone un descenso del 9,9%.

Por su parte, los recursos informados durante el año 2013 al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas ascendieron a 931, frente a los 1.003 recursos informados en el ejercicio anterior. Ello supone una reducción del 7,1%.

La evolución de los recursos pendientes de informe, en el periodo 2010-2013, descendió de 552 el 31/12/2010 a 195 el 31/12/2011; 193 el 31/12/2012 y, finalmente, a 164 el 31/12/2013, lo que supone que al cierre del ejercicio 2013 la tendencia interanual se viera reducida en un 15% respecto del dato de cierre del ejercicio anterior, situándose su número en la cifra inferior en los cuatro últimos años.

2.6.3.2. Recursos contencioso-administrativos

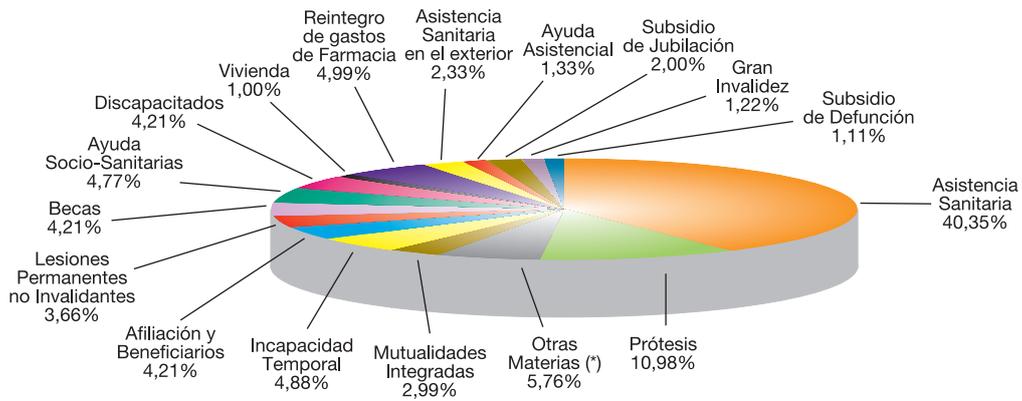
En vía jurisdiccional contencioso-administrativa es de destacar que se tramitaron 95 recursos contenciosos administrativos contra resoluciones de la Mutualidad o frente a la resolución del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas de los recursos de alzada interpuestos frente a resoluciones de la Mutualidad y se dio cumplimiento a 221 sentencias, de las cuales 71 fueron estimatorias (lo que supone un porcentaje del 32,12%), correspondiendo éstas, en su mayoría, a los recursos planteados en materia de asistencia sanitaria (52,11%), afiliación y beneficiarios (25,35%) y los relativos a las indemnizaciones por lesiones permanentes no invalidantes (9,86%).

En este punto es de destacar la reducción de la litigiosidad prácticamente en un 50% respecto del número de resoluciones impugnadas ante la jurisdicción contencioso-administrativa en el ejercicio anterior.

Distribución por materias de los recursos administrativos interpuestos durante el año 2013:

Asistencia Sanitaria	40,35%
Prótesis	10,98%
Otras materias (*)	5,76%
Reintegro de gastos de farmacia	4,99%
Incapacidad Temporal	4,88%
Ayuda socio-sanitarias	4,77%
Afiliación y beneficiarios	4,21%
Becas	4,21%
Hijo a cargo con discapacidad	4,21%
Lesiones Permanentes no Invalidantes	3,66%
Mutualidades integradas	2,99%
Asistencia sanitaria en el exterior	2,33%
Subsidio de jubilación	2,00%
Ayuda asistencial	1,33%
Gran Invalidez	1,22%
Subsidio de defunción	1,11%
Vivienda	1,00%

2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos



- Comprende las siguientes materias: acción social y recursos humanos, reclamaciones previas a la vía civil o laboral, reclamaciones de responsabilidad patrimonial, las extensiones de efectos de sentencias y otras actuaciones judiciales.

Evolución de los recursos administrativos (2010/2013)

Año	Pendientes ejercicio anterior	Interpuestos	Informados	Pendientes fin ejercicio
2010	259	1.089	796	552
2011	552	998	1.355	195
2012	195	1.001	1.003	193
2013	193	902	931	164

Evolución de los recursos contencioso-administrativos (2010/2013)

Año	Interpuestos	Sentencias	Estimatorias	%	Desestimatorias	%
2010	165	150	40	26,7	110	73,3
2011	151	124	34	27,4	90	72,6
2012	184	207	88	42,5	119	57,5
2013	95	221	71	32,1	150	67,9

Sede electrónica y otros sistemas de información 2.7

2.7.1. La Unidad de Informática de MUFACE

Las actuaciones de la Unidad Informática durante el año 2013 se han centrado fundamentalmente en la mejora y evolución de los servicios ya prestados, incluyendo nuevas funcionalidades en los mismos y actualizando la infraestructura tecnológica de los sistemas de información que los soportan.

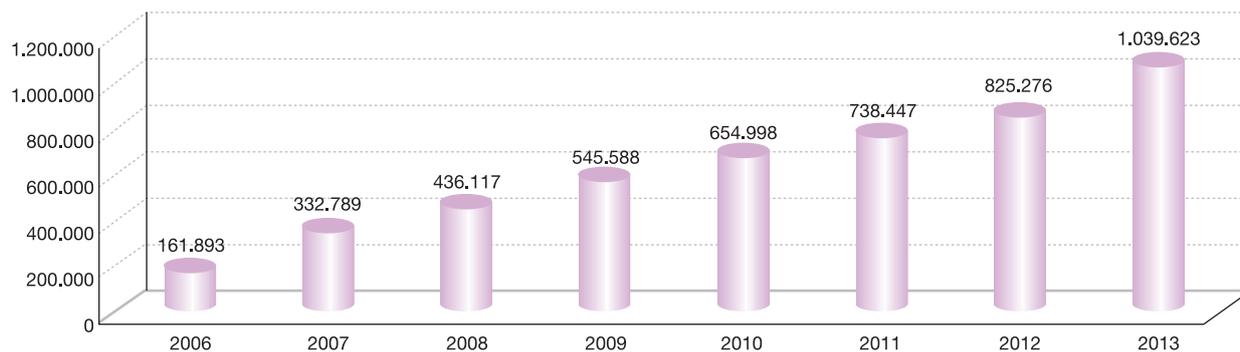
2.7.2. Sede electrónica

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 y tabla que se ofrecen a continuación.

Trámites Sede Electrónica 2006-2013



Ilustración 1. Evolución del número de trámites electrónicos solicitados



El número de trámites solicitados de manera electrónica se ha incrementado desde enero de 2006 en un 542,17% y con respecto al año anterior en un 25,97%. En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución a lo largo de estos años tanto del incremento global como del interanual:

2.7 Sede electrónica y otros sistemas de información

Tabla 1 Incremento de trámites electrónicos solicitados

	Nº 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	825.276	11,76%	409,77%
2013	1.039.623	25,97%	542,17%

De los posibles modos de identificación para acceder a la sede electrónica destaca el incremento, respecto del año anterior, de un 84,35% en los accesos realizados con usuario y contraseña, alcanzando prácticamente en número de trámites a los solicitados sin certificado electrónico ni registro previo que sufren un descenso del 1,80%, rompiendo así una tendencia habitual desde la puesta en marcha de la sede. También se observa un gran incremento en el acceso con DNI electrónico, aunque el número de trámites sigue siendo bajo comparado con los solicitados con otros certificados electrónicos reconocidos. Continúa siendo muy escaso el número de trámites solicitados haciendo uso de la identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público, tipo de acceso regulado por el artículo 22 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Tabla 2 Evolución de trámites solicitados electrónicamente en función del modo de acceso

Modo de acceso e identificación	2012	2013	Incremento 2012/2013
Con DNI electrónico	12.543	27.797	121,61%
Con otro certificado electrónico reconocido	181.534	212.758	17,20%
Con usuario y contraseña tras registro previo	206.148	380.037	84,35%
Sin certificado electrónico ni registro previo	419.836	412.295	-1,80%
Mediante funcionario público	5.215	6.736	29,17%

El servicio más demandado por los mutualistas sigue siendo un año más el talonario de recetas, con 462.201 solicitudes, y el que más ha incrementado su demanda el certificado de retención de prestaciones, con un crecimiento del 2.829,40%, pasando de 364 certificados solicitados en 2012 a 10.663 en 2013. La causa de este extraordinario aumento se deba posiblemente a la campaña de promoción de su descarga a través de la sede electrónica lanzada durante el periodo de declaración del IRPF.

La solicitud presencial de ciertos trámites sigue siendo superior a las solicitudes realizadas a través de la sede electrónica, pero con una clara tendencia al alza en el uso del servicio electrónico. De hecho, las modificaciones de datos electrónicas han superado a las presenciales durante 2013. Las solicitudes presenciales las realizan los mutualistas en las oficinas de los Servicios Provinciales donde los empleados de MUFACE utilizan el Sistema Integrado de Gestión del Mutualismo Administrativo (SIGMA) para tramitarlas. En la tabla siguiente se comparan las solicitudes realizadas durante los dos últimos años por vía presencial y electrónica de varios de los servicios ofrecidos.

Tabla 3 Comparación de trámites solicitados de forma electrónica y presencial

Talonario de recetas	Sede electrónica	Presencial
Solicitudes en 2012	430.068	747.020
Solicitudes en 2013	462.201	745.021
Tarjeta Sanitaria Europea	Sede electrónica	Presencial
Solicitudes en 2012	51.000	106.338
Solicitudes en 2013	87.082	98.074
Modificación de datos	Sede Electrónica	Presencial
Solicitudes en 2012	21.690	24.987
Solicitudes en 2013	100.705	74.736

Durante 2013 se ha continuado con el servicio de notificación por correo electrónico del pago de prestaciones comenzado en junio de 2012. El servicio consiste en que cuando se realiza una transferencia de pago correspondiente a una prestación concedida, se notifica por correo electrónico siempre y cuando el mutualista así lo haya solicitado. Con ello se consigue un ahorro de costes e inmediatez en la información al mutualista al no tener que enviar una carta por correo postal. En 2012 el 75% de notificaciones se enviaba por correo postal mientras en 2013 esa cifra se ha reducido al 60%. O lo que es lo mismo, aproximadamente el 40% de estas notificaciones ya se envían por correo electrónico.

Notificación de transferencias	Por correo postal	Por e-mail
2012	75,06%	24,94%
2013	60,42%	39,58%

A continuación se detallan las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2013 por MUFACE en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) clasificadas en función de los destinatarios del servicio ofrecido.

2.7.3. Servicios electrónicos dirigidos a los ciudadanos

2.7.3.1. Boletín electrónico de noticias

Desde julio de 2013 MUFACE ofrece en su web la posibilidad de suscribirse voluntariamente a un boletín electrónico de noticias con el objeto de proporcionar información interesante y útil del organismo tanto a los mutualistas como a cualquier ciudadano.

2.7.3.2. Aportación de número de DNI de beneficiarios por sede electrónica

Desde diciembre de 2013 es posible aportar a través de la sede electrónica el número de DNI de los beneficiarios independientemente de su edad. Hasta ese momento la sede solo ofrecía el servicio en caso de que los beneficiarios fueran mayores de 14 años. Esta evolución del servicio ayuda a una mejor gestión y control del colectivo de MUFACE, a la vez que acerca, facilita y simplifica el trámite al mutualista.

2.7.4. Servicios electrónicos ofrecidos en colaboración con otras organizaciones

2.7.4.1. Mejoras en el Sistema de Gestión de la Incapacidad Temporal, Riesgo durante el Embarazo y Riesgo durante la Lactancia Natural (CEPIT):

- Mejora en la interoperabilidad de CEPIT con el Sistema Integrado de Gestión del Mutualismo Administrativo (SIGMA) para sincronizar el registro de alta médica evitando así pagos indebidos de subsidio de incapacidad temporal.
- Nueva funcionalidad que permite adjuntar documentos electrónicos a las situaciones gestionadas mediante CEPIT.

2.7 Sede electrónica y otros sistemas de información

- Múltiples cambios destinados a mejorar la experiencia de usuario.
- En cuanto al intercambio automático de información con sistemas de otros órganos administrativos, durante 2013 se ha conseguido la interconexión con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. Por tanto, actualmente, los sistemas de gestión de recursos humanos que interactúan automáticamente con CEPIT son los siguientes:

Tabla 3 Sistemas de gestión de RR.HH. de otros órganos administrativos interconectados con CEPIT

Sistemas de gestión de RR.HH. interconectados con CEPIT	Año de interconexión
Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid	2013
Generalitat de Catalunya	2012
Junta de Andalucía	2011
Consejería de Educación de la Generalitat de Catalunya	2011
Agencia Estatal de Administración Tributaria	2011
BADARAL (uso extendido en la AGE)	2010

2.7.4.2. Integración en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas de información relativa a prestaciones socio-sanitarias:

En el transcurso de 2013 se ha intercambiado con otros organismos información sobre las siguientes prestaciones:

- Por hijo o menor acogido a cargo con discapacidad.
- Por Gran Invalidez.

En primer lugar se han integrado en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas mantenido por el INSS. El objeto de este registro es disponer de una gestión más ágil y eficaz en beneficio de los perceptores y solicitantes de las prestaciones sociales, al tiempo que posibilita un control permanente respecto al mantenimiento del derecho a las prestaciones y facilita las medidas de lucha contra la utilización indebida de la protección y el fraude.

Asimismo, y al amparo de un convenio de colaboración, se ha intercambiado información sobre esas dos prestaciones con el IMSERSO con objeto de mejorar la gestión de las prestaciones por dependencia en ambas instituciones.

2.7.5. Adaptación y modernización de servicios internos

2.7.5.1. Adaptación de los sistemas de información a las modificaciones en la normativa de medicamentos

Las modificaciones realizadas en la normativa sanitaria implican que los medicamentos conocidos como de Diagnóstico Hospitalario Sin Cupón Precinto, que se dispensaban a través de receta y se facturaban por las oficinas de farmacia, pasan a estar cubiertos por MUFACE tras previa solicitud de un reintegro de gastos. Para ello ha sido necesario rediseñar el módulo de Farmacia del Sistema Integrado de Gestión del Mutualismo Administrativo (SIGMA) para la mejora del control del gasto generado por ese tipo de medicamentos.

2.7.5.2. Adaptación de sistemas de información a infraestructura homogénea de desarrollo Java

El plan estratégico de sistemas de información de MUFACE incluye entre sus objetivos la centralización de los desarrollos de aplicaciones en plataformas homogéneas en función de la tecnología y/o propósito del software. De esa forma se pretende racionalizar tanto el uso de las infraestructuras como el esfuerzo empleado en su mantenimiento. El objetivo es incrementar tanto la eficiencia como el rendimiento obtenido aprovechando al máximo los recursos disponibles. Durante el año 2013 se ha comenzado paulatinamente a actualizar la infraestructura que soporta las aplicaciones desarrolladas en tecnología Java y, a su vez, de forma gradual, se han comenzado a adaptar las aplicaciones ya existentes a esa nueva infraestructura común. Asimismo, todos los nuevos desarrollos ya se construyen de acuerdo a los requisitos de esta plataforma.

2.7.5.3. Modernización de los sistemas de copias de respaldo

Se han eliminado en 2013 los sistemas de copias de respaldo en cinta sustituyéndolos por sistemas de respaldo en disco que aportan las siguientes ventajas:

- Disminución del espacio de almacenamiento y de la ocupación del ancho de banda en red local mediante técnicas de deduplicación de datos. La deduplicación es una técnica de respaldo que elimina los datos redundantes almacenados, guardando una única copia idéntica de los datos y reemplazando las copias redundantes por indicadores que apuntan a esa única copia.
- Mayor rapidez y fiabilidad en la restauración de datos.
- Eliminación del espacio físico necesario para el almacenamiento de cintas.
- Eliminación del transporte de cintas a otro edificio para su almacenamiento.
- Reducción de los gastos de mantenimiento y consumo eléctrico.

2.7.5.4. Modernización del sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

En el transcurso de 2013 se ha puesto en marcha una nueva aplicación para adaptar la gestión y tratamiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones a las novedades normativas producidas en este ámbito. Asimismo, también se recoge en ella la actual regulación referente a la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. De esta manera se centraliza la elaboración de contestaciones dirigidas a los interesados, con el fin de que las respuestas facilitadas tengan un carácter homogéneo y respondan a un criterio uniforme, mejorando así el servicio prestado e incrementando la eficiencia de los recursos disponibles para ese propósito.

2.7.5.5. Centralización de la gestión de duplicidades del colectivo en un único sistema

La gestión de duplicidades del colectivo de MUFACE se realiza cruzando información con sistemas de otras instituciones: Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS), Mutualidad General Judicial (MUGEJU) e Instituto Nacional de Estadística (INE). Hasta ahora era necesario consultar de forma independiente cada uno de los resultados de los cruces. En 2013, el nuevo sistema DUALES integra en un solo sistema la información generada por esos cruces, facilitando y simplificando la labor de sus usuarios y agilizando los trámites necesarios para corregir las duplicidades detectadas.

2.7.5.6. Nuevo sistema de gestión de vacaciones, permisos y licencias

Desde septiembre de 2013 se encuentra disponible a través de la Intranet de MUFACE la aplicación VAPELIM, que permite gestionar electrónicamente las vacaciones, permisos y licencias de todos sus empleados. Hasta ese momento la solicitud y aprobación de dichos procedimientos se realizaba a través de la gestión de solicitudes en papel. Además de la reducción del consumo de papel, la implantación de la aplicación contribuye a integrar, agilizar y mejorar la gestión de todos estos procedimientos, ya que permite a los interesados su seguimiento así como recibir alertas de los eventos que se producen en su desarrollo, logrando así la transparencia completa del mismo.



3. Colectivo

En la página anterior, "Cristales en la boca" de **Eutiquio Estirado Parrilla**. Segundo Premio en el Premio de Pintura BBVA 2013.

Estructura del colectivo 3.1

El colectivo de MUFACE a 31 de diciembre de 2013 estaba integrado por 1.532.272 personas, de las cuales 963.709 eran titulares y 568.563 eran beneficiarios.

Comparadas estas cifras con respecto a las de igual fecha de 2012, se aprecia que el número de titulares y beneficiarios permanece prácticamente constante, con unas ligeras disminuciones de 4.185 personas y 5.363 personas, respectivamente. Lo anterior representa porcentualmente una mínima reducción del colectivo del 0,62% en relación a 2012.

La ratio de beneficiarios por titular varía desde un mínimo de 0,40 en la provincia de Ávila, hasta un máximo de 0,82 que se alcanza en Melilla.

El valor medio de esta ratio en el conjunto nacional es de 0,59.

3.1.1. 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 2013 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 y 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, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, y se han continuado desarrollando labores de depuración con la información sobre matrimonios y fallecimientos facilitada por el Instituto Nacional de Estadística.

El uso de las aplicaciones informáticas de explotación 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 QUITERIAN, más potente que la anterior, de uso más restringido y de manejo más cualificado, proporciona información más amplia sobre determinados aspectos a depurar en la gestión del colectivo y facilita la respuesta a las múltiples consultas sobre el colectivo de MUFACE, formuladas por entidades de la Administración o por las propias unidades internas para mejorar el régimen prestacional encomendado. Con estas y otras herramientas se han podido 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.

3.1.2. 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 Estructura del colectivo

- Distribución de titulares y beneficiarios por Servicios Provinciales.
- Distribución de mutualistas por cuerpos.
- Distribución de titulares por sexo.
- Distribución de titulares por situación.
- Distribución de beneficiarios por parentesco.

3.1.3. Evolución del colectivo

- Evolución del colectivo de titulares y beneficiarios (1976-2013).
- Evolución de titulares por sexo (2010-2013).
- Evolución de titulares por situación (2010-2013).
- Evolución de beneficiarios por parentesco (2010-2013).

3.1.1 Distribución de titulares y beneficiarios por Servicios Provinciales

Servicios Provinciales	Titulares	Beneficiarios	Totales	B / T
Álava	3.367	1.423	4.790	0,42
Albacete	9.910	6.578	16.488	0,66
Alicante	31.340	17.752	49.092	0,57
Almería	14.766	9.524	24.290	0,64
Asturias	23.414	11.637	35.051	0,50
Ávila	7.691	3.073	10.764	0,40
Badajoz	16.218	11.398	27.616	0,70
Baleares	17.392	10.686	28.078	0,61
Barcelona	74.301	39.615	113.916	0,53
Burgos	7.919	4.001	11.920	0,51
Cáceres	10.616	6.693	17.309	0,63
Cádiz	26.526	19.407	45.933	0,73
Cantabria	12.126	6.840	18.966	0,56
Castellón	11.614	7.083	18.697	0,61
Ciudad Real	11.495	7.523	19.018	0,65
Córdoba	18.894	13.256	32.150	0,70
Coruña, A	26.770	14.989	41.759	0,56
Cuenca	4.868	2.740	7.608	0,56
Girona	12.019	7.223	19.242	0,60
Granada	25.157	17.124	42.281	0,68
Guadalajara	4.923	2.839	7.762	0,58
Guipúzcoa	6.326	3.185	9.511	0,50
Huelva	10.794	7.856	18.650	0,73
Huesca	5.076	2.644	7.720	0,52
Jaén	15.316	10.970	26.286	0,72
León	12.381	6.190	18.571	0,50
Lleida	8.209	4.786	12.995	0,58
Lugo	8.866	4.385	13.251	0,49
Madrid	171.884	86.028	257.912	0,50
Málaga	32.765	21.993	54.758	0,67
Murcia	31.775	21.968	53.743	0,69
Navarra	10.193	5.722	15.915	0,56
Ourense	7.461	3.814	11.275	0,51
Palencia	4.508	2.529	7.037	0,56
Palmas, Las	22.095	13.257	35.352	0,60
Pontevedra	20.267	12.035	32.302	0,59
Rioja, La	6.499	3.532	10.031	0,54
Salamanca	11.105	6.281	17.386	0,57

3.1 Estructura del colectivo

Servicios Provinciales	Titulares	Beneficiarios	Totales	B / T
Sta. Cruz de Tenerife	19.764	12.319	32.083	0,62
Segovia	4.653	2.623	7.276	0,56
Sevilla	42.726	30.775	73.501	0,72
Soria	3.089	1.650	4.739	0,53
Tarragona	13.242	7.940	21.182	0,60
Teruel	3.220	2.055	5.275	0,64
Toledo	11.967	8.356	20.323	0,70
Valencia	49.759	31.770	81.529	0,64
Valladolid	13.718	7.997	21.715	0,58
Vizcaya	13.184	6.777	19.961	0,51
Zamora	5.015	2.619	7.634	0,52
Zaragoza	21.128	10.744	31.872	0,51
Ceuta	2.733	2.179	4.912	0,80
Melilla	2.665	2.180	4.845	0,82
Totales	963.709	568.563	1.532.272	0,59

3.1.2 Distribución de mutualistas por cuerpos

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
0001 CARRERA DIPLOMATICA	A1	921
0002 TECNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	5
0005 TRADUCTORES E INTERPRETES	A1	18
0006 FACULTATIVO DE MARINA CIVIL	A1	224
0007 CUERPO SUPERIOR VIGILANCIA ADUANERA	A1	194
0011 CUERPO SUPERIOR INSPECTO. HACIENDA ESTA.	A1	1.263
0012 CUERPO SUPERIOR INTERVEN Y AUDITOR. ESTA.	A1	260
0013 CUERPO SUPERIOR INSPECTO. SEGUROS ESTAD.	A1	108
0100 INGENIEROS AGRONOMOS	A1	282
0101 INGENIEROS DE MONTES	A1	112
0102 NACIONAL VETERINARIO	A1	393
0103 TECNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	1
0106 PROF.NUM.INST.POLIT.NAL.MAR.PESQ., A EXTINGUIR	A1	6
0201 TECNICO ADJUNTOS, A EXTINGUIR	A1	2
0302 ASESORES GABINETE TECNICO, A EXTINGUIR	A1	2
0304 FACULTATIVO ARCHIVOS, BIBLIOT. Y ARQUEO.	A1	391
0305 FACULTATIVO DE CONSERVADORES DE MUSEOS	A1	241
0321 ESP.TECNICO CENSORES LETRADOS TRIBU CUEN	A1	4
0400 PROFESORES COLEG. HUERF. ARMADA, A EXTINGUIR	A1	3

Estructura del colectivo 3.1

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
0500 CATEDRATICOS DE UNIVERSIDAD	A1	10.027
0501 CATEDRATICOS NUM.ESC.SUP.BELL.ART, A EXTINGUIR	A1	4
0502 TECNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	3
0503 PROFESORES AGREGADOS UNIVERSIDAD, A EXTINGUIR	A1	11
0504 PROFESORES TITULARES DE UNIVERSIDAD	A1	28.518
0505 CATEDRATICOS DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS	A1	1.264
0506 PROF. TITUL. DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS	A1	6.355
0508 DOCENTE DE ENSE/ANZA SECUNDARIA, A EXTINGUIR	A1	864
0509 INSPEC. SERV.ADMINISTRAC.EDUCAT., A EXTINGUIR	A1	58
0510 CUERPO DE INSPECTORES DE EDUCACION	A1	492
0511 CATEDRATICOS DE ENSEÑANZA SECUNDARIA	A1	4.331
0512 CATEDRATICOS DE ESCUELAS OFICIALES	A1	90
0513 CATEDRATICOS DE ARTES PLASTICAS Y DISEÑO	A1	16
0521 CATED. NUME. INST. TECNICOS E.MEDIA, A EXTINGUIR	A1	4
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	5
0531 PROFESORES AUXILI ESC.OFIC.IDIOMAS, A EXTINGUIR	A1	3
0590 PROFESORES DE ENSE#ANZA SECUNDARIA	A1	143.416
0592 PROFESORES ESCUELAS OFICIALES IDIOMAS	A1	2.956
0593 CATEDRATICOS MUSICA Y ARTES ESCENICAS	A1	113
0594 PROFESORES CONSERVATORIO DE MUSICA	A1	4.529
0595 PROFESORES ARTES PLASTICAS Y DISEÑO	A1	1.041
0600 SUPERIOR DE INSPEC.FINANZ.ESTADO, A EXTINGUIR	A1	1.008
0601 SUPERIOR TECNICOS COMERC.Y ECONOM.ESTADO	A1	389
0602 INGENIE.MINAS HACIENDA PUBLICA, A EXTINGUIR	A1	3
0603 INSPECTORES DEL SOIVRE	A1	139
0604 PROFESORES QUIMICOS DE LABORATOR.ADUANAS	A1	39
0605 ARQUITECTOS DE LA HACIENDA PUBLICA	A1	311
0606 SUPERIOR DE ESTADISTICOS DEL ESTADO	A1	330
0607 INGENIEROS MONTES DE LA HACIENDA PUBLICA	A1	38
0608 TECNICO ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	1
0621 CUERPO SUPERIOR GESTION CATASTRAL	A1	155
0650 LETRADOS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS.	A1	12
0651 AUDITORES DEL TRIBUNAL DE CUENTAS.	A1	7
0700 INGENIEROS INDUSTRIALES	A1	157
0701 INGENIEROS DE MINAS	A1	72
0703 TECNICOS ADMINISTRATIVOS DE GEST., A EXTINGUIR	A1	1

3.1 Estructura del colectivo

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
0800 TECNICO ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR	A1	1
0900 FACULTATIVOS DE SANIDAD PENITENCIARIA	A1	434
0902 TECNICO DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	A1	860
0903 SUPERIOR DE LETRADOS DEL ESTADO	A1	396
1000 INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	A1	668
1001 ARQUITECTOS DE VIVENDA	A1	40
1003 INGENIEROS INDUSTRIALES, A EXTINGUIR	A1	1
1100 TECNICA PROCED. ORGA. AUTON. SUPRI., A EXTINGUIR	A1	1
1103 INGENIEROS GEOGRAFOS	A1	75
1104 INGENIEROS DIRECCION GENERAL RTVE, A EXTINGUIR	A1	7
1105 ASTRONOMOS	A1	31
1111 SUPERIOR ADMINISTRADORES CIVILES ESTADO	A1	1.121
1112 INSPECT. INTERV., A EXTINGUIR (R-D-L 23-1977)	A1	1
1166 SUPERIOR SISTEMAS Y TECNOLOGIAS INFORM.	A1	951
1200 MEDICOS DE LA SANIDAD NACIONAL	A1	47
1201 MEDICOS ASISTENCIALES SANIDAD NACIONAL	A1	25
1204 MEDICOS SRVCS. SANIT. PROC. Z.N.M, A EXTINGUIR	A1	1
1205 MEDICOS TITULARES	A1	2.345
1206 MEDICOS TITULARES ESCALAFON B, A EXTINGUIR	A1	1
1209 FARMACEUTICOS TITULARES	A1	283
1210 VETERINARIOS TITULARES	A1	429
1212 FACULTATIVOS SANITARIOS, A EXTINGUIR	A1	5
1213 TECNICOS-ADMINISTRAT. DE GESTION, A EXTINGUIR	A1	1
1214 FARMACEUTICOS DE LA SANIDAD NACIONAL	A1	55
1400 ESPECIAL FACULTATIVO DE METEOROLOGOS	A1	206
1401 PROFES. NUME. ESCUEL.OFI.NAUTICA, A EXTINGUIR	A1	13
1402 INGENIEROS NAVALES	A1	121
1403 TECNICO INSPECCION TRANSPORTE TERRESTRE	A1	64
1404 SUPERIOR POSTAL Y DE TELECOMUNICACION	A1	175
1406 INGENIEROS AERONAUTICOS	A1	156
1407 TECNICOS SUPERIORES, A EXTINGUIR	A1	18
1409 INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, A EXTINGUIR	A1	1
1502 SUPERIOR INSPECTORES TRABAJO Y SEG. SOC.	A1	1.061
1518 LETRADOS DEL CONSEJO DE ESTADO	A1	26
4111 LETRADOS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS.	A1	33
4112 AUDITORES DEL TRIBUNAL DE CUENTAS.	A1	40
6000 ESCALA TEC. DEL CENTRO IBEROAMER. COOP.	A1	3
6100 FACULTATI. Y ESPECIALI. DE AISNA., A EXTINGUIR	A1	6

Estructura del colectivo 3.1

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
6102 ADMTRORES B, A EST. DE AISNA SENTENCIA	A1	2
7771 GRUPO A, CCAA, SENTENCIA	A1	109
8111 NACIONAL POLICIA COMISARIOS PRINCIPALES	A1	19
8112 NACIONAL POLICIA-COMISARIOS	A1	210
8123 ESC. NAL.POLICIA INSPECTORES JEFES-A-	A1	1.487
8124 ESC. NAL.POLICIA INSPECTORES GRUPO-A-	A1	5.092
8150 NACIONAL POLICIA-FACULTATIVOS	A1	112
8160 NAL. POLICIA TECNICOS DEL GRUPO A	A1	11
8801 PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA A	A1	19
9051 CATED.NUMER. I.N.E. MEDIA, EXT., GRUPO A	A1	20
9066 INSPECTORES DIPLOM. DE TRIBUTOS, A EXTINGUIR	A1	1
9991 CUERPO NACIONAL DE POLICIA (GRUPO A)	A1	14
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A1		228.004
0009 EJECUTIVO SERVICIO VIGILANCIA ADUANERA	A2	540
0014 CUERPO TECNICO DE HACIENDA	A2	3.886
0015 CUERPO TECNICO DE AUDITORIA Y CONTABILI.	A2	683
0016 CUERPO TECNICO DE GESTION CATASTRAL	A2	136
0112 INGENIEROS TECNICOS AGRICOLAS	A2	285
0113 INGENIEROS TECNICOS FORESTALES	A2	111
0114 PERITOS AGRICOLAS ZONA N. MARR., A EXTINGUIR	A2	1
0115 INSPEC. CALIDAD SVCIO.DEF. FRAUDE, A EXTINGUIR	A2	115
0116 MAESTR.TALLER INST.POLIT.NAL.MAR., A EXTINGUIR	A2	19
0313 AYUDANTES ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y MUSEOS	A2	353
0406 INGENIEROS TECNICOS DE ARSENALES ARMADA	A2	48
0515 MAES.T. O L. Y CAPATACES E.T.G.M., A EXTINGUIR	A2	452
0516 PROFESORES AUX. ESCU. BELL.ARTES, A EXTINGUIR	A2	3
0518 DOCENTE DE MAESTROS, A EXTINGUIR	A2	9
0526 PROFESORES ESPE. INST.TEC.E.M.A., A EXTINGUIR	A2	396
0527 MAESTROS TALLER INST.TECNI. E.M.A., A EXTINGUIR	A2	16
0591 PROFESORES TECNICOS FORMAC. PROFESIONAL	A2	11.988
0596 MAESTROS TALLER ARTES PLASTICAS Y DISEÑO	A2	261
0597 MAESTROS	A2	213.707
0614 INGENIEROS TECNICOS DE MINAS	A2	1
0615 INGENIEROS TECNICOS DEL SOIVRE	A2	88
0616 DIPLOMADOS COMERCIALES DEL ESTADO	A2	229
0617 ARQUITECTOS TECNICOS	A2	222
0618 INGENIEROS TECNICOS FORESTALES	A2	35

3.1 Estructura del colectivo

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
0619 DIPLOMADOS EN ESTADISTICA DEL ESTADO	A2	470
0620 GESTION DE LA HACIENDA PUBLICA	A2	4.538
0652 CONTADORES DIPLOMADOS DEL T. DE CUENTAS.	A2	61
0709 INGENIEROS TECNICOS INDUSTRIALES, A EXTINGUIR	A2	18
0710 INGENIEROS TECNICOS DE MINAS, A EXTINGUIR	A2	19
0806 SUPERIOR DE POLICIA, A EXTINGUIR	A2	2
0909 ESPECIAL MASCULINO INSTITUC. PENITENCIARIAS	A2	1
0910 ESPECIAL FEMENINO INSTITUC. PENITENCIARIA	A2	2
0911 AYUDANTES TECNICOS SANIT.INSTIT.PENITENC	A2	608
0912 PROFESORES EGB INSTITUC. PENITEN., A EXTINGUIR	A2	210
0913 ESPECIAL MAS.FEM. INSTITUC.PENITENCIAR.	A2	1.329
1011 INGENIEROS TECNICOS DE OBRAS PUBLICAS	A2	531
1012 APAREJADO.AYUDANTES DE VIVIENDA, A EXTINGUIR	A2	24
1118 INSPECTORES DE PRENSA, A EXTINGUIR	A2	2
1119 INGENI.TECNICOS DION.GRAL. RTVE, A EXTINGUIR	A2	4
1120 INGENIEROS TECNICOS DE TOPOGRAFIA	A2	154
1122 GENERAL DE GESTION ADMON. CIVIL ESTADO	A2	3.797
1177 GESTION DE SISTEMAS E INFORMATICA	A2	1.511
1220 ENFERMERAS PUERICULTURAS AUXILIAR, A EXTINGUIR	A2	4
1221 INSTRUCTORES DE SANIDAD A EXTINGUIR	A2	11
1222 PRACTICANTES SVCS SANI.PROC.Z.N.M, A EXTINGUIR	A2	1
1223 PRACTICANTES TITULARES, A EXTINGUIR	A2	246
1224 MATRONAS TITULARES, A EXTINGUIR	A2	2
1240 TECNICO-AUXILIAR SANIDAD (CELADO MAQUIN)	A2	28
1415 CONTROLADORES DE CIRCULACION AEREA	A2	3
1416 ESPECIAL TECNICO AYUDANTES METEOROLOGIA	A2	262
1417 OFICIALES DE AEROPUERTOS	A2	11
1418 GESTION POSTAL Y DE TELECOMUNICACION	A2	355
1419 INGENIEROS TECNICOS AERONAUTICOS	A2	129
1420 TECNICOS MEDIOS A EXTINGUIR	A2	21
1426 INTERPRETES INFORMADORES GRUPO B, A EXTINGUIR	A2	5
1510 SUBINSPECTORES DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	A2	894
1517 ASISTENTES SOCIALES, A EXTINGUIR	A2	44
4113 TEC AUDI. CONTROL EXT DEL T. DE CUENTAS.	A2	199
6108 A.T.S. DE AISNA., A EXTINGUIR	A2	10
7772 GRUPO B, CCAA, SENTENCIA	A2	36
8223 NAL. POLICIA INSPECTORES JEFES GRUPO-B	A2	13
8224 NAL. POLICIA INSPECTORES GRUPO-B	A2	169

Estructura del colectivo 3.1

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
8235 NAL. POLICIA-SUBINSPECTORES	A2	2.712
8260 NAL. POLICIA TECNICOS DEL GRUPO B	A2	103
8802 PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA B	A2	34
9031 AUXILIAR ARCHIVO BIBLIOT. Y MUS., A EXTINGUIR	A2	2
9052 MAGISTERIO NAL. ENSE. PRIM. EXTINGUIDO	A2	22
9055 MAESTROS NACIONALES PROCEDENT DE MARRUE.	A2	1
9992 CUERPO NACIONAL DE POLICIA (GRUPO B)	A2	47
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A2		252.229
0010 AGENTES SERVICIO VIGILANCIA ADUANERA	C1	1.282
0207 ADMINISTRATIVOS, A EXTINGUIR	C1	1
0414 TRADUCTORES DEL EJERCITO DEL AIRE, A EXTINGUIR	C1	1
0415 DELINEANTES DEL EJERCITO DEL AIRE, A EXTINGUIR	C1	14
0416 MAESTROS DE ARSENALES DE LA ARMADA	C1	71
0626 CONTADORES DEL ESTADO, A EXTINGUIR	C1	10
0628 DELINEANTES	C1	208
0629 ESPECIALISTAS ELECTROMECHANICOS LOTER.NAL	C1	3
0919 AYUDANTES INSTIT.PENIT. ESCALA MASCULINA	C1	10
0921 AYUDANTE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	C1	19.395
1018 TECNICO MECANICO DE SE/ALES MARITIMAS	C1	72
1021 DELINEANTES OBRAS PUBLICAS Y URBANISMO	C1	67
1128 ADMINISTRAT. PROC.ORG.AUTON.SUPR., A EXTINGUIR	C1	1
1134 TECNICOS ESPECIALISTAS REPRODUCC.CARTOG.	C1	71
1135 CUERPO GENERAL ADMINISTRATIVO DEL ESTADO	C1	21.564
1136 DELINEANTES, A EXTINGUIR	C1	12
1188 TECNICOS AUXILIARES DE INFORMATICA	C1	2.446
1427 ADMINISTRATIVOS CALCULADORES, A EXTINGUIR	C1	21
1428 INTERPRETES INFORMADORES, A EXTINGUIR	C1	2
1429 OBSERVADORES DE METEREOLOGIA	C1	435
1430 ESPECIAL TECNICO TELECO. AER., A EXTINGUIR	C1	25
1431 EJECUTIVO POSTAL Y DE TELECOMUNICACION	C1	5.603
1432 TECNICOS ESPECIALISTAS AERONAUTIC., A EXTINGUIR	C1	51
1433 TECNICOS ESPECIALIZADOS	C1	72
7773 GRUPO C, CCAA, SENTENCIA	C1	96
8335 NAL. POLICIA-SUBINSPECTORES	C1	81
8346 NAL. POLICIA-OFICIALES DE POLICIA	C1	4.026
8347 NAL. POLICIA-POLICIAS	C1	66.891
8803 PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA C	C1	3

3.1 Estructura del colectivo

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
9003 EJECUTIVOS DE CORREOS, A EXTINGUIR	C1	3
9004 EJECUTIVOS TELECOMUNICACION, A EXTINGUIR	C1	1
9101 DELINEANTES OBRAS PUBLICAS EXTINGUIDO	C1	3
9993 CUERPO NACIONAL DE POLICIA (GRUPO C)	C1	17
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C1		122.558
0129 GUARDERIA FORESTAL	C2	218
0131 AUXILIARES (LEY 23-1975), A EXTINGUIR	C2	1
0213 AUXILIARES, A EXTINGUIR	C2	2
0423 DAMAS AUX. SANIDAD MILI. DEL E.T, A EXTINGUIR	C2	2
0424 OFICIALES DE ARSENALES DE LA ARMADA	C2	99
0635 AUXILIAR INTERV.PUERTOS FRANCO CANARIAS	C2	1
1143 AUXILIAR PROC.ORGAN.AUTONO.SUPRIM, A EXTINGUIR	C2	3
1145 AUXILIAR,A EXT.(REAL DECRET-LEY 23-1977)	C2	6
1146 GENERAL AUXILIAR DEL ESTADO	C2	27.630
1440 AUXILIARES POSTALES Y DE TELECOMUNICACION, OFICIAL.	C2	267
1441 AUXILIARES POSTALES Y DE TELECOMUNICACION, CLASIFI.	C2	18.626
1442 SUBALTERNOS DE CORREOS, A EXTINGUIR	C2	218
1443 AUXILIARES TECNICOS, TECNICOS DE PRIMERA	C2	9
1444 AUXILIARES TECNICOS, TECNICOS DE SEGUNDA	C2	27
6125 AUX. INVEST. LABORAT. DE AISNA., A EXTINGUIR	C2	2
7774 GRUPO D, CCAA, SENTENCIA	C2	2
8446 NAL. POLICIA-OFICIALES DE POLICIA	C2	126
8447 NAL. POLICIA-POLICIAS	C2	8
8804 PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA D	C2	13
9141 AUXILIAR MIXTO DE CORREOS, A EXTINGUIR	C2	2
9145 AUXILIAR TELECOMUNICACION, A EXTINGUIR	C2	1
9994 CUERPO NACIONAL DE POLICIA (GRUPO D)	C2	244
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C2		47.507
0332 SUBALTERNOS DEL MUSEO DEL PRADO, A EXTINGUIR	E	6
0439 MECANICO CONDUCTORES	E	3
1158 GRAL. SUBALT.ADMON. DEL EST, A EXTINGUIR	E	9
1236 PERSONAL TECNICO AUX. DE SANIDAD, A EXTINGUIR	E	4
1237 AUXILIARES SANITARIOS, A EXTINGUIR	E	7
1451 AYUDANTES POSTALES Y DE TELECOMUNICACION	E	675
8805 PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA E	E	5
9001 CARTEROS URBANOS PROCED.ZONA N.MARRUECOS	E	2

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
9142 CARTEROS URBANOS, A EXTINGUIR	E	2
TOTAL MUTUALISTAS GRUPO E		713
8888 PLAZAS NO ESCALAFONADAS.	X	6
TOTAL MUTUALISTAS SIN ADSCRIPCION A GRUPO		6
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A1		228.004
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A2		252.229
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C1		122.558
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C2		47.507
TOTAL MUTUALISTAS GRUPO E		713
TOTAL MUTUALISTAS SIN ADSCRIPCION A GRUPO		6
TOTAL MUTUALISTAS POR GRUPO/SUBGRUPO		651.017

3.1.3 Distribución de titulares por sexo

SEXO	AÑO 2013		13-12 INCREMENTO
	COLECTIVO	PORCENTAJE	%
HOMBRES	444.420	46,12	-1,46
MUJERES	519.289	53,88	0,46
TOTAL	963.709	100,00	-0,43

3.1.4 Distribución de titulares por situación

SITUACION	AÑO 2013		13-12 % INCRE.
	COLECT.	%	
MUTUALISTAS OBLIGATORIOS EN ACTIVO O ASIMILADO	651.017	67,55	-5,17%
MUTUALISTAS OBLIGATORIOS JUBILADOS	268.263	27,84	13,49%
MUTUALISTAS VOLUNTARIOS	2.576	0,27	-18,09%
BENEFICIARIOS CON DOCUMENTO ASIMILADO AL DE AFILIACIÓN	41.853	4,34	-0,08%
TOTAL	963.709	100,00	-0,43%

3.1 Estructura del colectivo

3.1.5 Distribución de beneficiarios por parentesco

PARENTESCO		AÑO 2013		13-12 %
		COLECT.	%	INCRE.
ESPOSO	(0)	4.815	0,85	0,54%
ESPOSA	(1)	88.300	15,53	-1,91%
HIJO	(2)	239.172	42,07	-0,77%
HIJA	(3)	225.246	39,62	-0,61%
HERMANO	(4)	407	0,07	-1,45%
HERMANA	(5)	511	0,09	-2,29%
PADRE O SUEGRO	(6)	86	0,02	-5,49%
MADRE O SUEGRA	(7)	640	0,11	-14,21%
ABUELO	(8)	1	0,00	0,00%
ABUELA	(9)	2	0,00	0,00%
NIETO	(H)	554	0,10	-5,94%
NIETA	(I)	466	0,08	-6,05%
HIJO INCAPACITADO	(A)	171	0,03	2,40%
HIJA INCAPACITADA	(C)	122	0,02	-3,17%
HERMANO INCAPACITADO	(D)	54	0,01	0,00%
HERMANA INCAPACITADA	(E)	79	0,01	0,00%
NIETO INCAPACITADO	(R)	2	0,00	0,00%
NIETA INCAPACITADA	(S)	6	0,00	0,00%
ACOGIDO INCAPACITADO	(T)	16	0,00	-15,79%
ACOGIDO	(K)	1.435	0,25	-15,49%
CONVIVENCIA	(M)	2.106	0,37	0,53%
HIJO MINUSVÁLIDO	(P)	2.618	0,46	0,27%
HIJA MINUSVÁLIDA	(X)	1.754	0,31	-0,79%
TOTAL		568.563	100,00	-0,93%

3.1.6 Evolución del colectivo de titulares y beneficiarios 1976-2013

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
2013	963.709	568.563	1.532.272

3.1.7 Evolución de titulares por sexo 2010-2013

SEXO	AÑO 2010		AÑO 2011		11/10 % INCRE.	AÑO 2012		12/11 % INCRE.	AÑO 2013		13/12 % INCRE.
	COLECT.	%	COLECT.	%		COLECT.	%		COLECT.	%	
HOMBRES	456.685	47,01	454.334	46,74	-0,51	450.997	46,60	-0,73	444.420	46,12	-1,46
MUJERES	514.855	52,99	517.780	53,26	0,57	516.897	53,40	-0,17	519.289	53,88	0,46
TOTAL	971.540	100,00	972.114	100,00	0,06	967.894	100,00	-0,43	963.709	100,00	-0,43

3.1 Estructura del colectivo

3.1.8 Evolución de titulares por situación 2010-2013

SITUACION	AÑO 2010		AÑO 2011		11-10 % INCRE.	AÑO 2012		12-11 % INCRE.	AÑO 2013		13-12 % INCRE.
	COLECT.	%	COLECT.	%		COLECT.	%		COLECT.	%	
Mutualistas obligatorios en activo o asimilado	722.508	74,37	706.085	72,63	-2,27%	686.489	70,93	-2,78%	651.017	67,55	-5,17%
Mutualistas obligatorios jubilados	203.016	20,90	220.644	22,70	8,68%	236.372	24,42	7,13%	268.263	27,84	13,49%
Mutualistas voluntarios	3.608	0,37	3.372	0,35	-6,54%	3.145	0,32	-6,73%	2.576	0,27	-18,09%
Beneficiarios con documento asimilado al de afiliación	42.408	4,37	42.013	4,32	-0,93%	41.888	4,33	-0,30%	41.853	4,34	-0,08%
TOTAL	971.540	100,00	972.114	100,00	0,06%	967.894	100,00	-0,43%	963.709	100,00	-0,43%

3.1.9 Evolución de beneficiarios por parentesco 2010-2013

PARENTESCO		AÑO 2010		AÑO 2011		11-10 % INCRE.	AÑO 2012		12-11 % INCRE.	AÑO 2013		13-12 % INCRE.
		CO-LECT.	%	CO-LECT.	%		CO-LECT.	%		CO-LECT.	%	
ESPOSO	(0)	4.189	0,72	4.504	0,78	7,52	4.789	0,83	6,33	4.815	0,85	0,54
ESPOSA	(1)	96.071	16,41	91.894	15,98	-4,35	90.015	15,68	-2,04	88.300	15,53	-1,91
HIJO	(2)	243.412	41,58	240.440	41,81	-1,22	241.017	41,99	0,24	239.172	42,07	-0,77
HIJA	(3)	230.159	39,31	226.666	39,41	-1,52	226.619	39,49	-0,02	225.246	39,62	-0,61
HERMANO	(4)	370	0,06	408	0,07	10,27	413	0,07	1,23	407	0,07	-1,45
HERMANA	(5)	502	0,09	534	0,09	6,37	523	0,09	-2,06	511	0,09	-2,29
PADRE O SUEGRO	(6)	104	0,02	97	0,02	-6,73	91	0,02	-6,19	86	0,02	-5,49
MADRE O SUEGRA	(7)	887	0,15	820	0,14	-7,55	746	0,13	-9,02	640	0,11	-14,21
ABUELO	(8)	1	0,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00
ABUELA	(9)	1	0,00	1	0,00	0,00	2	0,00	100,00	2	0,00	0,00
NIETO	(H)	637	0,11	613	0,11	-3,77	589	0,10	-3,92	554	0,10	-5,94
NIETA	(I)	561	0,10	528	0,09	-5,88	496	0,09	-6,06	466	0,08	-6,05
HIJO INCAPACITADO	(A)	169	0,03	167	0,03	-1,18	167	0,03	0,00	171	0,03	2,40
HIJA INCAPACITADA	(C)	135	0,02	131	0,02	-2,96	126	0,02	-3,82	122	0,02	-3,17
HERMANO INCAPACITADO	(D)	44	0,01	51	0,01	15,91	54	0,01	5,88	54	0,01	0,00
HERMANA INCAPACITADA	(E)	90	0,02	88	0,02	-2,22	79	0,01	-10,23	79	0,01	0,00
NIETO INCAPACITADO	(R)	1	0,00	1	0,00	0,00	2	0,00	100,00	2	0,00	0,00
NIETA INCAPACITADA	(S)	8	0,00	6	0,00	-25,00	6	0,00	0,00	6	0,00	0,00
ACOGIDO INCAPACITADO	(T)	15	0,00	17	0,00	13,33	19	0,00	11,76	16	0,00	-15,79
ACOGIDO	(K)	1775	0,30	1771	0,31	-0,23	1698	0,30	-4,12	1435	0,25	-15,49
CONVIVENCIA	(M)	1878	0,32	1977	0,34	5,27	2095	0,37	5,97	2106	0,37	0,53
HIJO MINUSVÁLIDO	(P)	2.658	0,45	2.640	0,46	-0,68	2.611	0,45	-1,10	2.618	0,46	0,27
HIJA MINUSVÁLIDA	(X)	1.808	0,31	1.777	0,31	-1,71	1.768	0,31	-0,51	1.754	0,31	-0,79
TOTAL		585.475	100,00	575.132	100,00	-1,77	573.926	100,00	-0,21	568.563	100,00	-0,93



4. Prestaciones sanitarias

En la página anterior, “Gran Vía” de **Gregorio Martínez Chacón**. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2013.

MUFACE forma parte del Sistema Nacional de Salud (SNS) junto con los servicios de salud de las comunidades autónomas, el INGESA y las otras mutualidades administrativas de funcionarios. Como administración sanitaria, respecto de su colectivo protegido, garantiza el contenido de la cartera común de servicios del SNS, conforme con lo que en cada momento se establezca por la normativa sanitaria de aplicación general en todo el sistema, si bien con 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.

4.1.1. La gestión de la asistencia sanitaria en territorio nacional

Conforme a la legislación vigente, propia de la Mutualidad, y a la normativa general de contratación del sector público, MUFACE está obligada a efectuar periódicamente la correspondiente convocatoria pública para concertar la prestación de asistencia sanitaria. Así, tras la preceptiva convocatoria pública, el 19 de diciembre de 2011 MUFACE suscribió un nuevo concierto con vigencia para los años 2012 y 2013, 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.
- SecurCaixa 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 2013, del total del colectivo nacional asegurado, un 81,88%, correspondiente a 1.249.177 personas, estaba adscrito a alguna de las cinco entidades de seguro de asistencia sanitaria. El 18,11% (276.354) optó por el sistema sanitario público. Esta proporción mantiene una tendencia bastante estable en los últimos años.

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

4.1 Asistencia sanitaria

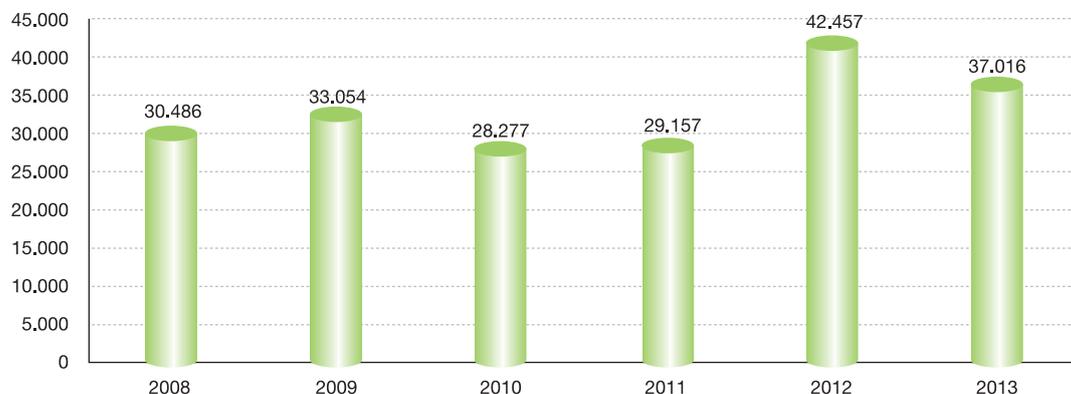
Tabla 4.1.1 Distribución del colectivo asegurado a 31/12/2013

Entidades	Titulares		Beneficiarios		Total colectivo	
	Número	% Sobre total	Número	Relación Beneficiario/ Titular	Número	% Sobre total
SegurCaixa Adeslas	356.677	37,14	210.275	0,59	566.952	37,16
ASISA	283.995	29,57	158.014	0,56	442.009	28,97
IMQ Colegial	4.856	0,51	2.705	0,56	7.561	0,50
DKV Seguros	109.968	11,45	70.267	0,64	180.235	11,81
Sanitas	30.557	3,18	21.863	0,72	52.420	3,44
Total entidades	786.053	81,85	463.124	0,59	1.249.177	81,88
INSS	174.313	18,15	102.041	0,59	276.354	18,11
Pendientes de regularizar entidad de adscripción	48	0,00	0	0,00	48	0,00
Total	960.414	100,00	565.165	0,59	1.525.579	100,00

Tabla 4.1.2 Cambios ordinarios de entidad producidos durante enero de 2013

Entidades	Altas	Bajas	Diferencia
INSS	5.225	5.357	-132
SegurCaixa Adeslas	5.834	14.813	-8.979
ASISA	5.474	10.719	-5.245
IMQ Colegial	37	97	-60
DKV Seguros	4.361	5.089	-728
Sanitas	16.085	896	15.189
Pendientes de regularizar entidad de adscripción	0	8	-8
Total	37.016	36.979	37

Figura 4.1.1 Evolución en los cambios ordinarios de entidad



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 descenso del 3,53% (2.871 reclamaciones en Comisión Mixta Provincial) respecto a 2012. Eso supuso una tasa de reclamaciones por 10.000 asegurados de 22,98 frente a la registrada en 2012 de 23,67. Del total de reclamaciones, el 13,51% se elevaron para estudio y resolución a la Comisión Mixta Nacional (tabla 4.1.3).

Tabla 4.1.3 Evolución de las reclamaciones. Periodo 2008-2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Colectivo en entidades	1.294.644	1.288.197	1.283.677	1.266.693	1.257.449	1.249.177
Tasa de reclamaciones por 10.000 personas	18,00	20,30	26,90	21,49	23,67	22,98
Reclamaciones en CC. MM. PP.	2.330	2.615	3.453	2.722	2.976	2.871
Porcentaje que pasan a CMN	16,74%	16,86%	15,55%	8,89%	12,74%	13,51%
Reclamaciones en CMN	390	441	537	242	379	388
Estimadas	325	364	404	170	289	312
Desestimadas	65	77	133	72	90	76
Porcentaje estimadas	83,33%	82,54%	75,23%	70,25%	76,25%	80,41%
Porcentaje desestimadas	16,67%	17,46%	24,77%	29,75%	23,75%	19,59%

La tasa de reclamaciones por provincias mostró una gran variabilidad, presentando Ciudad Real la mayor tasa (79,83 reclamaciones por 10.000 asegurados). Las provincias de Albacete y Teruel presentaron la tasa más baja, 1,33 y 2,19 respectivamente.

Desde el punto de vista cualitativo, la primera causa de reclamación tuvo su origen en la utilización de medios no concertados con la entidad (34,03%). La segunda causa, las situaciones de urgencia vital (18,18%). En tercer lugar se situaron las relacionadas con la prestación de servicios que precisan autorización previa de la entidad (8,05%). Y en cuarto lugar se situaron las reclamaciones en que se alegaron carencias en los distintos niveles de atención, al no cumplir la entidad con las exigencias de disponibilidad de los medios previstos en el concierto, con un 5,82% (tabla 4.1.4 y figura 4.1.2).

Tabla 4.1.4 Distribución reclamaciones en Comisión Mixta Provincial 2013

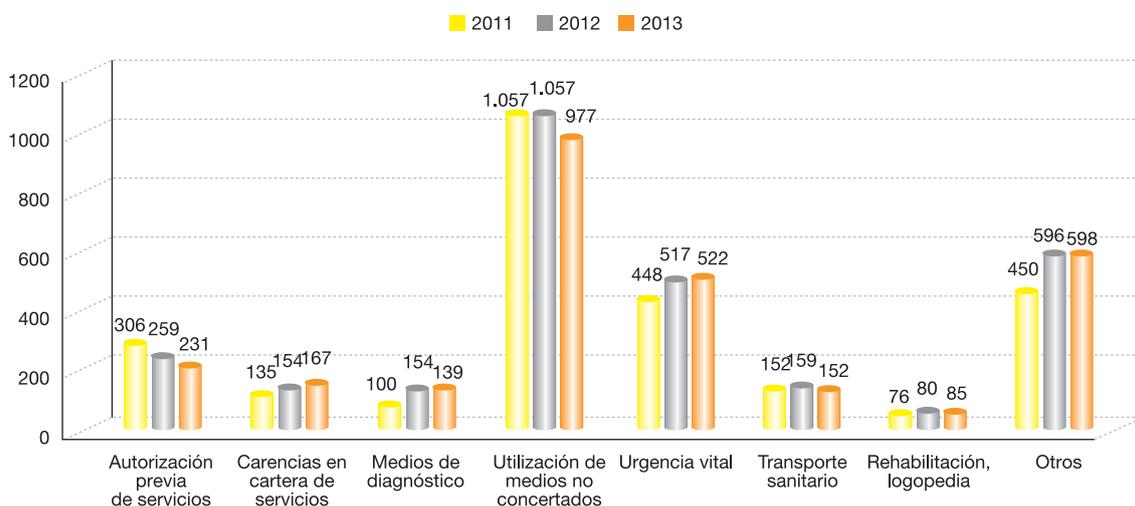
Provincia	Utilización medios no concertados	Medios de diagnóstico	Urgencia vital	Otros	Total reclamaciones	Colectivo protegido (a 31/12/13)	Tasa reclamaciones * 10.000
Álava	6		4	2	14	3.162	44,28
Albacete				2	2	15.005	1,33
Alicante	23	3	11	35	83	39.159	21,20
Almería	19	1	2	5	28	20.735	13,50
Asturias	4	2		3	14	21.940	6,38
Ávila	6		5	4	19	7.786	24,40
Badajoz	30		14	14	76	24.004	31,66

4.1 Asistencia sanitaria

Provincia	Utilización medios no concertados	Medios de diagnóstico	Urgencia vital	Otros	Total reclamaciones	Colectivo protegido (a 31/12/13)	Tasa reclamaciones * 10.000
Barcelona	64	12	16	44	155	89.709	17,28
Burgos	4	4	15	8	36	8.889	40,50
Cáceres	14		8	1	29	15.255	19,01
Cádiz	60	1	30	22	125	39.358	31,76
Cantabria	43	3	9	14	83	15.550	53,38
Castellón	6			3	11	15.272	7,20
Ceuta					1	4.365	2,29
Ciudad Real	39	1	27	11	110	13.779	79,83
Córdoba	9	2	1	8	29	28.891	10,04
Coruña A	17	2	6	36	77	33.143	23,23
Cuenca		1		3	5	5.530	9,04
Girona	3			2	5	15.258	3,28
Granada	12	2	3	3	24	37.065	6,48
Guadalajara	6		4	5	19	6.034	31,49
Guipúzcoa	2	1		1	4	6.886	5,81
Huelva	8		2	6	22	15.005	14,66
Huesca	1	1			3	6.025	4,98
Illes Balears	13		3	14	41	21.335	19,22
Jaén	5	5	4	9	31	22.813	13,59
León	18		1	1	25	16.565	15,09
Lleida		1		2	5	11.563	4,32
Lugo	40	2	20	16	89	11.330	78,55
Madrid	150	56	121	139	548	203.888	26,88
Málaga	31	9	20	59	143	49.050	29,15
Melilla			1	2	5	4.607	10,85
Murcia	37	3	7	7	61	42.628	14,31
Navarra	6	1	3	2	14	7.544	18,56
Ourense	6		2	1	12	9.844	12,19
Palencia	12	2	12	5	35	5.869	59,64
Palmas Las	48	3	52	46	208	28.032	74,20
Pontevedra	12	1	4	16	39	24.806	15,72
Rioja La	8	1	7	11	32	7.508	42,62
Salamanca	3	1	1	2	8	14.776	5,41
Santa Cruz de Tenerife	36	3	28	19	125	24.344	51,35
Segovia	6		1	4	13	5.570	23,34
Sevilla	57	6	21	40	164	65.834	24,91
Soria	4		8	5	19	3.676	51,69
Tarragona	15	2	1	15	44	17.663	24,91
Teruel			1		1	4.571	2,19
Toledo	19		3	1	26	17.334	15,00
Valencia	24	1	9	16	69	73.629	9,37
Valladolid	21	1	16	4	44	19.442	22,63

Provincia	Utilización medios no concertados	Medios de diagnóstico	Urgencia vital	Otros	Total reclamaciones	Colectivo protegido (a 31/12/13)	Tasa reclamaciones * 10.000
Vizcaya	5	1	7	4	19	14.002	13,57
Zamora	1	1		3	6	6.072	9,88
Zaragoza	24	3	12	8	71	26.840	26,45
Total	977	139	522	683	2.871	1.249.177	22,98
%	34,03	4,84	18,18	23,79	100		

Figura 4.1.2. Distribución número de reclamaciones según motivo periodo 2011-2013



Las reclamaciones estudiadas en Comisión Mixta Nacional fueron 388, obteniendo una resolución favorable para el mutualista el 80,41% de los casos (312), y fueron desestimadas el 19,59% (tablas 4.1.3 y 4.1.5). La tasa media de reclamaciones por entidad fue de 3,11 por 10.000 mutualistas, siendo DKV la entidad con menor tasa de reclamaciones, con 1,55, mientras que el IMQ Colegial presentó la mayor tasa, con 14,55.

Tabla 4.1.5 Reclamaciones en Comisión Mixta Nacional año 2013

Entidades	Motivo de reclamación									Total colectivo (a 31/12/13)	Tasa reclamaciones en C.M.Nal * 10.000 asegurados
	Asistencia psiquiátrica	Rehabilitación	Utilización medios no concertados	Transporte	Pruebas diagnósticas	Cirugía plástica	Autorización	Otros	Total reclamaciones		
Adeslas	20	2	37	7	3	6	9	37	121	566.952	2,13
ASISA	7	2	66	5	13	3	11	68	175	442.009	3,96
IMQ Colegial		1	4			1		5	11	7.561	14,55
DKV Seguros	4	1	3	1	6	1	4	8	28	180.235	1,55
SANITAS	4	3	3	4	2	3	7	27	53	52.420	10,11
Total	35	9	113	17	24	14	31	145	388	1.249.177	3,11
% sobre total reclamaciones	9,02%	2,32%	29,12%	4,38%	6,19%	3,61%	7,99%	37,37%	100,00%		

4.1 Asistencia sanitaria

4.1.1.2. 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 establecidas en el Concierto de Asistencia Sanitaria para velar por la calidad de la asistencia que los mutualistas reciben a través de los servicios de las entidades, y para adecuarse a las estrategias del SNS, durante el año 2013 MUFACE ha evaluado la implantación de los planes de adaptación a las estrategias en Cardiopatía Isquémica y en Ictus, que las entidades pusieron en marcha hace tres años.

Los planes contemplan mejoras en las áreas de prevención, diagnóstico precoz, tratamiento y rehabilitación de estas patologías, incidiendo fundamentalmente en sus aspectos organizativos y de coordinación, así como en la atención integral de estos pacientes. Con la finalidad de garantizar una atención inmediata de calidad en la atención al infarto agudo de miocardio y al ictus, la evaluación se ha centrado en el análisis de la disponibilidad de los recursos humanos y técnicos para la atención de estos procesos, los circuitos asistenciales desarrollados, así como las actividades de formación impartidas a los profesionales implicados.

Entre los resultados de la evaluación del Plan en Cardiopatía Isquémica, cabe destacar las mejoras introducidas por las entidades en el equipamiento de las ambulancias de transporte. En todas las ambulancias asistenciales de soporte vital avanzado y en más del 78% de las ambulancias de soporte vital básico se cuenta actualmente con desfibrilador. Asimismo, cabe señalar la existencia de una mayor oferta de centros sanitarios concertados donde se puede realizar la rehabilitación cardíaca.

En cuanto a la evaluación del Plan en Ictus, lo más significativo es la implantación del Código Ictus en la red de servicios de las entidades de todas las provincias. Este procedimiento de actuación sanitaria prehospitalaria, basado en el reconocimiento precoz de los signos y síntomas de un ictus, tiene como objetivo garantizar que los mutualistas con síntomas de ictus accedan al hospital en un tiempo inferior a 60 minutos. Igualmente se debe destacar el incremento del número de hospitales concertados con las entidades que cuentan con recursos especializados para la atención a pacientes que han sufrido un ictus.

Respecto a las actividades de formación impartidas a los profesionales implicados en el Plan en Cardiopatía Isquémica y/o en Ictus, en 2013, todas las entidades firmantes del concierto han organizado cursos de formación específicos. Es destacable la realización de cursos sobre actualización en el manejo de la cardiopatía isquémica y del ictus, dirigidos especialmente a los profesionales que desempeñan su labor en los centros coordinadores de urgencias de las entidades y a los profesionales que desarrollan su actividad en atención primaria.

- 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 2012, que es el último año completo del que se dispone de datos, arroja un saldo de 145.140 registros válidos de CMBD entre todas las entidades, frente a los 135.952 del año 2011, con un indicador de cobertura del 87,15%, frente al 79,4% 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 2013, MUFACE, en colaboración con las entidades concertadas para la prestación de la asistencia sanitaria, ha avanzado, dentro del esquema de la arquitectura del proyecto de receta electrónica, en la definición y análisis de las relaciones con el resto de agentes implicados, que permiten establecer las bases para la realización de experiencias piloto en ámbitos acotados.

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 supondrá, además de ahorro, un mayor control de la gestión y poder contar con un registro pormenorizado de las recetas ya dispensadas.

4.1.2. 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 BOE de 21 de diciembre de 2011.

El concierto tiene por objeto facilitar la prestación de asistencia sanitaria en cualquier país del mundo, incluido 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, 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 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 SNS. 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 3.295 titulares y 3.398 beneficiarios, lo que suma un total de 6.693 personas protegidas, una cifra que supone el 0,44% del total del colectivo de MUFACE.

4.1.3. Prestaciones de gestión directa

4.1.3.1. 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.

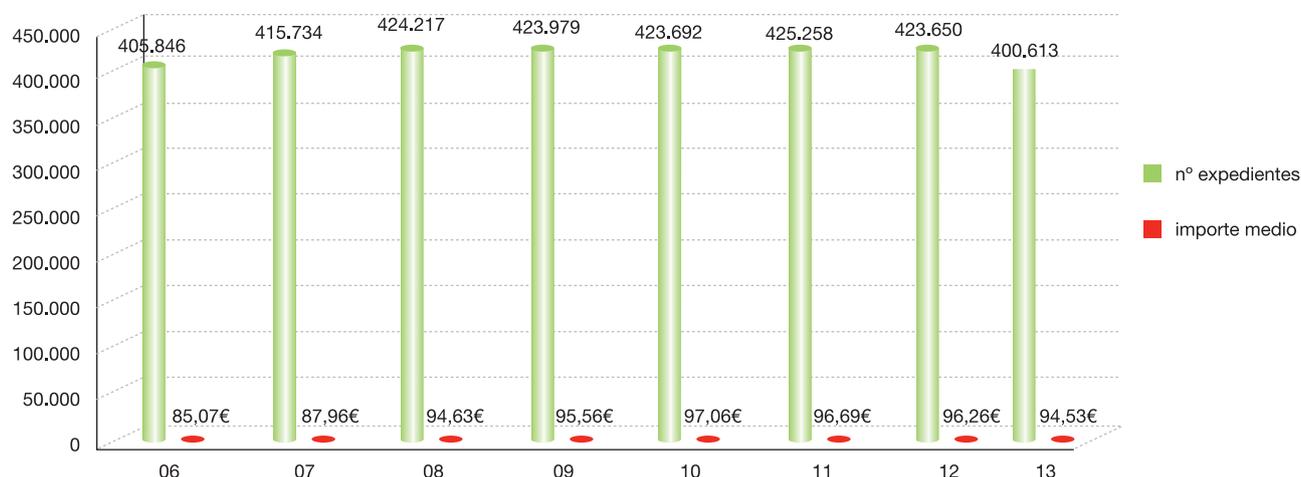
4.1 Asistencia sanitaria

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 2013 ascendió a 37.870.100,69 euros, lo que supone un 7,14% menos que el año anterior, con un gasto por persona protegida y año de 24,73 euros y un importe medio por expediente de 94,53 euros, que fue un 1,80% inferior al del año 2012 (96,26 euros) (figura 4.1.3).

El número total de expedientes abonados (400.613) descendió un 5,44% respecto al año anterior, siendo la tasa de expedientes por 100 personas protegidas de 26,16, lo que supone un descenso del 4,66% respecto al año anterior, que fue de 27,44.

Figura 4.1.3 Evolución de las prestaciones ortoprotésicas y otras (2006-2013)



Por provincias, los valores de las tasas de expedientes por 100 personas protegidas oscilaron entre 39,41 en Soria y 16,51 en Girona. 36 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.

Tabla 4.1.6 Prestaciones ortoprotésicas y otras prestaciones sanitarias concedidas en 2013

(con tasa de expedientes por 100 personas protegidas)

Servicio Provincial	Colec-tivo medio	Dentarias		Oculares		Ortopédicas		Anexo IV (Otras)		Totales	
		Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa
Álava/Araba	4.677	781	16,70	669	14,31	52	1,11	25	0,53	1.527	32,65
Albacete	17.645	2.294	13,00	3.580	20,29	339	1,92	48	0,27	6.261	35,48
Alicante	46.301	4.300	9,29	5.277	11,40	291	0,63	102	0,22	9.970	21,53
Almería	23.127	3.231	13,97	4.181	18,08	248	1,07	64	0,28	7.724	33,40
Ávila	9.391	1.683	17,92	1.387	14,77	190	2,02	38	0,40	3.298	35,12
Badajoz	27.877	3.778	13,55	3.886	13,94	237	0,85	100	0,36	8.001	28,70
Illes Balears	28.072	2.866	10,21	2.821	10,05	138	0,49	57	0,20	5.882	20,95
Barcelona	113.006	8.147	7,21	10.246	9,07	818	0,72	254	0,22	19.465	17,22
Burgos	11.952	2.053	17,18	2.191	18,33	141	1,18	48	0,40	4.433	37,09
Cáceres	17.811	2.586	14,52	2.814	15,80	279	1,57	69	0,39	5.748	32,27
Cádiz	45.224	4.950	10,95	5.691	12,58	324	0,72	82	0,18	11.047	24,43
Castellón	17.928	1.945	10,85	2.024	11,29	199	1,11	30	0,17	4.198	23,42

Servicio Provincial	Colectivo medio	Dentarias		Oculares		Ortopédicas		Anexo IV (Otras)		Totales	
		Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa
Ciudad Real	19.175	2.070	10,80	2.462	12,84	127	0,66	47	0,25	4.706	24,54
Córdoba	32.762	3.832	11,70	5.020	15,32	525	1,60	82	0,25	9.459	28,87
A Coruña	42.720	5.995	14,03	6.339	14,84	480	1,12	155	0,36	12.969	30,36
Cuenca	7.447	1.038	13,94	1.238	16,62	69	0,93	18	0,24	2.363	31,73
Girona	18.975	1.164	6,13	1.764	9,30	167	0,88	37	0,19	3.132	16,51
Granada	45.398	6.502	14,32	6.567	14,47	546	1,20	156	0,34	13.771	30,33
Guadalajara	8.767	1.267	14,45	1.206	13,76	67	0,76	35	0,40	2.575	29,37
Guipúzcoa	9.766	1.061	10,86	1.037	10,62	62	0,63	29	0,30	2.189	22,41
Huelva	17.697	2.201	12,44	2.625	14,83	280	1,58	29	0,16	5.135	29,02
Huesca	7.905	1.080	13,66	1.115	14,10	74	0,94	22	0,28	2.291	28,98
Jaén	26.549	3.589	13,52	4.827	18,18	390	1,47	54	0,20	8.860	33,37
León	19.737	3.048	15,44	2.516	12,75	300	1,52	85	0,43	5.949	30,14
Lleida	13.587	1.222	8,99	1.428	10,51	101	0,74	35	0,26	2.786	20,50
La Rioja	10.208	1.740	17,05	1.748	17,12	87	0,85	28	0,27	3.603	35,30
Lugo	14.018	2.133	15,22	2.227	15,89	147	1,05	55	0,39	4.562	32,54
Madrid	244.394	31.413	12,85	29.897	12,23	2.485	1,02	973	0,40	64.768	26,50
Málaga	55.218	7.144	12,94	7.258	13,14	793	1,44	133	0,24	15.328	27,76
Murcia	53.350	5.042	9,45	7.202	13,50	335	0,63	94	0,18	12.673	23,75
Navarra	15.242	2.033	13,34	1.824	11,97	114	0,75	42	0,28	4.013	26,33
Ourense	12.619	2.007	15,90	2.385	18,90	102	0,81	26	0,21	4.520	35,82
Asturias	36.411	5.403	14,84	4.361	11,98	228	0,63	92	0,25	10.084	27,69
Palencia	6.824	1.114	16,33	1.189	17,42	101	1,48	31	0,45	2.435	35,68
Las Palmas	35.753	2.976	8,32	3.825	10,70	205	0,57	75	0,21	7.081	19,81
Pontevedra	31.455	4.147	13,18	4.306	13,69	234	0,74	90	0,29	8.777	27,90
Salamanca	18.629	3.081	16,54	2.887	15,50	370	1,99	83	0,45	6.421	34,47
S. Cruz de Tenerife	32.251	3.309	10,26	3.284	10,18	178	0,55	60	0,19	6.831	21,18
Cantabria	19.812	2.886	14,57	2.343	11,83	191	0,96	52	0,26	5.472	27,62
Segovia	7.161	1.147	16,02	1.230	17,18	87	1,21	15	0,21	2.479	34,62
Sevilla	74.215	7.709	10,39	8.980	12,10	682	0,92	166	0,22	17.537	23,63
Soria	4.735	971	20,51	824	17,40	55	1,16	16	0,34	1.866	39,41
Tarragona	20.216	1.359	6,72	1.941	9,60	124	0,61	36	0,18	3.460	17,12
Teruel	5.014	811	16,18	892	17,79	54	1,08	17	0,34	1.774	35,38
Toledo	20.750	1.981	9,55	2.636	12,70	142	0,68	49	0,24	4.808	23,17
Valencia	86.907	8.482	9,76	9.702	11,16	1.049	1,21	223	0,26	19.456	22,39
Valladolid	23.966	3.437	14,34	4.045	16,88	352	1,47	88	0,37	7.922	33,05
Bizkaia	18.999	3.128	16,46	2.729	14,36	203	1,07	81	0,43	6.141	32,32

4.1 Asistencia sanitaria

Servicio Provincial	Colectivo medio	Dentarias		Oculares		Ortopédicas		Anexo IV		Totales	
		Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa
Zamora	7.629	1.103	14,46	1.244	16,31	107	1,40	46	0,60	2.500	32,77
Zaragoza	32.546	4.477	13,76	4.842	14,88	236	0,73	97	0,30	9.652	29,66
Ceuta	4.545	523	11,51	668	14,70	62	1,36	9	0,20	1.262	27,77
Melilla	4.751	678	14,27	695	14,63	72	1,52	4	0,08	1.449	30,50
Total	1.531.111	182.917	11,95	198.075	12,94	15.239	1,00	4.382	0,29	400.613	26,16

Desglosando estos datos por tipo de prestaciones, las dentarias supusieron, como es habitual, el mayor porcentaje del gasto (53,11%), si bien, por número de expedientes, ocupan el segundo lugar, alcanzando la cifra de 182.917 (45,66%). El importe medio por expediente dental fue de 109,95 euros, lo que supuso una disminución del 4,60% respecto a 2012. Dentro de dichos expedientes dentales, los conceptos más frecuentemente incluidos son los empastes, que alcanzaron un 45,76%, seguidos de las piezas, con el 35,90%, y de las endodoncias, con un 8,32%. Por volumen de gasto, las piezas representan el mayor porcentaje, con un 30,21% del gasto, seguidas de los implantes osteointegrados, con un 24,35%, los empastes, con un 19,98%, la ortodoncia, con un 15,47%, y las endodoncias con un 7,03% (figuras 4.1.4 y 4.1.5).

Figura 4.1.4 Porcentaje de expedientes de prestaciones ortoprotésicas y otras año 2013

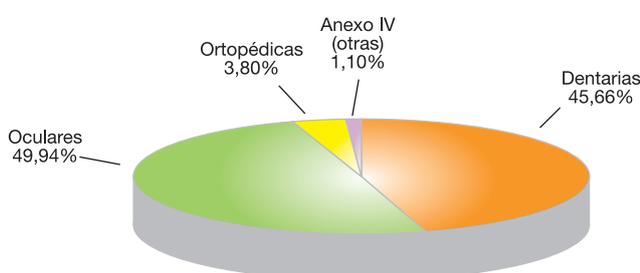
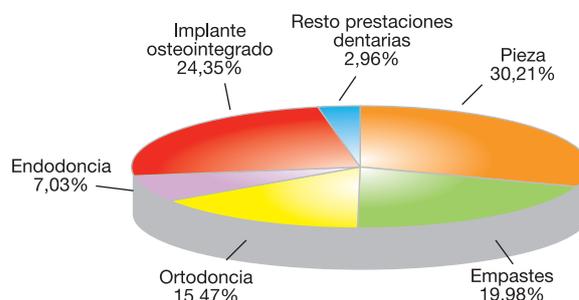


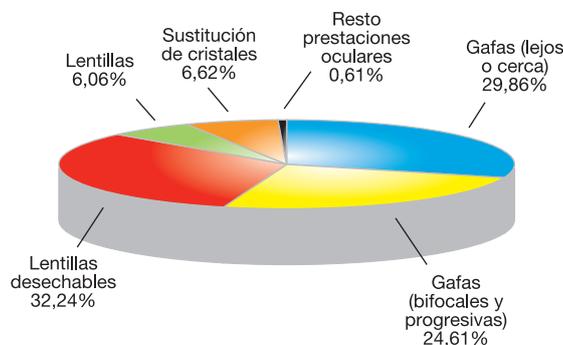
Figura 4.1.5 Porcentaje de gasto de prestaciones dentarias año 2013



Las prestaciones oculares ocupan el segundo lugar por volumen de gasto, con un 29,34% del gasto total, y el primero por número de expedientes, con 198.075 expedientes (49,44% del total), siendo el importe medio por expediente de 56,09 euros. Por volumen de gasto, las lentillas desechables representan el 32,24%, seguidas de las gafas de lejos o de cerca, con un 29,86%, y en tercer lugar las gafas bifocales o progresivas con un 24,61% (figura 4.1.6).

Las ayudas dentarias y oculares son susceptibles de tramitación electrónica desde el año 2010. En 2013, de todos los expedientes abonados, se tramitaron electrónicamente un total de 24.609, lo que supone un 6,46% del total.

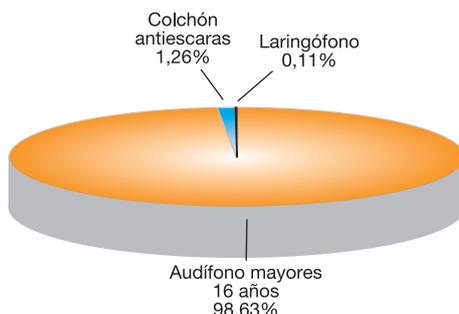
Figura 4.1.6 Porcentaje de gasto de prestaciones oculares



La prestación ortoprotésica correspondiente al catálogo de material ortoprotésico ocupa el tercer lugar por volumen de gasto, que representa el 10,64% del gasto total y con 15.239 expedientes (3,80%). El importe medio por expediente fue de 264,56 euros, lo que supuso una disminución del 3,08% respecto al año anterior.

Por último, las prestaciones del Anexo IV (Otras) de la orden APU/2245/2005, de 30 de junio, suponen el 6,91% del gasto, siendo las de importe medio más elevado, con 597,06 euros por expediente y con un ascenso del 0,33% respecto al año anterior. De todos los conceptos incluidos en este apartado (audifonos para mayores de 16 años, laringófonos y colchones antiescaras), los audifonos han supuesto el 98,63% del gasto total, seguido de los colchones antiescaras, con un 1,26% del gasto (figura 4.1.7).

Figura 4.1.7 Porcentaje de gasto de prestación del Anexo IV 2013



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

Tabla 4.1.7 Gasto de las prestaciones ortoprotésicas y otras prestaciones sanitarias concedidas en 2013

Servicio Provincial	Dentarias		Oculares		Ortopédicas		Anexo IV (Otras)		Totales	
	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio
Álava/Araba	90.348,00	115,68	36.081,65	53,93	11.810,20	227,12	17.887,00	715,48	156.126,85	102,24
Albacete	232.177,06	101,21	233.174,79	65,13	79.211,19	233,66	26.898,83	560,39	571.461,87	91,27
Alicante	455.637,50	105,96	304.066,12	57,62	99.149,42	340,72	63.920,59	626,67	922.773,63	92,56
Almería	316.950,00	98,10	274.185,60	65,58	55.734,15	224,73	33.218,59	519,04	680.088,34	88,05
Ávila	144.607,00	85,92	75.841,60	54,68	38.306,74	201,61	20.334,50	535,12	279.089,84	84,62
Badajoz	412.426,65	109,17	201.616,46	51,88	72.788,61	307,12	59.259,26	592,59	746.090,98	93,25
Illes Balears	291.755,00	101,80	156.584,96	55,51	38.238,23	277,09	34.624,50	607,45	521.202,69	88,61
Barcelona	1.058.236,45	129,89	583.929,92	56,99	222.169,93	271,60	143.784,66	566,08	2.008.120,96	103,17
Burgos	226.021,00	110,09	122.752,48	56,03	49.534,66	351,31	27.445,14	571,77	425.753,28	96,04
Cáceres	267.233,00	103,34	145.719,86	51,78	68.952,39	247,14	40.691,60	589,73	522.596,85	90,92
Cádiz	538.456,00	108,78	312.149,94	54,85	80.077,33	247,15	48.087,86	586,44	978.771,13	88,60
Castellón	190.966,12	98,18	117.508,38	58,06	56.816,03	285,51	16.950,50	565,02	382.241,03	91,05
Ciudad Real	230.263,00	111,24	130.655,86	53,07	31.146,58	245,25	28.035,00	596,49	420.100,44	89,27
Córdoba	457.949,75	119,51	269.994,54	53,78	113.375,37	215,95	44.656,00	544,59	885.975,66	93,66
A Coruña	584.932,50	97,57	356.881,92	56,30	104.969,26	218,69	95.491,23	616,07	1.142.274,91	88,08
Cuenca	107.176,25	103,25	72.840,16	58,84	12.504,89	181,23	10.390,64	577,26	202.911,94	85,87
Gerona	142.359,00	122,30	101.127,54	57,33	33.935,21	203,20	19.617,89	530,21	297.039,64	94,84
Granada	706.300,90	108,63	395.191,69	60,18	108.189,21	198,15	96.791,42	620,46	1.306.473,22	94,87
Guadalajara	153.498,00	121,15	64.484,87	53,47	13.664,60	203,95	21.150,00	604,29	252.797,47	98,17
Guipuzkoa	134.973,00	127,21	59.749,25	57,62	8.991,50	145,02	18.944,50	653,26	222.658,25	101,72
Huelva	228.068,00	103,62	142.412,56	54,25	52.463,47	187,37	15.006,95	517,48	437.950,98	85,29
Huesca	106.153,00	98,29	60.007,72	53,82	14.557,50	196,72	13.740,00	624,55	194.458,22	84,88
Jaén	371.603,00	103,54	298.475,16	61,83	65.317,48	167,48	27.537,43	509,95	762.933,07	86,11
León	314.644,00	103,23	139.019,13	55,25	69.020,65	230,07	45.971,43	540,84	568.655,21	95,59

4.1 Asistencia sanitaria

Servicio Provincial	Dentarias		Oculares		Ortopédicas		Anexo IV (Otras)		Totales	
	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio	Importe	Importe medio
León	314.644,00	103,23	139.019,13	55,25	69.020,65	230,07	45.971,43	540,84	568.655,21	95,59
Lérida	140.565,00	115,03	81.574,99	57,13	17.821,67	176,45	23.718,50	677,67	263.680,16	94,64
La Rioja	167.739,50	96,40	93.119,49	53,27	17.344,33	199,36	18.365,07	655,90	296.568,39	82,31
Lugo	204.791,50	96,01	134.402,23	60,35	41.785,50	284,26	27.716,56	503,94	408.695,79	89,59
Madrid	3.838.274,37	122,19	1.651.461,42	55,24	814.687,64	327,84	588.102,62	604,42	6.892.526,05	106,42
Málaga	786.696,30	110,12	398.715,55	54,93	165.758,96	209,03	80.453,34	604,91	1.431.624,15	93,40
Murcia	519.381,29	103,01	422.758,78	58,70	148.113,16	442,13	56.608,95	602,22	1.146.862,18	90,50
Navarra	196.401,00	96,61	99.156,09	54,36	31.199,29	273,68	30.190,99	718,83	356.947,37	88,95
Ourense	182.166,00	90,77	151.218,37	63,40	44.805,43	439,27	15.772,00	606,62	393.961,80	87,16
Asturias	573.640,70	106,17	229.194,81	52,56	61.958,25	271,75	56.444,74	613,53	921.238,50	91,36
Palencia	103.977,50	93,34	67.851,14	57,07	20.068,56	198,70	18.679,50	602,56	210.576,70	86,48
Las Palmas	366.840,81	123,27	208.049,17	54,39	45.273,24	220,85	51.408,50	685,45	671.571,72	94,84
Pontevedra	414.416,50	99,93	252.903,64	58,73	56.260,63	240,43	50.067,03	556,30	773.647,80	88,14
Salamanca	318.486,50	103,37	150.090,28	51,99	87.501,75	236,49	52.043,24	627,03	608.121,77	94,71
S. Cruz de Tenerife	345.120,00	104,30	183.650,80	55,92	64.078,05	359,99	36.761,30	612,69	629.610,15	92,17
Cantabria	280.367,00	97,15	122.658,59	52,35	45.076,90	236,00	27.966,50	537,82	476.068,99	87,00
Segovia	122.361,50	106,68	64.533,38	52,47	13.463,85	154,76	8.983,00	598,87	209.341,73	84,45
Sevilla	867.736,50	112,56	486.983,85	54,23	200.985,85	294,70	102.430,57	617,05	1.658.136,77	94,55
Soria	90.492,00	93,19	44.845,81	54,42	29.767,12	541,22	10.696,00	668,50	175.800,93	94,21
Tarragona	154.894,63	113,98	107.827,31	55,55	26.068,48	210,23	22.539,00	626,08	311.329,42	89,98
Teruel	77.304,00	95,32	44.265,09	49,62	15.127,44	280,14	12.381,00	728,29	149.077,53	84,03
Toledo	254.926,50	128,69	147.700,02	56,03	37.275,14	262,50	29.689,50	605,91	469.591,16	97,67
Valencia	956.748,50	112,80	540.276,38	55,69	249.124,86	237,49	121.547,67	545,06	1.867.697,41	96,00
Valladolid	345.633,00	100,56	221.681,97	54,80	90.977,94	258,46	52.718,98	599,08	711.011,89	89,75
Bizkaia	300.249,00	95,99	150.849,39	55,28	87.599,36	431,52	50.872,49	628,06	589.570,24	96,01
Zamora	122.913,96	111,44	64.739,83	52,04	28.637,30	267,64	29.289,50	636,73	245.580,59	98,23
Zaragoza	468.512,17	104,65	257.440,76	53,17	67.416,87	285,66	64.540,51	665,37	857.910,31	88,88
Ceuta	63.710,00	121,82	40.321,32	60,36	11.353,15	183,12	3.928,00	436,44	119.312,47	94,54
Melilla	84.464,00	124,58	37.815,34	54,41	11.237,75	156,08	1.975,17	493,79	135.492,26	93,51
Total	20.111.543,9	109,95	11.110.537,96	56,09	4.031.693,07	264,56	2.616.325,75	597,06	37.870.100,69	94,53

4.1.3.2. 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 2013 se concedieron 1.805 prestaciones de gestión directa, lo que ha supuesto un descenso del 3,22% respecto al año 2012. Destaca la cifra de expedientes de reintegro de gastos de asistencia sanitaria en el exterior (1.795), que supone el 99,45% del total.

La tasa media del conjunto de las prestaciones directas en el ámbito nacional por cada 100 asegurados fue de 0,12, igual a la del año anterior. La tasa más alta corresponde a Barcelona, con un 0,21, y la más baja a Zamora, con un 0,04. Estos datos distribuidos por provincias quedan reflejados en la tabla 4.1.8.

Tabla 4.1.8 Otras prestaciones de gestión directa concedidas en 2013
(con tasa de expedientes por 100 personas protegidas)

Servicio Provincial	Colectivo medio	Asistencia exterior		Supuestos no afiliación		Tratamientos especiales		Totales	
		Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa
Álava/Araba	4.677	5	0,11					5	0,11
Albacete	17.645	20	0,11					20	0,11
Alicante	46.301	37	0,08			1	0,002	38	0,08
Almería	23.127	22	0,10					22	0,10
Ávila	9.391	6	0,06					6	0,06
Badajoz	27.877	23	0,08					23	0,08
Illes Balears	28.072	56	0,20					56	0,20
Barcelona	113.006	234	0,21			2	0,002	236	0,21
Burgos	11.952	20	0,17					20	0,17
Cáceres	17.811	22	0,12					22	0,12
Cádiz	45.224	39	0,09					39	0,09
Castellón	17.928	20	0,11			2	0,011	22	0,12
Ciudad Real	19.175	12	0,06					12	0,06
Córdoba	32.762	37	0,11					37	0,11
A Coruña	42.720	67	0,16					67	0,16
Cuenca	7.447	15	0,20					15	0,20
Gerona	18.975	20	0,11					20	0,11
Granada	45.398	62	0,14					62	0,14
Guadalajara	8.767	10	0,11					10	0,11
Guipuzkoa	9.766	11	0,11					11	0,11
Huelva	17.697	15	0,08					15	0,08
Huesca	7.905	9	0,11					9	0,11
Jaén	26.549	18	0,07					18	0,07
León	19.737	18	0,09					18	0,09
Lérida	13.587	14	0,10					14	0,10
La Rioja	10.208	15	0,15					15	0,15
Lugo	14.018	16	0,11					16	0,11
Madrid	244.394	228	0,09			1	0,000	229	0,09
Málaga	55.218	68	0,12					68	0,12
Murcia	53.350	32	0,06					32	0,06
Navarra	15.242	16	0,10					16	0,10
Ourense	12.619	15	0,12					15	0,12
Asturias	36.411	57	0,16					57	0,16
Palencia	6.824	8	0,12					8	0,12
Las Palmas	35.753	26	0,07					26	0,07
Pontevedra	31.455	41	0,13					41	0,13
Salamanca	18.629	20	0,11					20	0,11
S. Cruz de Tenerife	32.251	30	0,09					30	0,09

4.1 Asistencia sanitaria

Servicio Provincial	Colectivo medio	Asistencia exterior		Supuestos no afiliación		Tratamientos especiales		Totales	
		Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa	Nº Exp.	Tasa
Cantabria	19.812	27	0,14					27	0,14
Segovia	7.161	11	0,15					11	0,15
Sevilla	74.215	68	0,09			1	0,001	69	0,09
Soria	4.735	6	0,13					6	0,13
Tarragona	20.216	29	0,14					29	0,14
Teruel	5.014	2	0,04					2	0,04
Toledo	20.750	19	0,09					19	0,09
Valencia	86.907	146	0,17	1	0,001	1	0,001	148	0,17
Valladolid	23.966	31	0,13					31	0,13
Bizkaia	18.999	28	0,15					28	0,15
Zamora	7.629	3	0,04					3	0,04
Zaragoza	32.546	33	0,10	1	0,003			34	0,10
Ceuta	4.545	4	0,09					4	0,09
Melilla	4.751	4	0,08					4	0,08
Total	1.531.111	1.795	0,12	2	0,000	8	0,001	1.805	0,12

El gasto en estas prestaciones, 841.608,47 euros, ha descendido un 13,43% respecto al año anterior. El 96,86% de dicho gasto se destina a abonar los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior, cuyo importe medio por expediente es de 454,13 euros, lo que supone un descenso del 8,91% respecto al año 2012.

4.1.3.3. Tarjeta Sanitaria Europea

MUFACE, desde el 1 de mayo de 2010, es la 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) y Suiza.

Los documentos acreditativos para poder recibir la atención sanitaria son la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) y el Certificado Provisional Sustitutorio (CPS) de la citada tarjeta. Ambos documentos son personales e intransferibles y tienen la misma validez jurídica plena. El titular del documento recibirá el mismo trato y en las mismas condiciones que los ciudadanos del país que esté visitando.

Los mutualistas pueden solicitar la TSE/CPS para sí y para sus beneficiarios en las oficinas de atención al público y gestión de la Mutualidad (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 diez días.

Durante el año 2013 se han emitido 185.160 TSE, de las que 87.082 han sido solicitadas a través de la sede electrónica de MUFACE, lo que representa un 47,03% sobre el total. Para el mismo periodo se han emitido 47.754 CPS, de los que 15.285 han sido obtenidos a través de la sede electrónica de MUFACE, lo que representa un 32% sobre el total.

4.1.3.4. Seguimiento de las prestaciones

4.1.3.4.1. 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 informa-

ción 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 5.225 consultas, repartidas de la siguiente forma:

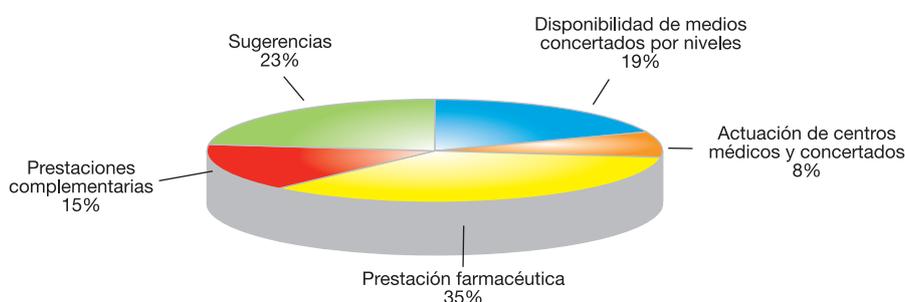
- Las relativas a asistencia sanitaria concertada alcanzan un total de 501 consultas: 99 se han recibido directamente de los mutualistas (19,8%), 399 han sido planteadas por los servicios provinciales (79,6%) y tres se han recibido por parte de otros remitentes (0,6%).
- Las relativas a prestaciones que MUFACE gestiona de forma directa (prestaciones complementarias, reintegros, etc.) suponen un total de 257 consultas: 12 recibidas directamente de los mutualistas (4,7%), 244 planteadas por los servicios provinciales (94,9%) y una recibida de otros remitentes (0,4%).
- Un total de 73 consultas referentes a asistencia sanitaria en el exterior, de las que 42 han sido recibidas directamente de los mutualistas (57,5%), 29 planteadas por los servicios provinciales (37,7%) y dos recibidas por parte de otros remitentes (2,8%).
- Las relativas a la prestación farmacéutica suman un total de 4.394 consultas: 509 recibidas directamente de los interesados (mutualistas, hospitales, farmacias, etc.), lo que supone el 11,5%, y 3.885 planteadas por los servicios provinciales (88,5%).

En cuanto a las quejas y/o sugerencias, se han recibido en cuantía inferior a la del pasado ejercicio, entre otros motivos, por tratarse del segundo año de vigencia del concierto para la prestación de asistencia sanitaria suscrito en 2012.

Estas quejas y/o sugerencias aparecen reflejadas en la figura 4.1.8, destacando que se han recibido y contestado 26, con el siguiente desglose:

- El 19% (cinco) son quejas sobre disponibilidad de medios concertados por niveles asistenciales.
- El 8% (dos) sobre actuaciones de centros y médicos concertados.
- El 35% (nueve) sobre prestación farmacéutica.
- El 15% (cuatro) sobre prestaciones complementarias.
- El 23% (seis) sugerencias relacionadas con las diferentes prestaciones sanitarias que MUFACE gestiona.

Figura 4.1.8 Quejas y sugerencias contestadas en materia de prestaciones sanitarias



4.1.3.4.2. 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 requeridas 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 2013, se han solicitado del Servicio de Recursos al Departamento de Prestaciones Sanitarias 167 informes y los antecedentes de otros 49 expedientes.

De todos los informes realizados, la inmensa mayoría (165) fue por recursos interpuestos por mutualistas, y los otros dos lo fueron por entidades de seguro de asistencia sanitaria (uno por ASISA y el otro por el IMQCSA).

4.1 Asistencia sanitaria

En cuanto al motivo de los recursos, el 80,24% (un total de 134 informes) fue ocasionado por problemas en la interpretación del concierto en cuanto a prestación de la asistencia sanitaria y el 19,16% restante (32 informes) se refiere a discrepancias con las resoluciones sobre prestaciones directas de MUFACE, y otro sobre un expediente de ayuda sociosanitaria, que sería el 0,6% para completar el 100%.

Entre los problemas relacionados con la prestación de asistencia sanitaria concertada, el 76,87% se originó por la utilización de medios no concertados con las entidades (103 informes), y el 20,15% 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 refiere a la utilización de medios públicos no concertados para la atención de urgencias (56 informes), que supone un 33,53% del total de los recursos informados y el 54,37% de todos los casos de utilización de medios no concertados. En esas atenciones de urgencias, en 35 de los 56 casos se han producido ingresos hospitalarios, todos ellos en hospitales públicos.

Por otra parte, los informes solicitados referentes a prestación de asistencia sanitaria con medios concertados (27 en total), la mayoría (19) se deben a interpretación de cartera de servicios (70,37% de todos los informes por utilización de medios concertados), lo que supone un 11,38% 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 19,16% del total de recursos informados por este departamento (32 informes), cabe destacar que de ellos cinco fueron ocasionados por prestaciones ortoprotésicas (un 2,99% del total) y 17 por discrepancias en cuanto al reintegro de gastos de farmacia (10,18%). En este apartado se puede observar un nuevo aumento de los informes realizados (25 en el año 2011, frente a los 14 de 2012 y nuevamente 32 en 2013), sobre todo a expensas del aumento de expedientes de reintegros de gastos de farmacia (este año 17 informes, frente a cinco del año anterior).

Del total de los 167 informes emitidos, 16 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 (30), Barcelona (13), Alicante (11), Málaga (10), Cantabria (10), Sevilla (8), Valencia (7), Cádiz (6), Islas Canarias (5) y Badajoz (4).

Tabla 4.1.9 Recursos administrativos informados por el Departamento de Prestaciones Sanitarias en 2013

			Número	Porcentaje
Asistencia Sanitaria Concertada	Medios no concertados	Urgencias (con o sin ingreso hospitalario)	56	33,53
		Ingresos hospitalarios	18	10,78
		Consultas ambulatorias	9	5,39
		Cartera servicios	15	8,98
		Transporte sanitario	1	0,60
		Técnicas reproducción humana asistida	1	0,60
		Continuidad asistencial	3	1,80
		Total medios no concertados	103	61,68
	Medios concertados	Cartera servicios	19	11,38
		Transporte sanitario	1	0,60
		Técnicas reproducción humana asistida	5	2,99
		Beneficiarias por maternidad	1	0,60
		Ingresos hospitalarios	1	0,60
		Total medios concertados	27	16,17
Concierto Asistencia Sanitaria en el Exterior		1	0,60	
Cambio INSS		3	1,80	
Total asistencia sanitaria			134	80,24

		Número	Porcentaje
Prestaciones directas	Prestaciones ortoprotésicas	5	2,99
	Reintegro de gastos de farmacia	17	10,18
	Reintegro de gastos de Asistencia Sanitaria en el Exterior	7	4,19
	Tratamientos especiales	2	1,20
	Prestaciones oculares	1	0,60
Total prestaciones directas		32	19,16
Otras	Ayuda sociosanitaria	1	0,60
Total		167	100,00

4.2.1. 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 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del SNS, y las especificaciones que le son propias, a través de los siguientes procedimientos:

- Mediante receta médica 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 a cargo de MUFACE en determinados supuestos regulados (medicamentos extranjeros de ámbito no hospitalario, medicación sometida a reservas singulares por las que se limita su dispensación a los servicios de farmacia de los hospitales...).

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 y racionalizar 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 con medios propios ubicados en los Servicios Centrales y Provinciales de la Mutualidad y con la colaboración de asesores médicos concertados de los servicios 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 a la dispensación de aquellas recetas que así lo tienen establecido, la actualización de los nomencladores de medicamentos y productos sanitarios incluidos en la oferta farmacéutica, la revisión de las recetas facturadas por las oficinas de farmacia con el fin de comprobar el cumplimiento del concierto, 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, el seguimiento de los consumos de los mutualistas y de los objetivos de calidad y eficiencia de la prestación farmacéutica acordados con las entidades aseguradoras en el concierto firmado.

4.2.2. Utilización de talonarios de recetas médicas

MUFACE gestionó durante 2013 la distribución y entrega de 1.199.179 talonarios de recetas a los mutualistas. La tasa de utilización de los talonarios (recetas facturadas/recetas entregadas) se sitúa en un óptimo 82,06%, siendo un nivel ligeramente inferior al de ejercicios anteriores. Probablemente esto es debido a que a partir de enero del 2013 se procedió a retirar modelos de talonarios de recetas antiguos que perdieron su validez, lo que pudo originar un aumento de la demanda.

4.2.3. Consumo farmacéutico mediante receta

En 2013 se facturaron por las oficinas de farmacia 24,6 millones de recetas, con un gasto para MUFACE de 263,429 millones de euros. Esto supuso una disminución del 2,28% respecto al gasto del año anterior. En valores absolutos, se gastaron 6,158 millones de euros menos (figuras 4.2.1 y 4.2.2).

4.2 Asistencia farmacéutica

Durante este año la disminución del gasto farmacéutico a través de recetas de la Mutuality ha sido menor que el año anterior, aun bajando notablemente el número de recetas, principalmente debido al aumento en el gasto medio por receta (figuras 4.2.3 y 4.2.4).

El gasto medio de la prestación farmacéutica por persona y año fue de 172,09 euros, un 1,46% menos que en el año 2012, mientras que el uso de recetas por persona protegida fue de 16,07 recetas/año, disminuyendo en un 5,75%. La tabla 4.2.1 muestra la distribución provincial de estos indicadores de gasto y de recetas y su comparación con el año anterior.

Figura 4.2.1 Evolución del gasto farmacéutico (2008-2013) (Tasas de variación anual)

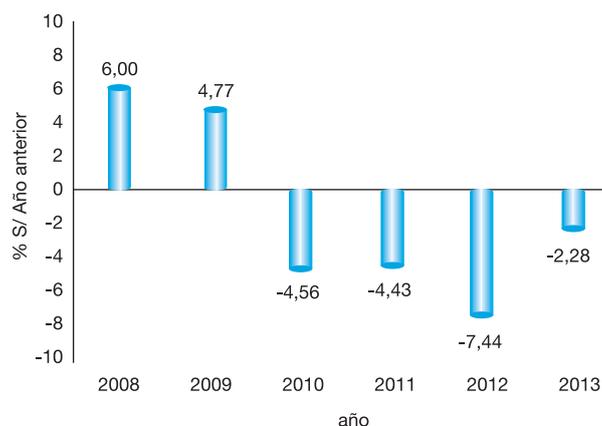


Figura 4.2.2 Gasto mensual en los últimos tres años

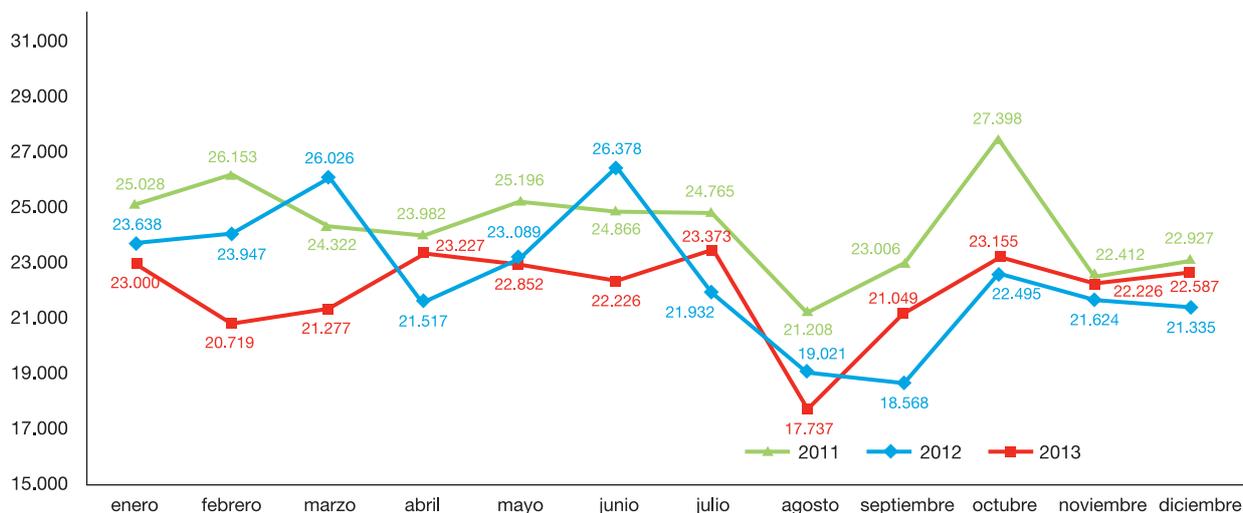


Figura 4.2.3 Evolución del consumo de recetas (2008-2013) (Tasas de variación anual)

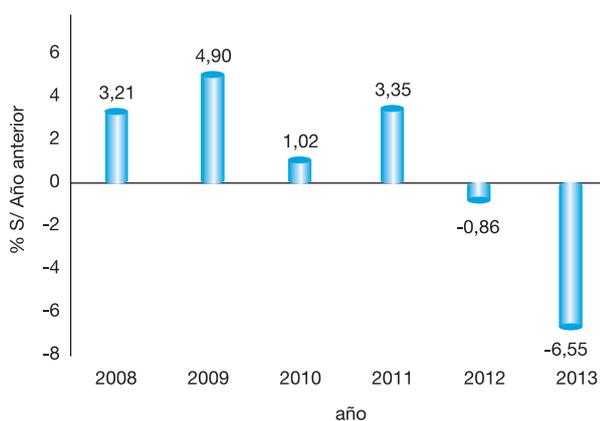


Figura 4.2.4 Evolución del gasto medio por receta (2008-2013) (Tasas de variación anual)

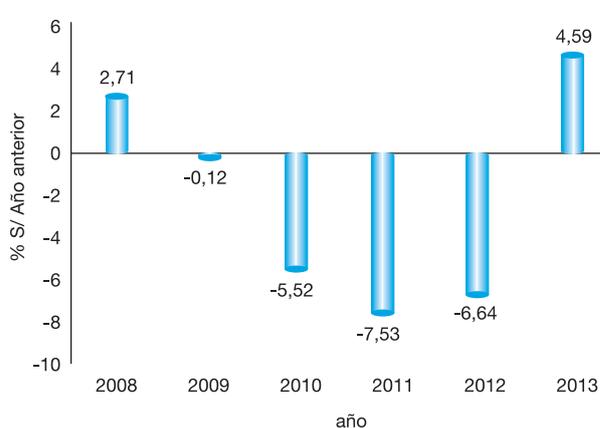


Tabla 4.2.1 Datos e índices de la prestación farmacéutica 2013

Provincia	Colectivo medio	Gasto			Recetas			Gasto medio por receta
		Facturado euros	% Var. 2012	Por persona	Facturadas número	% VAR. 2012	Por persona	Año 2013
Álava	4.673	878.724,59	0,99%	188,03	71.718	-1,00%	15,35	12,25
Albacete	17.644	2.933.154,76	-0,18%	166,24	281.781	-3,89%	15,97	10,41
Alicante	46.298	8.674.867,16	-5,43%	187,37	793.716	-10,47%	17,14	10,93
Almería	23.114	4.497.791,62	-0,04%	194,59	427.671	-5,86%	18,50	10,52
Ávila	9.432	1.660.822,16	-5,06%	176,09	154.047	-5,76%	16,33	10,78
Badajoz	27.870	6.016.048,79	-3,46%	215,86	575.214	-7,58%	20,64	10,46
Baleares	28.050	3.635.160,23	3,18%	129,60	319.385	-3,44%	11,39	11,38
Barcelona	112.979	14.602.505,08	-6,22%	129,25	1.362.909	-11,63%	12,06	10,71
Burgos	11.955	2.149.649,16	-0,82%	179,81	182.420	-5,68%	15,26	11,78
Cáceres	17.801	3.760.084,28	1,06%	211,23	331.996	-4,12%	18,65	11,33
Cádiz	45.200	8.301.186,04	-4,40%	183,65	809.337	-5,70%	17,91	10,26
Castellón	17.921	2.944.586,04	-4,55%	164,31	268.883	-8,72%	15,00	10,95
Ciudad Real	19.160	3.739.092,44	-0,41%	195,15	346.462	-4,37%	18,08	10,79
Córdoba	32.739	6.646.834,78	-0,11%	203,02	625.503	-5,16%	19,11	10,63
A Coruña	42.719	7.519.450,08	-2,69%	176,02	696.818	-4,97%	16,31	10,79
Cuenca	7.444	1.643.684,80	-1,68%	220,80	144.129	-3,27%	19,36	11,40
Girona	18.974	2.154.166,00	-2,50%	113,53	189.878	-6,36%	10,01	11,35
Granada	45.380	9.006.962,80	-3,36%	198,48	853.375	-5,51%	18,80	10,55
Guadalajara	8.762	1.408.333,87	-1,19%	160,73	134.671	-4,14%	15,37	10,46
Guipúzcoa	9.761	1.249.297,46	3,18%	127,99	106.202	-2,14%	10,88	11,76
Huelva	17.698	3.108.092,86	-2,36%	175,62	310.414	-9,16%	17,54	10,01
Huesca	7.903	1.489.980,77	-3,69%	188,53	129.291	-6,72%	16,36	11,52
Jaén	26.547	4.985.622,20	-3,74%	187,80	475.890	-9,09%	17,93	10,48
León	19.743	3.982.635,08	-0,46%	201,73	353.786	-4,29%	17,92	11,26
Lleida	13.581	1.635.471,32	-0,62%	120,43	149.725	-6,31%	11,02	10,92
La Rioja	10.204	1.741.604,67	-4,26%	170,68	159.058	-5,01%	15,59	10,95
Lugo	14.021	2.928.639,19	-6,38%	208,87	253.128	-7,83%	18,05	11,57
Madrid	244.378	40.234.366,05	-2,00%	164,64	3.841.495	-6,54%	15,72	10,47
Málaga	55.187	10.288.159,97	-0,79%	186,42	974.426	-5,42%	17,66	10,56
Murcia	53.322	9.896.196,19	-1,03%	185,59	925.269	-6,47%	17,35	10,70
Navarra	15.245	2.354.507,12	-4,28%	154,44	196.102	-4,64%	12,86	12,01
Ourense	12.629	2.169.313,23	-4,14%	171,78	208.213	-7,10%	16,49	10,42
Asturias	36.397	6.298.079,26	-1,26%	173,04	567.351	-4,36%	15,59	11,10
Palencia	6.826	1.311.979,81	-1,43%	192,19	114.632	-7,20%	16,79	11,45
Las Palmas	35.748	6.113.689,23	-2,75%	171,02	583.851	-7,91%	16,33	10,47
Pontevedra	31.441	5.772.719,72	-2,39%	183,60	499.994	-6,59%	15,90	11,55
Salamanca	18.634	4.185.187,99	0,75%	224,60	366.675	-4,18%	19,68	11,41
Sta. Cruz de Tenerife	32.237	5.952.656,85	-3,60%	184,65	566.256	-5,59%	17,57	10,51

4.2 Asistencia farmacéutica

Provincia	Colectivo medio	Gasto			Recetas			Gasto medio por receta
		Facturado euros	% Var. 2012	Por persona	Facturadas número	% VAR. 2012	Por persona	Año 2013
Cantabria	19.806	3.126.002,26	-0,77%	157,83	287.310	-4,43%	14,51	10,88
Segovia	7.161	1.198.999,59	-1,67%	167,43	113.973	-3,41%	15,92	10,52
Sevilla	74.215	12.665.190,24	0,43%	170,66	1.270.275	-5,67%	17,12	9,97
Soria	4.740	943.130,00	-1,19%	198,96	83.243	-3,74%	17,56	11,33
Tarragona	20.209	2.738.563,04	-4,31%	135,51	250.339	-6,31%	12,39	10,94
Teruel	5.015	893.883,46	1,51%	178,23	84.082	-7,25%	16,76	10,63
Toledo	20.741	3.328.489,29	0,33%	160,48	309.854	-2,24%	14,94	10,74
Valencia	86.901	13.892.132,36	-5,06%	159,86	1.346.124	-9,62%	15,49	10,32
Valladolid	23.966	4.357.267,97	-2,15%	181,81	377.988	-5,94%	15,77	11,53
Vizcaya	18.992	2.821.392,02	-1,73%	148,56	256.321	-3,36%	13,50	11,01
Zamora	7.624	1.832.362,59	1,25%	240,35	161.246	-3,45%	21,15	11,36
Zaragoza	32.534	6.115.636,50	-1,34%	187,97	559.750	-6,14%	17,20	10,93
Ceuta	4.537	848.704,33	-0,63%	187,05	77.404	-3,96%	17,06	10,96
Melilla	4.743	796.078,71	1,44%	167,84	71.024	-7,93%	14,97	11,21
Totales	1.530.804	263.429.136,01	-2,32%	172,09	24.600.604	-6,55%	16,07	10,71

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: 93,48% del importe a PVP correspondió a medicamentos, 2,42% a efectos y accesorios, 2,10% a fórmulas magistrales y varios, y 2,00% a dietas. Por número de envases facturados los porcentajes fueron, respectivamente, de 98,03%, 1,32%, 0,27% y 0,39%.

Figura 4.2.5 Desglose de la facturación por contingentes

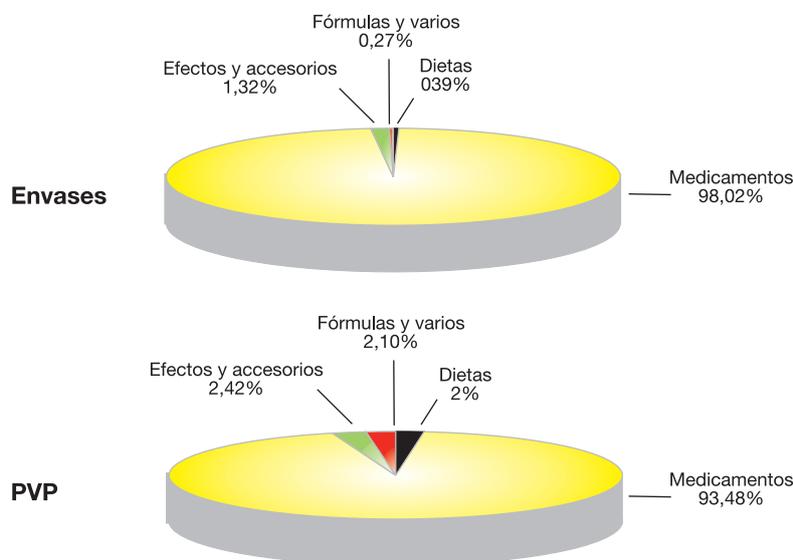


Tabla 4.2.2 Consumo por Contingentes y grupos facturados durante 2013

	Contingentes Grupos	Envases		Importe a PVP			Precio medio		
		Factura- dos canti- dad	% S/ total	% VAR. 2012	Facturado euros	% S/ total	% var. 2012	Año 2013	D S/ 2012
M e d i c a m e n t o s	A- Tracto alimentario y metabolismo	3.664.720	14,79%	-5,97%	46.098.801,91	13,01%	1,05%	12,58	9,18%
	B- Sangre y órganos hematópoyéticos	1.354.625	5,47%	0,07%	17.373.536,66	4,91%	12,45%	12,83	9,85%
	C- Sistema cardiovascular	5.612.770	22,65%	-1,35%	70.797.236,09	19,99%	-1,49%	12,61	7,90%
	D- Dermatológicos	548.873	2,22%	-12,16%	6.554.463,16	1,85%	-12,42%	11,94	8,32%
	G-Sistema genitourinario y hormonas sexuales	783.125	3,16%	-4,52%	18.966.578,22	5,35%	2,10%	24,22	4,72%
	H- Preparados hormonales sistémicos excluyendo hormonas sexuales e insulinas	610.802	2,47%	3,50%	7.351.403,46	2,08%	-5,44%	12,04	6,94%
	J- Antiinfecciosos para uso sistémico	1.593.760	6,43%	-1,83%	12.887.238,23	3,64%	0,41%	8,09	12,94%
	L- Agentes antineoplásicos e inmunomoduladores	226.150	0,91%	2,11%	15.268.731,13	4,31%	-19,64%	67,52	0,92%
	M- Sistema musculoesquelético	2.106.722	8,50%	-16,01%	24.961.561,23	7,05%	-7,39%	11,85	10,26%
	N- Sistema nervioso	5.477.025	22,10%	-1,06%	74.669.135,84	21,08%	0,21%	13,63	7,52%
	P- Productos antiparasitarios, insecticidas y repelentes	53.159	0,21%	3,35%	684.715,73	0,19%	0,32%	12,88	7,32%
	R- Sistema respiratorio	1.436.854	5,80%	-28,11%	27.219.804,15	7,68%	-10,95%	18,94	8,10%
	S- Órganos de los sentidos	796.580	3,21%	-25,99%	6.895.456,21	1,95%	-17,88%	8,66	14,23%
	V- Varios	23.656	0,10%	-0,32%	1.365.759,34	0,39%	6,76%	57,73	1,99%
	Total medicamentos	24.288.821	98,03%	-6,63%	331.094.421,36	93,48%	-2,90%	13,63	3,99%
	Efectos y accesorios	326.881	1,32%	-1,08%	8.579.988,31	2,42%	4,25%	26,25	5,39%
	Fórmulas y varios	66.564	0,27%	-7,09%	7.438.224,10	2,10%	-5,77%	111,75	1,42%
	Dietas	95.729	0,39%	0,11%	7.084.960,83	2,00%	-2,32%	74,01	-2,43%
	Total	24.777.995		-6,57%	354.197.594,60		-2,87%	14,29	3,96%

4.2 Asistencia farmacéutica

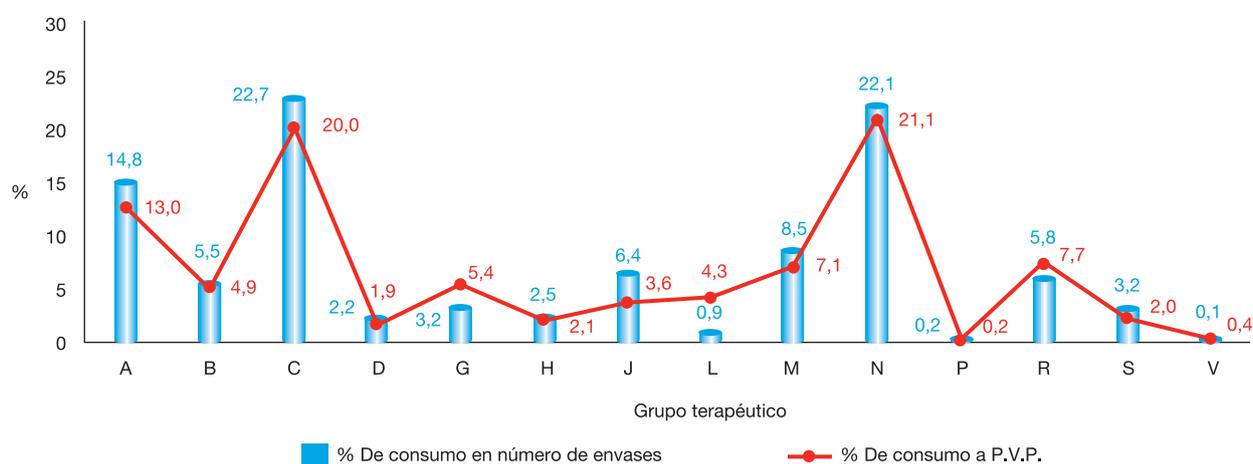
4.2.4. Factura de recetas por grupos y subgrupos terapéuticos

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 21,08% del total por importe, y en segundo lugar por número de envases (22,10%). Le siguen los medicamentos para el grupo Cardiovascular (C), con el 19,99% del PVP y el 22,65% de envases, y a continuación se sitúa el grupo de Aparato Digestivo y Metabolismo (A), con el 13,01% del PVP y el 14,79% de los envases.

En comparación con los importes facturados en 2012, se detectan descensos en prácticamente todos los grupos anatómicos, siendo especialmente significativos en algunos grupos como: Agentes antineoplásicos e inmunomoduladores (-19,64%), Órganos de los sentidos (-17,88%) o Dermatológicos (-12,42%).

En el otro extremo se sitúan los medicamentos del grupo Sangre y Órganos Hematopoyéticos (+12,45%) y los efectos y accesorios con un aumento del 4,25%.

Figura 4.2.6 Consumo de medicamentos por grupos terapéuticos 2013 (distribución porcentual)



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 2013 respecto al año anterior, nos encontramos que las mayores caídas de importe se producen en los siguientes subgrupos:

- L04 (inmunosupresores), que suponen el 1,74% del total de la factura y cuyo importe ha disminuido un 25,99% respecto al año anterior, aunque el número de envases prácticamente se mantuvo. Sí que se aprecia un importante descenso en el precio medio por envase (PME).
- S01 (oftalmológicos), con un descenso del 18,56% del importe respecto al año anterior y un 27,56% en el número de envases.
- M05 (fármacos para el tratamiento de enfermedades óseas) con un descenso del 6,48% en importe y casi el 23% en envases.

Hay que destacar que estos 20 subgrupos más consumidos en valores suponen más del 84% del total de la factura anual en medicamentos.

Esta concentración se detecta igualmente, y en mayor medida, en el resto de los contingentes: Absorbentes de incontinencia de orina (83,49%), en el caso de los efectos y accesorios; extractos y vacunas (86,40%), en el caso de fórmulas y varios; y Dietas completas poliméricas (53,35%), en el caso de los productos dietotérmicos.

En cuanto a la demanda (envases consumidos) se ha producido un leve incremento en los productos dietotérmicos con un aumento del 0,11%, mientras que en el caso de los efectos y accesorios descendió un 1,08%, medicamentos -7,45% y fórmulas y varios -7,09%.

Tabla 4.2.3 Medicamentos año: 2013

20 SUBGRUPOS ATC ORDENADOS POR PVP FACTURADO (3 DÍGITOS)										
Nº	Grupo Ter.	DESCRIPCION	PVP	% DE TOTAL	Δ % 2013/2012	Envases	% DE TOTAL	Δ % 2013/2012	P M E	Δ % 2013/2012
1	C09	AGENTES QUE ACTUAN SOBRE EL SISTEMA RENINA-ANGIOTENSINA	32.281.513,04	11,54%	0,57%	1.938.398	10,25%	3,66%	16,65	-2,98%
2	N06	PSICOANALÉPTICOS	27.686.989,31	9,90%	-5,13%	1.261.920	6,67%	-7,07%	21,94	2,09%
3	C10	AGENTES MODIFICADORES DE LOS LÍPIDOS	25.102.984,45	8,98%	3,21%	1.829.212	9,67%	3,72%	13,72	-0,49%
4	A10	FÁRMACOS USADOS EN DIABETES	23.911.493,87	8,55%	10,61%	750.303	3,97%	3,79%	31,87	6,56%
5	R03	AGENTES CONTRA PADECIMIENTOS OBSTRUCTIVOS DE LAS VIAS RESPIRATORIAS	19.945.225,12	7,13%	-5,19%	569.800	3,01%	2,51%	35,00	-7,51%
6	N05	PSICOLEPTICOS	18.169.022,12	6,50%	6,25%	2.225.774	11,76%	1,48%	8,16	4,70%
7	B01	AGENTES ANTITROMBÓTICOS	15.191.726,32	5,43%	16,27%	1.010.469	5,34%	2,99%	6,77	-49,16%
8	M01	PRODUCTOS ANTIINFLAMATORIOS Y ANTIRREUMÁTICOS	13.507.191,62	4,83%	-2,58%	1.607.849	8,50%	-5,00%	15,03	83,52%
9	A02	AGENTES PARA EL TRATAMIENTO DE ALTERACIONES CAUSADAS POR ÁCIDOS	12.797.741,95	4,58%	-6,23%	1.890.356	9,99%	-2,95%	8,40	19,90%
10	N03	ANTIEPILÉPTICOS	11.699.378,67	4,18%	2,70%	379.583	2,01%	3,33%	35,98	16,05%
11	M05	FÁRMACOS PARA EL TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES ÓSEAS	10.673.310,75	3,82%	-6,48%	296.609	1,57%	-22,99%	30,82	4,01%
12	J01	ANTIBACTERIANOS PARA USO SISTÉMICO	10.319.928,68	3,69%	0,60%	1.449.674	7,66%	-2,20%	7,12	2,87%
13	G04	PRODUCTOS DE USO UROLOGICO	10.271.474,00	3,67%	9,36%	423.873	2,24%	6,25%	24,23	2,93%
14	N02	ANALGESICOS	8.878.919,26	3,18%	-1,48%	1.340.206	7,08%	-1,07%	6,63	-0,42%
15	L02	TERAPIA ENDOCRINA	8.381.003,43	3,00%	0,96%	82.355	0,44%	2,28%	27,65	-73,18%
16	G03	HORMONA SEXUALES Y MODULADORES DEL SISTEMA GENITAL	8.309.699,51	2,97%	-4,34%	300.563	1,59%	-12,94%	101,77	304,44%
17	N04	ANTIPARKINSONIANOS	6.764.079,95	2,42%	5,19%	112.997	0,60%	3,71%	67,55	14,46%
18	S01	OFTALMOLÓGICOS	6.540.093,72	2,34%	-18,56%	730.251	3,86%	-27,56%	59,86	651,47%
19	L04	INMUNOSUPERESORES	4.876.891,37	1,74%	-25,99%	72.198	0,38%	1,28%	8,96	-90,31%
20	R06	ANTIISTAMINICOS PARA USO SISTÉMICO	4.336.828,72	1,55%	0,53%	647.381	3,42%	6,96%	6,70	-6,01%
TOTAL 20 SUBGRUPOS			279.645.495,86	84,46%	-0,04%	18.919.771	77,89%	-0,74%	14,78	-7,58%
TOTAL MEDICAMENTOS			331.094.421,36	100,00%	-2,90%	24.288.821	100,00%	-7,45%	13,63	3,99%

EFECTOS Y ACCESORIOS - 2 SUBGRUPOS DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO										
Nº	Grupo Ter.	DESCRIPCION	PVP	% del total	Δ % 2013/2012	Envases	% del total	Δ % 2013/2012	P M E	Δ % 2013/2012
1	23C	ABSORBENTE INCONTINENCIA ORINA	4.876.628,18	83,49%	5,68%	113.329	87,62%	5,56%	43,03	0,11%
2	25A	BOLSAS COLOST ADH	964.179,37	16,51%	1,22%	16.010	12,38%	-0,37%	60,22	1,60%
TOTAL 2 SUBGRUPOS			5.840.807,55	68,07%	4,92%	129.339	39,57%	4,79%	45,16	0,12%
TOTAL EFECTOS Y ACCESORIOS			8.579.988,31	100,00%	4,25%	326.881	100,00%	-1,08%	26,25	5,39%

FORMULAS Y VARIOS - 2 SUBGRUPOS DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO										
Nº	Grupo Ter.	DESCRIPCION	PVP	% del total	Δ % 2013/2012	Envases	% del total	Δ % 2013/2012	P M E	Δ % 2013/2012
1	E00	EXTRAC. H. Y VACUNAS BACTERIANAS	6.426.475,62	86,40%	-5,51%	27.270	40,97%	-5,69%	235,66	0,19%
2	Y10	VISADOS (TIRAS REACTIVAS)	536.183,71	7,21%	-9,12%	11.169	16,78%	-9,28%	48,01	0,17%
TOTAL 2 SUBGRUPOS			6.962.659,33	93,61%	-5,80%	38.439	57,75%	-6,76%	181,14	1,03%
TOTAL FORMULAS VARIOS			7.438.224,10	100,00%	-5,77%	66.564	100,00%	-7,09%	111,75	1,42%

PRODUCTOS DIETOTERAPICOS - 2 SUBGRUPOS DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO										
Nº	Grupo Ter.	DESCRIPCION	PVP	% del total	Δ % 2013/2012	Envases	% del total	Δ % 2013/2012	P M E	Δ % 2013/2012
1	CPH	COMPLETAS POLIMERICAS HIPERPROTEICA	2.136.605,36	30,16%	9,70%	17.107	17,87%	18,77%	124,90	-7,63%
2	CPN	COMPLETAS POLIMERICAS NORMOPROTEICA	1.643.001,46	23,19%	-10,37%	15.726	16,43%	-3,45%	104,48	-7,17%
TOTAL 2 SUBGRUPOS			3.779.606,82	53,35%	-0,03%	32.833	34,30%	6,98%	115,12	-6,55%
TOTAL DIETAS			7.084.960,83	100,00%	-2,32%	95.729	100,00%	0,11%	74,01	-2,43%

TOTAL CONTINGENTES FACTURADOS EN 2013									
	PVP	% del total	Δ % 2013/2012	Envases	% del total	Δ % 2013/2012	P M E	Δ % 2013/2012	
TOTAL	354.197.594,60		-2,79%	24.777.995		-6,54%	14,29		0,04

4.2 Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.4 Consumo de medicamentos 2013 40 subgrupos ATC ordenados por PVP facturado (5 dígitos)

Nº	DESCRIPCION	PVP	% del total	Δ % 2013/2012	Envases	% del total	Δ % 2013/2012	P M E	Δ % 2013/2012
1	C10AA - Inhibidores de la HMG CoA reductasa	17.612.041,46	5,32%	11,05%	1.564.902	6,44%	5,28%	11,25	5,48%
2	C09CA - Antagonistas de angiotensina II, monofármacos	14.086.665,62	4,25%	-2,57%	765.013	3,15%	4,16%	18,41	-6,47%
3	A02BC - Inhibidores de la bomba de protones	12.231.465,40	3,69%	-3,84%	1.794.352	7,39%	1,48%	6,82	-5,24%
4	R03AK - Adrenergicos y otros agentes contra padecimientos obstructivos de las vías respiratorias	10.992.360,60	3,32%	1,26%	169.604	0,70%	2,11%	64,81	-0,83%
5	N03AX - Otros antiepilépticos	10.000.047,13	3,02%	1,57%	235.781	0,97%	4,65%	42,41	-2,94%
6	N06AX - Otros antidepresivos	9.897.538,16	2,99%	2,90%	389.427	1,60%	3,64%	25,42	-0,72%
7	A10BD - Combinaciones de fármacos hipoglucemiantes orales	9.162.776,87	2,77%	17,95%	145.624	0,60%	17,69%	62,92	0,22%
8	C09DA - Antagonistas de angiotensina II y diuréticos	8.975.773,20	2,71%	-0,53%	486.513	2,00%	1,91%	18,45	-2,40%
9	N05AX - Otros antipsicóticos	8.181.635,43	2,47%	14,15%	70.557	0,29%	4,76%	115,96	8,96%
10	B01AB - Grupo de la heparina	7.091.159,83	2,14%	11,69%	86.536	0,36%	6,66%	81,94	4,72%
11	G04CA - Antagonistas de los receptores alfa adrenérgicos	6.265.759,67	1,89%	14,03%	280.386	1,15%	8,53%	22,35	5,07%
12	N06AB - Inhibidores selectivos de la recaptación de serotonina	6.098.062,26	1,84%	-5,28%	544.786	2,24%	-4,03%	11,19	-1,31%
13	M05BX - Otros agentes que afectan la estructura ósea y la mineralización	5.400.574,91	1,63%	28,56%	54.825	0,23%	-5,19%	98,51	35,59%
14	N05AH - Diazepinas, oxazepinas, tiazepinas y oxepinas	5.032.181,66	1,52%	2,53%	105.691	0,44%	5,21%	47,61	-2,55%
15	C10AX - Otros agentes modificadores de los lípidos	4.664.438,21	1,41%	-21,88%	97.128	0,40%	-20,66%	48,02	-1,54%
16	A10AE - Insulinas y análogos de acción prolongada para inyección	4.650.382,09	1,40%	6,84%	60.328	0,25%	6,82%	77,08	0,02%
17	M01AX - Otros agentes antiinflamatorios y anti-reumáticos no esteroideos	4.554.027,24	1,38%	-7,51%	298.888	1,23%	-7,86%	15,24	0,38%
18	C09DB - Antagonistas de angiotensina II y bloqueantes de canales de calcio	4.257.538,23	1,29%	4,63%	118.950	0,49%	5,43%	35,79	-0,76%
19	B01AC - Inhibidores de la agregación plaquetaria, excluyendo heparina	4.204.853,79	1,27%	-4,47%	716.285	2,95%	0,94%	5,87	-5,36%
20	M01AE - Derivados del ácido propiónico	4.176.785,99	1,26%	-0,96%	1.008.629	4,15%	-3,78%	4,14	2,93%
21	M05BA - Bifosfonatos	4.098.368,14	1,24%	-28,61%	200.439	0,83%	-27,23%	20,45	-1,88%
22	M01AH - Coxibs	3.674.854,26	1,11%	3,35%	107.568	0,44%	3,58%	34,16	-0,23%
23	R03BB - Anticolinérgicos	3.543.511,75	1,07%	11,32%	88.753	0,37%	9,51%	39,93	1,65%
24	L02BG - Inhibidores de la aromataasa	3.537.655,26	1,07%	5,23%	41.799	0,17%	5,38%	84,63	-0,14%
25	N06DA - Anticolinesterasas	3.440.621,72	1,04%	-15,98%	40.891	0,17%	3,79%	84,14	-19,04%
26	R06AX - Otros antihistamínicos para uso sistémico	3.387.113,51	1,02%	-1,78%	416.436	1,71%	5,68%	8,13	-7,06%
27	G03GA - Gonadotrofinas	3.365.595,00	1,02%	-6,74%	12.311	0,05%	-7,76%	273,38	1,10%
28	A10BH - Inhibidores de la 4 peptidasa (DPP- 4 peptidasa)	3.365.141,10	1,02%	15,29%	44.968	0,19%	21,17%	74,83	-4,85%
29	N06BA - Agentes simpaticomiméticos de acción central	3.060.148,81	0,92%	-4,28%	61.340	0,25%	5,31%	49,89	-9,11%
30	N05BA - Derivados de la benzodiazepina	2.905.051,95	0,88%	-2,28%	1.502.660	6,19%	0,67%	1,93	-2,93%
31	N06BX - Otros psicoestimulantes y nootrópicos	2.890.524,92	0,87%	-5,74%	112.841	0,46%	-27,20%	25,62	29,47%
32	L02AE - Análogos de la hormona liberadora de gonadotrofinas	2.862.085,95	0,86%	-1,46%	9.328	0,04%	-5,75%	306,83	4,55%
33	R01AD - Corticosteroides	2.819.134,37	0,85%	1,64%	200.474	0,83%	0,91%	14,06	0,72%
34	N02CC - Agonistas selectivos de serotonina (5-HT1)	2.634.788,36	0,80%	-9,70%	93.678	0,39%	2,87%	28,13	-12,23%
35	N04BD - Inhibidores de la monoaminoxidasa B	2.630.200,96	0,79%	11,53%	18.788	0,08%	9,25%	139,99	2,09%
36	A12AX - Calcio, combinaciones con, vitamina D y/o otros fármacos	2.558.673,80	0,77%	-10,93%	285.791	1,18%	-6,94%	8,95	-4,28%
37	G04BD - Antiespasmódicos urinarios	2.529.881,49	0,76%	6,03%	50.708	0,21%	9,24%	49,89	-2,94%
38	L04AD - Inhibidores de la calcineurina	2.440.885,98	0,74%	1,93%	27.630	0,11%	2,20%	88,34	-0,27%
39	R03DC - Antagonistas del receptor de leucotrienos	2.355.099,60	0,71%	-39,15%	93.551	0,39%	0,41%	25,17	-39,39%
40	A07EC - Ácido aminosalicílico y agentes similares	2.354.041,60	0,71%	9,41%	46.536	0,19%	2,14%	50,59	7,12%
	Total 40 subgrupos	217.989.446,28	65,84%	0,60%	12.450.695	51,26%	0,45%	17,51	0,15%
	Total medicamentos	331.094.421,36	100,00%	-2,90%	24.288.821	100,00%	-6,63%	13,63	3,99%

En relación al consumo de medicamentos según su 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 Rosuvastatina, Atorvastatina (los dos para el tratamiento del colesterol), Salmeteol (antiasmático), Formoterol (antiasmático) y Olmesartán (para la hipertensión) son los principios activos que ocupan los primeros lugares. En cuanto a envases, el Omeprazol (protector gástrico), Atorvastatina (colesterol), ibuprofeno (antiinflamatorio), paracetamol (analgésico) y ácido acetilsalicílico (antiagregante plaquetario) son los más utilizados.

Por otra parte, hay que destacar que, en importe, se observa una importante concentración, ya que los 15 principios activos suponen el 21% del total.

Tabla 4.2.5 (a) Consumo de principios activos ordenados por importe 2013

Principio Activo	PVP	% del total	% var 2013/2012	PME
Rosuvastatina	6.770.376,62	2,04%	19,33%	26,25
Atorvastatina	6.631.669,21	2,00%	7,00%	9,35
Salmeterol asoc. a otros antiasmáticos	5.693.243,61	1,72%	-2,80%	69,81
Formoterol asoc. a otros antiasmáticos	5.277.042,90	1,59%	5,87%	61,29
Olmesartan medoxomilo	4.819.314,80	1,46%	12,27%	27,35
Duloxetina	4.767.129,47	1,44%	8,44%	41,94
Metformina + sitagliptina	4.763.274,36	1,44%	12,18%	61,19
Pregabalina	4.624.318,79	1,40%	5,58%	55,91
Enoxaparina	4.256.793,38	1,29%	10,77%	74,90
Ezetimiba	4.103.443,38	1,24%	1,95%	51,41
Condroitin sulfato	3.913.030,55	1,18%	-2,40%	19,37
Metformina + vildagliptina	3.680.771,95	1,11%	18,89%	65,57
Tamsulosina + dutasterida	3.645.231,00	1,10%	22,85%	39,07
Insulina glargina acción lenta	3.628.679,85	1,10%	8,75%	76,69
Denosumab	3.389.957,40	1,02%	100,20%	240,15
Total 15 principios activos	69.964.277,27	21,13%		
Total medicamentos	331.094.421,36	100,00%		

Tabla 4.2.5. (b) Consumo de principios activos ordenados por envases 2013

Principio Activo	PVP	% del total	% var 2013/2012	PME
Omeprazol	1.193.688	0,90%	-1,52%	2,50
Atorvastatina	709.299	2,00%	7,00%	9,35
Ibuprofeno	660.501	0,51%	-8,27%	2,56
Paracetamol	587.787	0,44%	-0,90%	2,47
Acetilsalicílico ácido	552.515	0,30%	1,16%	1,80
Lorazepam	493.094	0,25%	1,57%	1,66
Simvastatina	378.762	0,16%	-19,56%	1,41
Alprazolam	346.939	0,28%	0,41%	2,65
Amoxicilina + clavulánico ácido	303.036	0,61%	5,79%	6,65

4.2 Asistencia farmacéutica

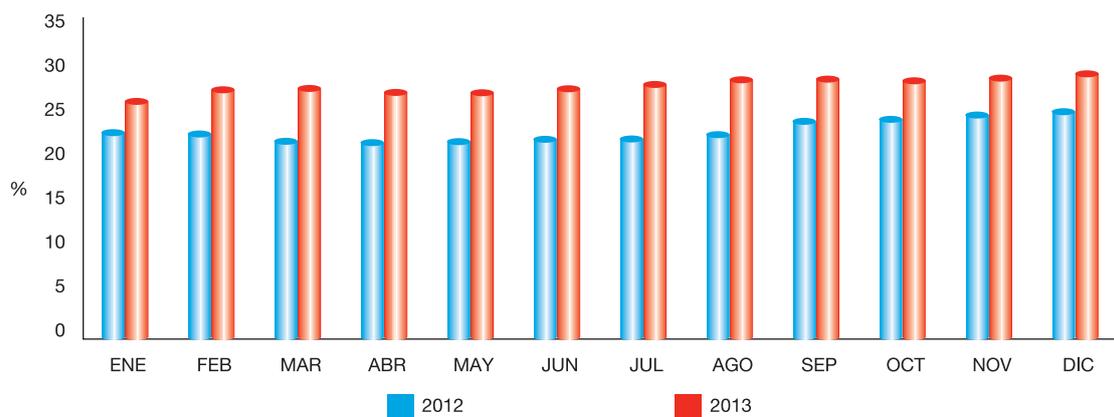
Principio Activo	PVP	% del total	% var 2013/2012	PME
Levotiroxina sódica	287.199	0,25%	3,67%	2,94
Metformina	280.373	0,16%	-9,31%	1,95
Bromazepam	272.168	0,09%	0,27%	1,10
Azitromicina	266.849	0,46%	5,28%	5,72
Rosuvastatina	257.921	2,04%	19,33%	26,25
Calcio carbonato+colecalfiferol	257.554	0,64%	-12,31%	8,23
15 PA más consumidos en envases 2013	6.847.685	9,10%		
Todos los medicamentos 2013	24.288.821	100,00%		

4.2.5. Uso racional del medicamento

El número de recetas visadas por los servicios de MUFACE, con carácter previo a su dispensación, fue de 805.908, lo que representa el 3,28% del total de recetas facturadas, con un importe de 61,40 millones de euros (17,32% del importe a PVP facturado). El precio medio de cada receta visada (76,19 euros) fue 5,29 veces mayor que el precio medio del conjunto de recetas financiadas (14,41 euros). Dentro de todos los productos que actualmente precisan el visado, los que tienen cupón precinto diferenciado son los más utilizados, suponiendo el 43% 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 (38,99 millones euros) como en número de envases (6,7 millones), suponiendo el 11,76% de los importes a PVP y el 27,60% de los envases de medicamentos facturados. En la figura 4.2.7 se puede observar la evolución mensual de los dos últimos años.

Figura 4.2.7 Evolución de porcentaje de envases EFG/Total



4.2.6. Consumos y aportaciones de activos y pasivos

Aunque la aportación general por recetas es idéntica para todos los mutualistas, sean activos o pensionistas, durante el año 2013 se ha llevado a cabo un seguimiento diferenciado del consumo medio de ambos colectivos (tabla 4.2.6).

Tabla 4.2.6 Participación por colectivos en el consumo y gasto de medicamentos durante 2013

	% Aportación S/ PVP	Recetas/ P. Pro.	Importe a PVP/P. Pro.	Precio medio receta
Activos	18,62%	9,21	126,66	13,75
Pensionistas	18,06%	33,97	506,16	14,9
Total MUFACE	18,28%	15,92	229,47	14,41

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

Así, en 2013, el importe a PVP por persona protegida del colectivo de mutualistas activos se situó en 126,66 euros, mientras que en el colectivo de pensionistas el importe medio fue de 506,16 euros por persona.

Por lo demás, el número de recetas por persona protegida y año en el colectivo de activos fue de 9,21, frente a una media de 33,97 recetas por pensionista, siendo menos acusada la diferencia en los precios medios de las respectivas recetas (13,75 euros en activos por 14,90 euros en pensionistas).

4.2.7. Otros aspectos de la gestión farmacéutica

Como parte del proceso de revisión de la facturación mensual, se identificaron recetas médicas cuya financiación 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 293.552,39 euros.

En el año 2013 se han tramitado 129 expedientes correspondientes a pacientes en tratamiento con hormona de crecimiento, lo que supone un importante incremento respecto al año anterior, que fueron 77. Los citados tratamientos de uso hospitalario requieren del dictamen favorable de un comité asesor del Ministerio de Sanidad y 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 21,45 millones de euros. Esto representa un incremento importante respecto al año anterior (que fue de 9,037 millones de euros), y se corresponde con aquellos medicamentos que están sometidos a reservas singulares consistentes en limitar su dispensación a través de los servicios de farmacia de los hospitales a pacientes no hospitalizados, siendo abonados por MUFACE a través de reintegro de gastos.



5. Otras prestaciones

En la página anterior, "Serenidad" de **Marene Lasagabaster Tricio**. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2013.

Control de las situaciones de Incapacidad Temporal (IT). Subsidio por IT, por Riesgo durante el Embarazo (RE) y por Riesgo durante la Lactancia Natural (RLN) 5.1

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 IT, RE y RLN.
- Orden PRE/1744/2010, de 30 de junio, por la que se regula el procedimiento de reconocimiento, control y seguimiento de las situaciones de IT, RE y RLN 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 2013 ha sido publicada por resolución de 30 de enero de 2013, de la Subsecretaría 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 IT, RE y RLN 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 IT, RE y RLN.

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

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 Reglamento General del Mutualismo Administrativo (RGMA).

Sistema de reconocimiento y control de la situación de IT

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

La aplicación informática para la transmisión de los datos correspondientes a la situación de IT, RE y RLN se denomina CEPIT, y la utilizan principalmente las unidades de personal de las comunidades autónomas, entidades locales y universidades. Asimismo, se ha establecido una conexión vía electrónica con la aplicación de gestión de personal BADARAL, a través de la cual comunica y solicita reconocimiento médico la mayor parte de las unidades de personal de la Administración General del Estado, tanto central como periférica. Finalmente, existe la conexión a MUFACE vía Web Services por parte de determinados organismos que han adaptado sus aplicaciones para establecer dicha conexión. Al finalizar el año 2013 se contabilizan 983 unidades de personal que comunican a MUFACE las situaciones de IT, RE y RLN y solicitan reconocimientos médicos de sus mutualistas.

El número total de situaciones comunicadas en 2013 se muestra en la siguiente tabla:

5.1 Control de las situaciones de Incapacidad Temporal

Tabla 5.1.1 Número de situaciones comunicadas

Comunicadas 2013	Tipo situación	Situaciones comunicadas
BADARAL		12.167
	IT	11.927
	RE	238
	RLN	2
CEPIT		81.492
	IT	80.306
	RE	1.176
	RLN	10
Total		93.659

IT: Incapacidad Temporal

RE: Riesgo durante el Embarazo

RLN: Riesgo durante la Lactancia Natural

De estas situaciones, se han solicitado 27.333 reconocimientos médicos.

El tiempo medio de tramitación de los reconocimientos médicos finalizados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 ha sido de 30 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 122.

Análisis de los subsidios

A continuación se realiza un análisis de las prestaciones de 2013 y su comparación con los datos de 2012.

El número medio de abonos/mes registrado en el ejercicio ha sido de 6.916, que frente a la cifra de 2012, que fue de 7.133, ha supuesto una disminución del 3,04%.

El importe medio mensual de abonos refleja un montante de 954,42 euros, que supone un 1,57% menos que los 969,65 euros que resultaron en 2012.

Tabla 5.1.2 Número medio de abonos mes

Nº medio de abonos/mes	Importe medio mensual por abono (en euros)	Importe total anual (en euros)
6.916	954,42	79.211.693,70

El importe total anual se situó en 79.211.693,70 euros, mientras que en 2012 fue de 83.002.408,29 euros, de manera que la minoración ha alcanzado el 4,57%.

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

Figura 5.1.1 Evolución del número de abonos (media mensual)

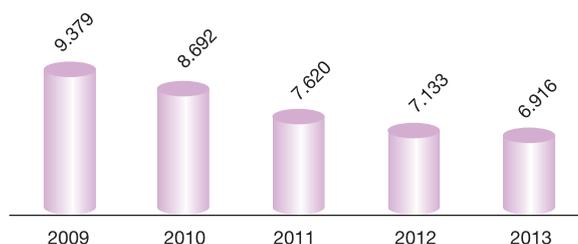
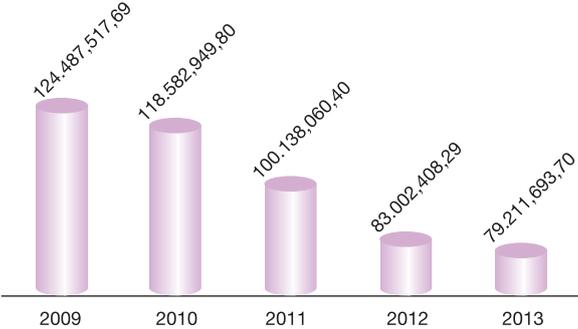


Figura 5.1.2 Evolución del coste anual



Durante el año 2013 se han llevado a cabo importantes modificaciones en la regulación de las prestaciones de servicios sociales, y en concreto de los programas sociosanitarios, como consecuencia de su adaptación a los créditos asignados a algunas de las prestaciones sociales de la Mutuality.

Sin embargo, con el objetivo del mantenimiento del nivel prestacional, 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 Mutuality ha seguido aprobando programas que ofrecen actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables para atender las necesidades de mayores y personas con discapacidad, así como de otras personas en situación de dependencia, convocando programas de ayudas de protección sociosanitaria para los que no existe financiación concurrente, tales como los destinados a colaborar en los gastos que origine la estancia temporal en centros específicos durante los periodos de convalecencia con pérdida transitoria de autonomía, o los dirigidos al fomento de la autonomía personal, tanto para el mantenimiento y potenciación de la capacidad residual como para la eliminación de barreras arquitectónicas y la adquisición de medios técnicos.

Asimismo, como en años anteriores, la Mutuality 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, de atención a personas drogodependientes, de ayudas destinadas a enfermos celíacos y de atención para enfermos oncológicos.

Todas las ayudas anteriormente citadas fueron objeto de la correspondiente convocatoria aprobada por resolución de 22 de marzo de 2013 (BOE de 25 de marzo), regulando los siguientes programas.

5.2.1. Programa para facilitar la autonomía personal

Con estas ayudas, la Mutuality 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.

5.2.2. 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 2013 con el objetivo de que MUFACE pueda continuar realizando su acción protectora, mientras que los beneficiarios de ayudas concedidas en convocatorias anteriores no vean hecho efectivo su derecho a los servicios y prestaciones del SAAD.

Estos programas comprenden las siguientes ayudas:

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

5.2 Ayudas de protección sociosanitaria

5.2.3. Programa de atención a enfermos psiquiátricos crónicos

Ayudas para internamiento de enfermos psiquiátricos crónicos.

5.2.4. Programa de ayudas para atención a personas drogodependientes

Ayudas para tratamientos a personas drogodependientes en centro especializado o mediante un terapeuta individual especializado.

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

Ayudas para la financiación de gastos ocasionados durante periodos de convalecencia con pérdida transitoria de autonomía.

5.2.6. Programa de ayudas destinadas a enfermos celíacos

Ayudas para la compra de los productos alimenticios elaborados, tratados o preparados especialmente para responder a las necesidades de los enfermos celíacos.

5.2.7. Programa de atención a enfermos oncológicos

Este programa comprende las siguientes ayudas:

- Ayudas para prótesis capilares
- Ayudas para sujetadores postmastectomía

A. Expedientes tramitados

El número de expedientes de la convocatoria de 2013 resueltos hasta el 31 de diciembre de 2013 ascendió a 6.379, de los cuales 5.812 fueron de concesión y 567 de denegación.

Esto supone que, sobre las cifras de expedientes de la convocatoria de 2012, se ha producido una disminución en cuanto al número de expedientes concedidos del 63,22%, y por lo que se refiere a expedientes denegados, un incremento del 108,46%. En el total de expedientes resueltos, la disminución ha sido del 60,31%.

De las prestaciones de la convocatoria de 2013 reconocidas hasta el 31 de diciembre de 2013, 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 podología, ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual y ayudas a domicilio y cuidados en el entorno familiar.

El detalle de la distribución de los expedientes resueltos por tipo de prestación y programas correspondientes a la convocatoria de 2013 es el que se señala en la tabla 5.2.1 y en las figuras 5.2.1 a 5.2.5.

Tabla 5.2.1 Distribución de expedientes concedidos por programas

Tipo de prestación	Concedidos	Denegados	Total
Atención residencial y complemento a la dependencia	209	24	233
Centro de día y noche	29	4	33
Ayudas a domicilio y cuidados en el entorno familiar y ayudas para contratación de asistencia personal	735	34	769
Teleasistencia domiciliaria	48	0	48
Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	821	109	930
Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos	400	69	469
Estancia temporal en residencias y centros	146	56	202
Podología	952	70	1.022
Termalismo social	3	2	5
Subtotal atención a la dependencia y a las personas mayores	3.343	368	3.711
Enfermos psiquiátricos crónicos	87	12	99
Personas drogodependientes	37	4	41
Enfermos celíacos	1.651	171	1.822
Enfermos oncológicos	694	12	706
Totales	5.812	567	6.379

Figura 5.2.1 Distribución de expedientes concedidos por programas

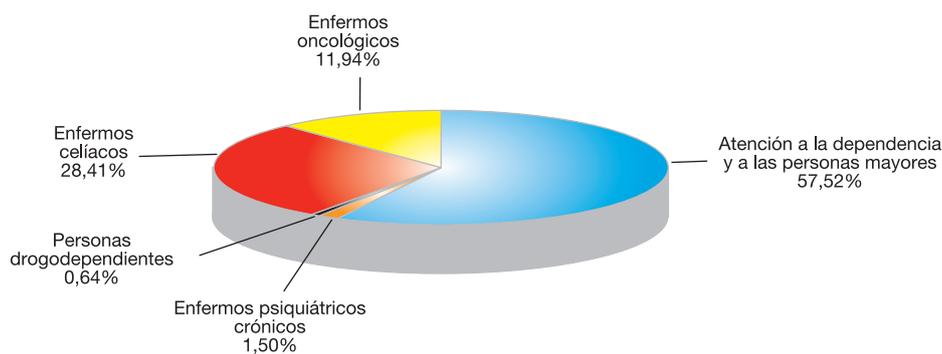


Figura 5.2.2 Evolución de expedientes concedidos atención a la dependencia y personas mayores

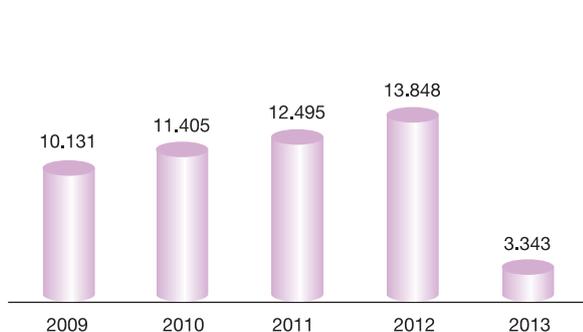
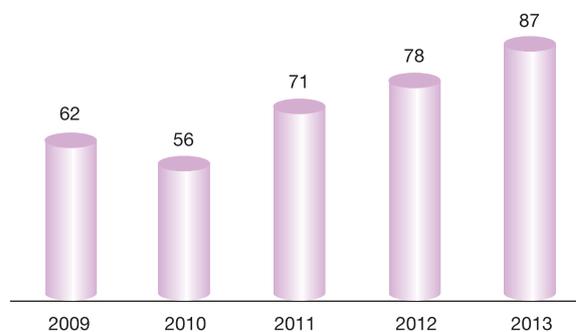


Figura 5.2.3 Evolución de expedientes concedidos enfermos psiquiátricos crónicos



5.2 Ayudas de protección socio sanitaria

Figura 5.2.4 Evolución de expedientes concedidos personas drogodependientes

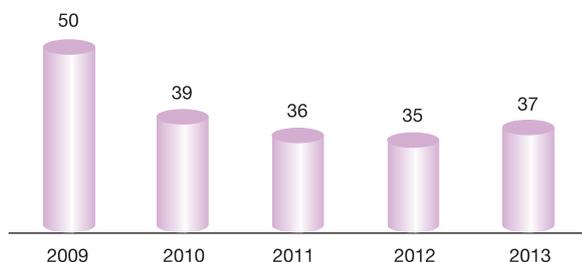


Figura 5.2.5 Evolución de expedientes concedidos enfermos celíacos

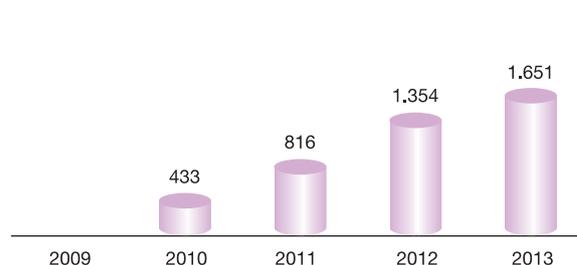
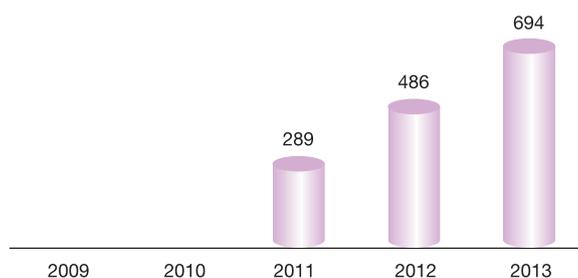


Figura 5.2.6 Evolución de expedientes concedidos enfermos oncológicos



B. Importes concedidos

En el aspecto económico debe señalarse que el importe anual de las prestaciones pagadas hasta el 31 de diciembre de 2013 ascendió a 10.470.616,05 euros, lo que supone una media por expediente de 1.801,55 de euros.

En relación con el número de expedientes pagados en 2012, el importe final disminuye en un 58,92% y el coste medio aumenta en un 11,70%.

Para el ejercicio de 2013, el importe medio individual que ha resultado el más alto entre todos los tipos de ayuda, ciñéndonos a los expedientes pagados hasta el 31 de diciembre de 2013, correspondió al destinado a la atención a enfermos psiquiátricos crónicos, que alcanzó una cifra por expediente de 24.698,93 euros. Ello es consecuencia del mayor importe consignado para esta prestación, según establece la propia convocatoria.

La distribución de los importes pagados sobre los reconocidos, por tipo de prestación y programa, durante el año 2013, 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)	Número de expedientes concedidos	Media anual (En euros)
Atención residencial y complemento a la dependencia	1.804.926,73	209	8.636,01
Centro de día y noche	147.276,12	29	5.078,49
Ayudas a domicilio y cuidados en el entorno familiar y ayudas para contratación de asistencia personal	3.389.787,24	735	4.611,96
Teleasistencia domiciliaria	13.716,95	48	285,77
Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	1.549.188,85	821	1.886,95

Tipo de prestación	Importe anual (en euros)	Número de expedientes concedidos	Media anual (En euros)
Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos	234.999,80	400	587,50
Estancia temporal en residencias y centros	223.596,03	146	1.531,48
Podología	21.917,40	952	23,02
Termalismo social (convocatoria año 2012)	431,31	3	143,77
Subtotal atención a la dependencia y a las personas mayores	7.385.840,43	3.343	2.209,35
Enfermos psiquiátricos crónicos	2.148.806,99	87	24.698,93
Personas drogodependientes	54.984,48	37	1.486,07
Enfermos celíacos	841.923,15	1.651	509,95
Enfermos oncológicos	39.061,00	694	56,28
Totales	10.470.616,05	5.812	1.801,55

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

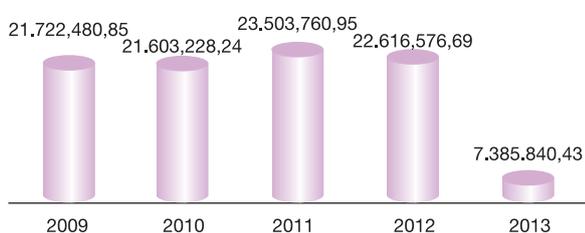


Figura 5.2.8 Evolución del coste anual enfermos psiquiátricos crónicos

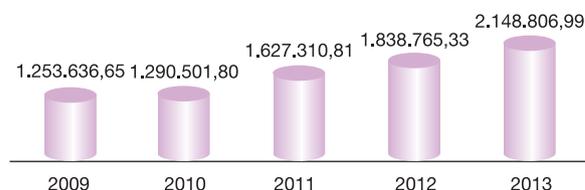


Figura 5.2.9 Evolución del coste anual personas drogodependientes

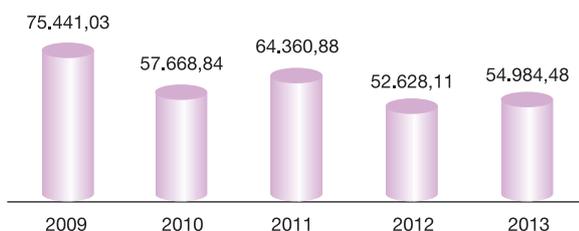


Figura 5.2.10 Evolución del coste anual enfermos celíacos

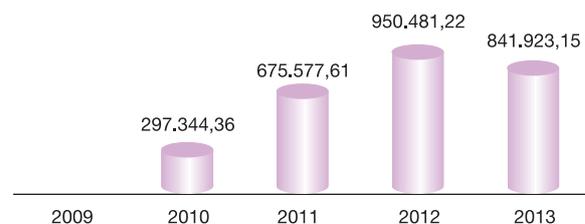
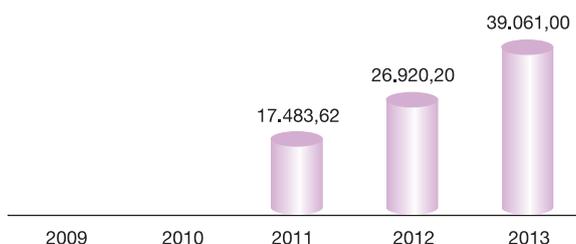


Figura 5.2.11 Evolución del coste anual enfermos oncológicos



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 RGMA, y su cuantía es el 50% del importe de la pensión de clases pasivas que se le acredite en nómina al mutualista. El número de prestaciones tramitadas durante el ejercicio de 2013 fue de 114, todas las cuales resultaron concedidas.

Asimismo, sobre estas prestaciones tramitadas durante 2013, se realizaron cuatro informes médicos de valoración de la situación, en los casos en los que los dictámenes de los órganos competentes no delimitaban claramente la ocurrencia del hecho causante de la prestación, o a solicitud del Servicio de Recursos.

Computados los movimientos de altas y bajas habidos en el periodo, representados por los 114 nuevos expedientes de inclusión en nómina y los 84 de baja, al finalizar el ejercicio de 2013 el número de mutualistas beneficiarios se ha situado en 1.549. Por otro lado, el importe total abonado en 2013 ha ascendido a la cantidad de 22.563.894,65 euros, siendo el coste medio anual por cada beneficiario de 14.566,75 euros. Tanto el colectivo afectado como el importe total anual experimentaron incrementos que alcanzaron el 1,97% y el 2,73%, respectivamente.

El importe medio persona/año ha experimentado un ascenso del 0,74% en términos comparables frente al periodo anterior.

El colectivo ha tenido una evolución anual creciente, pasando de 1.519 personas en el año 2012 a las 1.549 ya citadas.

Tabla 5.3.1 Colectivo afectado Gran Invalidez

Colectivo afectado	Importe medio persona/año (en euros)	Importe total anual (en euros)
1.549	14.566,75	22.563.894,65

Figura 5.3.1 Evolución del colectivo

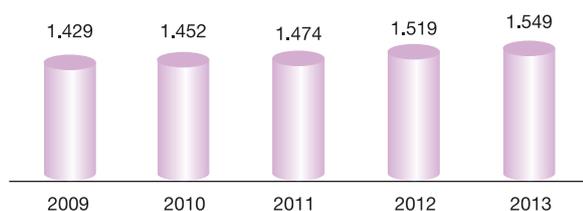
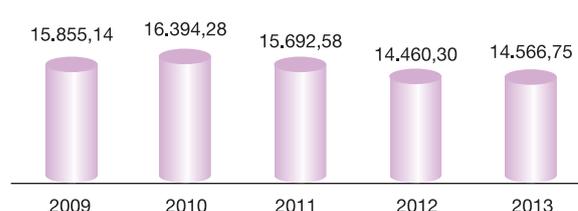


Figura 5.3.2 Evolución del importe medio



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 RGMA. 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, que han sido nuevamente actualizadas en la orden ESS/66/2013.

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 2013 se concedieron 156 prestaciones frente a 169 en 2012, lo que supone una disminución del 7,69%. El gráfico comparativo del periodo 2009-2013 muestra una evolución con fluctuaciones en consonancia con el comportamiento de la prestación.

Por otra parte, respecto a las prestaciones tramitadas en 2013, se han realizado 70 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 las mencionadas órdenes TAS/1040/2005 o ESS/66/2013, según la fecha del hecho causante.

En lo que se refiere al coste medio por beneficiario, se aprecia una disminución del 35,36%, al pasar de los 6.998,76 euros del periodo de 2012 a 4.524,23 euros en 2013. En cuanto al importe total abonado, éste ha experimentado una disminución del 40,33% con respecto a 2012.

Tabla 5.4.1 Número de expedientes de lesiones permanentes no invalidantes

Nº de expedientes	Coste medio por beneficiario (en euros)	Importe total (en euros)
156	4.524,23	705.779,42

Figura 5.4.1 Número de expedientes de lesiones permanentes no invalidantes

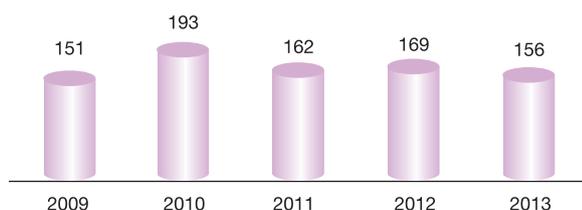


Figura 5.4.2 Evolución del coste anual



Ayuda por hijo con discapacidad 5.5

La Ley 31/1991, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1992, implantó en el ámbito de MUFACE la prestación por hijo con discapacidad como modalidad de las prestaciones familiares por hijo a cargo. Recogida expresamente dentro del marco protector del 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 Mutua; la última de ellas es la constituida por el Real Decreto 1335/2005, de 11 de noviembre, por el que se regulan las prestaciones familiares de la Seguridad Social. En el orden reglamentario propio de MUFACE, es de señalar el artículo 119.1 del RGMA.

El colectivo protegido a 31 de diciembre de 2013 alcanza un total de 7.216 personas, lo que supone un aumento del 1,31% respecto a igual fecha del ejercicio 2012. 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

Colectivo	Número	Importe individual mensual (en euros)
Colectivo menores de 18 años	1.940	83,33
Colectivo mayores 18 años, sin ayuda 3ª persona	3.235	364,90
Colectivo mayores 18 años, con ayuda 3ª persona	2.041	547,40
Total	7.216	

El importe total abonado en 2013 por esta prestación ha sido de 29.455.929,21 euros, lo que supone un incremento del 1,84% respecto al importe total pagado en 2012.

Tabla 5.5.2 Colectivo protegido total

Colectivo protegido	Importe total (en euros)
7.216	29.455.929,21

Figura 5.5.1 Evolución del colectivo hijo a cargo con discapacidad

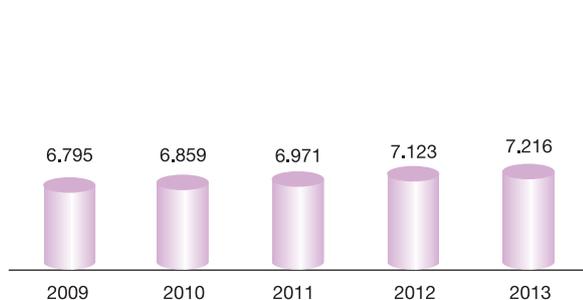
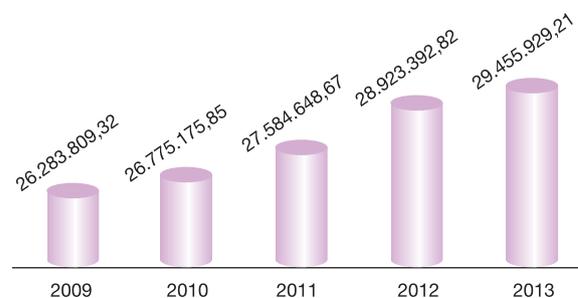


Figura 5.5.2 Evolución del coste anual



5.5 Ayuda por hijo con discapacidad

Con independencia de la prestación por hijo a cargo con discapacidad, en 2013 sigue el descenso de la antigua prestación de asistencia a personas con discapacidad implantada en 1980 en MUFACE y modificada en 1985, que se mantiene con el carácter de "a extinguir". Se dispensa a aquellas personas con discapacidad que no cumplen los requisitos establecidos en la legislación vigente para acceder a la prestación por hijo a cargo, pero que figuraban con anterioridad como beneficiarios de la prestación preexistente.

Ese colectivo, al finalizar el año 2013, es de 474 beneficiarios, lo que ha supuesto una disminución de 35 perceptores (-6,87%) sobre 2012. El importe total abonado en esta modalidad durante 2013 ha sido de 473.378,38 euros, lo que ha significado un descenso también del 7,83% respecto a los abonos en 2012, que habían supuesto un total de 513.585,28 euros.

Ayudas económicas en los casos de parto múltiple 5.6

Estas ayudas comprenden dos modalidades diferenciadas:

- Subsidio especial por maternidad en caso de parto, adopción o acogimiento múltiples.
- Prestación económica de pago único por parto o adopción múltiples.

Estas ayudas se encuentran reguladas por el artículo 29, apartados 5 y 6, del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, así como por los artículos 120 a 125 del RGMA.

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

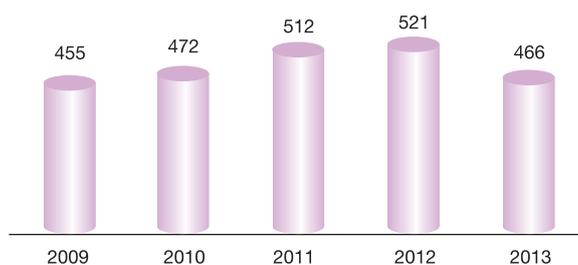
Tabla 5.6.1 Número de expedientes parto múltiple

Nº de expedientes	Coste medio (en euros)	Importe total (en euros)
466	6.075,16	2.831.026,65

El número de expedientes concedidos ascendió a 466 y su importe total se elevó a 2.831.026,65 euros.

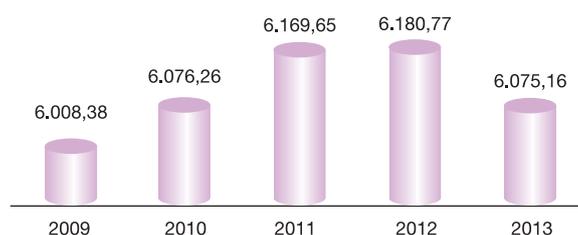
En la evolución de estas ayudas de los años 2009 al 2012 se observa que esta prestación observaba una línea ascendente, registrándose en 2012 un incremento en el número de expedientes del 1,76% sobre el año 2011, pero esta tendencia no ha seguido así en el año 2013 sobre el año 2012, donde se ha producido un descenso del 10,56 %.

Figura 5.6.1 Evolución del número de expedientes



El coste medio por expediente ha disminuido en un 1,70%, al pasar de 6.180,77 euros en 2012 a 6.075,16 euros en 2013.

Figura 5.6.2 Evolución del coste medio



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 RGMA, el Real Decreto 1190/1985, de 17 de julio, en lo no modificado por el Reglamento General, y la respectiva convocatoria anual. En 2013, la convocatoria anual se realizó por resolución de la Dirección General de MUFACE de 5 de junio de 2013 ofreciéndose, dentro de los créditos presupuestarios disponibles, becas de residencia de renovación para hijos y huérfanos de mutualistas para la realización de estudios universitarios durante el curso 2013-2014.

Por otra parte, debido a las restricciones presupuestarias, durante el ejercicio 2013 no se han convocado becas de estudio.

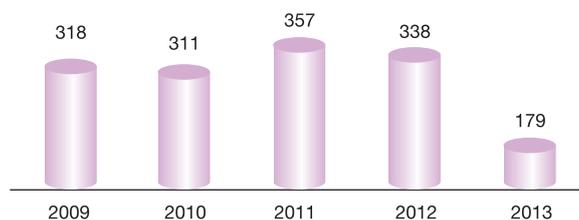
A) Becas de residencia de renovación

La convocatoria 2013/2014 permitía renovar las becas de residencia a un máximo de 338 beneficiarios, a los que se les concedió dicha ayuda durante el curso 2012/2013, siempre que acreditaran seguir cumpliendo los requisitos exigidos.

Durante 2013 se han presentado 216 solicitudes, de las que 179 han sido renovadas.

Para efectuar los pagos de las becas de residencia renovadas en el curso 2012/2013 se previó para 2013-2014 un total de un importe máximo abonable de 1.359.774,00 euros, lo que supone una cuantía máxima de 4.023 euros por beca y curso académico completo.

Figura 5.7.1 Evolución del número de becas de residencia de renovación



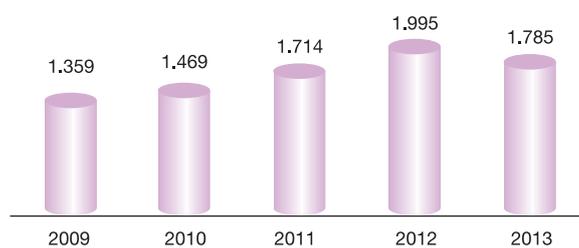
B) Becas de estudio

Durante el año 2013 se han concedido a los mutualistas titulares de MUFACE 1.785 becas de estudio para contribuir a costear el importe de la matrícula hasta un máximo de 200 euros (correspondiente a la convocatoria de 29 de mayo de 2012, para el curso 2012/2013, cuyo plazo de presentación de solicitudes terminó el 31 de diciembre de 2013), lo que significa que existe un descenso de un 8,70% respecto a las becas abonadas durante el ejercicio del año 2012.

El coste medio de estas becas fue de 239,94 euros, por lo que ha disminuido un 30,47% con relación a la media de 2012 que ascendió a 345,08 euros. Esta minoración obedece a que las convocatorias anuales han ido reduciendo el importe máximo a reconocer por cada beca (así, para el curso 2010/2011 la cuantía máxima ascendía a 383,32 euros, en el curso 2011/2012 se minoró hasta 350 euros y en el curso 2012/2013 se ha abonado como máximo 200 euros en concepto de beca de estudios) hasta llegar a no ser convocadas (como ha ocurrido en el curso 2013/2014).

5.7 Ayudas de acción formativa

Figura 5.7.2 Evolución del número de expedientes de becas de estudio



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 RGMA, 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.

Con motivo de la aprobación de la orden HAP/2786/2012, de 19 de diciembre, por la que se modifican las ordenes de 29 de julio de 1987, de 30 de diciembre de 1988 y la Orden APU/95/2004, se ha modificado el coeficiente multiplicador que se utilizaba para el cálculo de la cuantía del subsidio pasando de tener un valor de "2" a "0,5" para aquellos hechos causantes de fecha igual o posterior a 1 de enero de 2013.

Durante 2013 se han concedido 6.971 prestaciones frente a las 6.935 correspondientes al año 2012, lo que significa un aumento del 0,52%.

El importe total abonado durante este ejercicio ha disminuido en un 64,33%, desde la cifra de 17.437.077,66 euros abonados en 2012, hasta la de 6.166.738,60 euros pagados en 2013.

El coste medio ha disminuido en un 64,82%, al pasar de 2.514,36 euros en 2012 a 884,63 euros en 2013.

Tabla 5.8.1 Colectivo afectado subsidio por jubilación

Colectivo afectado	Coste medio (en euros)	Importe total (en euros)
6.971	884,63	6.166.738,60

Figura 5.8.1 Evolución del número de expedientes

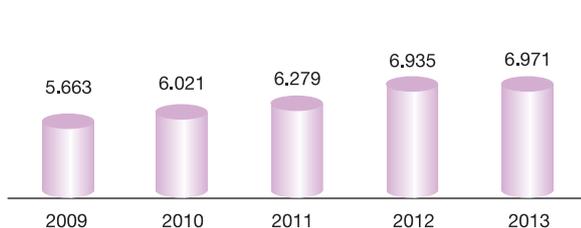
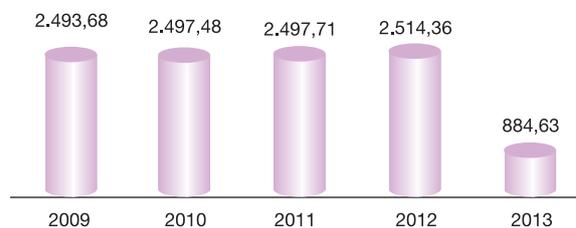


Figura 5.8.2 Evolución del coste medio



Subsidio por defunción 5.9

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

Estas prestaciones por fallecimiento forman parte de los servicios sociales a los que alude el artículo 30 del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

La entrada en vigor de la orden HAP/2786/2012, de 19 de diciembre, por la que se modifican las órdenes de 29 de julio de 1987, de 30 de diciembre de 1988, y la orden APU/95/2004, ha supuesto cambios en el módulo multiplicador que se toma de referencia para el cálculo de la ayuda al pasar de 187,82 euros a 93,91 euros y como consecuencia de este cambio también ha habido una variación en la cuantía mínima de la ayuda que pasa de 1.502,53 euros a 751,28 euros para aquellos hechos causantes de fecha igual o posterior a 1 de enero de 2013.

En el ejercicio de 2013 se han concedido 3.616 subsidios frente a los 3.604 correspondientes al pasado año 2012, lo que supone un incremento del 0,33%.

El coste medio ha disminuido con respecto al ejercicio anterior en un 42,53%, al ser la cantidad media abonada en 2012 de 2.457,31 euros, frente a los 1.412,17 euros correspondientes al año 2013. En el importe total se produce una disminución del 42,34% respecto al ejercicio anterior.

Tabla 5.9.1 Colectivo afectado subsidio por defunción

Colectivo afectado	Coste medio (en euros)	Importe total (en euros)
3.616	1.412,17	5.106.401,77

Figura 5.9.1 Evolución del número de expedientes

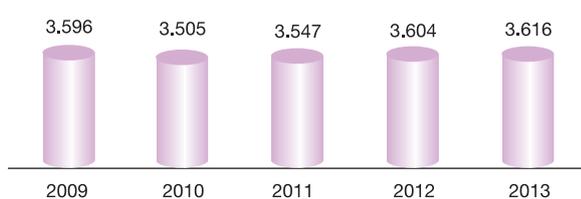
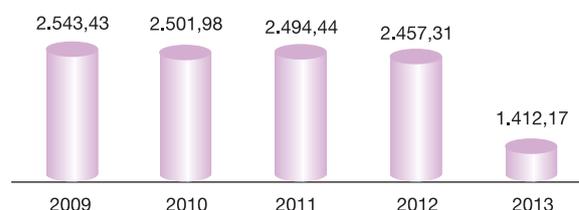


Figura 5.9.2 Evolución del coste medio



Ayuda de sepelio 5.10

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

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

En 2013 se concedieron 704 prestaciones frente a las 686 de 2012, lo que significa un incremento del 2,62%.

Al tratarse de una prestación de cuantía fija, el importe total ha supuesto también un incremento del 2,62% respecto al ejercicio anterior.

Tabla 5.10.1 Número de expedientes ayuda de sepelio

Nº de expedientes (colectivo afectado)	Importe total (en euros)
704	317.335,04

Figura 5.10.1 Evolución del número de expedientes

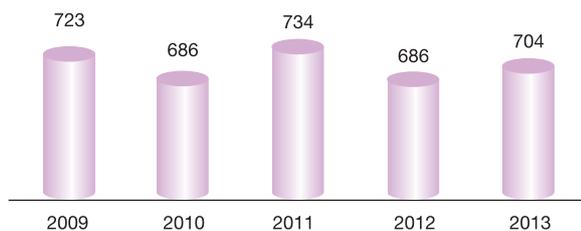
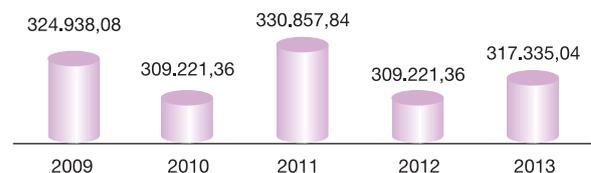


Figura 5.10.2 Evolución del coste anual



Ayudas asistenciales 5.11

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

El número de expedientes por ayudas concedidas durante el ejercicio de 2013 se cifra en 1.478, con un coste medio de 291,75 euros.

Esto significa que el número de ayudas concedidas ha disminuido en un 1,92% respecto a 2012, cuya cifra se situó en 1.507. Asimismo, el importe total ha supuesto una disminución del 2,71%. A este respecto debe considerarse que, en la medida en que la protección reglada atienda un 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 0,80%.

Tabla 5.11.1 Número de expedientes ayudas asistenciales

Nº expedientes	Coste medio (en euros)	Importe total (en euros)
1.478	291,75	431.201,20

Figura 5.11.1 Evolución del número de expedientes

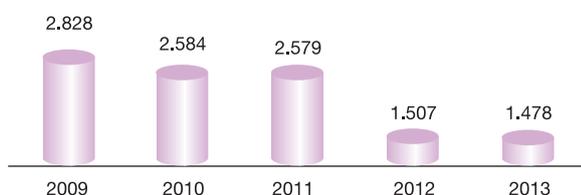
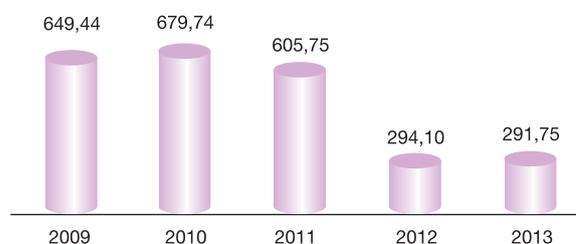


Figura 5.11.2 Evolución del coste medio



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

5.11 Ayudas asistenciales

Tabla 5.11.2 Gasto de ayudas asistenciales año 2013

Provincia	Número de pagos	Importe (en euros)
Alava	4	2.918,77
Albacete	32	4.991,01
Alicante	16	10.197,36
Almería	27	8.750,54
Ávila	12	4.991,01
Badajoz	24	8.750,54
Baleares	12	8.357,71
Barcelona	104	38.105,81
Burgos	19	4.991,01
Cáceres	7	4.991,01
Cádiz	27	11.940,00
Castellón	12	4.991,01
Ciudad Real	15	4.991,01
Córdoba	29	8.750,54
Coruña	53	11.743,19
Cuenca	13	3.343,75
Gerona	2	998,20
Granada	62	11.942,90
Guadalajara	10	3.347,75
Guipúzcoa	8	3.343,75
Huelva	18	4.991,00
Huesca	17	3.343,75
Jaén	59	8.750,54
León	48	4.991,01
Lérida	0	0,00
La Rioja	14	4.991,01
Lugo	8	4.991,01
Madrid	129	89.922,58
Málaga	43	11.033,30
Murcia	11	4.288,16
Navarra	14	4.991,01
Orense	13	4.991,01
Asturias	53	8.750,54
Palencia	13	3.343,76
Las Palmas	31	9.586,87
Pontevedra	11	8.747,00
Salamanca	13	4.991,01
Sta. Cruz de Tenerife	169	9.587,17
Cantabria	5	3.542,00
Segovia	9	3.343,75
Sevilla	55	18.499,12
Soria	13	2.918,77
Tarragona	8	2.657,57
Teruel	30	2.918,77
Toledo	19	4.991,01
Valencia	85	18.484,10
Valladolid	13	4.978,77
Vizcaya	11	4.979,00
Zamora	0	0,00
Zaragoza	2	1.631,13
Ceuta	24	2.918,56
Melilla	52	4.611,05
Total	1.478	431.201,20

Ayudas económicas para adquisición de vivienda 5.12

Esta prestación consiste en la cobertura de 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 parte de un mutualista de un préstamo en estas condiciones es incompatible con el otorgamiento por la Mutualidad de dicha ayuda.

En el año 2013 y como consecuencia del cambio normativo introducido por la orden HAP/2786/2012, de 19 de diciembre, por la que se modifican las ordenes de 29 de julio de 1987, de 30 de diciembre de 1988 y la orden APU/95/2004, ha desaparecido la obligación de convocar anualmente esta ayuda, quedando condicionada tal convocatoria a la existencia de disponibilidad presupuestaria. Por esta razón en el año 2013 no se ha realizado convocatoria anual para estas ayudas.

Los expedientes que se han abonado con cargo al presupuesto del año 2013 son expedientes relativos a la convocatoria del año 2012 que han sido presentados hasta el 31 de enero de 2013, fecha en que finalizaba el plazo de presentación de solicitudes.

El número de expedientes concedidos hasta el 31 de diciembre de 2013 fue de 1.394.

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 euros.

El importe global de las ayudas concedidas en dicho periodo ascendió a 483.451,89 euros y el importe medio fue de 346,81 euros.

La evolución de esta prestación ha sido la siguiente:

Figura 5.12.2 Evolución del número de expedientes

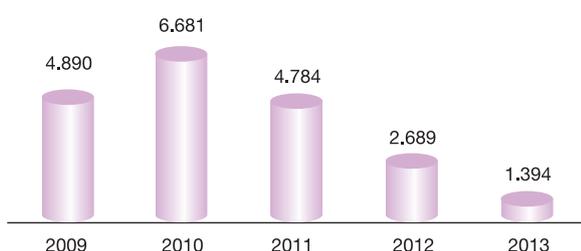
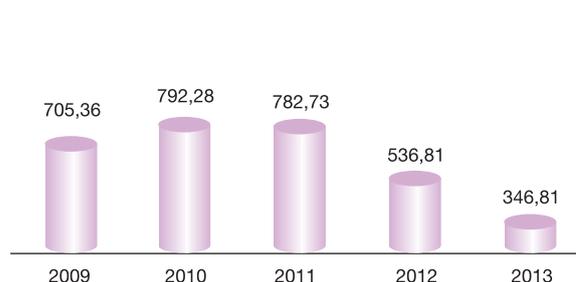


Figura 5.12.3 Evolución del coste medio





6. Fondo Especial

En la página anterior, "Intimísimo" de **M^a Dolores Fernández Teijeiro**. Obra Seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2013.

6.1.1. Aspectos generales

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

El número de mutualidades de funcionarios integradas a 31 de diciembre de 2012 en el Fondo Especial sigue siendo de 29, y los derechos y obligaciones de cada colectivo de mutualistas son los fijados en los respectivos reglamentos, si bien modificados en su caso por las disposiciones adicionales quinta de la Ley 74/1980, de 29 de diciembre, y vigésimo primera de la Ley 50/1984, de 30 de diciembre, cuyo contenido quedó incorporado a la normativa que se cita en el párrafo siguiente.

La regulación del Fondo Especial está formada actualmente por la disposición adicional sexta del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio y la disposición adicional primera del RGMA.

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

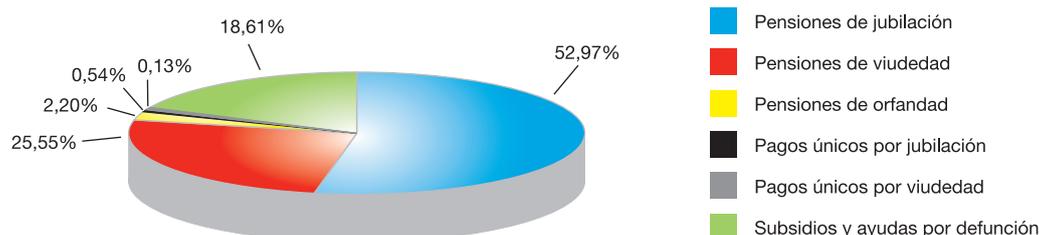
6.1.2. Gestión

El número de expedientes resueltos en 2013 fue de 3.143, de los cuales 2.554 fueron de concesión y 589 de denegación. Estas cifras globales suponen un descenso del 8,85% respecto a los expedientes resueltos en 2012.

Tabla 6.1.1 Expedientes resueltos en 2013

Tipo de prestación	Concedidos	Denegados	Total
Pensiones de jubilación	1.405	260	1.665
Pensiones de viudedad	716	87	803
Pensiones de orfandad	37	32	69
Pagos únicos por jubilación	11	6	17
Pagos únicos por viudedad	4	0	4
Subsidios y ayudas por defunción	381	204	585
Total	2.554	589	3.143

Figura 6.1.1 Distribución de expedientes resueltos



6.1 Prestaciones

El importe de las prestaciones reconocidas en 2013 fue de 1.051.736,38 euros. Se recoge en la tabla 6.1.2 la distribución de los importes por tipo de prestación.

Tabla 6.1.2 Importes de las prestaciones

Tipo de prestación	Importe (en euros)	Nº de expedientes concedidos
Pensiones de jubilación	674.985,64	1.405
Pensiones de viudedad	146.878,45	716
Pensiones de orfandad	7.228,70	37
Pagos únicos por jubilación	2.619,05	11
Pagos únicos por viudedad	4.620,49	4
Subsidios y ayudas por defunción	215.404,05	381
Total	1.051.736,38	2.554

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 2013 (6.1.3 y 6.1.4).

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

Tabla 6.1.3 Prestaciones reconocidas en 2013

Mutualidades integradas	Jubilación	Viudedad	Orfandad	Subsidios y ayudas por defunción
Abogados del Estado	3	2		2
Agricultura	1	40	1	17
Archivos, Bibliotecas y Museos	3	0	0	0
Aviación Civil (pago único)	11	4	0	0
Catedráticos de Instituto	5	7	1	0
Catedráticos de Universidad	0	6	0	0
Educación y Ciencia	62	23	1	0
Enseñanza Primaria	942	413	21	289
Escuelas Técnicas	7	14	0	0
Gobernación	16	2	0	0
Hacienda	102	32	3	2
Industria	11	6	0	1
Información y Turismo	12	6	0	1
Instituto Geográfico y Catastral	3	3	0	0
Intendentes de Hacienda	0	0	0	0
Minas	0	1	0	0
Obras Públicas - Sección A	0	8	0	2
Obras Públicas - Sección B	32	8	1	0
Obras Públicas - Sección C	0	9	2	1

Mutualidades integradas	Jubilación	Viudedad	Orfandad	Subsidios y ayudas por defunción
Obras Públicas - Sección D	0	2	0	0
Obras Públicas - Sección E	0	4	0	0
Organización Sindical	40	52	4	60
Policía	119	43	1	0
Porteros Ministerios Civiles	0	0	0	0
Porteros Ministerio de Hacienda	0	0	0	0
Presidencia del Gobierno	27	6	1	0
Sanidad	1	8	1	0
Trabajo	6	16	0	6
Vivienda	13	5	0	0
Totales	1.416	720	37	381

Tabla 6.1.4 Importes de las pensiones reconocidas en 2013

Mutualidades integradas	Jubilación (en euros)	Viudedad (en euros)	Orfandad (en euros)	Subsidios y ayudas por defunción (en euros)
Abogados del Estado	0	327,02	0	5.559,35
Agricultura	43,27	3.391,58	54,59	7.212,16
Archivos, Bibliotecas y Museos	0	0	0	0
Aviación Civil (pago único)	2.619,05	4.620,49	0	0
Catedráticos de Instituto	0	432,80	155,31	0
Catedráticos de Universidad	0	1.398,32	0	0
Educación y Ciencia	17.716,37	4.138,11	65,61	0
Enseñanza Primaria	551.113,97	68.878,34	4.858,28	83.802,86
Escuelas Técnicas	305,98	2.377,29	0	0
Gobernación	3.316,64	413,54	0	0
Hacienda	18.686,41	2.969,90	408,95	642,80
Industria	925,74	798,09	0	205,31
Información y Turismo	5.680,88	965,11	0	885,15
Instituto Geográfico y Catastral	10,19	12,44	0	0
Intendentes de Hacienda	0	0	0	0
Minas	0	129,36	0	0
Obras Públicas - Sección A	0	1.343,88	0	901,52
Obras Públicas - Sección B	5.361,27	942,72	121,27	0
Obras Públicas - Sección C	0	1.876,50	168,45	601,01
Obras Públicas - Sección D	0	0	0	0
Obras Públicas - Sección E	0	537,81	0	0
Organización Sindical	22.902,37	39.117,72	1.182,30	114.091,34

6.1 Prestaciones

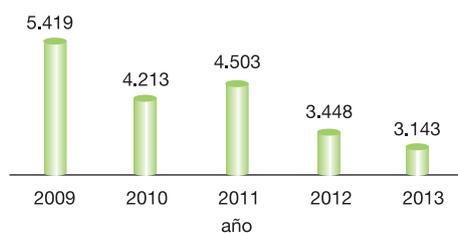
Mutualidades integradas	Jubilación (en euros)	Viudedad (en euros)	Orfandad (en euros)	Subsidios y ayudas por defunción (en euros)
Policía	30.508,19	7.013,72	155,49	0
Porteros Ministerios Civiles	0	0	0	0
Porteros Ministerio de Hacienda	0	0	0	0
Presidencia del Gobierno	14.534,12	1.822,14	26,32	0
Sanidad	33,06	176,22	32,13	0
Trabajo	2.199,60	7.482,39	0	1.502,55
Vivienda	1.647,58	333,45	0	0
Totales	677.604,69	151.498,94	7.228,70	215.404,05

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

Tabla 6.1.5 Evolución de los expedientes resueltos en el periodo 2009-2013

Tipo de prestación	2009	2010	2011	2012	2013
Pensiones de jubilación	3.576	2.771	2.948	1.665	1.665
Pensiones de viudedad	1.218	883	934	803	803
Pensiones de orfandad	97	75	98	69	69
Pagos únicos por jubilación	59	44	58	17	17
Pagos únicos por viudedad	17	9	13	4	4
Subsidios y ayudas por defunción	452	431	452	585	585
Totales	5.419	4.213	4.503	3.143	3.143

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.

6.2.1. 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.

6.2.2. Evolución

El número de cotizantes del Fondo Especial, a 31 de diciembre de 2013, era de 4.363. El importe recaudado por estas cotizaciones en el año 2013 ascendió a 180.165,50 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 2009-2013

Año	Nº cotizantes
2009	15.295
2010	12.369
2011	9.667
2012	6.487
2013	4.363

Tabla 6.2.2 Evolución de las cuotas recaudadas en el periodo 2009-2013 (euros)

Año	Importe de cuotas recaudadas
2009	692.540,73
2010	510.049,52
2011	391.207,41
2012	273.395,52
2013	180.165,50

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).

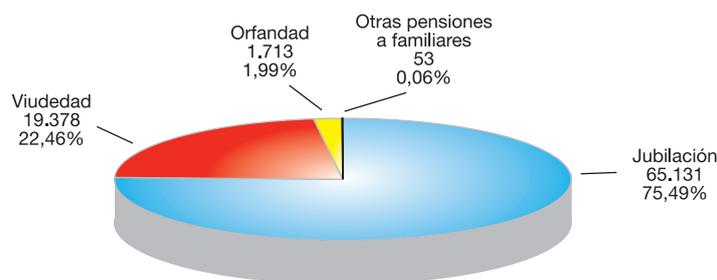
6.3.1. Datos de pensiones del Fondo Especial en 2013

Por lo que se refiere a los datos del ejercicio 2013, se observa que el número de pensiones en diciembre de 2013 descendió a 86.275, frente a 88.252 a 31 de diciembre del año anterior, con una pensión media de 45,57 euros/mes para el conjunto de las 29 mutualidades integradas en el Fondo Especial de MUFACE (tabla 6.3.1). La distribución del número de pensiones correspondiente al año 2013 es la siguiente:

- La Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria, con 61.013 pensiones, representa el 70,72%.
- El Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical (AISS), con 5.872 pensiones, representa el 6,81%.
- El resto de las mutualidades integradas, con 19.390 pensiones, significa el 22,47% del total.
- En el año 2013 el número de pensiones abonadas ha disminuido en 1.977 respecto al año 2012.

La distribución por tipo de pensión (figura 6.3.1) muestra que las pensiones por jubilación representan el 75,49% del total, seguidas de las de viudedad (22,46%) y orfandad (1,99%), siendo las otras pensiones a familiares (0,06%) claramente minoritarias. Todas las pensiones han disminuido respecto a 2012, ya que las pensiones de jubilación disminuyeron en 976 y el resto de las pensiones (viudedad, orfandad y otros familiares) disminuyeron en 1.001, con lo que se continúa con la misma tendencia decreciente observada en la última década.

Figura 6.3.1 Distribución por tipo de pensión



Por lo que se refiere al importe de las pensiones medias, el Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical, con 146,82 euros/mes, representa el importe medio más alto de todas las mutualidades integradas en el Fondo Especial. Esta pensión es un 222,19% 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 84,67 euros/mes, es un 85,81% superior a la media general.

La pensión media de las restantes mutualidades, que en número de pensiones representa el 92,12%, se encuentra por debajo de la pensión media. Si comparamos la pensión media del año 2013 (45,57 euros/mes) con la pensión media del año anterior (46,63 euros/mes), se observa que la cuantía de la citada pensión ha disminuido en 1,06 euros, lo que representa una bajada de un 2,33%. Se deduce, además, que el importe de la pensión media general se asemeja a la pensión media de la Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria,

6.3 Pensiones del Fondo Especial

que es de 43,91 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.

Tabla 6.3.2 Evolución del número de pensiones y del importe medio

Año	Jubilación		Pensiones a familiares		Todas las pensiones	
	Nº pensiones	Media mes	Nº pensiones	Media mes	Nº pensiones	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
2013	65.131	45,87	21.144	44,67	86.275	45,57

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 29/1975, 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 74/1980, 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. Este patrimonio llegó a estar constituido por un conjunto de unidades físicas, de las cuales 1.123 eran 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.

6.4 Administración de inmuebles del Fondo Especial

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 2007 la continuación de la enajenación del patrimonio. En diciembre de 2013 se informó favorablemente la enajenación por subasta de tres inmuebles ubicados en la localidad de Madrid.

Durante el ejercicio 2013, con independencia de la labor cotidiana de gestión (mantenimiento de fincas, actualizaciones y revisiones de rentas, subrogaciones, traspasos, facturación y cobros de rentas, control de ingresos y rendición de cuentas, desahucios y ejecución de sentencias, etc.), se 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., que estará vigente desde el 20 de diciembre de 2013 al 19 de diciembre de 2015.



7. Liquidación del presupuesto 2013

En la página anterior, “Luces tenues, espejos truncados” de **José María Albareda Ortiz**. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2013.

El presupuesto inicialmente aprobado de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado para el año 2013 ascendió a 1.589,71 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 263.03 millones de euros y el Programa 312E "Asistencia Sanitaria del Mutualismo Administrativo", dotado con 1.326,68 millones de euros de crédito inicial.

A lo largo del ejercicio económico se han producido modificaciones presupuestarias por las que se ha incrementado dicho presupuesto por valor de 22,08 millones de euros, ascendiendo el presupuesto definitivo a 1.611,79 millones de euros.

Resultados del ejercicio 7.2

El resultado económico-patrimonial del ejercicio 2013, 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 263,35 millones de euros.

El resultado presupuestario (diferencia entre los derechos reconocidos y las obligaciones reconocidas) ofreció un saldo negativo de 261,65 millones de euros.

El desarrollo de la actividad presupuestaria arrojó al término del ejercicio una ejecución de 1.319,18 millones de euros como derechos reconocidos netos, lo que representa un nivel de ejecución presupuestaria del 96,81% en el presupuesto de ingresos, a lo que se añade el remanente de tesorería y de 1.580,83 millones de euros como obligaciones reconocidas netas, lo que supone una ejecución del 98,08% en el presupuesto de gastos.

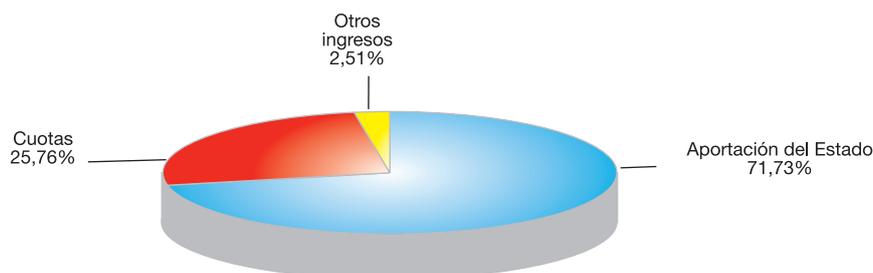
Por otro lado, en comparación con el ejercicio anterior, las obligaciones reconocidas netas disminuyeron en un 0,46% y los derechos reconocidos netos lo hicieron en un 9,61%.

A fin de ejercicio, el remanente de tesorería se situó en 179,02 millones de euros. Esta cantidad resulta de la suma de los fondos líquidos (99,09 millones de euros), los derechos pendientes de cobro (180,10 millones de euros) y las partidas pendientes de aplicación (0,44 millones de euros) menos las obligaciones pendientes de pago (100,43 millones de euros) y los saldos de dudoso cobro (0,17 millones de euros). El importe de los derechos pendientes de cobro está integrado, básicamente, por la cuantía pendiente de ingreso a 31/12/2013 de los pagos a cuenta de la liquidación provisional de la aportación del Estado para el año 2013, por la liquidación provisional de la subvención para cubrir el déficit del Fondo Especial, por la liquidación definitiva del primer semestre de 2013 de la subvención por hijo a cargo discapacitado y por las cuotas de mutualistas obligatorios devengadas a lo largo de 2013 y no ingresadas a 31/12/2013. Por su parte, el saldo de 100,43 millones de euros corresponde a las obligaciones reconocidas con cargo al presupuesto de 2013 que no han sido abonadas a 31 de diciembre de 2013.

Presupuesto de ingresos

Durante el ejercicio 2013, en lo referente al Fondo General, las aplicaciones más significativas correspondieron a la aportación del Estado, con unos derechos reconocidos netos que supusieron el 71,72% del total de la financiación del Fondo General. Los derechos por cuotas de funcionarios a la Mutuality representaron un 25,76% sobre los derechos reconocidos totales del Fondo General.

7.3.1 Distribución de Ingresos Fondo General (derechos reconocidos)

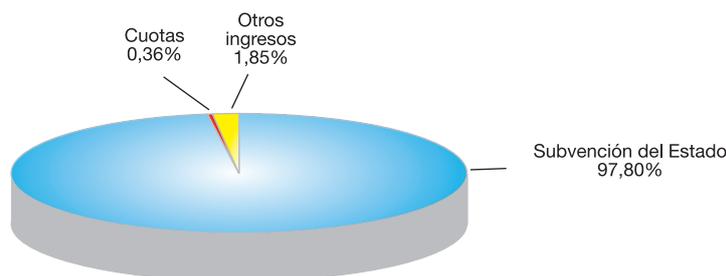


El Fondo Especial continúa financiándose principalmente a través de la subvención del Estado, que representa el 97,80% de los derechos reconocidos totales. Además, contribuyen a su financiación en un 1,34% los recursos del patrimonio inmobiliario procedente de las antiguas mutualidades del Fondo Especial. Las cuotas de los mutualistas del Fondo Especial alcanzaron a cubrir el 0,36% 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 2013 la ejecución fue del 96,81% de los derechos reconocidos netos respecto a la previsión presupuestaria a lo que se añade el remanente de tesorería, y disminuyó en un 9,61% sobre la del ejercicio anterior. Los aspectos más significativos son los siguientes:

a) Los derechos reconocidos por transferencias corrientes han experimentado una disminución del 4,74%, ascendiendo a 83,40 millones de euros.

7.3.2 Distribución de Ingresos Fondo Especial (derechos reconocidos)



b) Los derechos reconocidos por reintegros ascienden a 1,84 millones de euros, lo que ha supuesto un aumento del 18,71% respecto al año 2012.

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 1.235,71 millones de euros en 2013, representan un 93,67% de la financiación total del organismo, y están constituidos fundamentalmente por las cotizaciones sociales y la aportación del Estado.

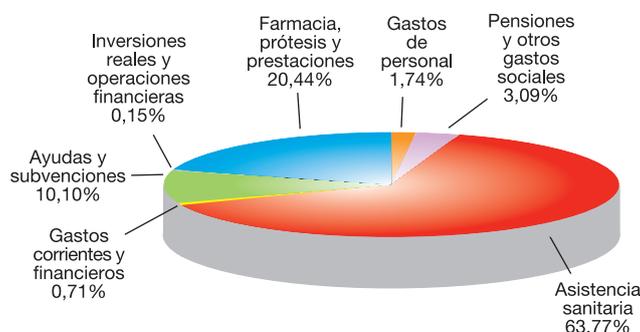
7.3 Análisis de la ejecución presupuestaria

- 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 6,32% de la financiación total, alcanzando la cifra de 83,40 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.

7.3.3 Evolución derechos reconocidos 2012-2013 (ingresos en millones de euros)



7.3.4 Distribución de los gastos (obligaciones reconocidas)



Programa 222M

Durante el ejercicio 2013, el importe de las obligaciones reconocidas con cargo a este programa se ha situado en 248,67 millones de euros, con una disminución del 13,15% respecto al ejercicio anterior y un grado de ejecución sobre los créditos presupuestados definitivos del 94,33% (tabla 7.3.3). Por áreas de gasto destacan:

- Gastos de personal.** El importe de dicho gasto durante 2013 ha sido de 27,45 millones de euros, lo que ha supuesto un aumento del 2,89% respecto al ejercicio anterior.
- Pensiones del Fondo Especial.** Las obligaciones reconocidas se cifran en 48,89 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 4,12% respecto al ejercicio anterior.
- Gastos corrientes.** Las obligaciones reconocidas han ascendido a 10,28 millones de euros con una ejecución superior a la del año anterior en un 4,90%.
- Prestaciones sociales.** Se han situado en 159,65 millones de euros, representando una disminución global del 18,35%. Esta disminución se debe, fundamentalmente, a la que experimentan las ayudas por acción formativa, subsidio de jubilación, subsidio de defunción y ayudas por adquisición de vivienda.
- Inversiones reales.** La cifra de obligaciones reconocidas es de 2,31 millones de euros, lo que representa una disminución del 28,92% respecto al año anterior.

Las inversiones reales de MUFACE en 2013 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, 1.332,16 millones de euros, representa un aumento respecto al ejercicio anterior del 2,34%. Su participación en los gastos globales del organismo es del 84,27% y su grado de ejecución se sitúa en el 98,81% (tabla 7.3.3).

Por áreas de gasto destacan:

Conciertos de Asistencia Sanitaria

Recoge los conciertos suscritos por MUFACE para la prestación de la asistencia sanitaria a los mutualistas y sus beneficiarios con entidades de seguro libre. Las obligaciones reconocidas se sitúan en 1.008,12 millones de euros, lo que representa una ejecución presupuestaria del 99,56% esta ejecución supone un aumento del 2,93% sobre la del ejercicio anterior.

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 261,95 millones de euros, representando una disminución en la ejecución del 3,11% respecto al ejercicio 2012.
- **Prótesis y otras prestaciones.** El gasto de 61,15 millones de euros es un 17,65% superior al del ejercicio anterior, y recoge diversas ayudas económicas por gastos sanitarios y prestaciones complementarias de MUFACE en materia sanitaria, así como los reintegros por gastos en asistencia sanitaria en desplazamientos al extranjero.

7.3.5 Evolución de obligaciones reconocidas 2012-2013 (ingresos en millones de euros)



Otros indicadores de gestión económico-presupuestaria

Con 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:

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

7.3 Análisis de la ejecución presupuestaria

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 0,91
 - 3 Otros ingresos 0,95
 - 4 Transferencias corrientes 0,23
 - 5 Ingresos patrimoniales 0,97
 - 8 Activos financieros 1,00
- Total presupuesto de ingresos 0,87**

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

- 1 Gastos de personal 1,00
 - 2 Gastos en bienes corrientes 1
 - 3 Gastos financieros 1
 - 4 Transferencias corrientes 1,00
 - 6 Inversiones reales 0,70
 - 8 Activos financieros 1,00
- Total presupuesto de gastos 0,94**



8. Otras actividades

En la página anterior, “De paseo por una calle toledana” de **Antonio Sánchez Arias**. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2013.

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 junto con la web del organismo a los mutualistas. Para ello se ha tenido muy en cuenta el colectivo al que va destinada, para poder ofrecerle unos contenidos atractivos y dinámicos que susciten su interés. Es importante recordar las señas de identidad de este colectivo, que supone alrededor de millón y medio de personas, entre mutualistas y beneficiarios. De ellos, una parte considerable 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.
- Área de MUFACE: información de interés para los mutualistas y sus beneficiarios.
- Educación: novedades, reportajes y entrevistas con los protagonistas del mundo educativo.

8.1 Publicaciones y programa editorial

- 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:

- Muf@ce, revista electrónica de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, números, 223, 224, 225 y 226 (en formato electrónico).
- Revista Muface, números, 223, 224, 225 y 226 (en formato papel).
- Memoria de Muface 2012.
- Código de MUFACE, ISFAS y MUGEJU.
- Colectivo adscrito a Sanitas cambio obligatorio de entidad, cartel.
- Una elección responsable, cartel, en las cinco lenguas.

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

Finalmente, es de destacar que con la convocatoria del Premio de Pintura BBVA 2013 para los mutualistas y empleados de MUFACE, se colaboró con la entidad convocante en la difusión e información del concurso a través de la revista electrónica, impresa y formato web, así como con notas de prensa, carteles, trípticos y folleto sobre las obras premiadas y seleccionadas.



9. Directorio

En la página anterior, "Etsam" de **Carlos Nadal Millán**. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2013.

Servicios Centrales

Madrid

Pº de Juan XXIII, 26
28040 Madrid
Teléfono centralita: 912 739 500
FAX: 912 739 882

Oficina de Información al Mutualista

Dirección Internet: www.muface.es
Dirección sede electrónica:
<https://sede.muface.gob.es>
Teléfonos: 912 739 950 y 912 734 999
FAX: 912 734 947
informacion@muface.es

Servicios Provinciales

Araba/Álava

Manuel Iradier, 11 1º
01005 Vitoria/Gasteiz
Teléfono: 945 75 0 500 FAX: 945 135 770
alava@muface.es

Albacete

Periodista del Campo Aguilar, s/n 2ª Planta
Edificio Anexo Subdelegación del Gobierno
02002 Albacete
Teléfono: 967 750 500 FAX: 967 500 678
albacete@muface.es

Alacant/Alicante

Pintor Cabrera, 26 Bajo
03003 Alicante/Alacant

Teléfono: 965 000 500 FAX: 965 923 407
alicante@muface.es

Almería

Álvarez de Castro, 27 Bajo
04002 Almería
Teléfono: 950 750 500 FAX: 950 253 931
almeria@muface.es

Ávila

Pza. de Sánchez Albornoz, 4 Bajo
05001 Ávila
Teléfono: 920 750 700 FAX: 920 252 240
avila@muface.es

Badajoz

Av. Europa, 1 - 4ª Planta
06004 Badajoz
Teléfono: 924 990 500 FAX: 924 246 006
badajoz@muface.es

Illes Balears

Miquel Capllonch, 12
07010 Palma de Mallorca
Teléfono: 971 980 500 FAX: 971 751 242
balears@muface.es

Barcelona

Pº de Gracia, 55-57 2ª 7ª
08007 Barcelona
Teléfono: 936 190 020 FAX: 932 151 729 y
934 881 067
barcelona@muface.es

Burgos

Vitoria, 28, 1ª Dcha.
09004 Burgos
Teléfono: 947 750 520 FAX: 947 276 165
burgos@muface.es

Cáceres

Virgen de la Montaña, 13 1º
10004 Cáceres
Teléfono: 927 750 510 FAX: 927 246 520
caceres@muface.es

Cádiz

Glorieta de la Zona Franca, s/n
Edificio Glorieta, 2ª Planta
11011 Cádiz
Teléfono: 956 992 500 FAX: 956 276 566
cadiz@muface.es

Castelló/Castellón

Escultor Viciano, 2 2ª Planta
12002 Castellón de la Plana/Castelló de la Plana
Teléfono: 964 750 500 FAX: 964 269 354
castellon@muface.es

Ciudad Real

Juan II, 5 1º
13001 Ciudad Real
Teléfono: 926 990 500 FAX: 926 213 933
ciudadreal@muface.es

Córdoba

Avda. Conde de Vallellano, 6 Bajo
14004 Córdoba
Teléfono: 957 990 500 FAX: 957 451 460
cordoba@muface.es

A Coruña

Cabo Santiago Gómez, 3 y 5

15004 A Coruña
Teléfono: 981 995 010 FAX: 981 258 832
acoruna@muface.es

Oficina de Santiago de Compostela

Rosalía de Castro, 23 Bajo
15706 Santiago de Compostela (A Coruña)
Teléfono: 981 981 550 FAX: 981 590 769
santiago@muface.es

Cuenca

Mariano Catalina, 6 Bajo
16004 Cuenca
Teléfono: 969 750 500 FAX: 969 211 076
cuenca@muface.es

Girona

Avda. de Jaume I, 47- 2º
17001 Girona
Teléfono: 972 990 540 FAX: 972 221 642
girona@muface.es

Granada

Avda. Pablo Picasso, 32 Bajo (esquina con Camino Bajo de Huétor)
18008 Granada
Teléfono: 958 900 400 FAX: 958 121 053
granada@muface.es

Guadalajara

Rufino Blanco, 1 Entrepunta
19003 - Guadalajara
Teléfono: 949 750 500 FAX: 949 217 062
guadalajara@muface.es

Gipuzkoa

Txofre, 5-7 Bajo
20001 San Sebastián/Donostia
Teléfono: 943 980 410 FAX: 943 279 952
guipuzcoa@muface.es

Huelva

Martín Alonso Pinzón, 15
21003 Huelva
Teléfono: 959 750 500 FAX: 959 252 989
huelva@muface.es

Huesca

Avda. de los Pirineos, 13 1º D
22004 Huesca
Teléfono: 974 750 500 FAX: 974 227 059
huesca@muface.es

Jaén

Bernabé Soriano, 29 1º
23001 Jaén
Teléfono: 953 990 510 FAX: 953 242 025
jaen@muface.es

León

Pº de la Facultad, 13 1º
24004 León
Teléfono: 987 990 500 FAX: 987 208 200
leon@muface.es

Lleida

Sant Carles, 28
25002 Lleida
Teléfono: 973 990 500 FAX: 973 271 418
lleida@muface.es

La Rioja

Hermanos Moroy, 8 3º C
26001 Logroño
Teléfono: 941 750 500 FAX: 941 259 804
larioja@muface.es

Lugo

Irmans Vilar Ponte, 8
27002 Lugo
Teléfono: 982 750 500 FAX: 982 220 302
lugo@muface.es

Madrid

Pablo Iglesias, 2 Planta 2ª
28003 Madrid
Teléfono: 912 734 800 FAX: 915 349 186 y
915 351 664
madrid@muface.es

Oficina Delegada del Pº de la Castellana, 86 3º

28046 Madrid
Teléfono: 912 734 804 FAX: 915 649 502
oficinadn5@muface.es

Oficina Delegada Pº de la Castellana, 209 Bajo

28046 Madrid
Teléfono: 912 734 803 FAX: 913 232 524
oficinadn3@muface.es

Oficina Delegada de Modesto Lafuente, 68 Bajo

28003 Madrid
Teléfono: 91.273.48.02. FAX: 915 353 970 y
915 348 367
oficinadn2@muface.es

Oficina Delegada Avda. de Pablo Iglesias, 2 Bajo

28003 Madrid
Teléfono: 912 734 805 FAX: 915 353 976
oficinadn4@muface.es

Oficina Delegada Especializada de Ríos Rosas,

44 A 4º
28003 Madrid
Teléfono: 912 734 821 FAX: 915 350 377
especializada@muface.es

Oficina Delegada para personal en el exterior

Plaza de la Provincia, 1 6º
28012 Madrid
Teléfono: 913 799 853 FAX: 913 662 809
exteriores@muface.es

9 Direcciones

Málaga

Avda. de Andalucía, 17 Entreplanta
29002 Málaga

Teléfono: 952 998 540 FAX: 952 343 140
malaga@muface.es

Murcia

Condestable, 5 Entresuelo izquierda
30009 Murcia

Teléfono: 968 980 500 FAX: 968 281 260
murcia@muface.es

Navarra

Paulino Caballero, 41
31003 Pamplona/Iruña

Teléfono: 948 990 510 FAX: 948 246 502
navarra@muface.es

Ourense

Bedoya, 11 Entreplanta
32004 Ourense

Teléfono: 988 750 500 FAX: 988 253 360
ourense@muface.es

Asturias

Pza. Longoría de Carbajal, 3 2º A
33002 Oviedo

Teléfono: 984 750 510 FAX: 985 225 051
asturias@muface.es

Palencia

Avda. Manuel Rivera, 10 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 990 510 FAX: 979 710 806
palencia@muface.es

Las Palmas

Avda. Alcalde Ramírez de Bethencourt, 12
"Edificio Fuentemar"
35004 Las Palmas de Gran Canaria

Teléfono: 928 990 500 FAX: 928 297 683
laspalmas@muface.es

Pontevedra

Sagasta, 2 Entresuelo
36001 Pontevedra

Teléfono: 986 981 500 FAX: 986 861 478
pontevedra@muface.es

Oficina Delegada de Vigo

Condesa Casa Bárcena, 1
36204 Vigo

Teléfono: 986 980 530 FAX: 986 484 358
vigo@muface.es

Salamanca

Los Apóstoles, 1, 3 y 5
37002 Salamanca

Teléfono: 923 750 500 FAX: 923 261 301
salamanca@muface.es

Santa Cruz de Tenerife

Edificio Hamilton
Milicias de Garachico, 1 1º
38002 Santa Cruz de Tenerife

Teléfono: 922 990 500 FAX: 922 285 642
tenerife@muface.es

Cantabria

Alameda Jesús de Monasterio, 10
39010 Santander

Teléfono: 942 990 500 FAX: 942 376 400
cantabria@muface.es

Segovia

Carretera de Madrona, 9
40002 Segovia

Teléfono: 921 750 500 FAX: 921 441 288
segovia@muface.es

Sevilla

Avda. San Francisco Javier, 9
 "Edificio Sevilla-2" 1ª Planta
 41018 Sevilla
 Teléfono: 955 563 440 FAX: 954 648 900
 sevilla@muface.es

Soria

Ronda de Eloy Sanz Villa, 8 Bajo
 42003 Soria
 Teléfono: 975 750 510 FAX: 975 229 104
 soria@muface.es

Tarragona

Avda. de Cataluña, 52 1º
 43002 Tarragona
 Teléfono: 977 990 500 FAX: 977 214 116
 tarragona@muface.es

Teruel

Portal de Valencia, 1
 44001 Teruel
 Teléfono: 978 990 500 FAX: 978 608 957
 teruel@muface.es

Toledo

Miguel de Cervantes, 4 5º A
 45001 Toledo
 Teléfono: 925 990 500. FAX: 925 212 051
 toledo@muface.es

València/Valencia

Arquitecto Mora, 1
 46010 Valencia
 Teléfono: 963 073 000 FAX: 963 690 423
 valencia@muface.es

Valladolid

Dos de Mayo, 16 y 18 Pasaje peatonal
 47004 Valladolid

Teléfono: 983 990 710 FAX: 983 205 376
 valladolid@muface.es

Bizkaia

Ledesma, 4 1º
 48001 Bilbao/Bilbo
 Teléfono: 944 500 520 FAX: 944 248 860
 bilbao@muface.es

Zamora

Av. Tres Cruces, 18 bajo.
 49008 Zamora
 Teléfono: 980 750 520 FAX: 980 513 347
 zamora@muface.es

Zaragoza

Pº Sagasta, 50 1º
 50006 Zaragoza
 Teléfono: 976 998 510 FAX: 976 272 988
 zaragoza@muface.es

Ceuta

Real, 90 Portón 3 Entreplanta
 51001 Ceuta
 Teléfono: 956 984 700 FAX: 956 517 977
 ceuta@muface.es

Melilla

Miguel Zazo, 2
 52004 Melilla
 Teléfono: 952 990 700 FAX: 952 681 445
 melilla@muface.es



Premio de pintura BBVA 2013.
Primer Premio "Abstracto 8-12" de Javier Moreno Antonino