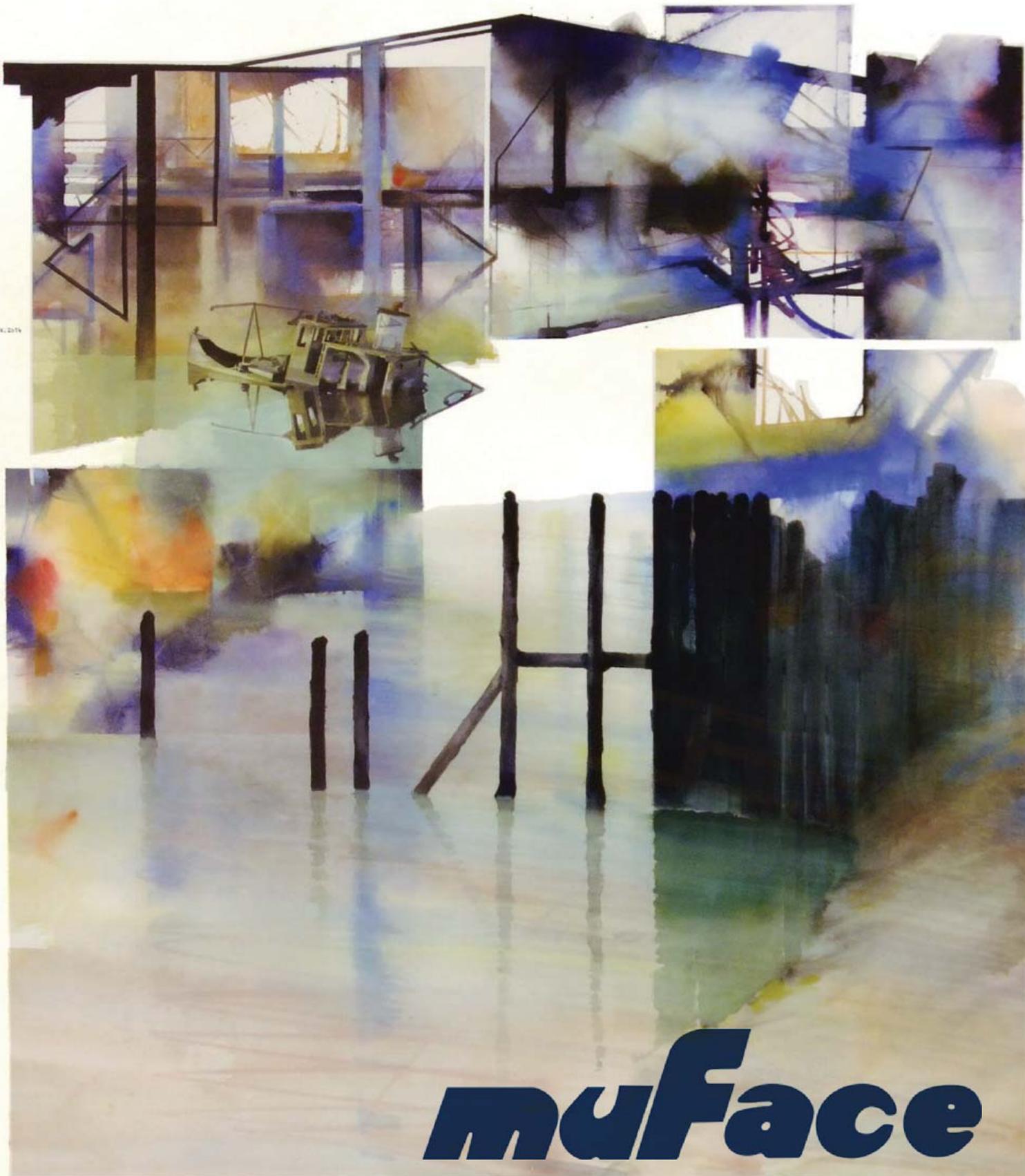


88

2014



# **muFace**

## memoria 2014

NIPO: 636-15-014-2

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p>GOBIERNO<br/>DE ESPAÑA</p> | <p>MINISTERIO<br/>DE HACIENDA<br/>Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</p> | <p>SECRETARÍA DE ESTADO DE<br/>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</p>  |
|---|---|--|



|   |     |
|---|-----|
| <b>Presentación</b> .....   | 5   |
| <b>1. Régimen jurídico y organización</b> .....   | 7   |
| Régimen jurídico .....  | 9   |
| Gobierno y organización de la Mutualidad .....  | 11  |
| Organigramas .....  | 15  |
| <b>2. Servicios de apoyo</b> .....  | 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 .....  | 49  |
| <b>3. Colectivo</b> .....   | 55  |
| Estructura del colectivo .....  | 57  |
| Actuaciones desarrolladas en materia de control del colectivo .....   | 59  |
| Distribución del colectivo .....  | 61  |
| Evolución del colectivo .....   | 71  |
| <b>4. Prestaciones sanitarias</b> .....   | 75  |
| Asistencia sanitaria .....  | 77  |
| Asistencia farmacéutica .....   | 95  |
| <b>5. Prestaciones sociales</b> .....   | 109 |
| 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) ..... | 111 |
| Ayudas de protección sociosanitaria .....   | 115 |
| Gran Invalidez .....  | 121 |
| Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes e incapacidad permanente parcial. ...  | 123 |
| Ayuda por hijo con discapacidad .....   | 125 |

# Índice

|  |            |
|--|------------|
| Ayudas económicas en los casos de parto múltiple ..... | 127        |
| Ayudas de acción formativa .....                       | 129        |
| Subsidio de jubilación .....                           | 131        |
| Subsidio por defunción .....                           | 133        |
| Ayuda de sepelio .....                                 | 135        |
| Ayudas asistenciales .....                             | 137        |
| <b>6. Fondo especial .....</b>                         | <b>139</b> |
| Prestaciones .....                                     | 141        |
| Control de cotizaciones del Fondo especial .....       | 145        |
| Pensiones del Fondo especial .....                     | 147        |
| Administración de inmuebles del Fondo especial .....   | 149        |
| <b>7. Liquidación del Presupuesto 2014 .....</b>       | <b>151</b> |
| Aspectos generales .....                               | 153        |
| Resultados del ejercicio .....                         | 155        |
| Análisis de la ejecución presupuestaria .....          | 157        |
| <b>8. Otras Actividades .....</b>                      | <b>161</b> |
| Publicaciones y programa editorial .....               | 163        |
| <b>9. Directorio .....</b>                             | <b>165</b> |
| Directorio .....                                       | 167        |

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 2014.

Durante dicho año, los 909 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 2014, alcanzó la cifra de 1.516.966 personas (958.470 titulares y 558.496 beneficiarios).

Para atender a este colectivo, 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 (página web), disponible las 24 horas del día, todos los días del año, y a través de la que, sin necesidad de desplazamientos, se pueden realizar un gran número de trámites, incluida la solicitud de determinadas prestaciones. Asimismo, este año se ha desarrollado una aplicación para dispositivos móviles, que facilita la petición de talonarios de receta y la consulta al documento de afiliación, que ha tenido una gran acogida entre el colectivo.

En materia de protección sanitaria debe remarcarse que, tras la preceptiva convocatoria pública, MUFACE suscribió nuevo Concierto de Asistencia Sanitaria en territorio nacional, con vigencia para el año 2014, publicado mediante Resolución, en el Boletín Oficial del Estado de 23 de diciembre de 2013, 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.
- SegurCaixa Adeslas, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros.

A 31 de diciembre de 2014, del total del colectivo nacional asegurado, el 81,75% había elegido alguna de las cuatro entidades privadas de seguro libre concertadas, y el 18,25% 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 y es prueba de la calidad de la asistencia sanitaria dispensada por las entidades que son mayoritariamente elegidas por los mutualistas y sus beneficiarios para recibir asistencia sanitaria.

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 0,46% 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, prorrogado, mediante Resolución de 25 de julio de 2013, publicada en el Boletín Oficial del Estado del día 12 de agosto, para el año 2014.

Por otra parte, se mantuvo la asistencia sanitaria de mutualistas y/o beneficiarios en general, durante sus desplazamientos por los 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 2014, se emitieron 203.340 y 50.016, respectivamente. Todo ello sin perjuicio de la utilización del sistema de reintegro que está disponible para los mutualistas que no dispongan de la TSE/CPS, así como en los países distintos a los anteriormente mencionados.

# Presentación

---

En materia de prestaciones sociales cabe destacar que, durante el año 2014, MUFACE ha seguido llevando a cabo la gestión de la atención a la dependencia y, como labor preventiva, la política de mayores. Asimismo, como en años anteriores, la Mutualidad ha sido sensible a la problemática relacionada con ciertos colectivos con necesidad de especial protección y ha aprobado programas de ayudas para la atención de enfermos psiquiátricos, de atención a personas drogodependientes, de ayudas destinadas a enfermos celíacos y de atención para enfermos oncológicos.

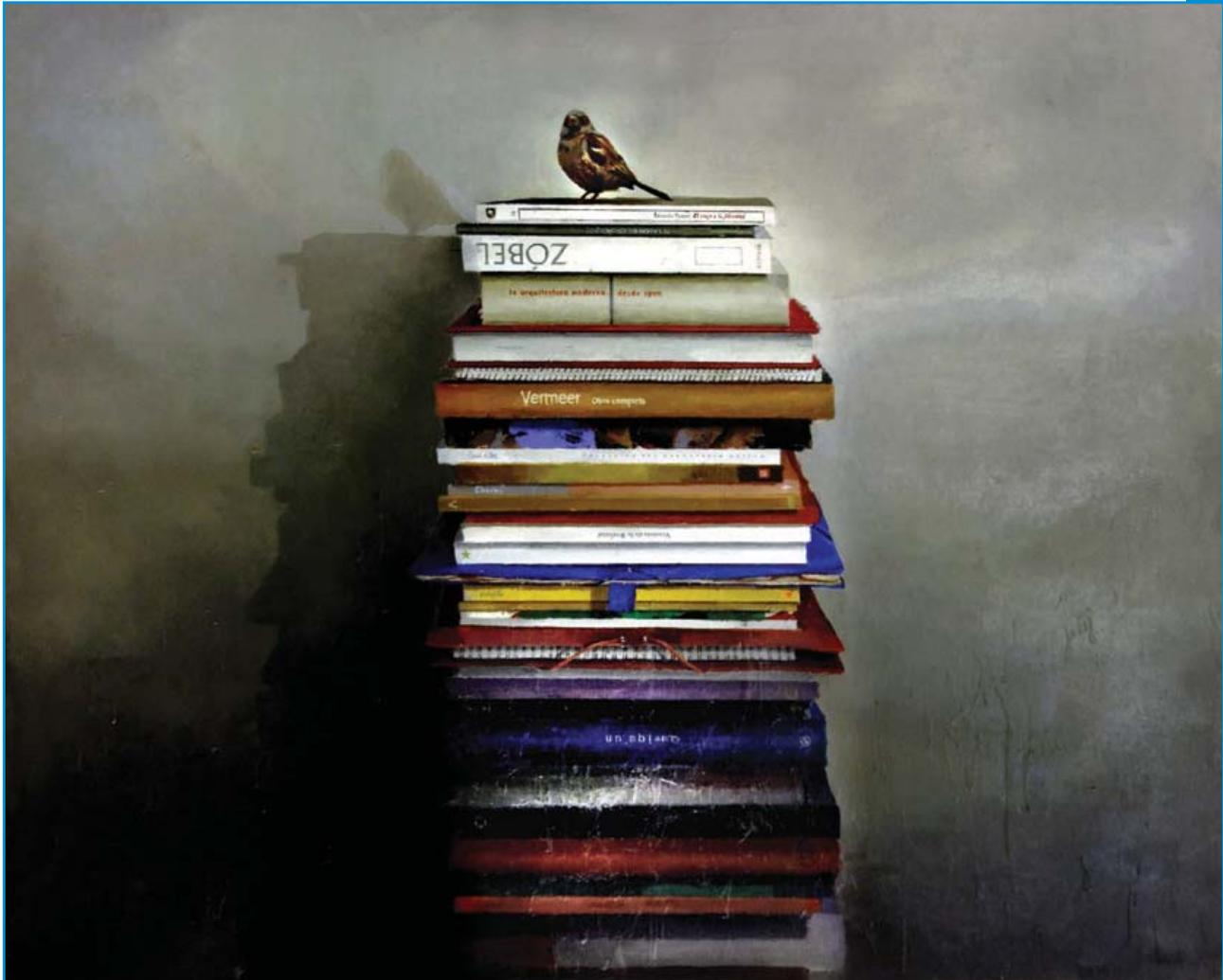
Durante el año 2014, MUFACE ha continuado mejorando su infraestructura tecnológica con la perspectiva de mejorar sus procesos de gestión pero, sobre todo, como una decidida apuesta por la implantación de la Administración Electrónica. En este punto es especialmente significativa la puesta en marcha de la receta electrónica en Extremadura que permite, desde el mes de octubre, la dispensación electrónica de medicamentos para todo el colectivo que ha escogido el Servicio Extremeño de Salud para recibir asistencia sanitaria.

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, se ha incrementado desde enero de 2006 en un 514,93%.

La comunicación con nuestros mutualistas se ha desarrollado también a través de la revista MUFACE. Su versión en formato electrónico y su versión en papel permiten mantener informado al colectivo de las principales novedades sobre MUFACE y la gestión de sus prestaciones.

Para llevar a cabo sus actividades, MUFACE ha contado en el año 2014 con un presupuesto de 1.588,12 millones de euros. La partida más importante se ha destinado a gastos de asistencia médica y prestación farmacéutica, que suponen el 83,92% 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 2014 una serie de avances que le han permitido mejorar su nivel de eficacia y eficiencia en sus prestaciones, salvaguardando la máxima calidad en la asistencia sanitaria, autentico pilar y razón de ser de la Mutualidad.



# 1. Régimen jurídico y organización

*El viaje.* Rafael González Piorno. SEGUNDO PREMIO de Pintura BBVA 2014

# 1.1. Régimen jurídico

## 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.

### 1.1.2. 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.

### 1.1.3. 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.

## 1.1. Régimen jurídico

Los recursos económicos con que cuenta MUFACE para el cumplimiento de sus fines 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.
- 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 el Texto Refundido de la Ley General Presupuestaria.

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

### 1.1.4. 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.

### 1.1.5. 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.

# 1.2. Gobierno y organización 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.

## 1.2.1. 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 por 100 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

### 1.2.2. 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 de 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 de 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.

### 1.2.3. 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 de los asuntos que le someta su presidente.

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

## 1.2. Gobierno y organización de la Mutualidad

### 1.2.4. Dirección General de MUFACE

El director general de MUFACE es titular del órgano directivo 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:

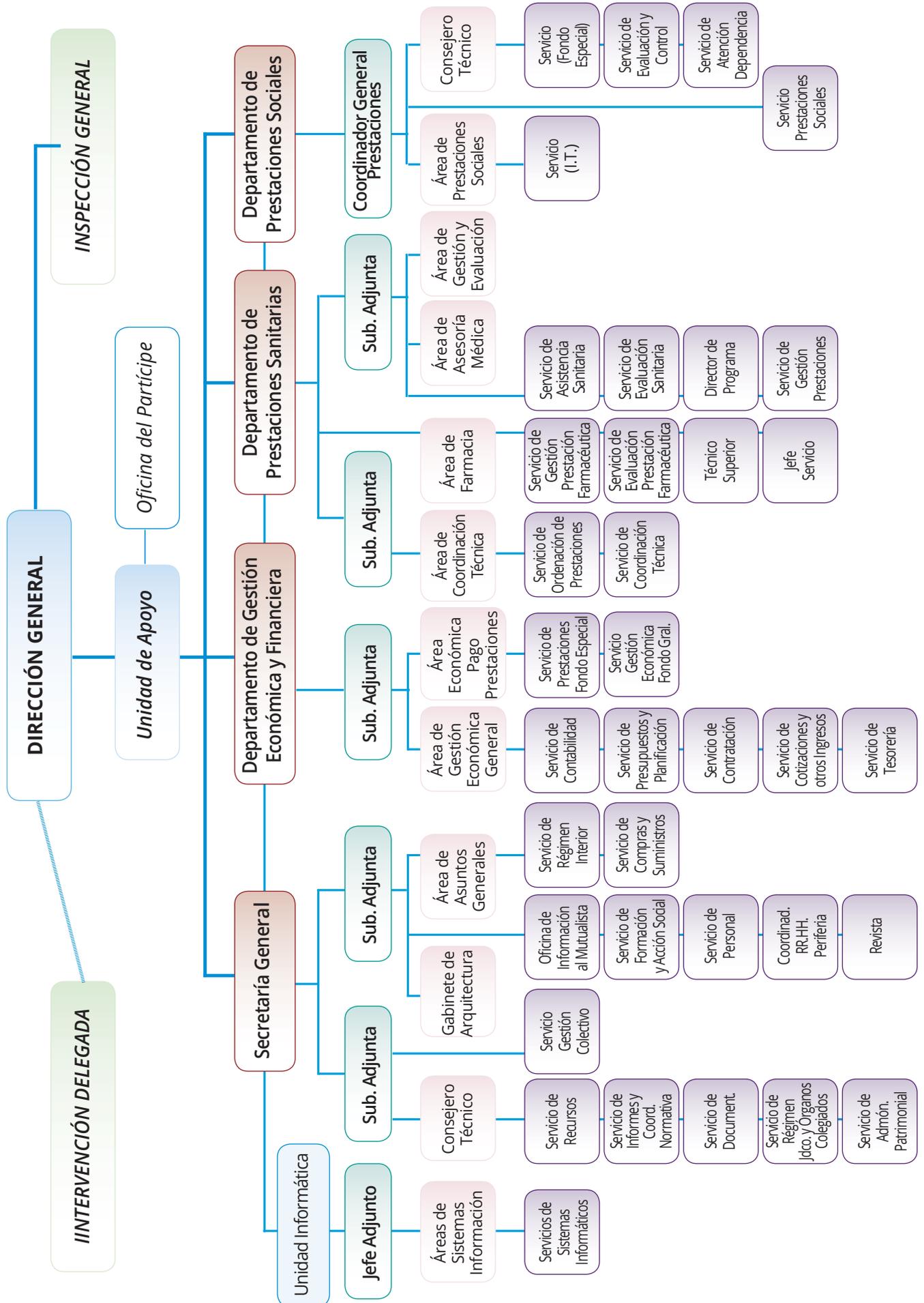
- Secretaría General.
- Departamento de Gestión Económica y Financiera.
- Departamento de Prestaciones Sanitarias.
- Departamento de Prestaciones Sociales.

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



## 1.3. Organigramas



(\*) 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

*Miro alrededor y es en mi donde el árbol crece.* Agustín Rubio López. Tercer PREMIO de Pintura BBVA 2014

# 2.1. Recursos humanos

La gestión de los recursos humanos durante 2014 se ha desarrollado en torno a los siguientes grupos de actividad:

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

## 2.1.1. Registro de los Recursos Humanos

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

Los datos que se indican a continuación se refieren a 31 de diciembre de 2014.

El número total de personas que desempeñan un puesto de trabajo en MUFACE en 2014 es de 909, de las cuales 808 son funcionarios y 101 personal con contrato laboral fijo, lo que representa unos porcentajes sobre el total del 88,89% y 11,11% respectivamente.

Con respecto al año anterior la cifra de funcionarios ha descendido en 26 y la de personas con contrato laboral ha descendido en tres.

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 integra en los grupos C1 y C2 con 252 y 373 personas, respectivamente.

Les sigue en número el grupo A2 con 100 personas y el A1 con 83. En la actualidad no hay ningún funcionario perteneciente al grupo E.

| Grupo        | Servicios Centrales | Servicios Provinciales | Total      |
|--------------|---------------------|------------------------|------------|
| A1           | 36                  | 47                     | 83         |
| A2           | 43                  | 57                     | 100        |
| C1           | 55                  | 197                    | 252        |
| C2           | 64                  | 309                    | 373        |
| E            | -                   | -                      | -          |
| <b>Total</b> | <b>198</b>          | <b>610</b>             | <b>808</b> |

## 2.1. Recursos humanos

Figura 1. Distribución de funcionarios por subgrupos

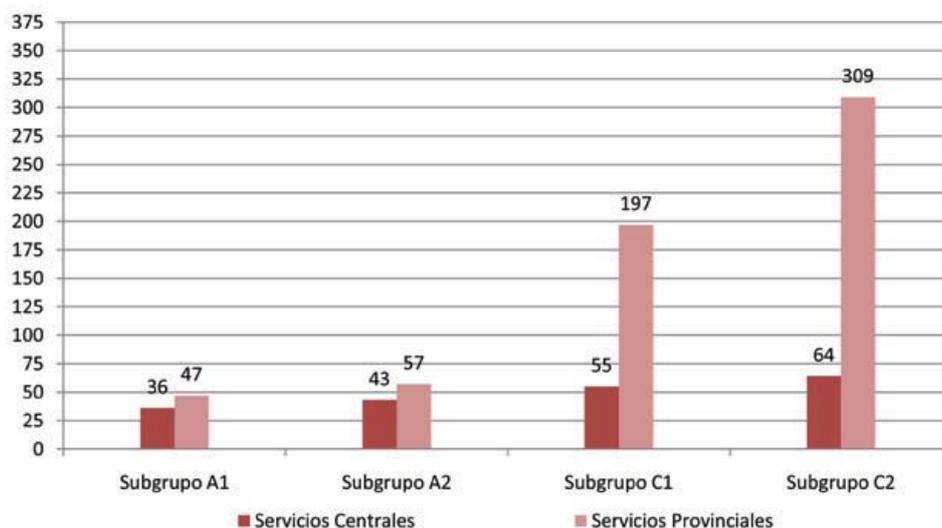
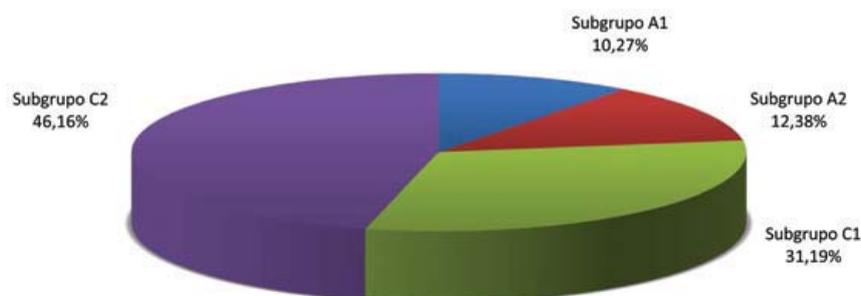


Figura 2. Porcentajes de distribución de funcionarios por subgrupos



### 2.1.1.2. Distribución del personal laboral por grupos profesionales

En 2014 la categoría profesional de mayor peso específico fue la perteneciente al Grupo 4, Oficial de Gestión y Servicios Comunes, con un total de 59 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            | 8                   | 51                     | 59         |
| 5            | 12                  | 14                     | 26         |
| <b>Total</b> | <b>32</b>           | <b>69</b>              | <b>101</b> |

## 2.1. Recursos humanos

### 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 44 funcionarios, y los niveles 18 y 22, con 38 y 30 funcionarios respectivamente.

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

| Niveles      | Efectivos           |                        | Total      |
|--------------|---------------------|------------------------|------------|
|              | Servicios Centrales | Servicios Provinciales |            |
| 30           | 8                   | -                      | 8          |
| 29           | 7                   | 2                      | 9          |
| 28           | 14                  | 22                     | 36         |
| 27           | -                   | 16                     | 16         |
| 26           | 44                  | 24                     | 68         |
| 25           | -                   | 1                      | 1          |
| 24           | 9                   | 25                     | 34         |
| 23           | -                   | 15                     | 15         |
| 22           | 30                  | 85                     | 115        |
| 20           | 16                  | 6                      | 22         |
| 18           | 38                  | 6                      | 44         |
| 17           | 2                   | 406                    | 408        |
| 16           | 20                  | -                      | 20         |
| 15           | 4                   | 2                      | 6          |
| 14           | 5                   | -                      | 5          |
| 12           | 1                   | -                      | 1          |
| <b>Total</b> | <b>198</b>          | <b>610</b>             | <b>808</b> |

### 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.

| Distribución territorial por Servicios Provinciales |                      |    |    |    |   |                  |   |   |   |   |       |
|---|----------------------|----|----|----|---|------------------|---|---|---|---|-------|
| Servicios Provinciales                              | Personal Funcionario |    |    |    |   | Personal Laboral |   |   |   |   | Total |
|   | 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                    | -  | 4  | 5  | - | -                | - | - | - | - | 10    |
| Araba/Álava   | -                    | 2  | -  | 3  | - | -                | - | - | 1 | - | 6     |
| Asturias  | 1                    | 2  | 6  | 4  | - | -                | - | - | 2 | - | 15    |
| Ávila   | -                    | 2  | 2  | 5  | - | -                | - | - | - | 1 | 10    |
| Badajoz   | 1                    | 1  | 2  | 9  | - | -                | - | - | - | 1 | 14    |
| Barcelona   | 2                    | 4  | 11 | 15 | - | -                | - | - | 1 | 3 | 36    |
| Bizkaia   | 1                    | -  | 9  | 4  | - | -                | - | - | 1 | - | 15    |
| Burgos  | 1                    | 1  | 3  | 1  | - | -                | - | - | 1 | - | 7     |
| Cáceres   | 1                    | -  | 5  | 3  | - | -                | - | - | 1 | - | 10    |
| Cádiz   | 1                    | 1  | 3  | 9  | - | -                | - | - | 1 | - | 15    |

## 2.1. Recursos humanos

| Distribución territorial por Servicios Provinciales |                      |           |            |            |          |                  |          |          |           |           |            |
|---|----------------------|-----------|------------|------------|----------|------------------|----------|----------|-----------|-----------|------------|
| Servicios Provinciales                              | Personal Funcionario |           |            |            |          | Personal Laboral |          |          |           |           | Total      |
|   | A1                   | A2        | C1         | C2         | E        | 1                | 2        | 3        | 4         | 5         |            |
| Cantabria   | 1                    | 1         | 6          | 6          | -        | -                | -        | -        | -         | -         | 14         |
| Castellón   | -                    | 1         | 3          | 3          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 8          |
| Ciudad Real   | -                    | 1         | 4          | 3          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 9          |
| Córdoba   | 1                    | 1         | 3          | 6          | -        | -                | -        | -        | -         | -         | 11         |
| Cuenca  | 1                    | -         | 4          | -          | -        | -                | -        | -        | 2         | -         | 7          |
| Girona  | 1                    | -         | 5          | 2          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 9          |
| Granada   | 1                    | 1         | 4          | 11         | -        | -                | -        | -        | 2         | -         | 19         |
| Guadalajara   | 1                    | -         | 1          | 2          | -        | -                | -        | -        | 2         | -         | 6          |
| Guipuzkoa   | -                    | 2         | 2          | 6          | -        | -                | -        | -        | -         | -         | 10         |
| Huelva  | 1                    | -         | 3          | 2          | -        | -                | -        | -        | 2         | -         | 8          |
| Huesca  | 2                    | -         | 1          | 1          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 5          |
| Illes Balears                                       | 1                    | 1         | 4          | 3          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 10         |
| Jaén  | -                    | 2         | 3          | 5          | -        | -                | -        | 1        | 2         | -         | 13         |
| León  | 1                    | 1         | 3          | 5          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 11         |
| Lleida  | 1                    | 1         | 1          | 4          | -        | -                | -        | -        | -         | -         | 7          |
| Lugo  | 1                    | 1         | 3          | 2          | -        | -                | -        | -        | -         | 1         | 8          |
| Madrid  | 4                    | 8         | 24         | 50         | -        | -                | -        | 1        | 5         | 1         | 93         |
| Málaga  | 1                    | 1         | 4          | 10         | -        | -                | -        | 1        | 1         | 1         | 19         |
| Murcia  | 1                    | -         | 5          | 11         | -        | -                | -        | -        | 2         | -         | 19         |
| Navarra   | 1                    | 1         | 1          | 4          | -        | -                | -        | -        | -         | 1         | 8          |
| Ourense   | 1                    | 1         | 2          | 4          | -        | -                | -        | -        | 1         | 1         | 10         |
| Palencia  | 1                    | -         | 1          | 2          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 5          |
| Las Palmas  | 1                    | 1         | 1          | 8          | -        | -                | -        | 1        | 1         | -         | 13         |
| Pontevedra  | 2                    | 2         | 6          | 6          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 17         |
| La Rioja  | 1                    | 1         | 3          | 1          | -        | -                | -        | -        | 3         | -         | 9          |
| Salamanca   | 1                    | 1         | 3          | 4          | -        | -                | -        | -        | -         | 1         | 10         |
| Sta. C. Tenerife                                    | 1                    | 1         | 3          | 7          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 13         |
| Segovia   | -                    | 2         | -          | 3          | -        | -                | -        | -        | -         | 1         | 6          |
| Sevilla   | 1                    | 1         | 5          | 15         | -        | -                | -        | -        | -         | 1         | 23         |
| Soria   | 1                    | -         | 2          | -          | -        | -                | -        | -        | 2         | 1         | 6          |
| Tarragona   | -                    | 1         | 2          | 6          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 10         |
| Teruel  | -                    | 2         | 1          | 3          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 7          |
| Toledo  | 1                    | -         | 2          | 4          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 8          |
| Valencia  | 1                    | 1         | 12         | 8          | -        | -                | -        | -        | 2         | -         | 24         |
| Valladolid  | 1                    | -         | 4          | 5          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 11         |
| Zamora  | -                    | 1         | 2          | 2          | -        | -                | -        | -        | 1         | -         | 6          |
| Zaragoza  | 1                    | 1         | 5          | 7          | -        | -                | -        | -        | -         | -         | 14         |
| Ceuta   | -                    | 1         | 2          | 2          | -        | -                | -        | -        | -         | -         | 5          |
| Melilla   | -                    | 1         | 1          | 3          | -        | -                | -        | -        | -         | -         | 5          |
| <b>Totales</b>                                      | <b>47</b>            | <b>57</b> | <b>197</b> | <b>309</b> | <b>-</b> | <b>-</b>         | <b>-</b> | <b>4</b> | <b>51</b> | <b>14</b> | <b>679</b> |

## 2.1. Recursos humanos

### 2.1.1.6. Evolución de los efectivos 1988-2014

Comparando las cifras de efectivos de los últimos años y, más concretamente, el periodo 1988-2014, se observa que el número descendió durante ese período en 290 personas, pasando de 1.199 a 909, lo que supone una disminución del 24,18%.

| 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   |
| 2014 | 808          | 101              | 909   |

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

La política de personal durante 2014 persiste en el objetivo de conseguir una reducción del gasto público; se mantienen las restricciones a la incorporación de nuevo personal, a la contratación de personal laboral temporal y al nombramiento de funcionarios interinos. Respecto a la movilidad del personal en activo, continúan vigentes las instrucciones de la Secretaría de Estado para la Función Pública en desarrollo de los apartados séptimo y octavo del acuerdo del Consejo de Ministros de 2 de julio de 2010, por el que se aprueban determinadas medidas de austeridad y eficiencia en materia de empleo público.

A pesar de ello en 2014 se han cubierto un total de 47 puestos vacantes: 21 mediante ocupación provisional y 26 de manera definitiva a través de concursos de traslados con el siguiente detalle:

- Resolución concurso específico Orden HAP/731/2014, de 29 de abril (BOE del 7 de mayo). Concurso convocado en el año anterior por Orden HAP/2546/2013, de 30 de abril con siete puestos convocados, de los cuales dos eran vacantes.
- Resolución concurso general Orden HAP/732/2014, de 29 de abril (BOE del 7 de mayo), concurso convocado por Orden HAP/2547/2013, de 30 de diciembre: 12 puestos, de los cuales siete estaban vacantes.
- Orden HAP/1163/2014, de 30 de junio, por la que se resuelve el concurso específico, convocado por Orden HAP/428/2014, de 13 de marzo: siete puestos convocados, uno de ellos vacante.
- Orden HAP/1164/2014, de 30 de junio, por la que se resuelve el concurso general, convocado por Orden HAP/427/2014, de 13 de marzo: ocho puestos, cuatro de ellos vacantes.
- Orden HAP/2059/2014, de 23 de octubre, por la que se resuelve el concurso específico, convocado por Orden HAP/982/2014, de 6 de junio: tres puestos convocados, uno de ellos vacante.

## 2.1. Recursos humanos

- Orden HAP/2060/2014, de 23 de octubre, por la que se resuelve el concurso general, convocado por Orden HAP/983/2014, de 6 de junio: con 13 puestos, seis vacantes.
- Orden HAP/1764/2014, de 23 de septiembre (BOE del 1 de octubre) por la que se convoca concurso específico pendiente de resolver: Contiene ocho puestos, dos vacantes.
- Orden HAP/1765/2014, de 23 de septiembre, por la que se convoca concurso general (BOE del 1 de octubre) pendiente de resolver con seis puestos convocados, tres de ellos vacantes.

A lo largo de 2014 se han resuelto tres convocatorias de libre designación, lo que ha supuesto la provisión definitiva de un total de 13 puestos cubiertos previamente con carácter provisional.

- Orden HAP/230/2014, de 4 de febrero, por la que se resuelve la convocatoria de libre designación, efectuada por Orden HAP/2242/2013, de 27 de noviembre.
- Orden HAP/606/2014, de 4 de abril, por la que se resuelve la convocatoria de libre designación, efectuada por Orden HAP/202/2014, de 7 de febrero.
- Orden HAP/1969/2014, de 21 de octubre, por la que se resuelve la convocatoria de libre designación, efectuada por Orden HAP/1655/2014, de 9 de septiembre.

Las escasas modificaciones aprobadas durante este año en las RPT del organismo han ido encaminadas fundamentalmente a la adaptación de las denominaciones de los puestos de trabajo a sus funciones reales y a la homogeneización de puestos de iguales características.

Finalmente, por lo que respecta al personal laboral, hay que reseñar la resolución del concurso de traslados convocado el 25 de noviembre de 2013 (BOE 28/11/2013), publicada en el Boletín Oficial del Estado de 29/9/2014. Este concurso no ha supuesto ninguna modificación respecto al número de efectivos de este colectivo.

## 2.2. Control interno de los Servicios

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.

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 2014 han seguido las siguientes líneas de trabajo.

### 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 dichas 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 con sus mutualistas mediante unas encuestas de satisfacción que, de forma anónima y voluntaria, complimentan los usuarios que acuden al Servicio Provincial durante los días en que se lleva a cabo la visita de inspección.

Durante el año 2014 se han realizado dos visitas ordinarias a los Servicios Provinciales de Guipúzcoa y Zaragoza.

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.

## 2.2. Control interno de los Servicios

### 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 opinión de los usuarios, y mejorar la calidad de los servicios mediante la innovación, buenas prácticas, mejora continua, adaptación a lo demandado por los usuarios a la organización, realizando estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación de dichos servicios, y analizando mediante técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

En este ámbito, durante 2014 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 2014 más del 90% de los usuarios encuestados valoró como “muy bien” el servicio prestado. Asimismo, el 95% de las personas encuestadas valora como “bien” la rapidez en resolver los problemas, y el 5% restante como “aceptable”. El grado de amabilidad por parte del personal del Servicio Provincial es valorado como “bien” o “muy bien” por más del 95% de los encuestados.

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 Inspección General de Servicios 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 sí debe estar firmado.

Relacionado con lo anterior, y con el fin de dar a conocer la nueva instrucción, la Inspección General de Servicios de MUFACE organiza cursos sobre esta materia, dirigidos especialmente a las personas que prestan servicio en atención al público, en los Servicios Provinciales de MUFACE.

## 2.2. Control interno de los Servicios

En el año 2014 se han presentado un total de 316 escritos, correspondiendo, una vez valorados, 287 al procedimiento de quejas o sugerencias, anulándose en la aplicación informática 29 escritos, que fueron remitidos a las unidades correspondientes, en razón a la materia, para su tramitación. El número de quejas es de 234, el de sugerencias 24 y el de felicitaciones es de 29.

En cuanto a la vía de presentación, la más común sigue siendo la presencial, en 199 casos, seguida de las presentadas por correo postal, con 48 y de forma telemática con 40. 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.

Hay que destacar el alto porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas presencialmente, en el 73,07% de las quejas se eligió esta vía, el 62% en el caso de las felicitaciones y el 41,66% en las sugerencias.

En la tabla 2.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones por Servicios Provinciales y Centrales puede observarse que durante el año 2014 se han presentado quejas en 29 Servicios Provinciales, así como en diferentes unidades de Servicios Centrales, las sugerencias han sido dirigidas a cuatro Servicios Provinciales y numéricamente de forma muy importante a diferentes unidades de Servicios Centrales (el 83,33%). En 2014 ha aumentado el número de felicitaciones respecto a 2013, siendo dirigidas a 12 Servicios Provinciales y unidades de Servicios Centrales, destacando que el 31,03 de las felicitaciones corresponden a un Servicio Provincial y que a su vez el 44,44% de estas felicitaciones se ha producido en una de las Oficinas Delegadas.

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 prestaciones, más de la mitad de las quejas recibidas (58,55%), siendo el motivo más importante de queja el relacionado con "Prestaciones complementarias" con 54 quejas, que supone el 23,93% del total, seguido de "Asistencia sanitaria" (14,96%) y el de "Visados de recetas". La "Falta de amabilidad, cortesía o educación" ha pasado de estar en los primeros puestos a ocupar un discreto tercer puesto siendo responsable del 9,4% de las quejas. Hay que destacar que la "Falta de cumplimiento de expectativas de servicio" ha sido aludida en diez ocasiones como motivo de descontento. En la tabla 2.2.3. "Causas de las quejas, sugerencias y felicitaciones 2014" se recoge el número de quejas por motivo, según la codificación de la referida guía. Es de señalar la evolución positiva en el número de felicitaciones, pasando de nueve, en 2012, a 26, en 2013 y a 29 en 2014.

c) El capítulo V del referido Real Decreto 951/2005 contempla un programa de evaluación de la calidad de las organizaciones. 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 continua. Que se resumen en medir, actuar, evaluar, y que el resultado de la evaluación permita tomar decisiones y admita la retroalimentación del sistema.

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:

1. Simplificación administrativa. Durante el año 2014, 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:
  - En diciembre de 2014 entró en vigor la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. La norma supone pasar de administracio-

## 2.2. Control interno de los Servicios

nes cerradas y opacas a gobiernos abiertos y transparentes, que una ingente cantidad de información sea publicada de manera automática, por lo tanto, que los organismos dependientes de estas administraciones estén en condiciones de proporcionar oportunamente la información demandada. Esto ha supuesto un gran reto al que MUFACE, como no podía ser de otra forma, se ha enfrentado en este periodo de forma exitosa. Los resultados podrán ser valorados y evaluados en 2015.

- Se ha continuado con el seguimiento de 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 la firma, en este año, de un convenio de colaboración con la Consejería de Salud y Política Social de la Junta de Extremadura para la integración del colectivo de mutualistas en el sistema de receta electrónica del Servicio Extremeño de Salud.
  - Convenio con la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para la incorporación de MUFACE al contrato de telecomunicaciones del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
  - Nueva funcionalidad de la aplicación de MUFACE para dispositivos móviles, que permite la descarga del documento de afiliación electrónico y actualizado. Con la nueva funcionalidad, que se añade a la ya existente de solicitud de talonarios de recetas, MUFACE continúa con su política de acercar los servicios a sus mutualistas a través de las nuevas tecnologías.
2. 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.

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

Los resultados obtenidos del análisis de los expedientes revisados son buenos, habiendo aplicado correctamente 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.

3. 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 2014, en general, han sido muy positivos. Más del 90% de los empleados entrevistados tiene una opinión buena o muy buena de la organización.

Las conclusiones generales, salvando las limitaciones en términos de fiabilidad técnica que conlleva el formato, el limitado número de entrevistados 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 2014.

## 2.2. Control interno de los Servicios

### 2.2.3. Medición de las cargas de trabajo y absentismo.

Durante el año 2014 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.

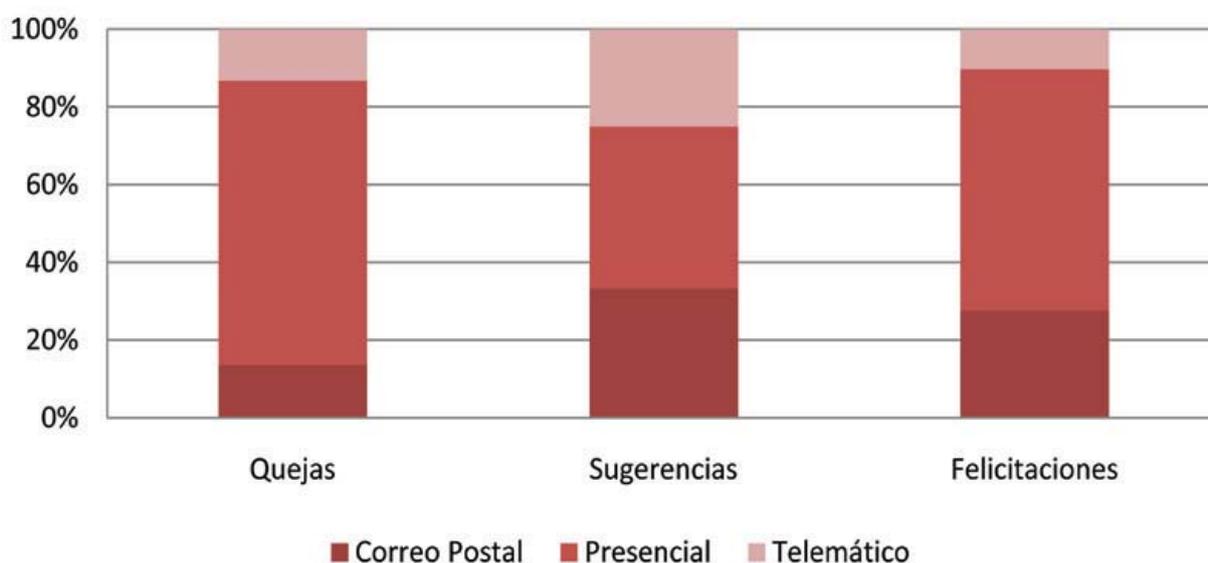
La medición de las cargas de trabajo de los Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas tiene como objetivo determinar el volumen de trabajo derivado del desarrollo de los diferentes procesos y procedimientos realizados en cada unidad en relación al personal disponible, concretamente en las oficinas 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\_2, y se han contabilizado todo tipo de expedientes (de pago único y periódico). Aunque el peso cualitativo de los expedientes de pago periódico es tan bajo que no modificaría sustancialmente el resultado, sí debemos destacar que en 2014 el periodo de tramitación de expedientes de prestaciones ha mantenido la tendencia a la baja, siendo el valor más bajo de la serie histórica. Esta tendencia solo fue interrumpida en 2013, constatándose una importante bajada en el tiempo de tramitación (27,5%) respecto a 2013. Esta tendencia se aprecia en la tabla 2.2.4.

En la tabla 2.2.5. Cargas de trabajo de los Servicios Provinciales se recoge la media de empleados efectivos (según estudio sobre absentismo), el total de mutualistas y beneficiarios adscritos a cada Servicio Provincial, el total de actividades anuales (expedientes de prestaciones, talonarios de recetas de farmacia entregados, visados y movimientos de colectivo) y el número de actividades diarias en cada uno de los Servicios Provinciales.

El objetivo del estudio sobre el absentismo es recoger los datos sobre las jornadas de trabajo realizadas y las causas de ausencias a los puestos de trabajo de todos los empleados de los Servicios Provinciales de MUFACE, en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2014. 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 forma de presentación



## 2.2. Control interno de los Servicios

Tabla 2.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones por Servicios Provinciales y Centrales 2014

| Centro<br>Departamento | Sugerencia | Queja      | Total quejas y<br>sugerencias | Felicitaciones |
|------------------------|------------|------------|-------------------------------|----------------|
| A Coruña               | -          | 3          | 3                             | -              |
| Albacete               | -          | 1          | 1                             | -              |
| Alicante               | -          | 3          | 3                             | 3              |
| Asturias               | -          | 2          | 2                             | -              |
| Ávila                  | -          | 2          | 2                             | -              |
| Badajoz                | 1          | 2          | 3                             | 3              |
| Barcelona              | -          | 2          | 2                             | -              |
| Cáceres                | -          | -          | -                             | 1              |
| Bizkaia                | -          | 1          | 1                             | -              |
| Cádiz                  | -          | 10         | 10                            | 1              |
| Ciudad Real            | -          | 1          | 1                             | -              |
| Córdoba                | -          | 1          | 1                             | -              |
| Granada                | -          | 2          | 2                             | 1              |
| Guadalajara            | -          | 2          | 2                             | 1              |
| Guipuzcoa              | -          | -          | -                             | 1              |
| Huelva                 | -          | 1          | 1                             | -              |
| Illes Balears          | -          | 1          | 1                             | -              |
| La Rioja               | -          | 1          | 1                             | -              |
| Las Palmas             | 1          | 1          | 2                             | -              |
| León                   | -          | 1          | 1                             | -              |
| Madrid                 | -          | 41         | 41                            | 9              |
| Málaga                 | -          | 3          | 3                             | -              |
| Murcia                 | -          | 2          | 2                             | 1              |
| Navarra                | -          | 1          | 1                             | -              |
| Ourense                | 1          | -          | 1                             | 1              |
| Sta. C. Tenerife       | -          | 3          | 3                             | -              |
| Sevilla                | -          | 17         | 17                            | -              |
| Tarragona              | -          | 2          | 2                             | -              |
| Toledo                 | -          | 1          | 1                             | 1              |
| Valencia               | -          | 3          | 3                             | 1              |
| Valladolid             | -          | 2          | 2                             | -              |
| Zaragoza               | 1          | 4          | 5                             | -              |
| Departamentos SS.CC.   | 20         | 119        | 138                           | 5              |
| <b>Total</b>           | <b>24</b>  | <b>234</b> | <b>258</b>                    | <b>29</b>      |

23 SS.PP. sin quejas y/o sugerencias.

## 2.2. Control interno de los Servicios

Tabla 2.2.3. Causas de las quejas 2014

| Motivo quejas 2014     |   |   |               |
|------------------------|---|---|---------------|
| Dimensión              | Atributo  | Características   | Número quejas |
| Información            | Accesibilidad de las instalaciones                | Presencial  | 1             |
|                        |   | Telefónica  | 10            |
|                        |   | Telemática  | 2             |
|                        | Calidad de la información                         | Información deficiente o incompleta                         | 12            |
|                        |   | Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario | 0             |
|                        |   | Nivel de definición de los requisitos previos               | 4             |
| Trato a los ciudadanos | Falta de amabilidad, cortesía o educación         |   | 22            |
|                        | Falta de interés en ayudar al usuario             |   | 9             |
|                        | Autoritarismo                                     |   | 0             |
|                        | Falta de equidad en el trato                      |   | 0             |
|                        | Conocimientos y ayuda de los funcionarios         |   | 3             |
|                        | Nivel de comprensión de problemas planteados      |   | 0             |
| Calidad del servicio   | Falta de simplicidad procedimiento administrativo |   | 5             |
|                        | Tiempos de espera excesivos                       |   | 6             |
|                        | Problemas de coordinación entre departamentos     |   | 0             |
|                        | Petición de documentación innecesaria             |   | 2             |
|                        | Falta de recursos humanos                         |   | 0             |
|                        | Horarios  |   | 0             |
|                        | Falta de cumplimiento de expectativas de servicio |   | 10            |
|                        | Idiomas cooficiales                               |   | 3             |
|                        | Otras incidencias en la gestión                   |   | 3             |
| Instalaciones          | Accesibilidad de las instalaciones                |   | 0             |
|                        | Barreras físicas o arquitectónicas                |   | 0             |
|                        | Condiciones ambientales o físicas                 |   | 0             |
|                        | Recursos tecnológicos                             |   | 5             |
|                        | Mobiliario  |   | 0             |
|                        | Falta de espacios o inadecuación de existentes    |   | 0             |

## 2.2. Control interno de los Servicios

Tabla 2.2.3. Causas de las quejas 2014

| Motivo quejas 2014                                      |                                       |                 |               |
|---|---------------------------------------|-----------------|---------------|
| Dimensión   | Atributo                              | Características | Número quejas |
| Incumplimiento de compromisos de cartas de servicio     |                                       |                 | 0             |
| Otras cuestiones (prestaciones y gestión del colectivo) | Ayudas asistenciales                  |                 | 0             |
|   | Ayudas de estudios, becas             |                 | 1             |
|   | Subsidio defunción y ayuda sepelio    |                 | 0             |
|   | Subsidio jubilación                   |                 | 0             |
|   | Prestación farmacéutica               |                 | 6             |
|   | Visado de recetas                     |                 | 17            |
|   | Atención a la dependencia             |                 | 0             |
|   | Incapacidad Temporal                  |                 | 3             |
|   | Gran Invalidez                        |                 | 0             |
|   | Lesiones Permanentes no Invalidantes  |                 | 0             |
|   | Ayudas Hijo a cargo con Discapacidad  |                 | 1             |
|   | Prestación ortoprotésica              |                 | 3             |
|   | Prestaciones complementarias          |                 | 56            |
|   | Colectivo                             |                 | 11            |
|   | Asistencia sanitaria                  |                 | 35            |
|   | Asistencia sanitaria en el extranjero |                 | 3             |
|   | Ayuda vivienda                        |                 | 0             |
|   | Fondo Especial                        |                 | 0             |
|   | Otras                                 |                 | 1             |
| <b>Total quejas</b>                                     |                                       |                 | <b>234</b>    |
| <b>Felicitaciones</b>                                   |                                       |                 | <b>29</b>     |

Tabla 2.2.4. Tiempo medio de tramitación de expedientes de prestaciones, 2014

| Media anual del tiempo de tramitación de expedientes de prestaciones |                 |
|--|-----------------|
| Año  | Media (en días) |
| 2009   | 5,31            |
| 2010   | 5,97            |
| 2011   | 5,60            |
| 2012   | 4,67            |
| 2013   | 5,52            |
| 2014   | 4,34            |

## 2.2. Control interno de los Servicios

Tabla 2.2.5. Cargas de Trabajo de los Servicios Provinciales 2014

| Servicios Provinciales | Empleados efectivos | Colectivo protegido | Total actividades | Total actividades/día |
|------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| 01 Álava               | 6                   | 4.635               | 9.053             | 37,72                 |
| 02 Albacete            | 9                   | 16.341              | 29.023            | 120,93                |
| 03 Alicante            | 16                  | 48.872              | 61.607            | 256,70                |
| 04 Almería             | 10                  | 24.239              | 43.519            | 181,33                |
| 05 Ávila               | 10                  | 10.293              | 16.243            | 67,68                 |
| 06 Badajoz             | 14                  | 27.342              | 41.013            | 170,89                |
| 07 Illes Balears       | 10                  | 27.889              | 34.693            | 144,55                |
| 08 Barcelona           | 35                  | 112.093             | 130.548           | 543,95                |
| 09 Burgos              | 7                   | 11.615              | 20.298            | 84,58                 |
| 10 Cáceres             | 10                  | 17.003              | 31.693            | 132,05                |
| 11 Cádiz               | 15                  | 45.597              | 52.376            | 218,23                |
| 12 Castellón           | 8                   | 18.646              | 23.534            | 98,06                 |
| 13 Ciudad Real         | 9                   | 18.722              | 28.404            | 118,35                |
| 14 Córdoba             | 12                  | 31.969              | 54.894            | 228,73                |
| 15 A Coruña            | 20                  | 41.538              | 70.200            | 292,50                |
| 16 Cuenca              | 7                   | 7.507               | 14.716            | 61,32                 |
| 17 Girona              | 9                   | 19.102              | 19.807            | 82,53                 |
| 18 Granada             | 19                  | 41.825              | 66.976            | 279,07                |
| 19 Guadalajara         | 6                   | 7.736               | 17.224            | 71,77                 |
| 20 Guipuzcoa           | 10                  | 9.247               | 12.331            | 51,38                 |
| 21 Huelva              | 8                   | 18.630              | 27.973            | 116,55                |
| 22 Huesca              | 5                   | 7.610               | 12.303            | 51,26                 |
| 23 Jaén                | 13                  | 25.906              | 40.095            | 167,06                |
| 24 León                | 11                  | 18.389              | 34.679            | 144,50                |
| 25 Lleida              | 7                   | 12.851              | 16.361            | 68,17                 |
| 26 La Rioja            | 9                   | 9.943               | 17.052            | 71,05                 |
| 27 Lugo                | 9                   | 12.952              | 25.457            | 106,07                |
| 28 Madrid              | 93                  | 255.391             | 323.397           | 1.347,49              |
| 29 Málaga              | 20                  | 54.732              | 84.641            | 352,67                |
| 30 Murcia              | 20                  | 53.387              | 69.088            | 287,87                |
| 31 Navarra             | 8                   | 15.729              | 19.478            | 81,16                 |
| 32 Ourense             | 10                  | 11.104              | 22.810            | 95,04                 |
| 33 Asturias            | 15                  | 34.581              | 49.274            | 205,31                |
| 34 Palencia            | 5                   | 6.904               | 12.442            | 51,84                 |
| 35 Las Palmas          | 13                  | 34.986              | 49.090            | 204,54                |
| 36 Pontevedra          | 16                  | 32.011              | 47.606            | 198,36                |
| 37 Salamanca           | 10                  | 17.141              | 38.891            | 162,05                |
| 38 Sta. C. Tenerife    | 13                  | 31.581              | 52.760            | 219,83                |
| 39 Cantabria           | 14                  | 18.708              | 26.038            | 108,49                |
| 40 Segovia             | 6                   | 7.256               | 11.676            | 48,65                 |

## 2.2. Control interno de los Servicios

| Servicios Provinciales | Empleados efectivos | Colectivo protegido | Total actividades | Total actividades/día |
|------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| 41 Sevilla             | 23                  | 73.202              | 91.527            | 381,36                |
| 42 Soria               | 6                   | 4.670               | 10.216            | 42,57                 |
| 43 Tarragona           | 10                  | 20.927              | 24.862            | 103,59                |
| 44 Teruel              | 7                   | 5.196               | 8.500             | 35,42                 |
| 45 Toledo              | 8                   | 20.149              | 24.657            | 102,74                |
| 46 Valencia            | 24                  | 80.904              | 105.292           | 438,72                |
| 47 Valladolid          | 11                  | 21.464              | 41.489            | 172,87                |
| 48 Vizcaya             | 15                  | 19.440              | 29.489            | 122,87                |
| 49 Zamora              | 6                   | 7.547               | 15.584            | 64,93                 |
| 50 Zaragoza            | 14                  | 31.759              | 54.613            | 227,55                |
| 51 Ceuta               | 5                   | 4.883               | 10.194            | 42,48                 |
| 52 Melilla             | 5                   | 4.822               | 8.540             | 35,58                 |
| <b>Total</b>           | <b>683</b>          | <b>1.516.966</b>    | <b>2.184.226</b>  | <b>9.100,94</b>       |
| <b>Media</b>           |                     |                     |                   | <b>175,02</b>         |

## 2.3. Carta de servicios

La Carta de Servicios es el documento escrito por medio del cual MUFACE informa públicamente a sus usuarios sobre los servicios que gestiona y sobre los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos que les asisten y las obligaciones contraídas. La carta sirve para difundir la cultura de la organización, las metodologías y las herramientas de la gestión de calidad y como fin último de gestión para la excelencia.

En el año 2014 se ha renovado la Carta de Servicios de MUFACE, la anterior databa de 2007. La actualización, vigente hasta 2017, fue aprobada mediante Resolución, de 27 de octubre de 2014, de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas. La carta 2014-2017 recoge la necesidad de renovación y adaptación a las nuevas formas de gestión, manteniendo, al mismo tiempo, el nivel de calidad que actualmente es exigible en la prestación de los servicios públicos, con los siguientes objetivos:

- Facilitar a los mutualistas y al resto de la población protegida el efectivo ejercicio de sus derechos, proporcionándoles una participación más directa sobre la forma de prestación de los servicios y permitiéndoles comparar lo que esperan recibir con lo que reciben realmente.
- Fomentar la mejora continua y dar a los gestores la oportunidad de conocer de forma consciente, realista y objetiva el grado de eficiencia alcanzado en la utilización de los recursos públicos.
- Poner de manifiesto el grado de satisfacción de los usuarios con las prestaciones que reciben.

En ella se describen la naturaleza y funciones del organismo y reúnen los servicios ofrecidos en dos grandes epígrafes:

- Afiliación: en este apartado se han recogido y descrito los requisitos imprescindibles para pertenecer a la Mutualidad y la forma de acreditar su pertenencia.
- Prestaciones, agrupadas según su índole, en prestaciones sanitarias, prestaciones sociales y otras que reúne el Fondo Especial, Oficina del Partícipe y planes de pensiones.

Además de todas estas prestaciones que gestiona la Mutualidad, hay que hacer referencia al impulso en la disponibilidad, mediante la Sede Electrónica de MUFACE, <https://sede.muface.gob.es>, de la gestión de estos servicios.

En el documento se plasman explícitamente los compromisos de calidad que MUFACE adquiere con sus mutualistas y beneficiarios. En este apartado se establecen, en primer lugar, los compromisos específicos, 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, con el objetivo de verificar el efectivo cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Están, también, recogidos los compromisos de adopción y/o mantenimiento de medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio, que mejoren las condiciones de la prestación, así como la instauración de sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

## 2.3. Carta de servicios

---

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, es importante señalar que se ha facilitado al ciudadano un buzón electrónico para la presentación de quejas y sugerencias en la sede electrónica de la Mutuality.

Este documento puede ser consultado mediante el enlace de la página web:

[http://www.muface.es/sites/default/files/MUFACE/Carta\\_Servicios\\_2014-17\\_WEB.pdf](http://www.muface.es/sites/default/files/MUFACE/Carta_Servicios_2014-17_WEB.pdf)

Como documento divulgativo de esta actualización de la Carta de Servicios 2014-2017, se ha realizado un folleto desplegable en castellano y todas las lenguas del Estado español, accesible en formato electrónico desde:

[http://www.muface.es/sites/default/files/MUFACE/51104\\_Muface\\_cuadriptico.pdf](http://www.muface.es/sites/default/files/MUFACE/51104_Muface_cuadriptico.pdf)

## 2.4. Oficina de Información

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 solicitudes de tarjetas de afiliación solicitadas en la Sede Electrónica, remitiéndolas a los solicitantes. Es también destacable su aportación en la información que se ofrece en el apartado "Preguntas Frecuentes" de la página web [www.muface.es](http://www.muface.es), cuyo contenido se actualiza periódicamente en función de las consultas recibidas.

El uso de los servicios telemáticos de comunicación que MUFACE presta a través de su web, así como el correo electrónico, se han consolidado en todo el ámbito nacional como vía de comunicación directa e inmediata, con independencia de la relación directa con el mutualista a través de las consultas telefónicas. En este campo la Oficina de Información viene realizando, desde 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 2014, 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 2014

| Concepto   | 2014           |
|--|----------------|
| Consultas telefónicas atendidas  | 87.766         |
| Documentos de afiliación   | 13.346         |
| Consultas por escrito<br>(correo electrónico, formulario web, sitio web) | 20.021         |
| <b>Total</b>   | <b>121.133</b> |



## 2.5. Accesibilidad a las oficinas

El Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre (BOE del 3 de diciembre de 2013) por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de los 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. Diversas causas, sobre todo de tipo económico, así como las necesarias gestiones y aprobaciones de las comunidades de propietarios de los inmuebles donde se localizan las distintas oficinas, han dificultado y ralentizado la labor de eliminación de barreras arquitectónicas planificada por esta Mutualidad, aun así se continúa llevando a cabo una serie de medidas tendentes a adaptar los locales y a facilitar la prestación del servicio a aquellas personas con discapacidad.

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

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

Las oficinas sin problemas de adaptación representan aproximadamente el 70%, las oficinas con problemas de adaptación que se pueden solucionar el 12%, y las que no tienen posibilidad de adaptación representan cerca del 18%.

Durante 2014 se han continuado las acciones iniciadas en años anteriores encaminadas a la adecuación de los locales con problemas para la adaptación, concluyéndose en los casos de los Servicios Provinciales de Cáceres, Álava, Alicante y en vías de finalización en lo que respecta al de Jaén, y a la búsqueda de nuevas ubicaciones para aquellas oficinas cuya adaptación no es posible, habiéndose iniciado esta vía respecto al Servicio Provincial de Málaga. 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 2014 se han continuado los trámites ya iniciados en 2013.

Durante 2014 continuó paralizada la tramitación de los expedientes de adquisición de nuevos locales para los Servicios Provinciales con problemas de accesibilidad, por lo que se están abordando alternativas, como la integración o el traslado de estos servicios a instalaciones que no presenten dicha problemática.

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

## 2.5. Accesibilidad a las oficinas

---

- **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 cumplimentar impresos. Este modelo de oficina se implementó durante el 2014 en un Servicio Provincial más, estando ya disponible en 38 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 2, 4 y 5 de Madrid, Málaga y Alicante y, por último, en 2014, el Servicio Provincial de Córdoba. En 2015 se espera continuar con su instalación donde se precisen.
- **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.

# 2.6. Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos

## 2.6.1. Ordenación normativa

Dentro de este capítulo se relacionan las normas publicadas en el Boletín Oficial de Estado durante 2014 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 que se refieren a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado.

### A. Disposiciones de carácter general

- Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015 (BOE 30-12-2014).
- Real Decreto 81/2014, de 7 de febrero, por el que se establecen normas para garantizar la asistencia sanitaria transfronteriza, y por el que se modifica el Real Decreto 1718/2010, de 17 de diciembre, sobre receta médica y órdenes de dispensación (BOE 8-02-2014).
- Real Decreto 177/2014, de 21 de marzo, por el que se regula el sistema de precios de referencia y de agrupaciones homogéneas de medicamentos en el Sistema Nacional de Salud, y determinados sistemas de información en materia de financiación y precios de los medicamentos y productos sanitarios (BOE 25-03-2014).
- Orden HAP/2478/2013, de 20 de diciembre, por la que se regulan los ficheros de datos de carácter personal existentes en el departamento y en determinados organismos públicos adscritos al mismo (BOE 01-01-2014).
- Orden HAP/988/2014, de 12 de junio, por la que se dictan las normas para la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado para 2015 (BOE 14-06-2014).
- Orden SSI/2065/2014, de 31 de octubre, por la que se modifican los anexos I, II y III del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización (BOE 6-11-2014).
- Orden HAP/988/2014, de 12 de junio, por la que se dictan las normas para la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado para 2015 (BOE 14-06-2014).

### B. Resoluciones de MUFACE

- Resolución de 16 de enero de 2014, de la Subsecretaría, por la que se publica la prórroga del acuerdo de encomienda de gestión entre la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado y el Instituto Nacional de la Seguridad Social para la realización de determinados reconocimientos médicos (BOE 24-01-2014).
- Resolución de 20 de enero de 2014, de la Dirección General de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se desarrollan las normas para ingreso de las cotizaciones y control de la recaudación y se dictan las especificaciones técnicas para el envío de información (BOE 31-01-2014).
- Resolución de 21 de enero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Gobierno de Cantabria en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 13-02-2014).

## 2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

- Resolución de 29 de enero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión a la Junta de Andalucía para la prestación de funciones de asesoramiento técnico sanitario (BOE 13-02-2014).
- Resolución de 21 de enero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Servicio de Salud de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 14-02-2014).
- Resolución de 21 de enero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Institut Català D´Avaluacions Mèdiques i Sanitàries para la prestación de funciones de asesoramiento e informe (BOE 14-02-2014).
- Resolución de 21 de enero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio de colaboración para 2010 por el que se formaliza la encomienda de gestión a la Comunidad Autónoma de La Rioja en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 14-02-2014).
- Resolución de 21 de enero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Principado de Asturias, en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 14-02-2014).
- Resolución de 29 de enero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Servicio Canario de la Salud en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 14-02-2014).
- Resolución de 29 de enero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión a la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 14-02-2014).
- Resolución de 29 de enero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión a la Xunta de Galicia para la prestación de funciones de asesoramiento e informe (BOE 14-02-2014).
- Resolución de 7 de febrero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Gobierno de Aragón en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 18-02-2014).
- Resolución de 7 de febrero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio por el que se formaliza la encomienda de gestión a la Gerencia Regional de Salud de la Comunidad de Castilla y León en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 18-02-2014).
- Resolución de 10 de febrero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión al Servicio de Salud de las Illes Balears en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 3-03-2014).
- Resolución de 12 de febrero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014 del convenio de colaboración por el que se formaliza la encomienda de gestión a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de gestión de prestaciones sanitarias (BOE 3-03-2014).
- Resolución de 17 de febrero de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Junta de Extremadura para la integración del colectivo de mutualistas en el sistema de receta electrónica del Servicio Extremeño de Salud (BOE 3-03-2014).
- Resolución de 5 de marzo de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la

## 2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

que se convoca la concesión de ayudas de protección sociosanitaria durante el año 2014. (BOE 20-03-2014).

- Resolución de 19 de mayo de 2014, 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 2014/2015 (BOE 16-06-2014).
- Resolución de 26 de junio de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se regula la asistencia sanitaria fuera del territorio nacional (BOE 28-06-2014).
- Resolución de 26 de junio de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se modifican los anexos II, III y IV de la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, por la que se regulan las prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria en MUFACE y se establece el procedimiento de financiación de bombas portátiles de infusión subcutánea continua de insulina (BOE 28-06-2014).
- Resolución de 14 de julio de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el Acuerdo de prórroga para el año 2015 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 24-07-2014).
- Resolución de 3 de septiembre de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publican las cuentas anuales del ejercicio 2013 y el informe de auditoría (BOE 18-09-2014).
- Resolución de 27 de octubre de 2014, de la Subsecretaría, por la que se actualiza la Carta de servicios de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (BOE 31-10-2014).
- Resolución de 18 de diciembre de 2014, 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 2015 y se regula el cambio de entidad prestadora de la asistencia sanitaria (BOE 20-12-2014).

### C. Otras resoluciones

- Resolución de 27 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2014, del convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 7-03-2014).
- Resolución de 27 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2014, del convenio de colaboración entre el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 7-03-2014).
- Resolución de 27 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2014, del convenio de colaboración entre la Junta de Andalucía, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 10-03-2014).
- Resolución de 27 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2014, del convenio de colaboración entre el Servicio Cántabro de Salud, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas, y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 10-03-2014).
- Resolución de 27 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2014, del convenio de colaboración entre el Servicio

## 2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

Extremeño de Salud, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 10-03-2014).

- Resolución de 27 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2014 del convenio de colaboración entre el Servicio Gallego de Salud, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 10-03-2014).
- Resolución de 27 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2014, del convenio de colaboración entre el Servicio Murciano de Salud, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 10-03-2014).
- Resolución de 27 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2014, del convenio de colaboración entre el Gobierno de La Rioja, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 10-03-2014).
- Resolución de 27 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2014, del convenio de colaboración entre el Servicio de Salud de las Illes Balears, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 10-03-2014).
- Resolución de 27 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2014, del convenio de colaboración entre el Principado de Asturias, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 10-03-2014).
- Resolución de 27 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga para 2014, del convenio de colaboración entre la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 10-03-2014).
- Resolución de 27 de febrero de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2014, del convenio de colaboración entre el Servicio Madrileño de Salud, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 10-03-2014).
- Resolución de 13 de marzo de 2014, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2014 del convenio de colaboración entre el Servicio Catalán de la Salud, el Instituto Catalán de la Salud, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas y la Mutualidad General Judicial, para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y demás beneficiarios adscritos a entidades de seguro de asistencia sanitaria concertada con dichas mutualidades (BOE 20-03-2014). Corrección de errores. (BOE 11-04-2014).
- Resolución de 3 de abril de 2014, del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se publica

## 2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

el catálogo de organismos, entidades y empresas incluidos en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas (BOE 23-04-2014).

- Resolución de 2 de junio de 2014, de la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, por la que se convocan ayudas para participar en el programa nacional para la educación complementaria de alumnos "Recuperación y Utilización Educativa de Pueblos Abandonados" durante los turnos de verano de 2014 (BOE 13-6-2014).

### 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 evacuados 609 informes, conforme al siguiente desglose:

|   |     |
|---|-----|
| • Apoyo jurídico a Servicios Provinciales, Oficinas Delegadas y Oficina de Información al Mutualista.                           | 111 |
| • Informes y escritos a organismos oficiales (ministerios, universidades, comunidades autónomas, servicios jurídicos, etc.).    | 22  |
| • Informes y escritos a las distintas unidades de los Servicios Centrales.  | 25  |
| • Informes y escritos a particulares sobre diferentes temas (afiliación, inclusión en MUFACE de determinados colectivos, etc.). | 3   |
| • Informes a proyectos normativos.  | 120 |
| • Iniciativas y preguntas parlamentarias.   | 48  |
| • Órganos colegiados centrales (convocatorias, actas, certificados, dietas, etc.) .   | 135 |
| • Órganos colegiados provinciales.  | 27  |
| • Otros temas: resoluciones, protección y cesión de datos, etc.   | 52  |
| • Informes sobre responsabilidad patrimonial.   | 14  |
| • Informes dirigidos al Defensor del Pueblo.  | 10  |
| • Informes sobre temas varios.  | 20  |
| • Informes y procedimientos jurisdiccionales sobre inmuebles.   | 22  |

### 2.6.3. Revisión de actos administrativos

#### 2.6.3.1. Recursos administrativos

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

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

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 114.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, corresponde a MUFACE elaborar los informes relativos a los recursos planteados contra los actos y resoluciones de este organismo y su remisión al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, órgano superior jerárquico, para su resolución.

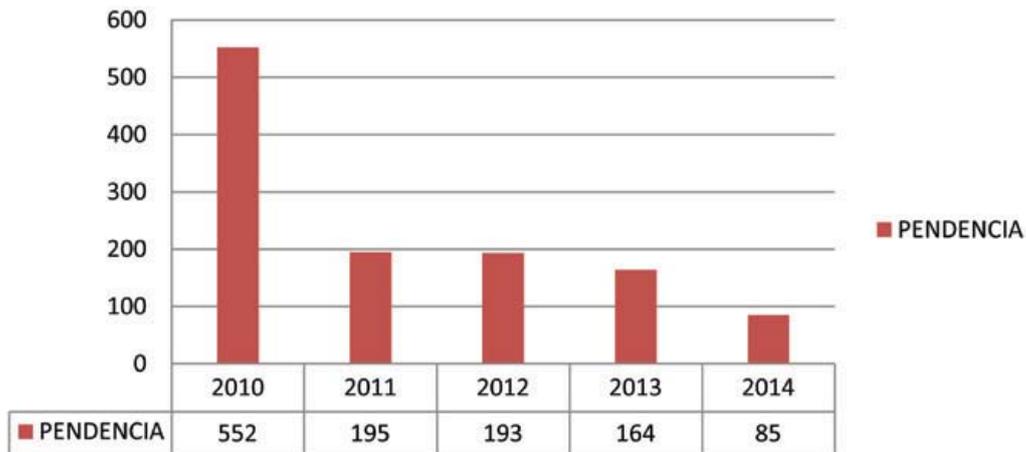
## 2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

En el año 2014 se interpusieron 935 recursos, frente a los 902 del ejercicio anterior, lo supone un incremento del 3,53%.

Por su parte, los recursos informados durante el año 2014 al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas ascendieron a 1.015, frente a los 931 recursos informados en el ejercicio anterior. Ello supone una incremento del 8,91%.

Al cierre del ejercicio 2014 el número de informes pendientes se ha visto reducido en un 43% frente al número de informes pendientes al cierre del ejercicio 2013.

La evolución de los recursos pendientes de informe, en el periodo 2010-2014, es el siguiente:



### 2.6.3.2. Recursos contencioso-administrativos

En la vía jurisdiccional contencioso-administrativa se tramitaron 93 recursos contenciosos administrativos y se dio cumplimiento a 171 sentencias, de las cuales 61 fueron estimatorias (el 35,88%). Correspondiendo éstas, en su mayoría, a los recursos planteados en materia de asistencia sanitaria (52,45%), indemnizaciones por Lesiones Permanentes no Invalidantes (16,39%) y los relativos a afiliación y beneficiarios (el 13,11%).

#### Distribución por materias de los recursos administrativos interpuestos durante el año 2014

|                                      |        |
|--------------------------------------|--------|
| Asistencia Sanitaria                 | 50,31% |
| Prótesis                             | 12,10% |
| Otras Materias (*)                   | 2,45%  |
| Mutualidades Integradas              | 1,54%  |
| Incapacidad Temporal                 | 4,00%  |
| Afiliación y beneficiarios           | 5,09%  |
| Lesiones Permanentes no Invalidantes | 4,27%  |
| Becas                                | 1,91%  |
| Ayuda socio-sanitarias               | 5,00%  |
| Discapacidad                         | 2,72%  |
| Vivienda                             | 0,09%  |
| Reintegro de gastos de farmacia      | 3,73%  |
| Asistencia sanitaria en el exterior  | 3,36%  |
| Ayuda asistencial                    | 0,72%  |
| Subsidio de jubilación               | 1,18%  |
| Gran Invalidez                       | 0,90%  |
| Subsidio de Defunción                | 0,54%  |

## 2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

\* Comprende recursos humanos y acción social, reclamaciones previas a la vía civil o laboral, reclamaciones de responsabilidad patrimonial, extensiones de efectos de sentencias y otras actuaciones judiciales.

**Distribución recursos contenciosos**



**Evolución de los recursos administrativos (2010/2014)**

| 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                      |
| 2014 | 164                           | 935          | 1015       | 85                       |

**Evolución de los recursos contencioso-administrativos (2010/2014)**

| 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 |
| 2014 | 93           | 171        | 61           | 35,9 | 110             | 64,1 |



## 2.7. Sede Electrónica y otros sistemas de información

### 2.7.1. La Unidad Informática de MUFACE

Las actuaciones de la Unidad Informática durante el año 2014 se han centrado fundamentalmente en:

- La mejora y evolución de los servicios ya prestados incluyendo nuevas funcionalidades.
- La creación de nuevos servicios.
- La actualización de la infraestructura tecnológica de los sistemas de información.
- La integración de los servicios de comunicaciones con la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (SEAP).
- La puesta en marcha del proyecto piloto de receta electrónica que permite ya la dispensación de medicamentos para todos los beneficiarios de MUFACE que reciben la asistencia sanitaria a través del Servicio Extremeño de Salud (SES).

### 2.7.2. Servicios digitales

El uso de los servicios digitales de MUFACE por parte de los mutualistas ha evolucionado desde su puesta en marcha en 2006 hasta 2014 tal y como se muestra en esta gráfica:

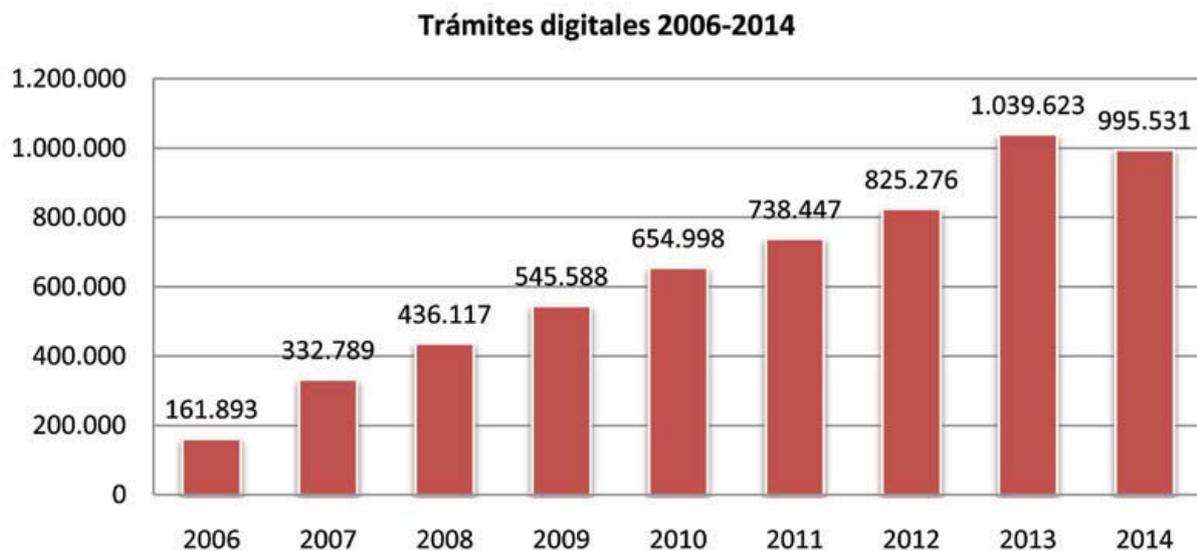


Ilustración 1. Evolución del número de trámites digitales solicitados

Se observa una ligera disminución en el número de trámites solicitados digitalmente siendo las principales razones las siguientes:

- En 2013 hubo una campaña de promoción de la Sede Electrónica de MUFACE, lo que provocó incrementos enormes en la solicitud de ciertos servicios:
  - “Modificación de datos personales”: se pasó de 21.690 en 2012 a 100.705 en 2013. En 2014, ya sin campaña de promoción, se estabiliza la demanda del servicio en 63.315 modificaciones.

## 2.7. Sede Electrónica y otros sistemas de información

- “Consulta de estado de solicitudes”: se pasó de 136.519 en 2012 a 200.582 en 2013. En 2014, ya sin campaña de promoción, se estabiliza la demanda del servicio en 178.202 consultas.
- Las distintas medidas de control sobre el gasto farmacéutico parecen haber afectado a las peticiones digitales de talonarios de recetas. Han descendido de 462.201 en 2013 a 449.892 en 2014. Esa misma tendencia se observa en las peticiones presenciales de 745.021 en 2013 a 692.334 en 2014. Incluso si analizamos las peticiones de talonarios de forma global (agrupando presenciales y telemáticas), observamos esa tendencia a la baja: de 1.177.88 en 2012 crece a 1.207.222 en 2013 y baja de nuevo a 1.142.226 en 2014 estando incluso por debajo de los números de 2012.

El número de trámites solicitados de manera telemática se ha incrementado desde enero de 2006 en un 514,93% y con respecto al año anterior se ha producido un decremento del 4,24%. En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución a lo largo de estos años tanto del incremento global como del interanual:

| Año  | Nº de 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%           |
| 2014 | 995.531        | -4,24%                | 514,93%           |

Tabla 1. Incremento de trámites digitales solicitados

De los posibles modos de identificación para acceder a los servicios digitales ofrecidos por MUFACE destaca la consolidación de los métodos de acceso con identificación segura (60,79%) frente al tipo de acceso “sin certificado electrónico ni registro previo” (38,79%), ya que al ser ésta una identificación débil solo permite acceder a un número muy reducido de servicios. En cuanto a los métodos de acceso seguros, los mutualistas prefieren el par usuario-contraseña (37,86%) frente al certificado electrónico/DNI electrónico (22,93%). Esto posiblemente está motivado porque aunque los certificados electrónicos garantizan mayor seguridad su utilización es más compleja que el habitual par usuario-contraseña utilizado mayoritariamente en servicios de todo tipo ofrecidos en Internet. Continúa siendo muy escaso el número de trámites solicitados haciendo uso de la “identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público” (0,35%), 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.

Por último, es importante destacar que en junio de 2014 se publicó una aplicación gratuita para dispositivos móviles mediante la que es posible solicitar talonarios de recetas; se registraron 703 peticiones.

| Modo de acceso e identificación                | 2014           | Porcentaje total |
|--|----------------|------------------|
| Con DNI electrónico                            | 25.627         | 2,57%            |
| Con otro certificado electrónico reconocido    | 202.606        | 20,35%           |
| Con usuario y contraseña tras registro previo  | 376.920        | 37,86%           |
| Sin certificado electrónico ni registro previo | 386.197        | 38,79%           |
| Mediante funcionario público                   | 3.478          | 0,35%            |
| Aplicación MUFACE Móvil                        | 703            | 0,07%            |
| <b>Total</b>                                   | <b>995.531</b> | <b>100,00%</b>   |

Tabla 2. Modos de acceso e identificación a los servicios digitales

## 2.7. Sede Electrónica y otros sistemas de información

El servicio más demandado por los mutualistas sigue siendo un año más el “talonario de recetas” con 449.892 solicitudes, siendo el segundo la “consulta de estado de solicitudes” con 178.202.

El que más ha incrementado su demanda es la “aportación de DNI de beneficiarios” con un crecimiento del 92%, pasando de 4.286 en 2013 a 8.229 en 2014. El segundo en esta clasificación, al igual que el año pasado, sigue siendo el “certificado de retención de prestaciones”, con un 61,32% de incremento en peticiones debido a su utilidad 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 solicitudes de Tarjeta Sanitaria Europea telemáticas han superado a las presenciales durante 2014. 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.

| Talonario de recetas      | Sede Electrónica | Presencial |
|---------------------------|------------------|------------|
| Solicitudes en 2012       | 430.068          | 747.020    |
| Solicitudes en 2013       | 462.201          | 745.021    |
| Solicitudes en 2014       | 449.892          | 692.334    |
| Tarjeta Sanitaria Europea | Sede Electrónica | Presencial |
| Solicitudes en 2012       | 51.000           | 106.338    |
| Solicitudes en 2013       | 87.082           | 98.074     |
| Solicitudes en 2014       | 106.069          | 97.312     |

Tabla 3. Comparación de trámites solicitados de forma electrónica y presencial

Durante 2014 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 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 redujo al 60%, bajando en 2014 al 51%. O lo que es lo mismo, aproximadamente el 49% de estas notificaciones ya se envía por correo electrónico.

| Notificación transferencias | Por correo postal | Por e-mail |
|-----------------------------|-------------------|------------|
| 2012                        | 75,06%            | 24,94%     |
| 2013                        | 60,42%            | 39,58%     |
| 2014                        | 51,03%            | 48,97%     |

Tabla 4. Comparación de notificación de transferencias por correo postal y por e-mail

A continuación se detallan las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2014 por MUFACE en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

### 2.7.3. Servicios digitales dirigidos a los ciudadanos

#### 2.7.3.1. Aplicación móvil

Desde junio de 2014 MUFACE ofrece a sus mutualistas una aplicación gratuita para dispositivos móviles con sistemas operativos Android e iOS mediante la que es posible solicitar talonarios de recetas. De esta manera, el mutualista dispone de una nueva vía de acceso al servicio más demandado, que superó en 2013 y 2014 el millón de peticiones tanto por vía telemática como presencial.

La aplicación ha sido desarrollada para que su uso sea sencillo e intuitivo, e incluye, además, dentro de la funcionalidad de petición de talonarios, las siguientes opciones añadidas:

## 2.7. Sede Electrónica y otros sistemas de información

- Elección de la dirección postal para la recepción del talonario.
- Información sobre el historial de talonarios entregados.
- Estado de las peticiones pendientes de entrega.

En diciembre de 2014 la aplicación se mejoró añadiendo la posibilidad de visualizar el documento de afiliación.

Se prevé potenciar esta vía de acceso en el futuro añadiendo nuevos servicios.

### 2.7.3.2. Proyecto piloto de receta electrónica

Dentro del conjunto de acciones que componen el proyecto global de receta electrónica de MUFACE, el 5 de mayo de 2014 se produjo la puesta en marcha del proyecto piloto en tres municipios de Extremadura (Coria, Olivenza y Torrejoncillo) para el colectivo de mutualistas que recibe su asistencia sanitaria a través del Servicio Extremeño de Salud (SES) y que en las citadas localidades comprende a algo más de 160 personas.

La puesta en marcha de esta iniciativa piloto es fruto de la colaboración iniciada, por un lado, entre MUFACE y la Consejería de Salud y Política Social del Gobierno de Extremadura y, por otro, con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacia, que han mostrado su total apoyo al citado proyecto. En octubre de 2014, debido al favorable desarrollo del proyecto, junto a la ausencia de incidencias y la buena acogida entre aquellos mutualistas y profesionales que ya lo disfrutaban, comenzó una segunda fase en la que la dispensación de medicamentos a través de receta electrónica se extendió a todos los mutualistas extremeños que reciben la asistencia sanitaria a través del SES, un colectivo de casi 6.200 personas, entre los propios mutualistas y sus beneficiarios, que representan el 13,5% del colectivo total de MUFACE en esta comunidad autónoma.

En fases posteriores, en las que ya se está trabajando, el proyecto piloto comprenderá a todos los mutualistas extremeños con independencia de que reciban su asistencia sanitaria a través del SES o de alguna de las entidades de seguro médico firmantes del concierto de asistencia sanitaria con MUFACE.

### 2.7.4. Servicios digitales ofrecidos a otras organizaciones

#### Portal de Farmacia

En diciembre de 2014, de acuerdo con el concierto suscrito por MUFACE y el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (CGCOF) para la ejecución de la prestación farmacéutica, se pone a disposición del CGCOF un portal para realizar el envío telemático a MUFACE de datos relativos a la facturación farmacéutica que hasta ahora se enviaban en soporte físico, concretamente mediante discos en formato CD.

### 2.7.5. Adaptación y modernización de infraestructura y servicios

#### 2.7.5.1. Integración de los servicios de comunicaciones con la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (SEAP)

Durante 2014 se han realizado todas las tareas necesarias para unificar el contrato de comunicaciones de MUFACE y la SEAP a partir del año 2015, constituyendo así un primer paso hacia la completa integración de los servicios de telecomunicaciones en la Administración General del Estado y sus organismos públicos. Estas actuaciones se enmarcan dentro de las directrices TIC de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA) que persigue, en este ámbito:

- Orientar las actuaciones y líneas estratégicas en las TIC de forma que tengan como principal objetivo satisfacer las necesidades derivadas de la estrategia global del Gobierno y disponer de una planificación estratégica común para todo el sector público administrativo estatal.
- Potenciar la Administración digital y las TIC como los instrumentos que permitan hacer sostenible el constante proceso de innovación y mejora en la calidad de los servicios ofrecidos por la Administración que demandan ciudadanos y empresas, e incrementar la productividad de los empleados públicos.

## 2.7. Sede Electrónica y otros sistemas de información

- Racionalizar el uso de los recursos informáticos de forma que se consiga una mayor eficiencia, proporcionando un ahorro sustancial de costes de todo tipo, y en especial en el resto de la actividad administrativa.

### 2.7.5.2. Consolidación de infraestructura homogénea de desarrollo

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 2014 se ha renovado completamente la infraestructura que soporta tanto las aplicaciones desarrolladas en tecnología Java como .NET. Así mismo se han actualizado todas las herramientas de desarrollo sobre las que se construyen ya todos los nuevos desarrollos de aplicaciones y se ha finalizado la adaptación de aproximadamente el 75% de las aplicaciones ya existentes a esa nueva infraestructura común.

### 2.7.5.3. Evolución de servidor de correo electrónico y paquete ofimático

Dentro de los planes de actualización y mejora del equipamiento de los puestos de trabajo de MUFACE, se procedió durante el primer trimestre de 2014 a la actualización del paquete de ofimática utilizado en todos los ordenadores personales de MUFACE. Previamente fue necesario actualizar también el servidor de correo con objeto de garantizar la compatibilidad con el nuevo paquete ofimático.

### 2.7.5.4. Nuevo sistema de gestión de medicamentos y productos sanitarios

Durante 2014 se ha realizado el diseño, desarrollo y puesta en marcha de un sistema de gestión de Medicamentos y Productos Sanitarios (BDM) que da soporte a todos los procesos involucrados en la prestación farmacéutica de MUFACE en su calidad de administración sanitaria integrada en el Sistema Nacional de Salud (SNS).

Hasta ahora el nomenclátor de medicamentos se descargaba y se volcaba manualmente en una base de datos de colectivo, que no tenía los requerimientos técnicos y funcionales necesarios para constituirse en la base de datos de medicamentos central. Con la creación y puesta en marcha de BDM se dispone de un repositorio que puede consultarse de una manera automatizada desde los diferentes procesos involucrados en la prestación farmacéutica de MUFACE, como son los sistemas de información que dan soporte a la facturación de farmacia y gestión de visados actualmente en papel y próximamente a la prescripción, dispensación y visado informatizados. Asimismo, se dota de un módulo de mantenimiento maestro del nomenclátor que sirve para que el Área de Farmacia de MUFACE pueda actualizar la información sin interferir en el trabajo diario de consulta de los Servicios Provinciales.

De esta manera la gestión de la prestación farmacéutica queda preparada para evolucionar al ritmo de los nuevos sistemas de prescripción y dispensación informatizada/electrónica de MUFACE, orientados al mutualista y no tanto a la gestión interna.

### 2.7.5.5. Adaptación de los sistemas de información a la normativa SEPA

La zona única de pagos en euros (SEPA por su acrónimo en inglés) es el área en la que ciudadanos, empresas y otros agentes económicos pueden efectuar y recibir pagos en euros en Europa, dentro y fuera de las fronteras nacionales, en las mismas condiciones y con los mismos derechos y obligaciones, independientemente del lugar en que se encuentren.

El Reglamento UE 260/2012 estableció como fecha límite el 1 de febrero de 2014 para que los instrumentos de pago nacionales (tanto transferencias como adeudos) fueran reemplazados en su totalidad por los nuevos esquemas SEPA.

Por lo tanto, todos los sistemas de información de MUFACE que de alguna manera están relacionados con el envío o recepción de pagos se han tenido que adaptar antes del plazo indicado para cumplir la normativa SEPA.





## 3. Colectivo

*Jazz 106*. Paula Moreno Esteban. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2014

## 3.1. Estructura del colectivo

El colectivo de MUFACE a 31 de diciembre de 2014 estaba integrado por 1.516.966 personas, de las cuales 958.470 eran titulares y 558.496 beneficiarios.

Comparadas estas cifras con respecto a las de igual fecha del año 2013, se aprecia que el número de titulares y beneficiarios experimentan disminuciones de 5.239 personas y 10.067 personas, respectivamente. Lo anterior representa porcentualmente una mínima reducción del colectivo de aproximadamente el 1,00% en relación con 2013.

La ratio de beneficiarios por titular varía desde un mínimo de 0,39 en la provincia de Álava, hasta un máximo de 0,83 que se alcanza en Melilla.

El valor medio de esta ratio en el conjunto nacional es de 0,58.



## 3.2. Actuaciones desarrolladas en materia de control del colectivo

Dentro del programa de control del colectivo, que MUFACE mantiene con carácter permanente, a lo largo del año 2014, se han desarrollado varios procesos de depuración con importantes resultados. La utilización de herramientas informáticas optimiza el esfuerzo empleado en medios humanos y materiales para el control del colectivo. Estos procesos se han puesto en práctica tanto en las aplicaciones internas, con los medios propios de MUFACE, como en colaboración con entidades y organismos ajenos a esta Mutualidad.

En relación con los medios externos, se han desarrollado y evolucionado los procesos que controlan la duplicidad de cobertura de asistencia sanitaria con la Tesorería General de la Seguridad Social, 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.

Asimismo, se ha estandarizado el acceso a las consultas de la base de datos de asistencia sanitaria de la Seguridad Social (BADAS) con el fin de evitar las posibles duplicidades en los procesos de alta de beneficiarios en la Mutualidad. Durante el año 2014 se ha puesto en funcionamiento el acceso a las transacciones PAS05 que permite a los centros gestores realizar altas de beneficiarios en BADAS y el acceso a consultas del Registro de Prestaciones Sociales Públicas, que permiten el control y gestión del colectivo de forma más eficaz. A estas herramientas hay que añadir el acceso al Sistema Red, servicio online que permite realizar altas y bajas de titulares de MUFACE ante la Tesorería General de la Seguridad Social.

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.



## 3.3. Distribución del colectivo

Seguidamente se incluye un conjunto de cuadros en los que se recoge la distribución del colectivo de acuerdo con las variables más significativas.

Estos cuadros son los siguientes:

- 3.3.1. Distribución de titulares y beneficiarios por servicios provinciales.
- 3.3.2. Distribución de mutualistas por cuerpos.
- 3.3.3. Distribución de titulares por sexo.
- 3.3.4. Distribución de titulares por situación.
- 3.3.5. Distribución de beneficiarios por parentesco.
- 3.3.6. Distribución de titulares y beneficiarios por grupos de edad.

Evolución del colectivo:

- 3.4.1. Evolución del colectivo de titulares y beneficiarios (1976-2014).
- 3.4.2. Evolución de titulares por sexo (2010-2014).
- 3.4.3. Evolución de titulares por situación (2010-2014).
- 3.4.4. Evolución de beneficiarios por parentesco (2010-2014).

### 3.3.1. Distribución de titulares y beneficiarios por Servicios Provinciales

| SERVICIOS PROVINCIALES | TITULARES | BENEFICIARIOS | TOTALES | B / T |
|------------------------|-----------|---------------|---------|-------|
| ÁLAVA                  | 3.346     | 1.289         | 4.635   | 0,39  |
| ALBACETE               | 9.842     | 6.499         | 16.341  | 0,66  |
| ALICANTE               | 31.117    | 17.755        | 48.872  | 0,57  |
| ALMERÍA                | 14.668    | 9.571         | 24.239  | 0,65  |
| ASTURIAS               | 23.344    | 11.237        | 34.581  | 0,48  |
| ÁVILA                  | 7.295     | 2.998         | 10.293  | 0,41  |
| BADAJOS                | 16.132    | 11.210        | 27.342  | 0,69  |
| BALEARES               | 17.270    | 10.619        | 27.889  | 0,61  |
| BARCELONA              | 73.665    | 38.428        | 112.093 | 0,52  |
| BURGOS                 | 7.771     | 3.844         | 11.615  | 0,49  |
| CÁCERES                | 10.538    | 6.465         | 17.003  | 0,61  |
| CÁDIZ                  | 26.382    | 19.215        | 45.597  | 0,73  |
| CANTABRIA              | 12.053    | 6.655         | 18.708  | 0,55  |
| CASTELLÓN              | 11.554    | 7.092         | 18.646  | 0,61  |
| CIUDAD REAL            | 11.392    | 7.330         | 18.722  | 0,64  |
| CÓRDOBA                | 18.857    | 13.112        | 31.969  | 0,70  |
| CORUÑA, A              | 26.741    | 14.797        | 41.538  | 0,55  |
| CUENCA                 | 4.821     | 2.686         | 7.507   | 0,56  |
| GIRONA                 | 11.938    | 7.164         | 19.102  | 0,60  |

### 3.3. Distribución del colectivo

| SERVICIOS PROVINCIALES | TITULARES      | BENEFICIARIOS  | TOTALES          | B / T       |
|------------------------|----------------|----------------|------------------|-------------|
| GRANADA                | 25.119         | 16.706         | 41.825           | 0,67        |
| GUADALAJARA            | 4.916          | 2.820          | 7.736            | 0,57        |
| GUIPÚZCOA              | 6.282          | 2.965          | 9.247            | 0,47        |
| HUELVA                 | 10.751         | 7.879          | 18.630           | 0,73        |
| HUESCA                 | 5.042          | 2.568          | 7.610            | 0,51        |
| JAÉN                   | 15.237         | 10.669         | 25.906           | 0,70        |
| LEÓN                   | 12.346         | 6.043          | 18.389           | 0,49        |
| LLEIDA                 | 8.190          | 4.661          | 12.851           | 0,57        |
| LUGO                   | 8.775          | 4.177          | 12.952           | 0,48        |
| MADRID                 | 170.936        | 84.455         | 255.391          | 0,49        |
| MÁLAGA                 | 32.764         | 21.968         | 54.732           | 0,67        |
| MURCIA                 | 31.639         | 21.748         | 53.387           | 0,69        |
| NAVARRA                | 10.090         | 5.639          | 15.729           | 0,56        |
| OURENSE                | 7.411          | 3.693          | 11.104           | 0,50        |
| PALENCIA               | 4.454          | 2.450          | 6.904            | 0,55        |
| PALMAS, LAS            | 22.023         | 12.963         | 34.986           | 0,59        |
| PONTEVEDRA             | 20.222         | 11.789         | 32.011           | 0,58        |
| RIOJA, LA              | 6.454          | 3.489          | 9.943            | 0,54        |
| SALAMANCA              | 11.063         | 6.078          | 17.141           | 0,55        |
| STA. C. TENERIFE       | 19.653         | 11.928         | 31.581           | 0,61        |
| SEGOVIA                | 4.651          | 2.605          | 7.256            | 0,56        |
| SEVILLA                | 42.589         | 30.613         | 73.202           | 0,72        |
| SORIA                  | 3.078          | 1.592          | 4.670            | 0,52        |
| TARRAGONA              | 13.094         | 7.833          | 20.927           | 0,60        |
| TERUEL                 | 3.188          | 2.008          | 5.196            | 0,63        |
| TOLEDO                 | 11.888         | 8.261          | 20.149           | 0,69        |
| VALENCIA               | 49.615         | 31.289         | 80.904           | 0,63        |
| VALLADOLID             | 13.677         | 7.787          | 21.464           | 0,57        |
| VIZCAYA                | 13.104         | 6.336          | 19.440           | 0,48        |
| ZAMORA                 | 4.974          | 2.573          | 7.547            | 0,52        |
| ZARAGOZA               | 21.162         | 10.597         | 31.759           | 0,50        |
| CEUTA                  | 2.721          | 2.162          | 4.883            | 0,79        |
| MELILLA                | 2.636          | 2.186          | 4.822            | 0,83        |
| <b>TOTALES</b>         | <b>958.470</b> | <b>558.496</b> | <b>1.516.966</b> | <b>0,58</b> |

#### 3.3.2 Distribución de mutualistas por cuerpos

| CUERPO                                   | GRUPO/SUBGRUPO | NÚMERO |
|--|----------------|--------|
| 0001 CARRERA DIPLOMÁTICA                 | A1             | 913    |
| 0002 TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR | A1             | 5      |
| 0005 TRADUCTORES E INTÉRPRETES           | A1             | 23     |
| 0006 FACULTATIVO DE MARINA CIVIL         | A1             | 217    |
| 0007 CUERPO SUPERIOR VIGILANCIA ADUANERA | A1             | 180    |

### 3.3. Distribución del colectivo

| CUERPO  | GRUPO/SUBGRUPO | NÚMERO  |
|---|----------------|---------|
| 0011 CUERPO SUPERIOR INSPECTO. HACIENDA ESTA.             | A1             | 1.277   |
| 0012 CUERPO SUPERIOR INTERVEN Y AUDITOR. ESTA.            | A1             | 259     |
| 0013 CUERPO SUPERIOR INSPECTO. SEGUROS ESTAD.             | A1             | 111     |
| 0100 INGENIEROS AGRÓNOMOS                                 | A1             | 276     |
| 0101 INGENIEROS DE MONTES                                 | A1             | 116     |
| 0102 NACIONAL VETERINARIO                                 | A1             | 387     |
| 0103 TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR                  | A1             | 1       |
| 0106 PROF. NUM. INST. POLIT. NAL. MAR. PESQ., A EXTINGUIR | A1             | 4       |
| 0201 TÉCNICO ADJUNTOS, A EXTINGUIR                        | A1             | 1       |
| 0302 ASESORES GABINETE TÉCNICO, A EXTINGUIR               | A1             | 2       |
| 0304 FACULTATIVO ARCHIVOS, BIBLIOT. Y ARQUEO.             | A1             | 380     |
| 0305 FACULTATIVO DE CONSERVADORES DE MUSEOS               | A1             | 238     |
| 0321 ESP. TÉCNICO CENSORES LETRADOS TRIBU. CUEN.          | A1             | 4       |
| 0400 PROFESORES COLEG. HUERF. ARMADA, A EXTINGUIR         | A1             | 3       |
| 0500 CATEDRÁTICOS DE UNIVERSIDAD                          | A1             | 9.763   |
| 0501 CATEDRÁTICOS NUM. ESC. SUP. BELL. ART., A EXTINGUIR  | A1             | 4       |
| 0502 TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR                  | A1             | 2       |
| 0503 PROFESORES AGREGADOS UNIVERSIDAD, A EXTINGUIR        | A1             | 7       |
| 0504 PROFESORES TITULARES DE UNIVERSIDAD                  | A1             | 28.227  |
| 0505 CATEDRÁTICOS DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS              | A1             | 1.194   |
| 0506 PROF. TITUL. DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS              | A1             | 6.011   |
| 0508 DOCENTE DE ENSEÑANZA SECUNDARIA, A EXTINGUIR         | A1             | 832     |
| 0509 INSPEC. SERV. ADMINISTRAC. EDUCAT., A EXTINGUIR      | A1             | 44      |
| 0510 CUERPO DE INSPECTORES DE EDUCACIÓN                   | A1             | 480     |
| 0511 CATEDRÁTICOS DE ENSEÑANZA SECUNDARIA                 | A1             | 3.983   |
| 0512 CATEDRÁTICOS DE ESCUELAS OFICIALES                   | A1             | 92      |
| 0513 CATEDRÁTICOS DE ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO             | A1             | 17      |
| 0521 CATED. NUME. INST. TÉCNICOS E. MEDIA, EXTINGUIR      | A1             | 4       |
| 0522 PROFESORES AGREG. INST. NAL. E. ME., A EXTINGUIR     | A1             | 4       |
| 0524 PROFESORES ESPE. ESCUELA MAEST. IND. EXTINGUIR       | A1             | 9       |
| 0530 PROFESORES NUMERA. ESC. OFIC. IDIOMAS, A EXTINGUIR   | A1             | 5       |
| 0531 PROFESORES AUX. ESC. OFIC. IDIOMAS, A EXTINGUIR      | A1             | 3       |
| 0590 PROFESORES DE ENSEÑANZA SECUNDARIA                   | A1             | 140.740 |
| 0592 PROFESORES ESCUELAS OFICIALES IDIOMAS                | A1             | 2.928   |
| 0593 CATEDRÁTICOS MÚSICA Y ARTES ESCENICAS                | A1             | 104     |
| 0594 PROFESORES CONSERVATORIO DE MÚSICA                   | A1             | 4.527   |
| 0595 PROFESORES ARTES PLASTICAS Y DISEÑO                  | A1             | 1.030   |
| 0600 SUPERIOR DE INSPEC. FINANZ. ESTADO, A EXTINGUIR      | A1             | 972     |
| 0601 SUPERIOR TÉCNICOS COMERC. Y ECONOM. ESTADO           | A1             | 391     |
| 0602 INGENIE. MINAS HACIENDA PÚBLICA, A EXTINGUIR         | A1             | 3       |
| 0603 INSPECTORES DEL SOIVRE                               | A1             | 138     |
| 0604 PROFESORES QUÍMICOS DE LABORATOR. ADUANAS            | A1             | 36      |
| 0605 ARQUITECTOS DE LA HACIENDA PÚBLICA                   | A1             | 308     |
| 0606 SUPERIOR DE ESTADÍSTICOS DEL ESTADO                  | A1             | 326     |

### 3.3. Distribución del colectivo

| CUERPO  | GRUPO/SUBGRUPO | NÚMERO |
|---|----------------|--------|
| 0607 INGENIEROS MONTES DE LA HACIENDA PUBLICA         | A1             | 38     |
| 0608 TÉCNICO ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR              | A1             | 1      |
| 0621 CUERPO SUPERIOR GESTIÓN CATASTRAL                | A1             | 154    |
| 0650 LETRADOS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS                 | A1             | 12     |
| 0651 AUDITORES DEL TRIBUNAL DE CUENTAS                | A1             | 7      |
| 0700 INGENIEROS INDUSTRIALES                          | A1             | 151    |
| 0701 INGENIEROS DE MINAS                              | A1             | 67     |
| 0703 TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DE GEST., A EXTINGUIR   | A1             | 1      |
| 0800 TÉCNICO ADMINISTRATIVA, A EXTINGUIR              | A1             | 1      |
| 0900 FACULTATIVOS DE SANIDAD PENITENCIARIA            | A1             | 421    |
| 0902 TÉCNICO DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS          | A1             | 851    |
| 0903 SUPERIOR DE LETRADOS DEL ESTADO                  | A1             | 404    |
| 1000 INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS         | A1             | 653    |
| 1001 ARQUITECTOS DE VIVIENDA                          | A1             | 33     |
| 1003 INGENIEROS INDUSTRIALES, A EXTINGUIR             | A1             | 1      |
| 1100 TECNICA PROCED. ORGA. AUTON. SUPRI., A EXTINGUIR | A1             | 1      |
| 1103 INGENIEROS GEÓGRAFOS                             | A1             | 73     |
| 1104 INGENIEROS DIRECCIÓN GENERAL RTVE A EXTINGUIR    | A1             | 7      |
| 1105 ASTRÓNOMOS                                       | A1             | 29     |
| 1111 SUPERIOR ADMINISTRADORES CIVILES ESTADO          | A1             | 1.110  |
| 1112 INSPECT. INTERV., A EXTINGUIR (R-D-L 23-1977)    | A1             | 1      |
| 1166 SUPERIOR SISTEMAS Y TECNOLOGIAS INFORM.          | A1             | 945    |
| 1200 MÉDICOS DE LA SANIDAD NACIONAL                   | A1             | 44     |
| 1201 MÉDICOS ASISTENCIALES SANIDAD NACIONAL           | A1             | 25     |
| 1204 MÉDICOS SRVCS. SANIT. PROC. Z.N.M, A EXTINGUIR   | A1             | 1      |
| 1205 MÉDICOS TITULARES                                | A1             | 2.199  |
| 1206 MÉDICOS TITULARES ESCALAFÓN B, A EXTINGUIR       | A1             | 1      |
| 1209 FARMACÉUTICOS TITULARES                          | A1             | 274    |
| 1210 VETERINARIOS TITULARES                           | A1             | 394    |
| 1212 FACULTATIVOS SANITARIOS, A EXTINGUIR             | A1             | 6      |
| 1213 TÉCNICOS-ADMINISTRAT. DE GESTIÓN, A EXTINGUIR    | A1             | 1      |
| 1214 FARMACÉUTICOS DE LA SANIDAD NACIONAL             | A1             | 53     |
| 1400 ESPECIAL FACULTATIVO DE METEORÓLOGOS             | A1             | 204    |
| 1401 PROFES. NUME. ESCUEL. OFI. NAUTICA, A EXTINGUIR  | A1             | 11     |
| 1402 INGENIEROS NAVALES                               | A1             | 118    |
| 1403 TÉCNICO INSPECCIÓN TRANSPORTE TERRESTRE          | A1             | 54     |
| 1404 SUPERIOR POSTAL Y DE TELECOMUNICACIÓN            | A1             | 172    |
| 1406 INGENIEROS AERONÁUTICOS                          | A1             | 165    |
| 1407 TÉCNICOS SUPERIORES, A EXTINGUIR                 | A1             | 18     |
| 1409 INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, A EXTINGUIR      | A1             | 1      |
| 1502 SUPERIOR INSPECTORES TRABAJO Y SEG. SOC.         | A1             | 1.067  |
| 1518 LETRADOS DEL CONSEJO DE ESTADO                   | A1             | 29     |
| 4111 LETRADOS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS                 | A1             | 33     |
| 4112 AUDITORES DEL TRIBUNAL DE CUENTAS                | A1             | 40     |

### 3.3. Distribución del colectivo

| CUERPO   | GRUPO/SUBGRUPO | NÚMERO         |
|--|----------------|----------------|
| 6000 ESCALA TEC. DEL CENTRO IBEROAMER. COOP.           | A1             | 3              |
| 6100 FACULTATI. Y ESPECIALI. DE AISNA, A EXTINGUIR     | A1             | 6              |
| 6102 ADMINISTRADORES B, A EST. DE AISNA SENTENCIA      | A1             | 1              |
| 7771 GRUPO A, CCAA, SENTENCIA                          | A1             | 109            |
| 8111 NACIONAL POLICÍA COMISARIOS PRINCIPALES           | A1             | 20             |
| 8112 NACIONAL POLICÍA-COMISARIOS                       | A1             | 188            |
| 8123 ESC. NAL. POLICÍA INSPECTORES JEFES-A-            | A1             | 1.218          |
| 8124 ESC. NAL. POLICÍA INSPECTORES GRUPO-A-            | A1             | 5.063          |
| 8150 NACIONAL POLICÍA-FACULTATIVOS                     | A1             | 109            |
| 8160 NAL. POLICÍA TÉCNICOS DEL GRUPO A                 | A1             | 11             |
| 8801 PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA A            | A1             | 19             |
| 9051 CATED.NUMER. I.N.E. MEDIA, EXTINGUIR, GRUPO A     | A1             | 16             |
| 9066 INSPECTORES DIPLOM. DE TRIBUTOS, A EXTINGUIR      | A1             | 1              |
| 9991 CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO A)              | A1             | 12             |
| <b>TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A1</b>                   |                | <b>223.228</b> |
| 0009 EJECUTIVO SERVICIO VIGILANCIA ADUANERA            | A2             | 532            |
| 0014 CUERPO TÉCNICO DE HACIENDA                        | A2             | 3.982          |
| 0015 CUERPO TÉCNICO DE AUDITORIA Y CONTABILI.          | A2             | 705            |
| 0016 CUERPO TÉCNICO DE GESTIÓN CATASTRAL               | A2             | 136            |
| 0112 INGENIEROS TÉCNICOS AGRÍCOLAS                     | A2             | 277            |
| 0113 INGENIEROS TÉCNICOS FORESTALES                    | A2             | 110            |
| 0114 PERITOS AGRÍCOLAS ZONA N. MARR., A EXTINGUIR      | A2             | 1              |
| 0115 INSPEC. CALIDAD SVICIO. DEF. FRAUDE, A EXTINGUIR  | A2             | 109            |
| 0116 MAESTR. TALLER INST.POLIT. NAL. MAR., A EXTINGUIR | A2             | 18             |
| 0313 AYUDANTES ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y MUSEOS          | A2             | 348            |
| 0406 INGENIEROS TÉCNICOS DE ARSENALES ARMADA           | A2             | 48             |
| 0515 MAES. T. O L. Y CAPATACES E.T.G.M., A EXTINGUIR   | A2             | 439            |
| 0516 PROFESORES AUX. ESCU. BELL. ARTES, A EXTINGUIR    | A2             | 3              |
| 0518 DOCENTE DE MAESTROS, A EXTINGUIR                  | A2             | 8              |
| 0526 PROFESORES ESPE. INST. TEC. E.M.A., A EXTINGUIR   | A2             | 329            |
| 0527 MAESTROS TALLER INST. TECNI. E.M.A., A EXTINGUIR  | A2             | 16             |
| 0591 PROFESORES TÉCNICOS FORMAC. PROFESIONAL           | A2             | 11.869         |
| 0596 MAESTROS TALLER ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO          | A2             | 255            |
| 0597 MAESTROS  | A2             | 207.123        |
| 0614 INGENIEROS TÉCNICOS DE MINAS                      | A2             | 1              |
| 0615 INGENIEROS TÉCNICOS DEL SOIVRE                    | A2             | 88             |
| 0616 DIPLOMADOS COMERCIALES DEL ESTADO                 | A2             | 230            |
| 0617 ARQUITECTOS TÉCNICOS                              | A2             | 215            |
| 0618 INGENIEROS TÉCNICOS FORESTALES                    | A2             | 34             |
| 0619 DIPLOMADOS EN ESTADÍSTICA DEL ESTADO              | A2             | 461            |
| 0620 GESTIÓN DE LA HACIENDA PUBLICA                    | A2             | 4.365          |
| 0652 CONTADORES DIPLOMADOS DEL T. DE CUENTAS.          | A2             | 59             |
| 0709 INGENIEROS TÉCNICOS INDUSTRIALES, A EXTINGUIR     | A2             | 14             |

### 3.3. Distribución del colectivo

| CUERPO  | GRUPO/SUBGRUPO | NÚMERO         |
|---|----------------|----------------|
| 0710 INGENIEROS TÉCNICOS DE MINAS, A EXTINGUIR        | A2             | 18             |
| 0806 SUPERIOR DE POLICÍA, A EXTINGUIR                 | A2             | 2              |
| 0909 ESPECIAL MASCULINO INSTITUC. PENITENCIARIAS      | A2             | 1              |
| 0910 ESPECIAL FEMENINO INSTITUC. PENITENCIARIA        | A2             | 2              |
| 0911 AYUDANTES TÉCNICOS SANIT. INSTIT. PENITENCIARIAS | A2             | 602            |
| 0912 PROFESORES EGB INSTITUC. PENITEN., A EXTINGUIR   | A2             | 203            |
| 0913 ESPECIAL MAS. FEM. INSTITUC. PENITENCIARIAS      | A2             | 1.278          |
| 1011 INGENIEROS TÉCNICOS DE OBRAS PUBLICAS            | A2             | 516            |
| 1012 APAREJADORES AYUDANTES DE VIVIENDA, A EXTINGUIR  | A2             | 21             |
| 1118 INSPECTORES DE PRENSA, A EXTINGUIR               | A2             | 2              |
| 1119 INGENI.TÉCNICOS DION. GRAL. RTVE, A EXTINGUIR    | A2             | 4              |
| 1120 INGENIEROS TÉCNICOS DE TOPOGRAFÍA                | A2             | 144            |
| 1122 GENERAL DE GESTIÓN ADMON. CIVIL ESTADO           | A2             | 3.759          |
| 1177 GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMÁTICA                | A2             | 1.517          |
| 1220 ENFERMERAS PUERICULTURAS AUXILIAR, A EXTINGUIR   | A2             | 2              |
| 1221 INSTRUCTORES DE SANIDAD, A EXTINGUIR             | A2             | 9              |
| 1222 PRACTICANTES SVCS SANI. PROC. Z.N.M, A EXTINGUIR | A2             | 1              |
| 1223 PRACTICANTES TITULARES, A EXTINGUIR              | A2             | 235            |
| 1224 MATRONAS TITULARES, A EXTINGUIR                  | A2             | 1              |
| 1240 TÉCNICO-AUXILIAR SANIDAD (CELADO MAQUIN)         | A2             | 28             |
| 1415 CONTROLADORES DE CIRCULACIÓN AÉREA               | A2             | 4              |
| 1416 ESPECIAL TÉCNICO AYUDANTES METEOROLOGÍA          | A2             | 258            |
| 1417 OFICIALES DE AEROPUERTOS                         | A2             | 10             |
| 1418 GESTIÓN POSTAL Y DE TELECOMUNICACIÓN             | A2             | 348            |
| 1419 INGENIEROS TÉCNICOS AERONÁUTICOS                 | A2             | 125            |
| 1420 TÉCNICOS MEDIOS, A EXTINGUIR                     | A2             | 19             |
| 1426 INTÉRPRETES INFORMADORES GRUPO B, A EXTINGUIR    | A2             | 5              |
| 1510 SUBINSPECTORES DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL      | A2             | 909            |
| 1517 ASISTENTES SOCIALES A EXTINGUIR                  | A2             | 39             |
| 4113 TEC AUDI. CONTROL EXT DEL T. DE CUENTAS          | A2             | 196            |
| 6108 A.T.S. DE AISNA, A EXTINGUIR                     | A2             | 10             |
| 7772 GRUPO B, CCAA, SENTENCIA                         | A2             | 36             |
| 8223 NAL. POLICÍA INSPECTORES JEFES GRUPO-B           | A2             | 11             |
| 8224 NAL. POLICÍA INSPECTORES GRUPO-B                 | A2             | 159            |
| 8235 NAL. POLICÍA-SUBINSPECTORES                      | A2             | 2.748          |
| 8260 NAL. POLICÍA TÉCNICOS DEL GRUPO B                | A2             | 94             |
| 8802 PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA B           | A2             | 28             |
| 9031 AUXILIAR ARCHIVO BIBLIOT. Y MUS., A EXTINGUIR    | A2             | 1              |
| 9052 MAGISTERIO NAL. ENSE. PRIM., EXTINGUIDO          | A2             | 15             |
| 9055 MAESTROS NACIONALES PROCEDENT DE MARRUECOS       | A2             | 1              |
| 9992 CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO B)             | A2             | 41             |
| <b>TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A2</b>                  |                | <b>245.177</b> |

### 3.3. Distribución del colectivo

| CUERPO  | GRUPO/SUBGRUPO | NÚMERO         |
|---|----------------|----------------|
| 0010 AGENTES SERVICIO VIGILANCIA ADUANERA               | C1             | 1.275          |
| 0207 ADMINISTRATIVOS, A EXTINGUIR                       | C1             | 1              |
| 0414 TRADUCTORES DEL EJÉRCITO DEL AIRE A EXTINGUIR      | C1             | 1              |
| 0415 DELINEANTES DEL EJÉRCITO DEL AIRE A EXTINGUIR      | C1             | 14             |
| 0416 MAESTROS DE ARSENALES DE LA ARMADA                 | C1             | 71             |
| 0626 CONTADORES DEL ESTADO, A EXTINGUIR                 | C1             | 8              |
| 0628 DELINEANTES  | C1             | 204            |
| 0629 ESPECIALISTAS ELECTROMECANICOS LOTER. NAL.         | C1             | 3              |
| 0919 AYUDANTES INSTIT. PENIT. ESCALA MASCULINA          | C1             | 10             |
| 0921 AYUDANTE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS              | C1             | 19.169         |
| 1018 TÉCNICO MECÁNICO DE SE/ALES MARÍTIMAS              | C1             | 70             |
| 1021 DELINEANTES OBRAS PUBLICAS Y URBANISMO             | C1             | 61             |
| 1128 ADMINISTRAT. PROC. ORG. AUTON. SUPR., A EXTINGUIR  | C1             | 1              |
| 1134 TÉCNICOS ESPECIALISTAS REPRODUCC. CARTOG.          | C1             | 70             |
| 1135 CUERPO GENERAL ADMINISTRATIVO DEL ESTADO           | C1             | 21.150         |
| 1136 DELINEANTES A EXTINGUIR.                           | C1             | 11             |
| 1188 TÉCNICOS AUXILIARES DE INFORMÁTICA                 | C1             | 2.388          |
| 1427 ADMINISTRATIVOS CALCULADORES, A EXTINGUIR          | C1             | 21             |
| 1428 INTÉRPRETES INFORMADORES, A EXTINGUIR              | C1             | 2              |
| 1429 OBSERVADORES DE METEOROLOGÍA                       | C1             | 426            |
| 1430 ESPECIAL TÉCNICO TELECO. AER., A EXTINGUIR         | C1             | 25             |
| 1431 EJECUTIVO POSTAL Y DE TELECOMUNICACIÓN             | C1             | 5.209          |
| 1432 TÉCNICOS ESPECIALISTAS AERONAUTIC., A EXTINGUIR    | C1             | 50             |
| 1433 TÉCNICOS ESPECIALIZADOS                            | C1             | 54             |
| 7773 GRUPO C, CCAA, SENTENCIA                           | C1             | 93             |
| 8335 NAL. POLICÍA-SUBINSPECTORES                        | C1             | 85             |
| 8346 NAL. POLICÍA-OFICIALES DE POLICÍA                  | C1             | 3.747          |
| 8347 NAL. POLICÍA-POLICÍAS                              | C1             | 64.980         |
| 8803 PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA C             | C1             | 3              |
| 9003 EJECUTIVOS DE CORREOS, A EXTINGUIR                 | C1             | 2              |
| 9004 EJECUTIVOS TELECOMUNICACIÓN, A EXTINGUIR           | C1             | 1              |
| 9101 DELINEANTES OBRAS PÚBLICAS, EXTINGUIDO             | C1             | 3              |
| 9993 CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO C)               | C1             | 14             |
| <b>TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C1</b>                    |                | <b>119.222</b> |
| 0129 GUARDERÍA FORESTAL                                 | C2             | 210            |
| 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             | 96             |
| 0635 AUXILIAR INTERV. PUERTOS FRANCO CANARIAS           | C2             | 1              |
| 1143 AUXILIAR PROC. ORGAN. AUTONO. SUPRIM., A EXTINGUIR | C2             | 3              |
| 1145 AUXILIAR, A EXTINGUIR (REAL DECRETO-LEY 23-1977)   | C2             | 6              |
| 1146 GENERAL AUXILIAR DEL ESTADO                        | C2             | 26.869         |

### 3.3. Distribución del colectivo

| CUERPO   | GRUPO/SUBGRUPO | NÚMERO         |
|--|----------------|----------------|
| 1440 AUXILIARES POSTALES Y DE TELECOM., OFICIAL.   | C2             | 270            |
| 1441 AUXILIARES POSTALES Y DE TELECOM., CLASIFI.   | C2             | 17.975         |
| 1442 SUBALTERNOS DE CORREOS, A EXTINGUIR           | C2             | 169            |
| 1443 AUXILIARES TÉCNICOS, TÉCNICOS DE PRIMERA      | C2             | 9              |
| 1444 AUXILIARES TÉCNICOS, TÉCNICOS DE SEGUNDA      | C2             | 21             |
| 6125 AUX. INVEST. LABORAT. DE AISNA, A EXTINGUIR   | C2             | 1              |
| 7774 GRUPO D, CCAA, SENTENCIA                      | C2             | 1              |
| 8446 NAL. POLICÍA-OFICIALES DE POLICÍA             | C2             | 165            |
| 8447 NAL. POLICÍA-POLICÍAS                         | C2             | 8              |
| 8804 PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA D        | C2             | 10             |
| 9141 AUXILIAR MIXTO DE CORREOS, A EXTINGUIR        | C2             | 1              |
| 9145 AUXILIAR TELECOMUNICACION, A EXTINGUIR        | C2             | 1              |
| 9994 CUERPO NACIONAL DE POLICÍA (GRUPO D)          | C2             | 218            |
| <b>TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C2</b>               |                | <b>46.039</b>  |
| 0332 SUBALTERNOS DEL MUSEO DEL PRADO, A EXTINGUIR  | E              | 6              |
| 0439 MECÁNICO CONDUCTORES                          | E              | 2              |
| 1158 GRAL. SUBALT. ADMON. DEL EST., A EXTINGUIR.   | E              | 6              |
| 1236 PERSONAL TÉCNICO AUX. DE SANIDAD, A EXTINGUIR | E              | 4              |
| 1237 AUXILIARES SANITARIOS, A EXTINGUIR            | E              | 4              |
| 1451 AYUDANTES POSTALES Y DE TELECOMUNICACIÓN      | E              | 646            |
| 8805 PROVENIENTE DE PLAZA NO ESCALAFONADA E        | E              | 5              |
| 9001 CARTEROS URBANOS PROCED.ZONA N. MARRUECOS     | E              | 2              |
| 9142 CARTEROS URBANOS, A EXTINGUIR                 | E              | 2              |
| <b>TOTAL MUTUALISTAS GRUPO E</b>                   |                | <b>677</b>     |
| 8888 PLAZAS NO ESCALAFONADAS.                      | X              | 7              |
| <b>TOTAL MUTUALISTAS SIN ADSCRIPCIÓN A GRUPO</b>   |                | <b>7</b>       |
| TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A1                      |                | 223.228        |
| TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A2                      |                | 245.177        |
| TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C1                      |                | 119.222        |
| TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C2                      |                | 46.039         |
| TOTAL MUTUALISTAS GRUPO E                          |                | 677            |
| TOTAL MUTUALISTAS SIN ADSCRIPCIÓN A GRUPO          |                | 7              |
| <b>TOTAL MUTUALISTAS POR GRUPO/SUBGRUPO</b>        |                | <b>634.350</b> |

#### 3.3.3. Distribución de titulares por sexo

| SEXO         | AÑO 2014       |               | 14-13        |
|--------------|----------------|---------------|--------------|
|              | COLECTIVO      | PORCENTAJE    | % INCREMENTO |
| HOMBRES      | 440.800        | 45,99         | -0,81        |
| MUJERES      | 517.670        | 54,01         | -0,31        |
| <b>TOTAL</b> | <b>958.470</b> | <b>100,00</b> | <b>-0,54</b> |

## 3.3. Distribución del colectivo

### 3.3.4. Distribución de titulares por situación

| SITUACIÓN  | AÑO 2014       |               | 14-13         |
|--|----------------|---------------|---------------|
|  | COLECTIVO      | %             | % INCREMENTO  |
| MUTUALISTAS OBLIGATORIOS EN ACTIVO O ASIMILADO         | 634.350        | 66,18         | -2,56%        |
| MUTUALISTAS OBLIGATORIOS JUBILADOS                     | 279.836        | 29,20         | 4,31%         |
| MUTUALISTAS VOLUNTARIOS                                | 2.448          | 0,26          | -4,97%        |
| BENEFICIARIOS CON DOCUMENTO ASIMILADO AL DE AFILIACIÓN | 41.836         | 4,36          | -0,04%        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>958.470</b> | <b>100,00</b> | <b>-0,54%</b> |

### 3.3.5. Distribución de beneficiarios por parentesco

| PARENTESCO               |     | AÑO 2014       |               | 14-13 %       |
|--------------------------|-----|----------------|---------------|---------------|
|                          |     | COLECTIVO      | %             | INCREMENTO    |
| ESPOSO                   | (0) | 4.700          | 0,84          | -2,39%        |
| ESPOSA                   | (1) | 86.254         | 15,44         | -2,32%        |
| HIJO                     | (2) | 235.401        | 42,15         | -1,58%        |
| HIJA                     | (3) | 221.626        | 39,68         | -1,61%        |
| HERMANO                  | (4) | 416            | 0,07          | 2,21%         |
| HERMANA                  | (5) | 509            | 0,09          | -0,39%        |
| PADRE O SUEGRO           | (6) | 79             | 0,01          | -8,14%        |
| MADRE O SUEGRA           | (7) | 556            | 0,10          | -13,13%       |
| ABUELO                   | (8) | 2              | 0,00          | 100,00%       |
| ABUELA                   | (9) | 1              | 0,00          | -50,00%       |
| NIETO                    | (H) | 545            | 0,10          | -1,62%        |
| NIETA                    | (I) | 431            | 0,08          | -7,51%        |
| HIJO CON DISCAPACIDAD    | (A) | 172            | 0,03          | 0,58%         |
| HIJA CON DISCAPACIDAD    | (C) | 124            | 0,02          | 1,64%         |
| HERMANO CON DISCAPACIDAD | (D) | 49             | 0,01          | -9,26%        |
| HERMANA CON DISCAPACIDAD | (E) | 73             | 0,01          | -7,59%        |
| NIETO CON DISCAPACIDAD   | (R) | 2              | 0,00          | 0,00%         |
| NIETA CON DISCAPACIDAD   | (S) | 4              | 0,00          | -33,33%       |
| ACOGIDO CON DISCAPACIDAD | (T) | 17             | 0,00          | 6,25%         |
| ACOGIDO                  | (K) | 1.143          | 0,20          | -20,35%       |
| CONVIVENCIA              | (M) | 2.075          | 0,37          | -1,47%        |
| HIJO MINUSVÁLIDO         | (P) | 2.593          | 0,46          | -0,95%        |
| HIJA MINUSVÁLIDA         | (X) | 1.724          | 0,31          | -1,71%        |
| <b>TOTAL</b>             |     | <b>558.496</b> | <b>100,00</b> | <b>-1,77%</b> |

### 3.3.6. Distribución de titulares y beneficiarios por grupos de edad

| EDAD    | TITULARES | BDAP  | BENEFICIARIOS | TOTAL  |
|---------|-----------|-------|---------------|--------|
| 00 a 04 | 0         | 25    | 72.849        | 72.874 |
| 05 a 09 | 0         | 136   | 75.816        | 75.952 |
| 10 a 14 | 0         | 397   | 83.487        | 83.884 |
| 15 a 19 | 0         | 982   | 94.714        | 95.696 |
| 20 a 24 | 252       | 1.551 | 82.777        | 84.580 |

### 3.3. Distribución del colectivo

| EDAD         | TITULARES      | BDAP          | BENEFICIARIOS  | TOTAL            |
|--------------|----------------|---------------|----------------|------------------|
| 25 a 29      | 12.790         | 1.024         | 33.767         | 47.581           |
| 30 a 34      | 54.813         | 564           | 13.392         | 68.769           |
| 35 a 39      | 88.847         | 440           | 8.878          | 98.165           |
| 40 a 44      | 80.979         | 468           | 7.696          | 89.143           |
| 45 a 49      | 103.339        | 687           | 8.312          | 112.338          |
| 50 a 54      | 128.086        | 1.141         | 11.000         | 140.227          |
| 55 a 59      | 128.131        | 1.961         | 14.513         | 144.605          |
| 60 a 64      | 110.447        | 2.786         | 15.057         | 128.290          |
| 65 a 69      | 85.976         | 3.818         | 14.698         | 104.492          |
| 70 a 74      | 55.287         | 4.557         | 10.234         | 70.078           |
| 75 a 79      | 28.379         | 4.664         | 5.706          | 38.749           |
| 80 a 84      | 19.872         | 6.041         | 3.604          | 29.517           |
| 85 a 89      | 11.835         | 5.701         | 1.494          | 19.030           |
| 90 a 94      | 5.525          | 3.493         | 406            | 9.424            |
| 95 a 99      | 1.635          | 1.145         | 73             | 2.853            |
| 99 o mas     | 441            | 255           | 23             | 719              |
| <b>TOTAL</b> | <b>916.634</b> | <b>41.836</b> | <b>558.496</b> | <b>1.516.966</b> |

## 3.4. Evolución del colectivo

### 3.4.1. Evolución del colectivo de titulares y beneficiarios (1976-2014)

| 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 |

## 3.4. Evolución del colectivo

| AÑO  | TITULARES | BENEFICIARIOS | TOTAL     |
|------|-----------|---------------|-----------|
| 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 |
| 2014 | 958.470   | 558.496       | 1.516.966 |

### 3.4.2. Evolución de titulares por sexo (2010-2014)

| SEXO         | AÑO 2011       |               | AÑO 2012       |               | 12/11        | AÑO 2013       |               | 13/12        | AÑO 2014       |               | 14/13        |
|--------------|----------------|---------------|----------------|---------------|--------------|----------------|---------------|--------------|----------------|---------------|--------------|
|              | COLECT.        | %             | COLECT.        | %             | % INCRE.     | COLECT.        | %             | % INCRE.     | COLECT.        | %             | % INCRE.     |
| HOMBRES      | 454.334        | 46,74         | 450.997        | 46,60         | -0,73        | 444.420        | 46,12         | -1,46        | 440.800        | 45,99         | -0,81        |
| MUJERES      | 517.780        | 53,26         | 516.897        | 53,40         | -0,17        | 519.289        | 53,88         | 0,46         | 517.670        | 54,01         | -0,31        |
| <b>TOTAL</b> | <b>972.114</b> | <b>100,00</b> | <b>967.894</b> | <b>100,00</b> | <b>-0,43</b> | <b>963.709</b> | <b>100,00</b> | <b>-0,43</b> | <b>958.470</b> | <b>100,00</b> | <b>-0,54</b> |

### 3.4.3. Evolución de titulares por situación (2010-2014)

| SITUACIÓN  | AÑO 2011       |               | AÑO 2012       |               | 12-11         | AÑO 2013       |               | 13-12         | AÑO 2014       |               | 14-13         |
|--|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|
|  | COLECT.        | %             | COLECT.        | %             | % INCRE.      | COLECT.        | %             | % INCRE.      | COLECT.        | %             | % INCRE.      |
| Mutualistas obligatorios en activo o asimilado         | 706.085        | 72,63         | 686.489        | 70,93         | -2,78%        | 651.017        | 67,55         | -5,17%        | 634.350        | 66,18         | -2,56%        |
| Mutualistas obligatorios jubilados                     | 220.644        | 22,70         | 236.372        | 24,42         | 7,13%         | 268.263        | 27,84         | 13,49%        | 279.836        | 29,20         | 4,31%         |
| Mutualistas voluntarios                                | 3.372          | 0,35          | 3.145          | 0,32          | -6,73%        | 2.576          | 0,27          | -18,09%       | 2.448          | 0,26          | -4,97%        |
| Beneficiarios con documento asimilado al de afiliación | 42.013         | 4,32          | 41.888         | 4,33          | -0,30%        | 41.853         | 4,34          | -0,08%        | 41.836         | 4,36          | -0,04%        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>972.114</b> | <b>100,00</b> | <b>967.894</b> | <b>100,00</b> | <b>-0,43%</b> | <b>963.709</b> | <b>100,00</b> | <b>-0,43%</b> | <b>958.470</b> | <b>100,00</b> | <b>-0,54%</b> |

### 3.4.4. Evolución de beneficiarios por parentesco (2010-2014)

| PARENTESCO |     | AÑO 2011  |       | AÑO 2012  |       | 12-11    | AÑO 2013  |       | 13-12    | AÑO 2014  |       | 14-13    |
|------------|-----|-----------|-------|-----------|-------|----------|-----------|-------|----------|-----------|-------|----------|
|            |     | COLECTIVO | %     | COLECTIVO | %     | % INCRE. | COLECTIVO | %     | % INCRE. | COLECTIVO | %     | % INCRE. |
| ESPOSO     | (0) | 4.504     | 0,78  | 4.789     | 0,83  | 6,33     | 4.815     | 0,85  | 0,54     | 4.700     | 0,84  | -2,39    |
| ESPOSA     | (1) | 91.894    | 15,98 | 90.015    | 15,68 | -2,04    | 88.300    | 15,53 | -1,91    | 86.254    | 15,44 | -2,32    |
| HIJO       | (2) | 240.440   | 41,81 | 241.017   | 41,99 | 0,24     | 239.172   | 42,07 | -0,77    | 235.401   | 42,15 | -1,58    |
| HIJA       | (3) | 226.666   | 39,41 | 226.619   | 39,49 | -0,02    | 225.246   | 39,62 | -0,61    | 221.626   | 39,68 | -1,61    |
| HERMANO    | (4) | 408       | 0,07  | 413       | 0,07  | 1,23     | 407       | 0,07  | -1,45    | 416       | 0,07  | 2,21     |
| HERMANA    | (5) | 534       | 0,09  | 523       | 0,09  | -2,06    | 511       | 0,09  | -2,29    | 509       | 0,09  | -0,39    |

### 3.4. Evolución del colectivo

| PARENTESCO               |     | AÑO 2011       |               | AÑO 2012       |               | 12-11<br>%<br>INCRE. | AÑO 2013       |               | 13-12<br>%<br>INCRE. | AÑO 2014       |               | 14-13<br>%<br>INCRE. |
|--------------------------|-----|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------------|----------------|---------------|----------------------|----------------|---------------|----------------------|
|                          |     | COLEC-<br>TIVO | %             | COLEC-<br>TIVO | %             |                      | COLEC-<br>TIVO | %             |                      | COLEC-<br>TIVO | %             |                      |
| PADRE O SUEGRO           | (6) | 97             | 0,02          | 91             | 0,02          | -6,19                | 86             | 0,02          | -5,49                | 79             | 0,01          | -8,14                |
| MADRE O SUEGRA           | (7) | 820            | 0,14          | 746            | 0,13          | -9,02                | 640            | 0,11          | -14,21               | 556            | 0,10          | -13,13               |
| ABUELO                   | (8) | 1              | 0,00          | 1              | 0,00          | 0,00                 | 1              | 0,00          | 0,00                 | 2              | 0,00          | 100,00               |
| ABUELA                   | (9) | 1              | 0,00          | 2              | 0,00          | 100,00               | 2              | 0,00          | 0,00                 | 1              | 0,00          | -50,00               |
| NIETO                    | (H) | 613            | 0,11          | 589            | 0,10          | -3,92                | 554            | 0,10          | -5,94                | 545            | 0,10          | -1,62                |
| NIETA                    | (I) | 528            | 0,09          | 496            | 0,09          | -6,06                | 466            | 0,08          | -6,05                | 431            | 0,08          | -7,51                |
| HIJO CON DISCAPACIDAD    | (A) | 167            | 0,03          | 167            | 0,03          | 0,00                 | 171            | 0,03          | 2,40                 | 172            | 0,03          | 0,58                 |
| HIJA CON DISCAPACIDAD    | (C) | 131            | 0,02          | 126            | 0,02          | -3,82                | 122            | 0,02          | -3,17                | 124            | 0,02          | 1,64                 |
| HERMANO CON DISCAPACIDAD | (D) | 51             | 0,01          | 54             | 0,01          | 5,88                 | 54             | 0,01          | 0,00                 | 49             | 0,01          | -9,26                |
| HERMANA CON DISCAPACIDAD | (E) | 88             | 0,02          | 79             | 0,01          | -10,23               | 79             | 0,01          | 0,00                 | 73             | 0,01          | -7,59                |
| NIETO CON DISCAPACIDAD   | (R) | 1              | 0,00          | 2              | 0,00          | 100,00               | 2              | 0,00          | 0,00                 | 2              | 0,00          | 0,00                 |
| NIETA CON DISCAPACIDAD   | (S) | 6              | 0,00          | 6              | 0,00          | 0,00                 | 6              | 0,00          | 0,00                 | 4              | 0,00          | -33,33               |
| ACOGIDO CON DISCAPACIDAD | (T) | 17             | 0,00          | 19             | 0,00          | 11,76                | 16             | 0,00          | -15,79               | 17             | 0,00          | 6,25                 |
| ACOGIDO                  | (K) | 1771           | 0,31          | 1698           | 0,30          | -4,12                | 1435           | 0,25          | -15,49               | 1143           | 0,20          | -20,35               |
| CONVIVENCIA              | (M) | 1977           | 0,34          | 2095           | 0,37          | 5,97                 | 2106           | 0,37          | 0,53                 | 2075           | 0,37          | -1,47                |
| HIJO MINUSVÁLIDO         | (P) | 2.640          | 0,46          | 2.611          | 0,45          | -1,10                | 2.618          | 0,46          | 0,27                 | 2.593          | 0,46          | -0,95                |
| HIJA MINUSVÁLIDA         | (X) | 1.777          | 0,31          | 1.768          | 0,31          | -0,51                | 1.754          | 0,31          | -0,79                | 1.724          | 0,31          | -1,71                |
| <b>TOTAL</b>             |     | <b>575.132</b> | <b>100,00</b> | <b>573.926</b> | <b>100,00</b> | <b>-0,21</b>         | <b>568.563</b> | <b>100,00</b> | <b>-0,93</b>         | <b>558.496</b> | <b>100,00</b> | <b>-1,77</b>         |





## **4. Prestaciones sanitarias**

*Fukai negai.* Dolores Castillejo Ribera. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2014

# 4.1. Asistencia sanitaria

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 especiales 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 adscritos a entidades y 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.

En el Concierto de Asistencia Sanitaria con Entidades de Seguro para 2014, elaborado y publicado en 2013, se incluyó la cobertura de la asistencia sanitaria transfronteriza a cargo de las entidades de seguro de asistencia sanitaria que suscribieron el concierto, conforme a la Directiva 2011/24/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo, relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza y a la normativa para su transposición al ordenamiento jurídico español. Posteriormente a la entrada en vigor del concierto, se publicó el Real Decreto 81/2014, de 7 de febrero, por el que se establecen normas para garantizar la asistencia sanitaria transfronteriza, y por el que se modifica el Real Decreto 1718/2010, de 17 de diciembre, sobre receta médica y órdenes de dispensación. Con esa normativa se pretende, entre otros objetivos, favorecer en el ámbito de la Unión Europea (UE) el acceso a la asistencia transfronteriza de alta calidad y garantizar la movilidad de los pacientes, permitiendo que puedan acudir a un Estado miembro de la UE distinto al suyo para recibir atención médica y luego solicitar el reembolso de los gastos en su país, en las condiciones y con el alcance que en esa normativa se establece.

## 4.1.1. La gestión de la asistencia sanitaria en territorio nacional

Conforme a la legislación vigente, propia de la Mutualidad, y la normativa general de contratación del sector público, MUFACE está obligada, periódicamente, a efectuar la correspondiente convocatoria pública para concertar la prestación de asistencia sanitaria. Así, tras la preceptiva convocatoria pública, MUFACE suscribió nuevo concierto con vigencia para el año 2014, publicado mediante resolución, en el Boletín Oficial del Estado de 23 de diciembre de 2013, con las siguientes entidades:

- ASISA, Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros, S.A.U.
- DKV Seguros y Reaseguros, Sociedad Anónima Española.

## 4.1. Asistencia sanitaria

- Igualatorio Médico-Quirúrgico Colegial, S.A de Seguros.
- SegurCaixa ADESLAS, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros.

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

A 31 de diciembre de 2014, del total del colectivo nacional asegurado, un 81,74%, correspondiente a 1.234.344 personas, estaba adscrito a alguna de las cuatro entidades de seguro de asistencia sanitaria. El 18,25% (275.631) 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.

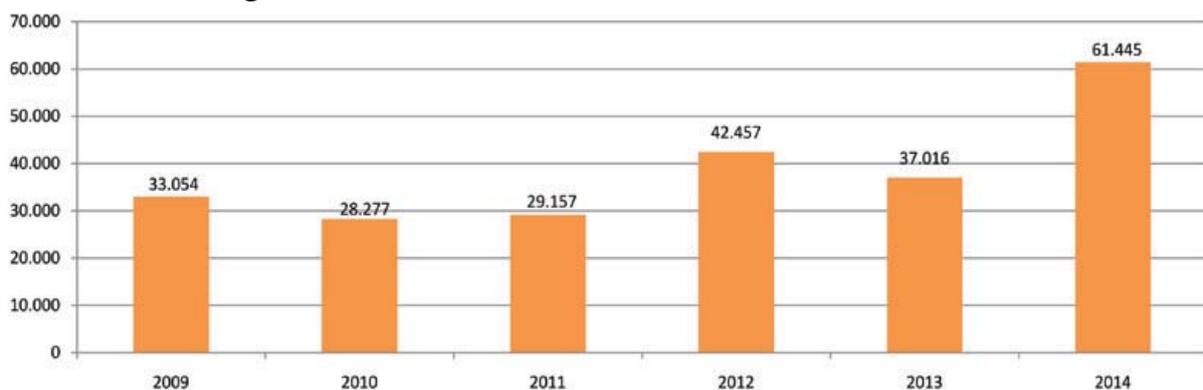
**Tabla 4.1.1 Distribución del colectivo asegurado a 31-12-2014**

| ENTIDADES  | TITULARES      |               | BENEFICIARIOS  |                         | TOTAL COLECTIVO  |               |
|--|----------------|---------------|----------------|-------------------------|------------------|---------------|
|  | NÚMERO         | % SOBRE TOTAL | NÚMERO         | RELACIÓN Benef./Titular | NÚMERO           | % SOBRE TOTAL |
| SEGURCAIXA ADESLAS                               | 362.857        | 37,99         | 213.303        | 0,59                    | 576.160          | 38,16         |
| ASISA  | 287.015        | 30,05         | 157.939        | 0,55                    | 444.954          | 29,47         |
| IMQ COLEGIAL                                     | 4.774          | 0,50          | 2.601          | 0,54                    | 7.375            | 0,49          |
| DKV SEGUROS                                      | 125.179        | 13,11         | 80.676         | 0,64                    | 205.855          | 13,63         |
| TOTAL ENTIDADES                                  | 779.825        | 81,65         | 454.519        | 0,58                    | 1.234.344        | 81,74         |
| INSS   | 175.187        | 18,34         | 100.444        | 0,57                    | 275.631          | 18,25         |
| PENDIENTES DE REGULARIZAR ENTIDAD DE ADSCRIPCIÓN | 27             | 0,00          | 0              | 0,00                    | 27               | 0,00          |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>955.039</b> | <b>100,00</b> | <b>554.963</b> | <b>0,58</b>             | <b>1.510.002</b> | <b>100,00</b> |

**Tabla 4.1.2 Cambios ordinarios de entidad producidos durante enero de 2014**

| ENTIDADES  | ALTAS         | BAJAS         | DIFERENCIA |
|--|---------------|---------------|------------|
| INSS   | 5.536         | 4.322         | 1.214      |
| SEGURCAIXA ADESLAS                               | 20.539        | 12.105        | 8.434      |
| ASISA  | 15.776        | 10.403        | 5.373      |
| IMQ COLEGIAL                                     | 85            | 98            | -13        |
| DKV SEGUROS                                      | 19.509        | 4.194         | 15.315     |
| SANITAS  | 0             | 30.331        | -30.331    |
| PENDIENTES DE REGULARIZAR ENTIDAD DE ADSCRIPCIÓN | 0             | 14            | -14        |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>61.445</b> | <b>61.467</b> | <b>-22</b> |

**Figura 4.1.1 Evolución en los cambios ordinarios de entidad**



## 4.1. Asistencia sanitaria

### 4.1.1.1. Seguimiento del concierto: comisiones mixtas

Las Comisiones Mixtas Provinciales y la Comisión Mixta Nacional tienen como finalidad en sus respectivos ámbitos de competencia:

- El seguimiento, análisis y evaluación del cumplimiento de los conciertos suscritos por MUFACE con las entidades de seguro para la prestación de asistencia sanitaria.
- El estudio de las reclamaciones formuladas por los beneficiarios ante las actuaciones de las entidades.
- 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 aumento del 8,46% (3.114 reclamaciones en Comisión Mixta Provincial) respecto a 2013. Eso supuso una tasa de reclamaciones por 10.000 asegurados de 25,23 frente a la registrada en 2013 de 22,98. Del total de reclamaciones, el 11,40% se elevó para estudio y resolución a la Comisión Mixta Nacional (tabla 4.1.3).

Tabla 4.1.3 Evolución de las reclamaciones. Periodo 2010-2014

|   | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Colectivo en entidades                    | 1.283.677 | 1.266.693 | 1.257.449 | 1.249.177 | 1.234.344 |
| Tasa de reclamaciones por 10.000 personas | 26,90     | 21,49     | 23,67     | 22,98     | 25,23     |
| Reclamaciones en CC.MM.PP.                | 3.453     | 2.722     | 2.976     | 2.871     | 3.114     |
| Porcentaje que pasan a CMN                | 15,55%    | 8,89%     | 12,74%    | 13,51%    | 11,40%    |
| Reclamaciones en CMN                      | 537       | 242       | 379       | 388       | 355       |
| Estimadas                                 | 404       | 170       | 289       | 312       | 291       |
| Desestimadas                              | 133       | 72        | 90        | 76        | 64        |
| Porcentaje estimadas                      | 75,23%    | 70,25%    | 76,25%    | 80,41%    | 81,97%    |
| Porcentaje desestimadas                   | 24,77%    | 29,75%    | 23,75%    | 19,59%    | 18,03%    |

La tasa de reclamaciones por provincias mostró una gran variabilidad, presentando Ciudad Real la mayor tasa (102,12 reclamaciones por 10.000 asegurados), mientras que las provincias de Albacete y Granada presentan las tasas más bajas, 0,67 y 1,91 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 (34,97%). La segunda causa, las situaciones de urgencia vital (17,98%). Y en tercer lugar se situaron las relacionadas con la prestación de servicios que precisan autorización previa de la entidad (8,93%). Todas ellas con porcentajes similares a años anteriores (tabla 4.1.4. y figura 4.1.2.).

Tabla 4.1.4 Distribución reclamaciones en Comisión Mixta Provincial 2014

| PROVINCIA | MOTIVOS DE RECLAMACIÓN        |                      |                             |                                   |                       |                |       |                     | COLECTIVO PROTEGIDO (A 31-12-14) | TASA RECLAMACIONES * 10.000 |
|-----------|-------------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------|-------|---------------------|----------------------------------|-----------------------------|
|           | AUTORIZACION PREVIA SERVICIOS | TRANSPORTE SANITARIO | CARENCIAS CARTERA SERVICIOS | UTILIZACIÓN MEDIOS NO CONCERTADOS | MEDIOS DE DIAGNÓSTICO | URGENCIA VITAL | OTROS | TOTAL RECLAMACIONES |                                  |                             |
| Álava     | 2                             | 3                    |                             | 7                                 | 3                     | 4              |       | 19                  | 3.044                            | 62,42                       |
| Albacete  |                               |                      |                             |                                   | 1                     |                |       | 1                   | 14.974                           | 0,67                        |
| Alicante  | 10                            | 3                    | 2                           | 19                                |                       | 12             | 19    | 65                  | 39.037                           | 16,65                       |
| Almería   | 2                             | 1                    |                             | 13                                |                       | 1              | 1     | 18                  | 20.772                           | 8,67                        |

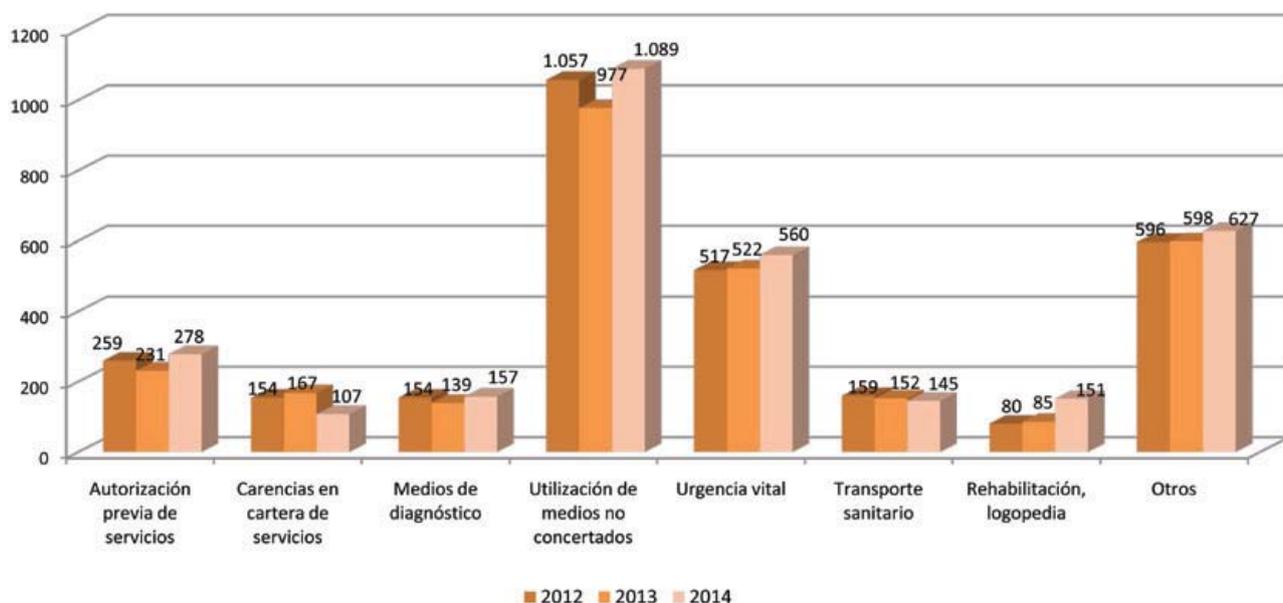
## 4.1. Asistencia sanitaria

| PROVINCIA              | MOTIVOS DE RECLAMACIÓN        |                      |                             |                                   |                       |                |       |                     | COLECTIVO PROTEGIDO (A 31-12-14) | TASA RECLAMACIONES * 10.000 |
|------------------------|-------------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------|-------|---------------------|----------------------------------|-----------------------------|
|                        | AUTORIZACION PREVIA SERVICIOS | TRANSPORTE SANITARIO | CARENCIAS CARTERA SERVICIOS | UTILIZACIÓN MEDIOS NO CONCERTADOS | MEDIOS DE DIAGNÓSTICO | URGENCIA VITAL | OTROS | TOTAL RECLAMACIONES |                                  |                             |
| Ávila                  |                               | 3                    | 1                           | 5                                 |                       | 5              | 1     | 15                  | 7.535                            | 19,91                       |
| Badajoz                | 3                             | 5                    | 1                           | 10                                |                       | 9              | 7     | 35                  | 23.776                           | 14,72                       |
| Illes Balears          | 7                             | 4                    | 1                           | 9                                 | 4                     | 4              | 21    | 50                  | 20.839                           | 23,99                       |
| Barcelona              | 25                            | 3                    | 1                           | 65                                | 16                    | 15             | 59    | 184                 | 88.232                           | 20,85                       |
| Burgos                 | 2                             | 4                    |                             | 12                                |                       | 4              | 5     | 27                  | 8.593                            | 31,42                       |
| Cáceres                |                               |                      | 3                           | 15                                |                       | 5              | 5     | 28                  | 14.987                           | 18,68                       |
| Cádiz                  | 7                             | 6                    | 11                          | 47                                | 3                     | 24             | 34    | 132                 | 39.142                           | 33,72                       |
| Castellón              | 1                             |                      |                             | 4                                 |                       | 2              | 3     | 10                  | 15.238                           | 6,56                        |
| Ciudad Real            | 2                             | 16                   | 8                           | 50                                | 3                     | 36             | 24    | 139                 | 13.611                           | 102,12                      |
| Córdoba                | 8                             | 5                    | 2                           | 26                                | 2                     | 4              | 22    | 69                  | 28.480                           | 24,23                       |
| Coruña A               | 11                            | 2                    |                             | 35                                | 3                     | 10             | 35    | 96                  | 32.706                           | 29,35                       |
| Cuenca                 |                               |                      |                             |                                   |                       |                | 2     | 2                   | 5.461                            | 3,66                        |
| Girona                 |                               |                      |                             | 1                                 |                       |                | 4     | 5                   | 15.089                           | 3,31                        |
| Granada                |                               |                      |                             | 3                                 | 1                     | 1              | 2     | 7                   | 36.716                           | 1,91                        |
| Guadalajara            |                               |                      | 1                           | 7                                 | 1                     | 11             | 4     | 24                  | 6.031                            | 39,79                       |
| Guipúzcoa              | 2                             |                      |                             | 5                                 | 1                     | 3              | 3     | 14                  | 6.678                            | 20,96                       |
| Huelva                 | 2                             | 2                    |                             | 9                                 | 1                     | 2              | 9     | 25                  | 15.133                           | 16,52                       |
| Huesca                 |                               |                      |                             | 3                                 | 1                     |                | 3     | 7                   | 5.895                            | 11,87                       |
| Jaén                   | 1                             | 7                    | 2                           | 9                                 | 1                     | 1              | 6     | 27                  | 22.399                           | 12,05                       |
| León                   | 1                             | 2                    |                             | 26                                |                       | 2              | 4     | 35                  | 16.242                           | 21,55                       |
| Lleida                 | 2                             | 1                    |                             | 4                                 |                       | 3              | 3     | 13                  | 11.324                           | 11,48                       |
| Rioja La               | 6                             | 1                    |                             | 11                                |                       | 2              | 3     | 23                  | 7.420                            | 31,00                       |
| Lugo                   | 9                             | 3                    | 1                           | 30                                | 1                     | 18             | 10    | 72                  | 11.049                           | 65,16                       |
| Madrid                 | 64                            | 24                   | 24                          | 151                               | 55                    | 113            | 155   | 586                 | 200.505                          | 29,23                       |
| Málaga                 | 10                            | 4                    | 4                           | 22                                | 15                    | 21             | 57    | 133                 | 49.341                           | 26,96                       |
| Murcia                 | 2                             |                      | 1                           | 80                                | 3                     | 10             | 10    | 106                 | 42.115                           | 25,17                       |
| Navarra                |                               |                      | 1                           | 7                                 |                       | 5              | 7     | 20                  | 7.421                            | 26,95                       |
| Ourense                | 4                             |                      | 1                           | 6                                 | 1                     |                | 3     | 15                  | 9.718                            | 15,44                       |
| Asturias               | 3                             |                      |                             | 4                                 | 1                     | 1              | 6     | 15                  | 21.805                           | 6,88                        |
| Palencia               | 3                             | 8                    | 3                           | 9                                 | 2                     | 12             | 9     | 46                  | 5.734                            | 80,22                       |
| Palmas Las             | 15                            | 4                    | 5                           | 31                                | 6                     | 29             | 31    | 121                 | 27.875                           | 43,41                       |
| Pontevedra             | 3                             |                      | 2                           | 15                                |                       | 7              | 13    | 40                  | 24.373                           | 16,41                       |
| Salamanca              | 2                             |                      |                             | 3                                 |                       | 1              | 1     | 7                   | 14.503                           | 4,83                        |
| Santa Cruz de Tenerife | 23                            | 13                   | 6                           | 58                                | 4                     | 41             | 21    | 166                 | 24.055                           | 69,01                       |
| Cantabria              | 4                             |                      | 3                           | 44                                | 3                     | 11             | 29    | 94                  | 15.325                           | 61,34                       |
| Segovia                |                               | 1                    | 1                           | 5                                 |                       | 2              | 6     | 15                  | 5.540                            | 27,08                       |
| Sevilla                | 16                            | 2                    | 15                          | 50                                | 10                    | 33             | 60    | 186                 | 65.770                           | 28,28                       |

## 4.1. Asistencia sanitaria

| PROVINCIA    | MOTIVOS DE RECLAMACIÓN        |                      |                             |                                   |                       |                |              |                     | COLECTIVO PROTEGIDO (A 31-12-14) | TASA RECLAMACIONES * 10.000 |
|--------------|-------------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|---------------------|----------------------------------|-----------------------------|
|              | AUTORIZACION PREVIA SERVICIOS | TRANSPORTE SANITARIO | CARENCIAS CARTERA SERVICIOS | UTILIZACIÓN MEDIOS NO CONCERTADOS | MEDIOS DE DIAGNÓSTICO | URGENCIA VITAL | OTROS        | TOTAL RECLAMACIONES |                                  |                             |
| Soria        |                               | 1                    |                             | 5                                 |                       | 9              | 4            | 19                  | 3.605                            | 52,70                       |
| Tarragona    | 4                             | 4                    |                             | 16                                | 1                     | 2              | 8            | 35                  | 17.419                           | 20,09                       |
| Teruel       |                               |                      |                             |                                   |                       |                | 1            | 1                   | 4.506                            | 2,22                        |
| Toledo       | 2                             | 2                    |                             | 27                                |                       | 12             | 9            | 52                  | 17.312                           | 30,04                       |
| Valencia     | 14                            | 3                    | 3                           | 25                                | 4                     | 13             | 23           | 85                  | 72.750                           | 11,68                       |
| Valladolid   | 1                             |                      | 2                           | 33                                | 4                     | 33             | 10           | 83                  | 19.072                           | 43,52                       |
| Vizcaya      |                               | 1                    |                             | 11                                | 2                     | 3              | 13           | 30                  | 13.588                           | 22,08                       |
| Zamora       | 1                             | 1                    |                             | 10                                | 1                     | 4              | 4            | 21                  | 5.927                            | 35,43                       |
| Zaragoza     | 4                             | 6                    | 2                           | 52                                | 1                     | 20             | 7            | 92                  | 26.562                           | 34,64                       |
| Ceuta        |                               |                      |                             |                                   |                       |                | 1            | 1                   | 4.304                            | 2,32                        |
| Melilla      |                               |                      |                             |                                   | 2                     |                | 1            | 3                   | 4.606                            | 6,51                        |
| <b>Total</b> | <b>278</b>                    | <b>145</b>           | <b>107</b>                  | <b>1.089</b>                      | <b>157</b>            | <b>560</b>     | <b>778</b>   | <b>3.114</b>        | <b>1.234.344</b>                 | <b>25,23</b>                |
| <b>%</b>     | <b>8,93</b>                   | <b>4,66</b>          | <b>3,44</b>                 | <b>34,97</b>                      | <b>5,04</b>           | <b>17,98</b>   | <b>24,98</b> | <b>100</b>          |                                  |                             |

Figura 4.1.2. Distribución número de reclamaciones según motivo periodo 2012-2014



Las reclamaciones estudiadas en Comisión Mixta Nacional fueron 355, obteniendo una resolución favorable para el mutualista el 81,97% de los casos (291), y fue desestimado el 18,03% (tablas 4.1.3. y 4.1.5.). La tasa media de reclamaciones por entidad fue de 2,88 por 10.000 mutualistas, siendo ADELAS la entidad con menor tasa de reclamaciones, 1,91, mientras que el IMQ Colegial presentó la mayor tasa, con 16,27.

## 4.1. Asistencia sanitaria

Tabla 4.1.5 Reclamaciones en comisión mixta nacional año 2014

| ENTIDADES                            | MOTIVO DE RECLAMACIÓN   |                |                                   |            |                      |                  |              |            |            | TOTAL RECLAMACIONES | TOTAL COLECTIVO (A 31-12-14) | TASA RECLAM. en C.M.Ncal * 10.000 asegurados |
|--------------------------------------|-------------------------|----------------|-----------------------------------|------------|----------------------|------------------|--------------|------------|------------|---------------------|------------------------------|--|
|                                      | ASISTENCIA PSIQUIATRICA | REHABILITACIÓN | UTILIZACION MEDIOS NO CONCERTADOS | TRANSPORTE | PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | CIRUGÍA PLÁSTICA | AUTORIZACIÓN | OTROS      |            |                     |                              |  |
| ADESLAS                              | 5                       | 1              | 51                                | 5          | 6                    | 2                | 5            | 35         | 110        | 576.160             | 1,91                         |  |
| ASISA                                | 4                       | 3              | 63                                | 3          | 14                   | 2                | 10           | 31         | 130        | 444.954             | 2,92                         |  |
| IMQ COLEGIAL                         |                         | 1              | 5                                 |            |                      |                  |              | 6          | 12         | 7.375               | 16,27                        |  |
| DKV SEGUROS                          | 7                       | 6              | 15                                |            | 2                    | 4                | 7            | 13         | 54         | 205.855             | 2,62                         |  |
| SANITAS                              | 2                       | 2              | 9                                 | 3          | 9                    | 4                | 3            | 17         | 49         | -                   | -                            |  |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>18</b>               | <b>13</b>      | <b>143</b>                        | <b>11</b>  | <b>31</b>            | <b>12</b>        | <b>25</b>    | <b>102</b> | <b>355</b> | <b>1.234.344</b>    | <b>2,88</b>                  |  |
| Porcentaje sobre total reclamaciones | 5,07%                   | 3,66%          | 40,28%                            | 3,10%      | 8,73%                | 3,38%            | 7,04%        | 28,73%     | 100,00%    |                     |                              |  |

### 4.1.1.2. Objetivos de calidad

MUFACE viene desarrollando en los últimos años una política global de calidad para la mejora de la asistencia sanitaria a su colectivo protegido. Para ello, se han incluido en los sucesivos concertos 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 2014 se definen tres objetivos de calidad que llevan vinculado un incentivo económico:

- Desarrollo de los planes elaborados para adecuarse a las estrategias del Sistema Nacional de Salud y protocolos de Atención a la Urgencia.

Se ha evaluado el desarrollo de la implantación de los planes de adaptación a la Estrategia en Cáncer, a los planes de Cuidados Paliativos y el Protocolo de Atención a la Urgencia. Esta evaluación complementa la ya efectuada en el año 2012.

Los resultados de esta segunda evaluación muestran el avance en el desarrollo de estos planes que se iniciaron en 2010.

Entre ellos destaca la ejecución del plan de comunicación sobre el uso del teléfono de urgencias y emergencias desarrollado en el marco del Protocolo de Atención a la Urgencia. Una de las actividades que se ha llevado a cabo dentro de este plan, con el objetivo de alcanzar una mayor difusión y un mejor uso del número de urgencias de las entidades, ha sido hacer constar en el área específica para MUFACE de la página web de cada entidad, en un lugar destacado y de mayor tamaño que otros números de información, el número de urgencias donde el mutualista puede llamar en caso de requerir este tipo de atención. Esta página contiene además un enlace que permite acceder y descargar una guía que contiene información sobre el funcionamiento del Centro Coordinador de Urgencias de la entidad, así como instrucciones a los mutualistas de cómo reconocer y actuar ante determinadas patologías urgentes (Guía informativa de actuación en situaciones de emergencias). Asimismo, las entidades han elaborado y dispuesto en sus delegaciones provinciales carteles informativos con indicaciones sobre el uso de su teléfono de urgencia.

En el marco de la Estrategia en Cáncer, se confirma el aumento del número de beneficiarias que acceden a los programas de cáncer de mama y cuello de útero. Con respecto a 2012, el número de mamografías realizadas a nuestras beneficiarias ha aumentado en un 17,83%, y el de citologías de cuello de útero en un 11,28%.

## 4.1. Asistencia sanitaria

Igual ocurre con el número de pacientes atendidos en su domicilio por recursos especializados en cuidados paliativos domiciliarios y en unidades hospitalarias de cuidados paliativos. Durante el año 2014, en el marco de los planes de Cuidados Paliativos, han sido atendidos 785 pacientes frente a los 631 pacientes que fueron atendidos en 2012. Se constata, además, una mayor oferta de recursos especializados en cuidados paliativos domiciliarios.

También se ha constatado un incremento de la participación de los profesionales en los cursos de formación que las entidades han impulsado con el fin de mejorar su formación en estas áreas de atención. A lo largo de 2014, los profesionales que han participado en estos cursos han sido 746 frente a los 401 que participaron en 2012.

- 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 2013, que es el último año completo del que se dispone de datos, arroja un saldo de 149.362 registros válidos de CMBD entre todas las entidades, frente a los 145.140 del año 2012, con un indicador de cobertura del 90,96%, frente al 87,15% del año anterior.

- Calidad y eficiencia de la prestación farmacéutica. Aparte, se ha fijado como objetivo de calidad el fomento de la prescripción, a través de receta, de medicamentos de primera elección en patologías prevalentes por medio de los indicadores de consumo expresados en número de Dosis Diaria Definida (DDD) consumidas. Asimismo, se han establecido indicadores de selección en los siguientes grupos terapéuticos: antiulcerosos, hipolipemiantes, antihipertensivos y antiinflamatorios no esteroideos.
- A lo largo de 2014 se ha extendido, de manera gradual desde el mes de mayo, la Receta Electrónica (JARA) de la Comunidad Autónoma de Extremadura a todos los mutualistas que escogen el Servicio Extremeño de Salud (SES). Con una población protegida de unos 6.000 beneficiarios se están dispensando mensualmente unas 2.000 recetas electrónicas.

En cuanto al Sistema de Historia Clínica Digital, se están sentando las bases con la construcción del Historial Farmacoterapéutico del paciente, así como la implementación de la interfaz de integración con el sistema de Tarjeta Sanitaria Individual del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad que permita la identificación unívoca de todos los mutualistas en el Sistema Nacional de Salud, a través del código CIP-SNS de 16 dígitos, independientemente de la opción sanitaria pública o privada que hayan escogido.

### 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 Boletín Oficial del Estado de 21 de diciembre de 2011. Por Resolución de 25 de julio de 2013, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, se publicó en el Boletín Oficial del Estado, del día 12 de agosto, el acuerdo de prórroga de dicho concierto para el año 2014.

## 4.1. Asistencia sanitaria

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, la asistencia se recibirá en el país de destino o de residencia, salvo que en el mismo no se disponga de los medios adecuados.

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

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

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

El colectivo cubierto por este concierto está formado por 3.430 titulares y 3.533 beneficiarios, lo que suma un total de 6.963 personas protegidas, una cifra que supone el 0,46% del total del colectivo de MUFACE.

### 4.1.3. Prestaciones de gestión directa

#### 4.1.3.1. La gestión de las prestaciones complementarias

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 26 de junio de 2014.

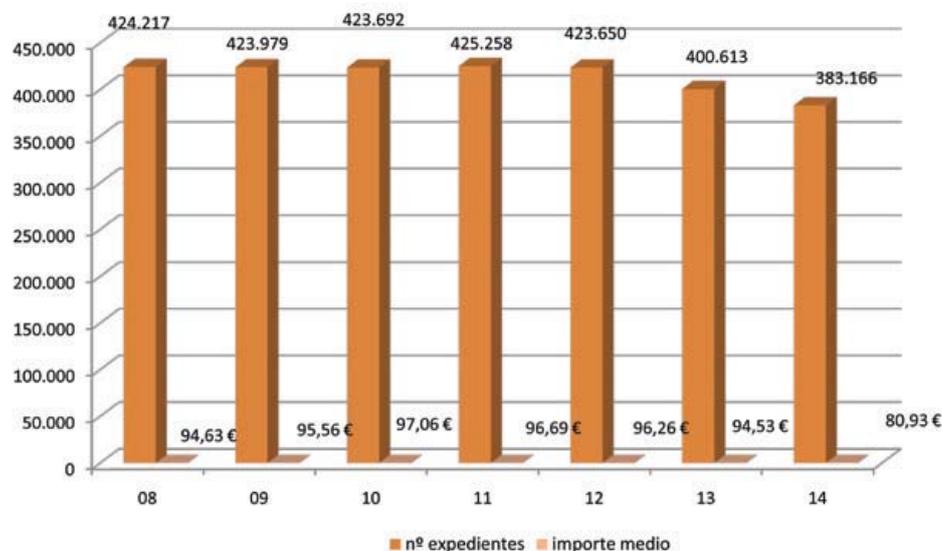
Dentro de las prestaciones analizadas, se incluyen los productos del catálogo general de material ortoprotésico (prótesis externas, sillas de ruedas, órtesis y prótesis especiales) y las denominadas "otras prestaciones sanitarias": dentarias, oculares y otras.

El gasto total en prestaciones complementarias durante el ejercicio 2014 ascendió a 31.009.487,73 euros, lo que supone un 18,12% menos que el año anterior, con un gasto por persona protegida y año de 20,35 euros y un importe medio por expediente de 80,93 euros, que fue un 14,39% inferior al del año 2013 (94,53 euros) (figura 4.1.3.).

El número total de expedientes abonados (383.166) descendió un 4,36% respecto al año anterior, siendo la tasa de expedientes por 100 personas protegidas de 25,14, lo que supone un descenso del 3,90% respecto al año anterior, que fue de 26,16.

## 4.1. Asistencia sanitaria

Figura 4.1.3. Evolución de las prestaciones ortoprotésicas y otras (2008-2014)



Por provincias, los valores de las tasas de expedientes por 100 personas protegidas oscilaron entre 39,32 en Ourense y 15,99 en Tarragona. Son 35 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 2014 (con tasa de expedientes por 100 personas protegidas)

| SERVICIO PROVINCIAL | COLECT. 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         | 4.696         | 786       | 16,74 | 634      | 13,50 | 69          | 1,47 | 23               | 0,49 | 1.512   | 32,20 |
| Albacete            | 16.416        | 2.317     | 14,11 | 3.571    | 21,75 | 315         | 1,92 | 64               | 0,39 | 6.267   | 38,18 |
| Alicante            | 49.010        | 4.186     | 8,54  | 5.519    | 11,26 | 329         | 0,67 | 118              | 0,24 | 10.152  | 20,71 |
| Almería             | 24.308        | 2.942     | 12,10 | 4.102    | 16,88 | 295         | 1,21 | 50               | 0,21 | 7.389   | 30,40 |
| Ávila               | 10.443        | 1.722     | 16,49 | 1.342    | 12,85 | 180         | 1,72 | 41               | 0,39 | 3.285   | 31,46 |
| Badajoz             | 27.461        | 3.395     | 12,36 | 3.456    | 12,59 | 227         | 0,83 | 111              | 0,40 | 7.189   | 26,18 |
| Illes Balears       | 27.984        | 2.647     | 9,46  | 2.595    | 9,27  | 147         | 0,53 | 61               | 0,22 | 5.450   | 19,48 |
| Barcelona           | 112.935       | 7.921     | 7,01  | 9.416    | 8,34  | 672         | 0,60 | 245              | 0,22 | 18.254  | 16,16 |
| Burgos              | 11.756        | 1.952     | 16,60 | 2.013    | 17,12 | 132         | 1,12 | 47               | 0,40 | 4.144   | 35,25 |
| Cáceres             | 17.170        | 2.541     | 14,80 | 2.726    | 15,88 | 238         | 1,39 | 64               | 0,37 | 5.569   | 32,44 |
| Cádiz               | 45.758        | 4.739     | 10,36 | 5.551    | 12,13 | 353         | 0,77 | 88               | 0,19 | 10.731  | 23,45 |
| Castellón           | 18.680        | 1.802     | 9,65  | 1.903    | 10,19 | 202         | 1,08 | 39               | 0,21 | 3.946   | 21,12 |
| Ciudad Real         | 18.866        | 1.936     | 10,26 | 2.326    | 12,33 | 112         | 0,59 | 48               | 0,25 | 4.422   | 23,44 |
| Córdoba             | 32.130        | 3.755     | 11,69 | 4.814    | 14,98 | 477         | 1,48 | 95               | 0,30 | 9.141   | 28,45 |
| A Coruña            | 41.653        | 5.753     | 13,81 | 6.043    | 14,51 | 408         | 0,98 | 136              | 0,33 | 12.340  | 29,63 |
| Cuenca              | 7.537         | 1.108     | 14,70 | 1.264    | 16,77 | 92          | 1,22 | 24               | 0,32 | 2.488   | 33,01 |
| Girona              | 19.144        | 1.180     | 6,16  | 1.703    | 8,90  | 161         | 0,84 | 33               | 0,17 | 3.077   | 16,07 |
| Granada             | 42.060        | 6.395     | 15,20 | 6.593    | 15,68 | 609         | 1,45 | 142              | 0,34 | 13.739  | 32,67 |
| Guadalajara         | 7.750         | 1.311     | 16,92 | 1.304    | 16,83 | 68          | 0,88 | 32               | 0,41 | 2.715   | 35,03 |
| Guipúzcoa           | 9.372         | 1.038     | 11,08 | 933      | 9,96  | 61          | 0,65 | 29               | 0,31 | 2.061   | 21,99 |

## 4.1. Asistencia sanitaria

| SERVICIO PROVINCIAL | COLECT. MEDIO    | DENTARIAS      |              | OCULARES       |              | ORTOPÉDICAS   |             | ANEXO IV (otras) |             | TOTALES        |              |
|---------------------|------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|---------------|-------------|------------------|-------------|----------------|--------------|
|                     |                  | Nº Exp.        | TASA         | Nº Exp.        | TASA         | Nº Exp.       | TASA        | Nº Exp.          | TASA        | Nº Exp.        | TASA         |
| Huelva              | 18.678           | 2.264          | 12,12        | 2.390          | 12,80        | 231           | 1,24        | 38               | 0,20        | 4.923          | 26,36        |
| Huesca              | 7.660            | 926            | 12,09        | 1.019          | 13,30        | 36            | 0,47        | 32               | 0,42        | 2.013          | 26,28        |
| Jaén                | 26.078           | 3.489          | 13,38        | 4.733          | 18,15        | 371           | 1,42        | 63               | 0,24        | 8.656          | 33,19        |
| León                | 18.502           | 2.823          | 15,26        | 2.368          | 12,80        | 278           | 1,50        | 78               | 0,42        | 5.547          | 29,98        |
| Lleida              | 12.904           | 1.239          | 9,60         | 1.442          | 11,18        | 93            | 0,72        | 35               | 0,27        | 2.809          | 21,77        |
| La Rioja            | 10.002           | 1.700          | 17,00        | 1.677          | 16,77        | 82            | 0,82        | 35               | 0,35        | 3.494          | 34,93        |
| Lugo                | 13.095           | 2.064          | 15,76        | 2.181          | 16,66        | 123           | 0,94        | 55               | 0,42        | 4.423          | 33,78        |
| Madrid              | 256.378          | 28.607         | 11,16        | 27.602         | 10,77        | 2.365         | 0,92        | 904              | 0,35        | 59.478         | 23,20        |
| Málaga              | 54.786           | 6.948          | 12,68        | 6.971          | 12,72        | 762           | 1,39        | 160              | 0,29        | 14.841         | 27,09        |
| Murcia              | 53.573           | 4.985          | 9,31         | 6.475          | 12,09        | 389           | 0,73        | 127              | 0,24        | 11.976         | 22,35        |
| Navarra             | 15.838           | 1.942          | 12,26        | 1.900          | 12,00        | 108           | 0,68        | 55               | 0,35        | 4.005          | 25,29        |
| Ourense             | 11.198           | 1.961          | 17,51        | 2.302          | 20,56        | 112           | 1,00        | 28               | 0,25        | 4.403          | 39,32        |
| Asturias            | 34.792           | 5.278          | 15,17        | 4.517          | 12,98        | 243           | 0,70        | 117              | 0,34        | 10.155         | 29,19        |
| Palencia            | 6.962            | 1.092          | 15,68        | 1.114          | 16,00        | 107           | 1,54        | 32               | 0,46        | 2.345          | 33,68        |
| Las Palmas          | 35.187           | 2.650          | 7,53         | 3.330          | 9,46         | 217           | 0,62        | 67               | 0,19        | 6.264          | 17,80        |
| Pontevedra          | 32.131           | 3.899          | 12,13        | 3.956          | 12,31        | 265           | 0,82        | 112              | 0,35        | 8.232          | 25,62        |
| Salamanca           | 17.243           | 2.938          | 17,04        | 2.812          | 16,31        | 374           | 2,17        | 65               | 0,38        | 6.189          | 35,89        |
| S.Cruz de Tenerife  | 31.831           | 3.140          | 9,86         | 3.132          | 9,84         | 150           | 0,47        | 92               | 0,29        | 6.514          | 20,46        |
| Cantabria           | 18.848           | 2.864          | 15,20        | 2.270          | 12,04        | 229           | 1,21        | 49               | 0,26        | 5.412          | 28,71        |
| Segovia             | 7.274            | 1.097          | 15,08        | 1.167          | 16,04        | 91            | 1,25        | 22               | 0,30        | 2.377          | 32,68        |
| Sevilla             | 73.319           | 7.789          | 10,62        | 8.739          | 11,92        | 769           | 1,05        | 162              | 0,22        | 17.459         | 23,81        |
| Soria               | 4.701            | 945            | 20,10        | 773            | 16,44        | 57            | 1,21        | 16               | 0,34        | 1.791          | 38,10        |
| Tarragona           | 21.016           | 1.294          | 6,16         | 1.908          | 9,08         | 121           | 0,58        | 37               | 0,18        | 3.360          | 15,99        |
| Teruel              | 5.216            | 653            | 12,52        | 803            | 15,40        | 55            | 1,05        | 19               | 0,36        | 1.530          | 29,33        |
| Toledo              | 20.236           | 1.939          | 9,58         | 2.590          | 12,80        | 127           | 0,63        | 50               | 0,25        | 4.706          | 23,26        |
| Valencia            | 81.165           | 7.969          | 9,82         | 9.442          | 11,63        | 968           | 1,19        | 211              | 0,26        | 18.590         | 22,90        |
| Valladolid          | 21.597           | 3.339          | 15,46        | 3.913          | 18,12        | 370           | 1,71        | 112              | 0,52        | 7.734          | 35,81        |
| Bizkaia             | 19.669           | 3.051          | 15,51        | 2.612          | 13,28        | 199           | 1,01        | 83               | 0,42        | 5.945          | 30,23        |
| Zamora              | 7.591            | 1.064          | 14,02        | 1.179          | 15,53        | 88            | 1,16        | 58               | 0,76        | 2.389          | 31,47        |
| Zaragoza            | 31.779           | 4.328          | 13,62        | 4.563          | 14,36        | 206           | 0,65        | 123              | 0,39        | 9.220          | 29,01        |
| Ceuta               | 4.899            | 530            | 10,82        | 665            | 13,57        | 48            | 0,98        | 10               | 0,20        | 1.253          | 25,58        |
| Melilla             | 4.806            | 602            | 12,53        | 604            | 12,57        | 50            | 1,04        | 6                | 0,12        | 1.262          | 26,26        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>1.524.078</b> | <b>174.835</b> | <b>11,47</b> | <b>188.957</b> | <b>12,40</b> | <b>14.831</b> | <b>0,97</b> | <b>4.543</b>     | <b>0,30</b> | <b>383.166</b> | <b>25,14</b> |

Desglosando estos datos por tipo de prestaciones, las dentarias supusieron, como es habitual, el mayor porcentaje del gasto (51,87%), si bien, por número de expedientes, ocupan el segundo lugar, alcanzando la cifra de 174.835 (45,63%). El importe medio por expediente de dentarias fue de 91,99 euros, lo que supuso una disminución de 16,33% respecto a 2013. Dentro de dichos expedientes, los conceptos más frecuentemente incluidos son los empastes, que alcanzaron un 47,07%, seguido de las piezas con el 34,18% y de los implantes osteointegrados con un 8,74%. Por volumen de gasto, las piezas representan el mayor porcentaje, con un 29,50% del gasto, seguidas de los implantes osteointegrados, con un 25,03%, los empastes, con un 20,41%, la ortodoncia, con un 14,98% y las endodoncias con un 6,80% (figuras 4.1.4. y 4.1.5.).

## 4.1. Asistencia sanitaria

Figura 4.1.4. Porcentaje de expedientes de prestaciones ortoprotésicas y otras año 2014

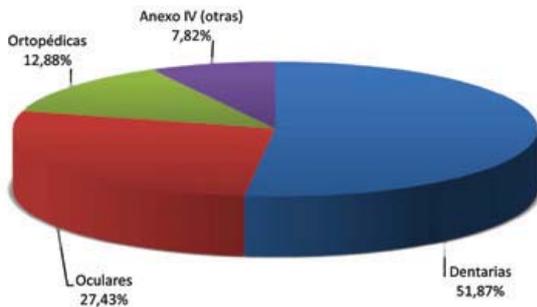
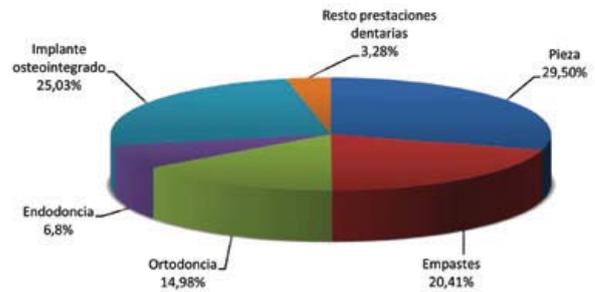


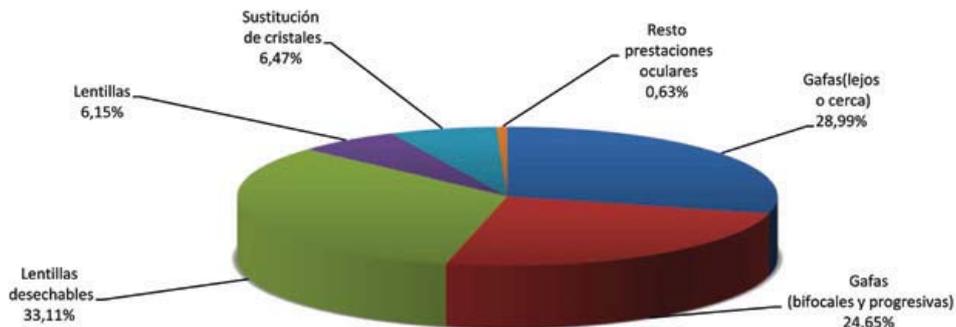
Figura 4.1.5. Porcentaje de gasto de prestaciones dentarias año 2014



Las prestaciones oculares ocupan el segundo lugar por volumen de gasto, con un 27,43% del gasto total, y el primero por número de expedientes, con 188.957 expedientes (49,31% del total), siendo el importe medio por expediente de 45,02 euros frente a los 56,09 euros del año pasado. Por volumen de gasto, las lentillas desechables representan el 33,11%, seguidas de las gafas de lejos o de cerca, con un 28,99%, y en tercer lugar las gafas bifocales o progresivas con un 24,65% (figura 4.1.6.).

Las ayudas dentarias y oculares son susceptibles de tramitación electrónica desde el año 2010. En 2014, de todos los expedientes abonados, se tramitaron electrónicamente un total de 26.494, lo que supone un 7,28% del total.

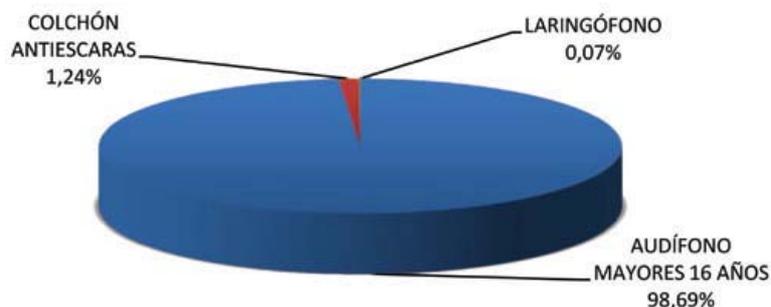
Figura 4.1.6. Porcentaje de gasto de prestaciones oculares año 2014



La prestación ortoprotésica correspondiente al catálogo de material ortoprotésico ocupa el tercer lugar por volumen de gasto, que representa el 12,88% del gasto total y con 14.831 expedientes (3,87%). El importe medio por expediente fue de 269,39 euros, lo que supuso un incremento del 1,83% respecto al año anterior.

Por último, las prestaciones del Anexo IV (Otras) de la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, suponen el 7,82% del gasto, siendo las de importe medio más elevado, con 533,51 euros por expediente y con un descenso del 10,64% respecto al año anterior. De todos los conceptos incluidos en este apartado (audífonos para mayores de 16 años, laringófonos y colchones antiescaras), los audífonos han supuesto el 98,69% del gasto total, seguido de los colchones antiescaras, con un 1,24% del gasto, todas ellas cifras muy similares al año pasado (figura 4.1.7.).

Figura 4.1.7. Porcentaje de gasto de prestación del anexo IV año 2014



## 4.1. Asistencia sanitaria

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 2014

| 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         | 76.619,00    | 97,48         | 27.234,88    | 42,96         | 15.274,89   | 221,38        | 13.764,51        | 598,46        | 132.893,28   | 87,89         |
| Albacete            | 174.135,50   | 75,16         | 180.433,16   | 50,53         | 61.406,26   | 194,94        | 32.764,50        | 511,95        | 448.739,42   | 71,60         |
| Alicante            | 371.765,00   | 88,81         | 258.231,86   | 46,79         | 157.579,31  | 478,96        | 60.211,73        | 510,27        | 847.787,90   | 83,51         |
| Almería             | 240.444,00   | 81,73         | 213.004,73   | 51,93         | 63.578,29   | 215,52        | 22.958,38        | 459,17        | 539.985,40   | 73,08         |
| Ávila               | 121.312,50   | 70,45         | 54.528,38    | 40,63         | 31.558,96   | 175,33        | 20.807,13        | 507,49        | 228.206,97   | 69,47         |
| Badajoz             | 314.953,38   | 92,77         | 142.456,71   | 41,22         | 66.695,47   | 293,81        | 59.290,22        | 534,15        | 583.395,78   | 81,15         |
| Illes Balears       | 221.130,00   | 83,54         | 112.514,67   | 43,36         | 43.631,05   | 296,81        | 32.999,58        | 540,98        | 410.275,30   | 75,28         |
| Barcelona           | 861.509,50   | 108,76        | 431.058,56   | 45,78         | 232.489,79  | 345,97        | 133.664,94       | 545,57        | 1.658.722,79 | 90,87         |
| Burgos              | 178.376,00   | 91,38         | 86.985,13    | 43,21         | 29.354,61   | 222,38        | 22.321,85        | 474,93        | 317.037,59   | 76,51         |
| Cáceres             | 212.147,00   | 83,49         | 114.466,11   | 41,99         | 58.922,47   | 247,57        | 31.115,99        | 486,19        | 416.651,57   | 74,82         |
| Cádiz               | 448.720,00   | 94,69         | 245.140,50   | 44,16         | 94.157,99   | 266,74        | 48.859,16        | 555,22        | 836.877,65   | 77,99         |
| Castellón           | 140.774,00   | 78,12         | 88.030,88    | 46,26         | 51.981,99   | 257,34        | 22.509,01        | 577,15        | 303.295,88   | 76,86         |
| Ciudad Real         | 172.492,50   | 89,10         | 98.963,03    | 42,55         | 31.084,07   | 277,54        | 27.748,00        | 578,08        | 330.287,60   | 74,69         |
| Córdoba             | 361.174,50   | 96,18         | 208.359,14   | 43,28         | 101.070,13  | 211,89        | 47.357,02        | 498,49        | 717.960,79   | 78,54         |
| A Coruña            | 451.619,00   | 78,50         | 274.854,93   | 45,48         | 78.929,83   | 193,46        | 80.721,73        | 593,54        | 886.125,49   | 71,81         |
| Cuenca              | 91.087,00    | 82,21         | 59.348,75    | 46,95         | 29.961,07   | 325,66        | 11.914,00        | 496,42        | 192.310,82   | 77,30         |
| Girona              | 130.783,00   | 110,83        | 78.026,65    | 45,82         | 26.811,08   | 166,53        | 17.387,89        | 526,91        | 253.008,62   | 82,23         |
| Granada             | 574.075,70   | 89,77         | 316.132,90   | 47,95         | 153.755,29  | 252,47        | 72.121,50        | 507,90        | 1.116.085,39 | 81,23         |
| Guadalajara         | 145.638,50   | 111,09        | 56.473,79    | 43,31         | 19.163,74   | 281,82        | 16.399,00        | 512,47        | 237.675,03   | 87,54         |
| Guipuzkoa           | 103.526,41   | 99,74         | 40.928,25    | 43,87         | 23.502,82   | 385,29        | 17.467,00        | 602,31        | 185.424,48   | 89,97         |
| Huelva              | 191.055,50   | 84,39         | 105.111,41   | 43,98         | 56.509,03   | 244,63        | 18.193,00        | 478,76        | 370.868,94   | 75,33         |
| Huesca              | 77.504,00    | 83,70         | 44.794,38    | 43,96         | 32.705,02   | 908,47        | 17.967,00        | 561,47        | 172.970,40   | 85,93         |
| Jaén                | 292.850,90   | 83,94         | 238.224,43   | 50,33         | 72.721,43   | 196,01        | 28.947,98        | 459,49        | 632.744,74   | 73,10         |
| León                | 248.431,00   | 88,00         | 99.556,41    | 42,04         | 60.410,52   | 217,30        | 41.155,16        | 527,63        | 449.553,09   | 81,04         |
| Lleida              | 119.422,00   | 96,39         | 64.917,29    | 45,02         | 18.023,08   | 193,80        | 18.699,16        | 534,26        | 221.061,53   | 78,70         |
| La Rioja            | 130.071,00   | 76,51         | 71.351,31    | 42,55         | 16.473,01   | 200,89        | 18.089,05        | 516,83        | 235.984,37   | 67,54         |
| Lugo                | 158.718,50   | 76,90         | 105.278,24   | 48,27         | 42.886,10   | 348,67        | 26.523,36        | 482,24        | 333.406,20   | 75,38         |
| Madrid              | 2.987.955,61 | 104,45        | 1.257.512,92 | 45,56         | 751.173,97  | 317,62        | 475.106,49       | 525,56        | 5.471.748,99 | 92,00         |
| Málaga              | 640.101,00   | 92,13         | 310.267,38   | 44,51         | 164.469,33  | 215,84        | 75.807,96        | 473,80        | 1.190.645,67 | 80,23         |
| Murcia              | 432.726,10   | 86,81         | 304.545,30   | 47,03         | 152.420,92  | 391,83        | 66.122,02        | 520,65        | 955.814,34   | 79,81         |
| Navarra             | 175.509,00   | 90,38         | 83.769,03    | 44,09         | 16.407,30   | 151,92        | 33.316,46        | 605,75        | 309.001,79   | 77,15         |
| Ourense             | 147.755,00   | 75,35         | 115.869,71   | 50,33         | 37.252,65   | 332,61        | 14.186,00        | 506,64        | 315.063,36   | 71,56         |
| Asturias            | 454.958,00   | 86,20         | 190.584,14   | 42,19         | 52.882,56   | 217,62        | 67.849,33        | 579,91        | 766.274,03   | 75,46         |
| Palencia            | 84.485,50    | 77,37         | 50.571,16    | 45,40         | 34.272,71   | 320,31        | 18.618,02        | 581,81        | 187.947,39   | 80,15         |
| Las Palmas          | 253.394,20   | 95,62         | 145.196,60   | 43,60         | 73.410,16   | 338,30        | 38.059,75        | 568,06        | 510.060,71   | 81,43         |
| Pontevedra          | 331.836,50   | 85,11         | 184.077,10   | 46,53         | 66.629,79   | 251,43        | 62.709,21        | 559,90        | 645.252,60   | 78,38         |
| Salamanca           | 250.705,22   | 85,33         | 116.090,57   | 41,28         | 87.304,77   | 233,44        | 33.459,01        | 514,75        | 487.559,57   | 78,78         |

## 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 |
| Santa Cruz de Tenerife | 257.366,75           | 81,96         | 137.739,20          | 43,98         | 51.928,19           | 346,19        | 52.944,60           | 575,48        | 499.978,74           | 76,75         |
| Cantabria              | 230.209,00           | 80,38         | 92.695,25           | 40,83         | 58.860,22           | 257,03        | 26.062,50           | 531,89        | 407.826,97           | 75,36         |
| Segovia                | 102.557,00           | 93,49         | 48.359,09           | 41,44         | 20.594,82           | 226,32        | 11.657,00           | 529,86        | 183.167,91           | 77,06         |
| Sevilla                | 746.444,23           | 95,83         | 376.575,08          | 43,09         | 183.366,69          | 238,45        | 78.539,00           | 484,81        | 1.384.925,00         | 79,32         |
| Soria                  | 71.766,00            | 75,94         | 34.194,55           | 44,24         | 10.670,95           | 187,21        | 8.415,00            | 525,94        | 125.046,50           | 69,82         |
| Tarragona              | 116.648,25           | 90,15         | 87.888,24           | 46,06         | 34.705,40           | 286,82        | 21.204,94           | 573,11        | 260.446,83           | 77,51         |
| Teruel                 | 45.196,00            | 69,21         | 32.188,20           | 40,08         | 20.205,81           | 367,38        | 12.321,99           | 648,53        | 109.912,00           | 71,84         |
| Toledo                 | 208.745,90           | 107,66        | 114.340,41          | 44,15         | 30.457,68           | 239,82        | 27.650,00           | 553,00        | 381.193,99           | 81,00         |
| Valencia               | 792.758,90           | 99,48         | 422.590,80          | 44,76         | 259.467,98          | 268,05        | 110.606,14          | 524,20        | 1.585.423,82         | 85,28         |
| Valladolid             | 271.112,00           | 81,20         | 171.699,35          | 43,88         | 68.765,30           | 185,85        | 60.676,01           | 541,75        | 572.252,66           | 73,99         |
| Bizkaia                | 249.281,00           | 81,70         | 116.159,82          | 44,47         | 46.694,84           | 234,65        | 50.592,05           | 609,54        | 462.727,71           | 77,83         |
| Zamora                 | 99.401,00            | 93,42         | 48.929,75           | 41,50         | 28.469,22           | 323,51        | 33.080,39           | 570,35        | 209.880,36           | 87,85         |
| Zaragoza               | 412.014,00           | 95,20         | 192.111,80          | 42,10         | 57.484,12           | 279,05        | 73.406,50           | 596,80        | 735.016,42           | 79,72         |
| Ceuta                  | 47.494,00            | 89,61         | 30.620,95           | 46,05         | 7.459,39            | 155,40        | 5.781,00            | 578,10        | 91.355,34            | 72,91         |
| Melilla                | 63.147,00            | 104,90        | 25.520,78           | 42,25         | 9.347,23            | 186,94        | 3.613,00            | 602,17        | 101.628,01           | 80,53         |
| <b>Total</b>           | <b>16.083.902,55</b> | <b>91,99</b>  | <b>8.506.503,66</b> | <b>45,02</b>  | <b>3.995.339,30</b> | <b>269,39</b> | <b>2.423.742,22</b> | <b>533,51</b> | <b>31.009.487,73</b> | <b>80,93</b>  |

### 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 2014 se concedieron 1.480 prestaciones de gestión directa, lo que ha supuesto un descenso del 18,01% respecto al año 2013. Destaca la cifra de expedientes de reintegro de gastos de asistencia sanitaria en el exterior (1.468), que supone el 99,19% del total.

La tasa media del conjunto de las prestaciones directas en el ámbito nacional por cada 100 asegurados fue de 0,10, inferior a la del año anterior. La tasa más alta corresponde a Bizkaia, con un 0,25, y la más baja a Ciudad Real, con un 0,03. Estos datos distribuidos por provincias quedan reflejados en la tabla 4.1.8.

**Tabla 4.1.8 Otras prestaciones de gestión directa concedidas en 2014**  
(Con tasa de expedientes por 100 personas protegidas)

| SERVICIO PROVINCIAL | COLECT. MEDIO | ASISTENCIA EXTERIOR |      | SUPUESTOS NO AFILIACIÓN |      | TRATAMIENTOS ESPECIALES |      | TOTALES   |      |
|---------------------|---------------|---------------------|------|-------------------------|------|-------------------------|------|-----------|------|
|                     |               | Nº EXPTS.           | TASA | Nº EXPTS.               | TASA | Nº EXPTS.               | TASA | Nº EXPTS. | TASA |
| Álava/araba         | 4.696         | 3                   | 0,06 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 3         | 0,06 |
| Albacete            | 16.416        | 25                  | 0,15 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 25        | 0,15 |
| Alicante            | 49.010        | 24                  | 0,05 |                         | 0,00 | 2                       | 0,00 | 26        | 0,05 |
| Almería             | 24.308        | 14                  | 0,06 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 14        | 0,06 |
| Ávila               | 10.443        | 6                   | 0,06 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 6         | 0,06 |
| Badajoz             | 27.461        | 25                  | 0,09 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 25        | 0,09 |
| Illes balears       | 27.984        | 33                  | 0,12 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 33        | 0,12 |
| Barcelona           | 112.935       | 158                 | 0,14 |                         | 0,00 | 3                       | 0,00 | 161       | 0,14 |

## 4.1. Asistencia sanitaria

| SERVICIO PROVINCIAL    | COLECT. MEDIO | ASISTENCIA EXTERIOR |      | SUPUESTOS NO AFILIACIÓN |      | TRATAMIENTOS ESPECIALES |      | TOTALES   |      |
|------------------------|---------------|---------------------|------|-------------------------|------|-------------------------|------|-----------|------|
|                        |               | Nº EXPTS.           | TASA | Nº EXPTS.               | TASA | Nº EXPTS.               | TASA | Nº EXPTS. | TASA |
| Burgos                 | 11.756        | 7                   | 0,06 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 7         | 0,06 |
| Cáceres                | 17.170        | 9                   | 0,05 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 9         | 0,05 |
| Cádiz                  | 45.758        | 24                  | 0,05 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 24        | 0,05 |
| Castellón              | 18.680        | 23                  | 0,12 |                         | 0,00 | 2                       | 0,01 | 25        | 0,13 |
| Ciudad Real            | 18.866        | 5                   | 0,03 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 5         | 0,03 |
| Córdoba                | 32.130        | 35                  | 0,11 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 35        | 0,11 |
| A Coruña               | 41.653        | 56                  | 0,13 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 56        | 0,13 |
| Cuenca                 | 7.537         | 8                   | 0,11 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 8         | 0,11 |
| Girona                 | 19.144        | 25                  | 0,13 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 25        | 0,13 |
| Granada                | 42.060        | 42                  | 0,10 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 42        | 0,10 |
| Guadalajara            | 7.750         | 9                   | 0,12 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 9         | 0,12 |
| Guipuzkoa              | 9.372         | 7                   | 0,07 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 7         | 0,07 |
| Huelva                 | 18.678        | 11                  | 0,06 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 11        | 0,06 |
| Huesca                 | 7.660         | 7                   | 0,09 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 7         | 0,09 |
| Jaén                   | 26.078        | 14                  | 0,05 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 14        | 0,05 |
| León                   | 18.502        | 11                  | 0,06 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 11        | 0,06 |
| Lleida                 | 12.904        | 16                  | 0,12 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 16        | 0,12 |
| La Rioja               | 10.002        | 5                   | 0,05 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 5         | 0,05 |
| Lugo                   | 13.095        | 7                   | 0,05 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 7         | 0,05 |
| Madrid                 | 256.378       | 259                 | 0,10 | 1                       | 0,00 |                         | 0,00 | 260       | 0,10 |
| Málaga                 | 54.786        | 43                  | 0,08 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 43        | 0,08 |
| Murcia                 | 53.573        | 15                  | 0,03 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 15        | 0,03 |
| Navarra                | 15.838        | 13                  | 0,08 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 13        | 0,08 |
| Ourense                | 11.198        | 15                  | 0,13 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 15        | 0,13 |
| Asturias               | 34.792        | 45                  | 0,13 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 45        | 0,13 |
| Palencia               | 6.962         | 6                   | 0,09 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 6         | 0,09 |
| Las Palmas             | 35.187        | 21                  | 0,06 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 21        | 0,06 |
| Pontevedra             | 32.131        | 32                  | 0,10 |                         | 0,00 | 1                       | 0,00 | 33        | 0,10 |
| Salamanca              | 17.243        | 16                  | 0,09 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 16        | 0,09 |
| Santa Cruz de Tenerife | 31.831        | 31                  | 0,10 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 31        | 0,10 |
| Cantabria              | 18.848        | 25                  | 0,13 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 25        | 0,13 |
| Segovia                | 7.274         | 9                   | 0,12 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 9         | 0,12 |
| Sevilla                | 73.319        | 46                  | 0,06 |                         | 0,00 | 1                       | 0,00 | 47        | 0,06 |
| Soria                  | 4.701         | 7                   | 0,15 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 7         | 0,15 |
| Tarragona              | 21.016        | 20                  | 0,10 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 20        | 0,10 |
| Teruel                 | 5.216         | 5                   | 0,10 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 5         | 0,10 |
| Toledo                 | 20.236        | 6                   | 0,03 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 6         | 0,03 |
| Valencia               | 81.165        | 92                  | 0,11 |                         | 0,00 | 2                       | 0,00 | 94        | 0,12 |
| Valladolid             | 21.597        | 29                  | 0,13 |                         | 0,00 |                         | 0,00 | 29        | 0,13 |

## 4.1. Asistencia sanitaria

| SERVICIO PROVINCIAL | COLECT. MEDIO    | ASISTENCIA EXTERIOR |             | SUPUESTOS NO AFILIACIÓN |             | TRATAMIENTOS ESPECIALES |             | TOTALES      |             |
|---------------------|------------------|---------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------|--------------|-------------|
|                     |                  | Nº EXPTS.           | TASA        | Nº EXPTS.               | TASA        | Nº EXPTS.               | TASA        | Nº EXPTS.    | TASA        |
| Bizkaia             | 19.669           | 50                  | 0,25        |                         | 0,00        |                         | 0,00        | 50           | 0,25        |
| Zamora              | 7.591            | 4                   | 0,05        |                         | 0,00        |                         | 0,00        | 4            | 0,05        |
| Zaragoza            | 31.779           | 65                  | 0,20        |                         | 0,00        |                         | 0,00        | 65           | 0,20        |
| Ceuta               | 4.899            | 3                   | 0,06        |                         | 0,00        |                         | 0,00        | 3            | 0,06        |
| Melilla             | 4.806            | 2                   | 0,04        |                         | 0,00        |                         | 0,00        | 2            | 0,04        |
| <b>Suma total</b>   | <b>1.524.078</b> | <b>1.468</b>        | <b>0,10</b> | <b>1</b>                | <b>0,00</b> | <b>11</b>               | <b>0,00</b> | <b>1.480</b> | <b>0,10</b> |

El gasto en estas prestaciones, 699.701,62 euros, ha descendido un 16,86% respecto al año anterior. El 98,93% de dicho gasto se destina a abonar los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior, cuyo importe medio por expediente es de 471,51 euros, lo que supone un ascenso del 3,83% respecto al año 2013.

### 4.1.3.3. Tarjeta Sanitaria Europea

MUFACE, desde el 1 de mayo de 2010, es institución competente a efectos de la aplicación de la normativa comunitaria sobre coordinación de los sistemas de seguridad social de los estados miembros de la Unión Europea, lo que permite que los mutualistas y sus beneficiarios puedan acceder a los servicios públicos de salud durante sus desplazamientos temporales por los estados miembros del Espacio Económico Europeo (incluyendo, por tanto, toda la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega) 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 10 días.

Durante 2014 se han emitido 203.390 TSE, de las que 106.074 han sido solicitadas a través de la Sede Electrónica de MUFACE, lo que representa un 52,15% sobre el total. Para el mismo periodo se han emitido 50.016 CPS, de los que 20.058 han sido obtenidos a través de la Sede Electrónica de MUFACE, lo que representa un 40,10% 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 información y gestión de la Mutualidad y de otros organismos. Analizando el contenido de estas consultas obtenemos un indicador de los asuntos de mayor interés del mutualista y de los temas que mayores dificultades generan a la hora de gestionar las prestaciones sanitarias.

Desde este departamento se han contestado 1.131 consultas, repartidas de la siguiente forma:

- Las relativas a asistencia sanitaria concertada, un total de 709 consultas: 107 recibidas directamente de los mutualistas (15,1%), 581 planteadas por los Servicios Provinciales (82%) y 21 recibidas por parte de otros remitentes (2,9%).

## 4.1. Asistencia sanitaria

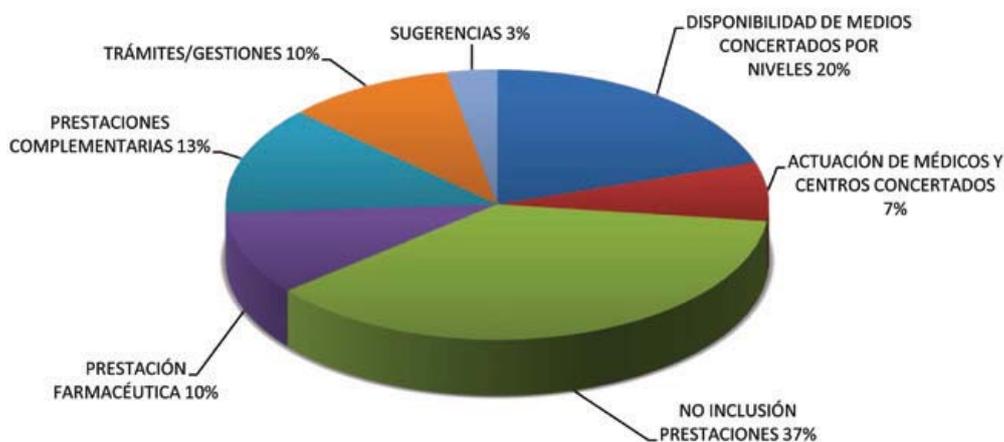
- Las relativas a prestaciones que MUFACE gestiona de forma directa (prestaciones complementarias, reintegros, etc.), un total de 352 consultas: 17 recibidas directamente de los mutualistas (4,8%), 326 planteadas por los Servicios Provinciales (92,6%), y nueve recibidas por parte de otros remitentes (2,6%).
- Un total de 70 consultas referentes a asistencia sanitaria en el exterior, de las que 12 han sido recibidas directamente de los mutualistas (17,1%), 47 planteadas por los Servicios Provinciales (67,2%) y 11 recibidas por parte de otros remitentes (15,7%).

En cuanto a las quejas y/o sugerencias atendidas, se han recibido en cuantía ligeramente superior a la del pasado ejercicio, entre otros motivos por haberse suscrito un nuevo concierto para la prestación de asistencia sanitaria durante 2014.

Estas quejas y/o sugerencias aparecen reflejadas en la figura 4.1.8., destacando que se han recibido y contestado 30, con el siguiente desglose:

- El 20% (seis) sobre disponibilidad de medios concertados por niveles asistenciales.
- El 7% (dos) sobre actuaciones de centros y médicos concertados.
- El 37% (11) sobre la no inclusión de determinadas prestaciones en el nuevo concierto.
- El 10% (tres) sobre prestación farmacéutica.
- El 13% (cuatro) sobre prestaciones complementarias.
- El 10% (tres) sobre diversos trámites o gestiones administrativas.
- El 3% (una) sugerencia relacionada 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 requeridos por los órganos competentes para la preparación o resolución de los recursos administrativos.

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

Durante el año 2014, se han solicitado del Servicio de Recursos al Departamento de Prestaciones Sanitarias 208 informes, frente a los 167 que se solicitaron en 2013, y los antecedentes de otros 42 expedientes.

Todos los informes realizados fueron por recursos interpuestos por mutualistas, no habiéndose informado durante este año ningún recurso interpuesto por las entidades firmantes del concierto de asistencia sanitaria.

## 4.1. Asistencia sanitaria

En cuanto al motivo de los recursos, el 81,73% (un total de 170 informes) fueron ocasionados por problemas en la interpretación del concierto en cuanto a prestación de la asistencia sanitaria, y el 18,27% restante (38 informes) se refieren a discrepancias con las resoluciones sobre prestaciones directas de MUFACE.

Entre los problemas relacionados con la prestación de asistencia sanitaria concertada, el 78,24% se originaron por la utilización de medios no concertados con las entidades (133 informes), y el 18,24% por el uso de medios concertados (31 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 (73 informes), que supone un 35,10% del total de los recursos informados y el 54,89% de todos los casos de utilización de medios no concertados. En esas atenciones de urgencias, en 38 de los 73 casos se han producido ingresos hospitalarios, 36 de ellos en hospitales públicos y solo dos en hospitales privados.

Por otra parte, los informes solicitados referentes a prestación de asistencia sanitaria con medios concertados (31 en total), la inmensa mayoría (25) se debe a interpretación de cartera de servicios (80,65% de todos los informes relacionados por utilización de medios concertados), lo que supone un 12,02% 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 suponen un 18,27% del total de recursos informados (38 informes), hay que destacar que de ellos 15 fueron ocasionados por prestaciones ortoprotésicas (un 7,21% del total) y 13 por discrepancias en cuanto al reintegro de gastos de farmacia (6,25%). Se observa en este apartado un aumento de los informes realizados para recursos en contra de resoluciones referidas a prestaciones ortoprotésicas (en 2013 fueron solicitados cinco informes mientras que en 2014 sube esta cifra a 15), a prestaciones dentarias (en 2013 no se solicitó ningún informe sobre estas prestaciones mientras que en 2014 se realizaron tres) y a prestaciones oculares (se duplican los informes realizados, pasando de dos en 2013 a cuatro en 2014).

Del total de los 208 informes emitidos, 10 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 (33), Cantabria (16), Málaga (11), Islas Canarias (11), A Coruña (nueve), Cádiz (9), Valladolid (9), Valencia (7), Barcelona (6), Ciudad Real (6), León (6), Sevilla (6) y Zaragoza (5).

**Tabla 4.1.9. Recursos administrativos informados por el departamento de prestaciones sanitarias en el año 2014**

| RECURSOS ADMINISTRATIVOS        |                                      | Número                                     | Porcentaje |              |
|---------------------------------|--------------------------------------|--|------------|--------------|
| Asistencia Sanitaria Concertada | Medios no concertados                | Urgencias (con o sin Ingreso hospitalario) | 73         | 35,10        |
|                                 |                                      | Ingresos hospitalarios                     | 17         | 8,17         |
|                                 |                                      | Consultas ambulatorias                     | 22         | 10,58        |
|                                 |                                      | Cartera servicios                          | 20         | 9,62         |
|                                 |                                      | Técnicas reproducción humana asistida      | 1          | 0,48         |
|                                 |                                      | <b>Total medios no concertados</b>         | <b>133</b> | <b>63,94</b> |
|                                 | Medios concertados                   | Cartera servicios                          | 25         | 12,02        |
|                                 |                                      | Técnicas reproducción humana asistida      | 6          | 2,88         |
|                                 |                                      | <b>Total medios Concertados</b>            | <b>31</b>  | <b>14,90</b> |
|                                 | Concierto A. S. Exterior             | 1  | 0,48       |              |
|                                 | Asistencia sanitaria Transfronteriza | 3  | 1,44       |              |
| Cambio inss                     | 2                                    | 0,96                                       |            |              |

## 4.1. Asistencia sanitaria

| RECURSOS ADMINISTRATIVOS           |  |                                   | Número     | Porcentaje    |
|------------------------------------|--|-----------------------------------|------------|---------------|
|                                    |  | <b>Total asistencia sanitaria</b> | <b>170</b> | <b>81,73</b>  |
| Prestaciones directas              | Prestaciones Ortoprotésicas                                |                                   | 15         | 7,21          |
|                                    | Reintegro de gastos de farmacia                            |                                   | 13         | 6,25          |
|                                    | Reintegro de gastos de asistencia sanitaria en el exterior |                                   | 2          | 0,96          |
|                                    | Tratamientos especiales                                    |                                   | 4          | 1,92          |
|                                    | Prestaciones oculares                                      |                                   | 1          | 0,48          |
|                                    | Prestaciones dentarias                                     |                                   | 3          | 1,44          |
| <b>Total prestaciones Directas</b> |  |                                   | <b>38</b>  | <b>18,27</b>  |
| <b>Total</b>                       |  |                                   | <b>208</b> | <b>100,00</b> |

## 4.2. Asistencia farmacéutica

### 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 Sistema Nacional de Salud, 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 y prorrogado hasta 2014.
- 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 tanto con medios propios ubicados en los Servicios Centrales y Provinciales de la Mutualidad como 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 2014 la distribución y entrega de 1.134.581 talonarios de recetas a los mutualistas. La tasa de utilización de los talonarios (recetas facturadas/recetas entregadas) se sitúa en un óptimo 86,67%, siendo un nivel superior al del ejercicio anterior.

### 4.2.3. Consumo farmacéutico mediante receta

En 2014 se facturaron por las oficinas de farmacia 24,6 millones de recetas, con un gasto para MUFACE de 269,291 millones de euros. Esto supuso un aumento del 2,23% respecto al gasto del año anterior. En valores absolutos, se gastaron 5,86 millones de euros más (figuras 4.2.1. y 4.2.2.).

## 4.2. Asistencia farmacéutica

Durante este año el aumento del gasto farmacéutico a través de recetas de la Mutuality ha supuesto un cambio en la tendencia de los últimos años, aunque el número de recetas se haya mantenido prácticamente en las mismas cifras que el año anterior. Por contra, el incremento en el gasto medio por receta aumentó menos (figuras 4.2.3. y 4.2.4.).

El gasto medio de la prestación farmacéutica por persona y año fue de 177,52 euros, un 3,16% más que el año 2013, mientras que el uso de recetas por persona protegida fue de 16,21 recetas/año, aumentando en un 0,87%. 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 (2009-2014)(tasas de variación anual)

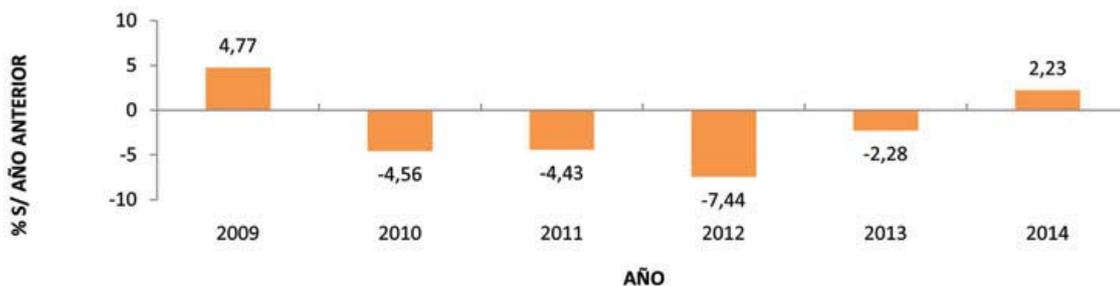


Figura 4.2.2. Gasto mensual en los tres últimos años

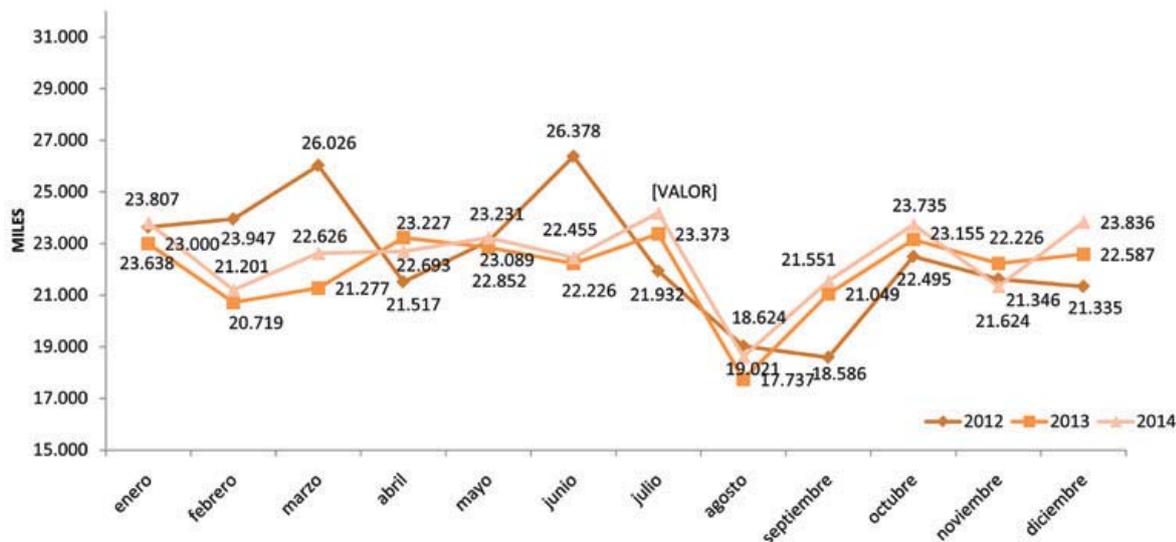


Figura 4.2.3. Evolución del consumo de recetas (2009-2014)(tasas de variación anual)

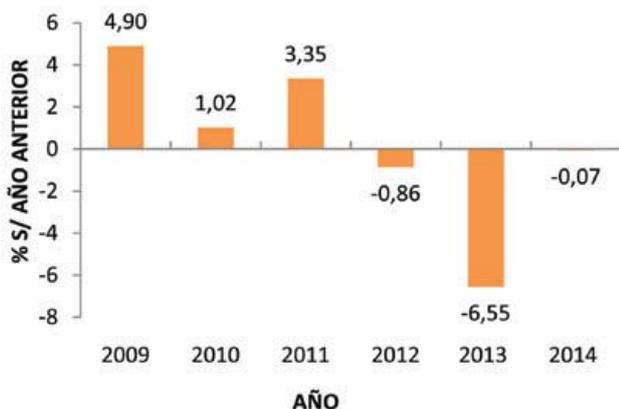
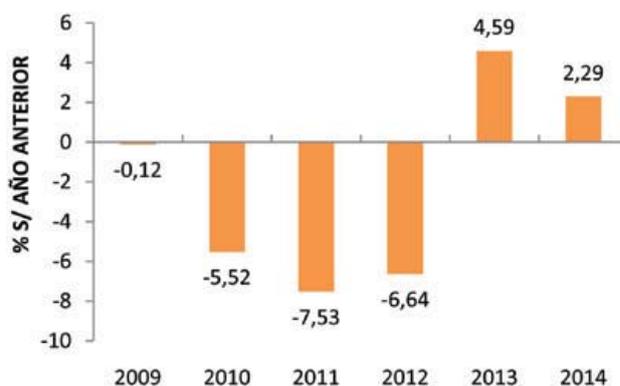


Figura 4.2.4. Evolución del gasto medio por receta (2009-2014) (tasas de variación anual)



## 4.2. Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.1. Datos e índices de la prestación farmacéutica 2014

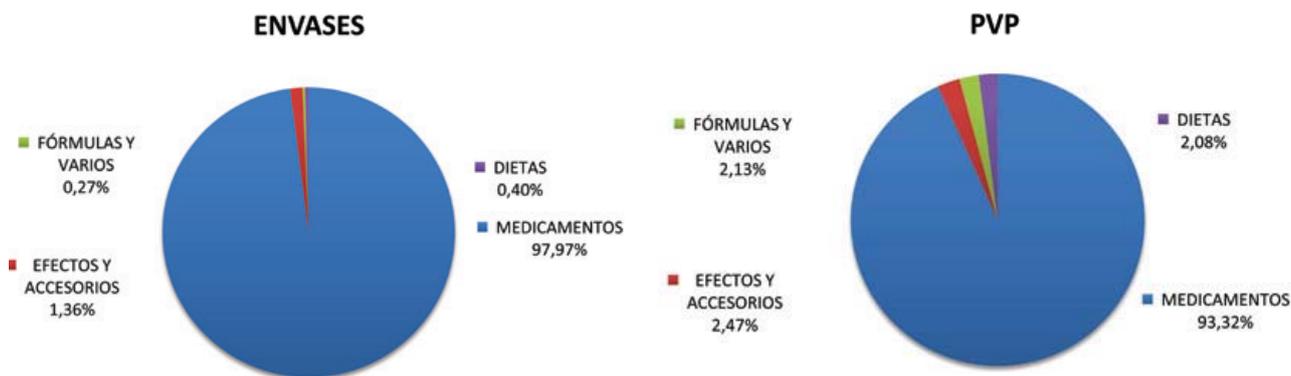
| Provincia   | Colectivo Medio Per. Prot. | Gasto           |             |             | Recetas           |             |             | Gasto Medio receta |
|-------------|----------------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|--------------------|
|             |                            | Facturado Euros | % Var. 2013 | Por Persona | Facturadas Número | % Var. 2013 | Por Persona | Año 2014           |
| Álava       | 4.696                      | 889.397,29      | 1,21%       | 191,89      | 72.179            | 0,64%       | 15,57       | 12,32              |
| Albacete    | 16.416                     | 2.981.592,02    | 1,65%       | 182,46      | 284.525           | 0,97%       | 17,41       | 10,48              |
| Alicante    | 49.010                     | 9.002.753,31    | 3,78%       | 184,21      | 788.716           | -0,63%      | 16,14       | 11,41              |
| Almería     | 24.308                     | 4.689.974,57    | 4,27%       | 193,49      | 429.851           | 0,51%       | 17,73       | 10,91              |
| Ávila       | 10.443                     | 1.701.773,57    | 2,47%       | 165,33      | 154.525           | 0,31%       | 15,01       | 11,01              |
| Badajoz     | 27.461                     | 6.191.848,06    | 2,92%       | 226,46      | 575.195           | -0,00%      | 21,04       | 10,76              |
| Baleares    | 27.984                     | 3.726.323,82    | 2,51%       | 133,61      | 316.210           | -0,99%      | 11,34       | 11,78              |
| Barcelona   | 112.935                    | 14.516.933,41   | -0,59%      | 129,51      | 1.343.248         | -1,44%      | 11,98       | 10,81              |
| Burgos      | 11.756                     | 2.256.116,34    | 4,95%       | 194,24      | 182.432           | 0,01%       | 15,71       | 12,37              |
| Caceres     | 17.170                     | 3.811.106,63    | 1,36%       | 224,14      | 331.645           | -0,11%      | 19,51       | 11,49              |
| Cádiz       | 45.758                     | 8.528.198,54    | 2,73%       | 187,03      | 813.873           | 0,56%       | 17,85       | 10,48              |
| Castellón   | 18.680                     | 2.925.437,47    | -0,65%      | 156,89      | 262.285           | -2,45%      | 14,07       | 11,15              |
| Ciudad Real | 18.866                     | 3.809.618,26    | 1,89%       | 203,48      | 346.795           | 0,10%       | 18,52       | 10,99              |
| Córdoba     | 32.130                     | 6.790.331,14    | 2,16%       | 212,40      | 626.557           | 0,17%       | 19,60       | 10,84              |
| A Coruña    | 41.653                     | 7.529.582,23    | 0,13%       | 181,27      | 685.553           | -1,62%      | 16,50       | 10,98              |
| Cuenca      | 7.537                      | 1.680.349,40    | 2,23%       | 223,84      | 143.407           | -0,50%      | 19,10       | 11,72              |
| Girona      | 19.144                     | 2.147.613,63    | -0,30%      | 112,43      | 189.454           | -0,22%      | 9,92        | 11,34              |
| Granada     | 42.060                     | 9.281.174,94    | 3,04%       | 221,90      | 854.268           | 0,10%       | 20,42       | 10,86              |
| Guadalajara | 7.750                      | 1.447.617,28    | 2,79%       | 187,13      | 134.261           | -0,30%      | 17,36       | 10,78              |
| Guipúzcoa   | 9.372                      | 1.352.945,34    | 8,30%       | 146,31      | 109.753           | 3,34%       | 11,87       | 12,33              |
| Huelva      | 18.678                     | 3.191.452,22    | 2,68%       | 171,31      | 315.250           | 1,56%       | 16,92       | 10,12              |
| Huesca      | 7.660                      | 1.515.969,91    | 1,74%       | 199,21      | 129.568           | 0,21%       | 17,03       | 11,70              |
| Jaén        | 26.078                     | 5.086.746,01    | 2,03%       | 196,35      | 475.510           | -0,08%      | 18,36       | 10,70              |
| León        | 18.502                     | 4.075.925,33    | 2,34%       | 221,65      | 355.186           | 0,40%       | 19,32       | 11,48              |
| Lleida      | 12.904                     | 1.612.483,50    | -1,41%      | 125,48      | 148.932           | -0,53%      | 11,59       | 10,83              |
| La Rioja    | 10.002                     | 1.803.292,49    | 3,54%       | 181,36      | 159.621           | 0,35%       | 16,05       | 11,30              |
| Lugo        | 13.095                     | 2.884.763,36    | -1,50%      | 222,73      | 250.637           | -0,98%      | 19,35       | 11,51              |
| Madrid      | 256.378                    | 41.292.448,58   | 2,63%       | 161,68      | 3.851.263         | 0,25%       | 15,08       | 10,72              |
| Málaga      | 54.786                     | 10.657.216,33   | 3,59%       | 194,72      | 978.524           | 0,42%       | 17,88       | 10,89              |
| Murcia      | 53.573                     | 10.156.736,54   | 2,63%       | 190,25      | 926.940           | 0,18%       | 17,36       | 10,96              |
| Navarra     | 15.838                     | 2.468.384,49    | 4,84%       | 156,93      | 198.114           | 1,03%       | 12,60       | 12,46              |
| Ourense     | 11.198                     | 2.230.534,13    | 2,82%       | 200,88      | 209.387           | 0,56%       | 18,86       | 10,65              |
| Asturias    | 34.792                     | 6.364.514,08    | 1,05%       | 184,05      | 568.330           | 0,17%       | 16,43       | 11,20              |
| Palencia    | 6.962                      | 1.361.506,63    | 3,77%       | 197,21      | 116.295           | 1,45%       | 16,84       | 11,71              |
| Las Palmas  | 35.187                     | 6.236.259,09    | 2,00%       | 178,25      | 581.806           | -0,35%      | 16,63       | 10,72              |
| Pontevedra  | 32.131                     | 5.808.259,54    | 0,62%       | 181,45      | 499.049           | -0,19%      | 15,59       | 11,64              |
| Salamanca   | 17.243                     | 4.211.410,98    | 0,63%       | 245,69      | 365.255           | -0,39%      | 21,31       | 11,53              |

## 4.2. Asistencia farmacéutica

| Provincia        | Colectivo Medio Per. Prot. | Gasto                 |              |               | Recetas           |               |              | Gasto Medio receta |
|------------------|----------------------------|-----------------------|--------------|---------------|-------------------|---------------|--------------|--------------------|
|                  |                            | Facturado Euros       | % Var. 2013  | Por Persona   | Facturadas Número | % Var. 2013   | Por Persona  | Año 2014           |
| S.C. De Tenerife | 31.831                     | 6.201.890,13          | 4,19%        | 196,38        | 571.550           | 0,93%         | 18,10        | 10,85              |
| Cantabria        | 18.848                     | 3.209.487,70          | 2,67%        | 171,56        | 290.052           | 0,95%         | 15,50        | 11,07              |
| Segovia          | 7.274                      | 1.248.828,04          | 4,16%        | 172,11        | 114.449           | 0,42%         | 15,77        | 10,91              |
| Sevilla          | 73.319                     | 13.035.496,48         | 2,92%        | 178,08        | 1.271.611         | 0,11%         | 17,37        | 10,25              |
| Soria            | 4.701                      | 963.460,46            | 2,16%        | 206,31        | 83.894            | 0,78%         | 17,96        | 11,48              |
| Tarragona        | 21.016                     | 2.714.342,84          | -0,88%       | 129,71        | 247.386           | -1,18%        | 11,82        | 10,97              |
| Teruel           | 5.216                      | 901.601,65            | 0,86%        | 173,52        | 82.456            | -1,93%        | 15,87        | 10,93              |
| Toledo           | 20.236                     | 3.526.600,90          | 5,95%        | 175,03        | 315.609           | 1,86%         | 15,66        | 11,17              |
| Valencia         | 81.165                     | 14.017.327,88         | 0,90%        | 173,26        | 1.323.856         | -1,65%        | 16,36        | 10,59              |
| Valladolid       | 21.597                     | 4.562.394,79          | 4,71%        | 212,56        | 381.091           | 0,82%         | 17,75        | 11,97              |
| Vizcaya          | 19.669                     | 2.928.430,72          | 3,79%        | 150,64        | 253.374           | -1,15%        | 13,03        | 11,56              |
| Zamora           | 7.591                      | 1.882.402,69          | 2,73%        | 249,42        | 164.065           | 1,75%         | 21,74        | 11,47              |
| Zaragoza         | 31.779                     | 6.193.909,98          | 1,28%        | 195,03        | 559.432           | -0,06%        | 17,61        | 11,07              |
| Ceuta            | 4.899                      | 852.698,58            | 0,47%        | 174,63        | 79.035            | 2,11%         | 16,19        | 10,79              |
| Melilla          | 4.806                      | 833.786,21            | 4,74%        | 172,91        | 71.611            | 0,83%         | 14,85        | 11,64              |
| <b>Totales</b>   | <b>1.524.078,17</b>        | <b>269.291.249,51</b> | <b>2,23%</b> | <b>177,52</b> | <b>24.583.870</b> | <b>-0,07%</b> | <b>16,21</b> | <b>10,95</b>       |

El desglose de la factura por contingentes, tal y como se muestra en la tabla 4.2.2. y en la figura 4.2.5., es el siguiente: 93,32% del importe a PVP correspondió a medicamentos, 2,47% a efectos y accesorios, 2,13% a fórmulas magistrales y varios, y 2,08% a dietas. Por número de envases facturados los porcentajes fueron, respectivamente, de 97,97%, 1,36%, 0,27% y 0,40%.

Figura 4.2.5. Desglose de la facturación por contingentes



## 4.2. Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.2. Consumo por contingentes y grupos facturados durante 2014

| Contingentes   |  | Envases             |            |              | Importe a P.V.P. |            |              | Precio medio envase |              |
|--|--|---------------------|------------|--------------|------------------|------------|--------------|---------------------|--------------|
| Grupos   |  | Facturadas Cantidad | % S/ Total | Var s/ 2.013 | Facturado Euros  | % S/ Total | Var s/ 2.013 | Año 2.014           | Var s/ 2.013 |
| M<br>e<br>d<br>i<br>c<br>a<br>m<br>e<br>n<br>t<br>o<br>s | A- Tracto alimentario y metabolismo  | 3.645.491           | 14,73%     | -0,52%       | 49.236.427,40    | 13,72%     | 6,81%        | 13,51               | 7,37%        |
|  | B- Sangre y órganos hematopoyéticos  | 1.387.554           | 5,61%      | 2,43%        | 19.317.293,23    | 5,38%      | 11,19%       | 13,92               | 8,55%        |
|  | C- Sistema cardiovascular  | 5.798.579           | 23,43%     | 3,31%        | 71.064.280,51    | 19,80%     | 0,38%        | 12,26               | -2,84%       |
|  | D- Dermatológicos  | 543.334             | 2,20%      | -1,01%       | 6.474.503,07     | 1,80%      | -1,22%       | 11,92               | -0,21%       |
|  | G-sistema genitourinario y hormonas sexuales                                 | 727.389             | 2,94%      | -7,12%       | 18.422.002,36    | 5,13%      | -2,87%       | 25,33               | 4,57%        |
|  | H- Preparados hormonales sistémicos excluyendo hormonas sexuales e insulinas | 581.789             | 2,35%      | -4,75%       | 7.571.152,49     | 2,11%      | 2,99%        | 13,01               | 8,13%        |
|  | J- Antiinfecciosos para uso sistémico  | 1.519.860           | 6,14%      | -4,64%       | 13.123.576,42    | 3,66%      | 1,83%        | 8,63                | 6,79%        |
|  | L- Agentes antineoplásicos e inmunomoduladores                               | 239.436             | 0,97%      | 5,87%        | 15.999.224,64    | 4,46%      | 4,78%        | 66,82               | -1,03%       |
|  | M- Sistema musculoesquelético  | 1.942.055           | 7,85%      | -7,82%       | 22.569.897,56    | 6,29%      | -9,58%       | 11,62               | -1,91%       |
|  | N- Sistema nervioso  | 5.551.899           | 22,44%     | 1,37%        | 74.782.035,69    | 20,84%     | 0,15%        | 13,47               | -1,20%       |
|  | P- Productos antiparasitarios, insecticidas y repelentes                     | 56.399              | 0,23%      | 6,09%        | 565.896,48       | 0,16%      | -17,35%      | 10,03               | -22,10%      |
|  | R- Sistema respiratorio  | 1.443.479           | 5,83%      | 0,46%        | 27.442.665,71    | 7,65%      | 0,82%        | 19,01               | 0,36%        |
|  | S- Órganos de los sentidos   | 780.265             | 3,15%      | -2,05%       | 7.009.168,33     | 1,95%      | 1,65%        | 8,98                | 3,77%        |
|  | V- varios  | 23.866              | 0,10%      | 0,89%        | 1.365.506,32     | 0,38%      | -0,02%       | 57,22               | -0,90%       |
| Total medicamentos                                       |  | 24.241.395          | 97,97%     | -0,20%       | 334.943.630,21   | 93,32%     | 1,16%        | 13,82               | 1,36%        |
| Efectos y accesorios                                     |  | 336.143             | 1,36%      | 2,83%        | 8.851.677,58     | 2,47%      | 3,17%        | 26,33               | 0,32%        |
| Fórmulas y varios  |  | 67.498              | 0,27%      | 1,40%        | 7.651.156,29     | 2,13%      | 2,86%        | 113,35              | 1,44%        |
| Dietas   |  | 99.742              | 0,40%      | 4,19%        | 7.477.717,59     | 2,08%      | 5,54%        | 74,97               | 1,30%        |
| Total  |  | 24.744.778          |            | -0,13%       | 358.924.181,67   |            | 1,33%        | 14,51               | 1,47%        |

El "importe a P.V.P." Ha sido obtenido con iva y sin tener en cuenta los impuestos correspondientes a canarias, ceuta y melilla

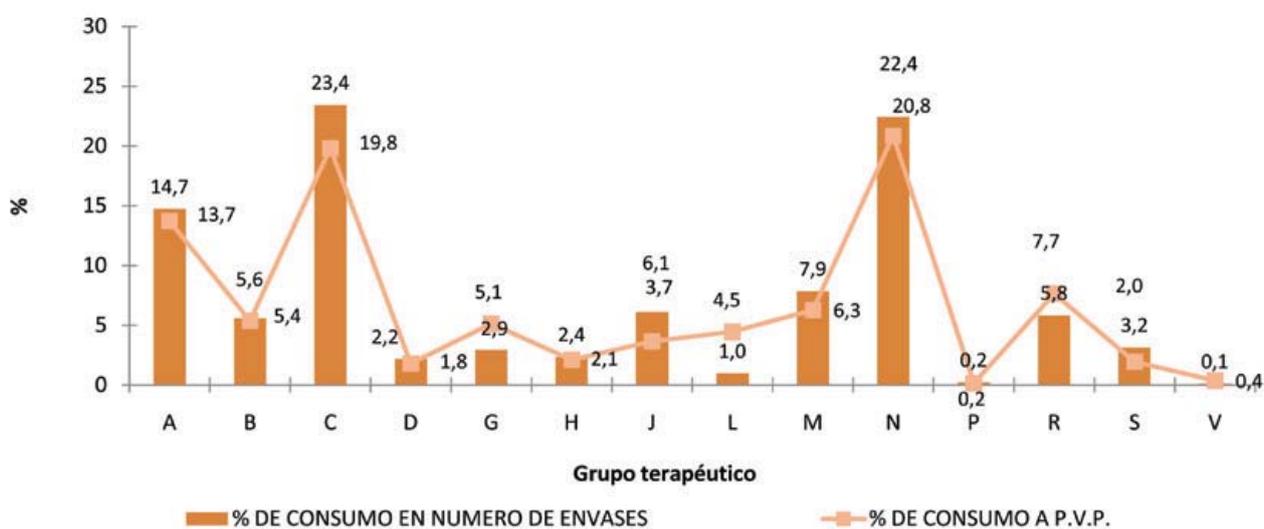
## 4.2. Asistencia farmacéutica

### 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 20,8% del total por importe, y en segundo lugar por número de envases (22,4%). Le siguen los medicamentos para el grupo cardiovascular (C), con el 19,8% del PVP y el 23,4% de envases, y a continuación se sitúa el grupo de aparato digestivo y metabolismo (A), con el 13,7% del PVP y el 14,7% de los envases.

En comparación con los importes facturados en 2013, se puede observar que en unos casos los incrementos son importantes, como sangre y órganos hematopoyéticos (B) +11,19% o tracto alimentario y metabolismo (A) +6,81%, mientras que en otros se producen descensos: productos antiparasitarios (P) -17,35% o sistema musculoesquelético (M) -9,58%.

Figura 4.2.6. Consumo de medicamentos por grupos terapéuticos en 2014 (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 2014 respecto al año anterior, nos encontramos que las mayores caídas de importe se producen en los siguientes subgrupos:

- G03 (hormonas sexuales y moduladores del sistema genital) que suponen el 2,44% del total de la factura y cuyo importe ha disminuido un 17,09% respecto al año anterior, y el número de envases un 25,32%. El precio medio por envase (PME) presenta un muy importante descenso (-32,79%).
- M05 (fármacos para el tratamiento de enfermedades óseas), con un descenso del 10,40% del importe respecto al año anterior y un 25,48% en el número de envases.
- M01 (productos antiinflamatorios y antirreumáticos) con un descenso del 9,11% en importe y 4,71% 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 (83,33%) en el caso de los efectos y accesorios; extractos y vacunas (84,84%) en el caso de fórmulas y varios; y dietas completas poliméricas (53,79%) en el caso de los productos dietoterápicos.

En cuanto a la demanda (envases consumidos) se han producido incrementos en los productos dietoterápicos con un aumento del 4,19%, efectos y accesorios con un 2,83%, fórmulas y varios con un 1,40%, mientras que descendieron los medicamentos con un -0,20%.

## 4.2. Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.3 Medicamentos año 2014

| 20 SUBGRUPOS ATC ORDENADOS POR PVP FACTURADO (3 DÍGITOS)                                |            |   |                       |                |              |                   |                |               |              |              |
|---|------------|---|-----------------------|----------------|--------------|-------------------|----------------|---------------|--------------|--------------|
| Nº  | Grupo Ter. | DESCRIPCIÓN   | PVP                   | % DE TOTAL     | △ 2014/2013  | ENVASES           | % DE TOTAL     | △ 2014/2013   | P M E        | △ 2014/2013  |
| 1   | C09        | Agentes que actúan sobre el sistema renina-angiotensina             | 30.778.431,26         | 10,88%         | -4,66%       | 2.011.757         | 10,66%         | 3,78%         | 15,30        | -8,13%       |
| 2   | C10        | Agentes modificadores de los lípidos                                | 26.742.290,98         | 9,45%          | 6,53%        | 1.914.903         | 10,15%         | 4,68%         | 13,97        | 1,76%        |
| 3   | A10        | Fármacos usados en diabetes   | 26.653.830,74         | 9,42%          | 11,47%       | 785.021           | 4,16%          | 4,63%         | 33,95        | 6,54%        |
| 4   | N06        | Psicoanalépticos  | 25.883.198,80         | 9,15%          | -6,51%       | 1.254.538         | 6,65%          | -0,58%        | 20,63        | -5,96%       |
| 5   | R03        | Agentes contra padecimientos obstructivos de las vías respiratorias | 20.206.418,87         | 7,14%          | 1,31%        | 584.465           | 3,10%          | 2,57%         | 34,57        | -1,23%       |
| 6   | N05        | Psicolectivos   | 18.266.706,27         | 6,46%          | 0,54%        | 2.245.872         | 11,91%         | 0,90%         | 8,13         | -0,36%       |
| 7   | B01        | Agentes antitrombóticos   | 17.229.291,05         | 6,09%          | 13,41%       | 1.046.373         | 5,55%          | 3,55%         | 31,87        | 370,74%      |
| 8   | A02        | Agentes para el tratamiento de alteraciones causadas por ácidos     | 12.778.524,72         | 4,52%          | -0,15%       | 1.812.906         | 9,61%          | -4,10%        | 16,47        | 96,00%       |
| 9   | N03        | Antiepilépticos   | 12.577.866,29         | 4,45%          | 7,51%        | 394.675           | 2,09%          | 3,98%         | 7,05         | -80,41%      |
| 10  | M01        | Productos antiinflamatorios y antirreumáticos                       | 12.276.418,92         | 4,34%          | -9,11%       | 1.532.070         | 8,12%          | -4,71%        | 24,78        | 64,82%       |
| 11  | G04        | Productos de uso urológico  | 11.199.896,06         | 3,96%          | 9,04%        | 451.986           | 2,40%          | 6,63%         | 8,01         | -66,93%      |
| 12  | J01        | Antibacterianos para uso sistémico                                  | 10.484.430,37         | 3,71%          | 1,59%        | 1.370.360         | 7,26%          | -5,47%        | 7,65         | 7,47%        |
| 13  | M05        | Fármacos para el tratamiento de enfermedades óseas                  | 9.562.990,45          | 3,38%          | -10,40%      | 221.041           | 1,17%          | -25,48%       | 43,26        | 40,37%       |
| 14  | N02        | Analépticos   | 9.242.431,44          | 3,27%          | 4,09%        | 1.376.587         | 7,30%          | 2,71%         | 6,71         | 1,34%        |
| 15  | L02        | Terapia endocrina   | 8.682.555,14          | 3,07%          | 3,60%        | 85.140            | 0,45%          | 3,38%         | 60,58        | 119,12%      |
| 16  | N04        | Antiparkinsonianos  | 7.212.709,31          | 2,55%          | 6,63%        | 119.061           | 0,63%          | 5,37%         | 101,98       | 50,97%       |
| 17  | G03        | Hormonas sexuales y moduladores del sistema genital                 | 6.889.477,77          | 2,44%          | -17,09%      | 224.467           | 1,19%          | -25,32%       | 68,39        | -32,79%      |
| 18  | S01        | Oftalmológicos  | 6.659.392,99          | 2,35%          | 1,82%        | 713.248           | 3,78%          | -2,33%        | 30,69        | -48,73%      |
| 19  | L04        | Inmunosupresores  | 5.098.981,44          | 1,80%          | 4,55%        | 74.552            | 0,40%          | 3,26%         | 9,34         | 4,25%        |
| 20  | R06        | Antihistamínicos para uso sistémico                                 | 4.444.256,87          | 1,57%          | 2,48%        | 645.615           | 3,42%          | -0,27%        | 6,88         | 2,76%        |
| <b>TOTAL 20 SUBGRUPOS</b>   |            |   | <b>282.870.099,74</b> | <b>84,45%</b>  | <b>1,15%</b> | <b>18.864.637</b> | <b>77,82%</b>  | <b>-0,29%</b> | <b>14,99</b> | <b>1,45%</b> |
| <b>TOTAL MEDICAMENTOS</b>   |            |   | <b>334.943.630,21</b> | <b>100,00%</b> | <b>1,16%</b> | <b>24.241.395</b> | <b>100,00%</b> | <b>-0,20%</b> | <b>13,82</b> | <b>1,36%</b> |
| <b>EFFECTOS Y ACCESORIOS - 2 SUBGRUPOS DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO</b> |            |   |                       |                |              |                   |                |               |              |              |

## 4.2. Asistencia farmacéutica

| Nº   | Grupo Ter. | DESCRIPCIÓN                         | PVP                   | % DE TOTAL     | △ 2014/2013  | ENVASES           | % DE TOTAL     | △ 2014/2013   | P M E         | △ 2014/2013   |
|--|------------|-------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| 1  | 23C        | Absorbente incontinencia orina      | 5.013.065,85          | 83,33%         | 2,80%        | 117.030           | 87,58%         | 3,27%         | 42,84         | -0,45%        |
| 2  | 25A        | Bolsas colost adh                   | 1.002.735,02          | 16,67%         | 4,00%        | 16.589            | 12,42%         | 3,62%         | 60,45         | 0,37%         |
| <b>TOTAL 2 SUBGRUPOS</b>   |            |                                     | <b>6.015.800,87</b>   | <b>67,96%</b>  | <b>3,00%</b> | <b>133.619</b>    | <b>39,75%</b>  | <b>3,31%</b>  | <b>45,02</b>  | <b>-0,30%</b> |
| <b>TOTAL EFECTOS Y ACCESORIOS</b>  |            |                                     | <b>8.851.677,58</b>   | <b>100,00%</b> | <b>3,17%</b> | <b>336.143</b>    | <b>100,00%</b> | <b>2,83%</b>  | <b>26,33</b>  | <b>0,32%</b>  |
| <b>FÓRMULAS Y VARIOS - 2 SUBGRUPOS DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO</b>      |            |                                     |                       |                |              |                   |                |               |               |               |
| Nº   | Grupo Ter. | DESCRIPCIÓN                         | PVP                   | % DE TOTAL     | △ 2014/2013  | ENVASES           | % DE TOTAL     | △ 2014/2013   | P M E         | △ 2014/2013   |
| 1  | E00        | Extrac. H. Y Vacunas Bacterianas    | 6.491.137,65          | 84,84%         | 1,01%        | 26.509            | 39,27%         | -2,79%        | 244,87        | 3,91%         |
| 2  | Y10        | Visados (tiras reactivas)           | 701.184,86            | 9,16%          | 30,77%       | 14.075            | 20,85%         | 26,02%        | 49,82         | 3,77%         |
| <b>TOTAL 2 SUBGRUPOS</b>   |            |                                     | <b>7.192.322,51</b>   | <b>94,00%</b>  | <b>3,30%</b> | <b>40.584</b>     | <b>60,13%</b>  | <b>5,58%</b>  | <b>177,22</b> | <b>-2,16%</b> |
| <b>TOTAL FÓRMULAS VARIOS</b>   |            |                                     | <b>7.651.156,29</b>   | <b>100,00%</b> | <b>2,86%</b> | <b>67.498</b>     | <b>100,00%</b> | <b>1,40%</b>  | <b>113,35</b> | <b>1,44%</b>  |
| <b>PRODUCTOS DIETOTERÁPICOS 2 SUBGRUPOS DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO</b> |            |                                     |                       |                |              |                   |                |               |               |               |
| Nº   | Grupo Ter. | DESCRIPCIÓN                         | PVP                   | % DE TOTAL     | △ 2014/2013  | ENVASES           | % DE TOTAL     | △ 2014/2013   | P M E         | △ 2014/2013   |
| 1  | CPH        | Completas poliméricas hiperproteica | 2.315.535,72          | 30,97%         | 8,37%        | 18.663            | 18,71%         | 9,10%         | 124,07        | -0,66%        |
| 2  | CPN        | Completas poliméricas normoproteica | 1.706.436,35          | 22,82%         | 3,86%        | 16.492            | 16,53%         | 4,87%         | 103,47        | -0,96%        |
| <b>TOTAL 2 SUBGRUPOS</b>   |            |                                     | <b>4.021.972,07</b>   | <b>53,79%</b>  | <b>6,41%</b> | <b>35.155</b>     | <b>35,25%</b>  | <b>7,07%</b>  | <b>114,41</b> | <b>-0,62%</b> |
| <b>TOTAL DIETAS</b>  |            |                                     | <b>7.477.717,59</b>   | <b>100,00%</b> | <b>5,54%</b> | <b>99.742</b>     | <b>100,00%</b> | <b>4,19%</b>  | <b>74,97</b>  | <b>1,30%</b>  |
| <b>TOTAL CONTINGENTES FACTURADOS EN 2014</b>   |            |                                     |                       |                |              |                   |                |               |               |               |
|  |            |                                     | PVP                   | % DE TOTAL     | △ 2014/2013  | ENVASES           | % DE TOTAL     | △ 2014/2013   | P M E         | △ 2014/2013   |
| <b>TOTAL</b>   |            |                                     | <b>358.924.181,67</b> |                | <b>1,33%</b> | <b>24.744.778</b> |                | <b>-0,13%</b> | <b>14,51</b>  | <b>1,47%</b>  |

**Tabla 4.2.4. Consumo De Medicamentos 2014**  
40 subgrupos atc ordenados por pvp facturado (5 dígitos)

| Nº | DESCRIPCIÓN  | Nº            | % DE TOTAL | △ 2014/2013 | ENVASES   | % DE TOTAL | △ 2014/2013 | P M E | △ 2014/2013 |
|----|--|---------------|------------|-------------|-----------|------------|-------------|-------|-------------|
| 1  | C10AA - Inhibidores de la HMG Coa reductasa  | 18.916.690,33 | 5,65%      | 7,41%       | 1.636.709 | 6,75%      | 4,59%       | 11,56 | 2,70%       |
| 2  | C09CA - Antagonistas de angiotensina II, monofármacos  | 13.214.783,01 | 3,95%      | -6,19%      | 789.613   | 3,26%      | 3,22%       | 16,74 | -9,11%      |
| 3  | A02BC - Inhibidores de la bomba de protones  | 12.228.789,20 | 3,65%      | -0,02%      | 1.713.206 | 7,07%      | -4,52%      | 7,14  | 4,71%       |
| 4  | R03AK - Adrenergicos y otros agentes contra padecimientos obstructivos de las vías respiratorias | 11.290.171,99 | 3,37%      | 2,71%       | 174.921   | 0,72%      | 3,13%       | 64,54 | -0,41%      |

## 4.2. Asistencia farmacéutica

| Nº | DESCRIPCIÓN  | Nº            | % DE TOTAL | △ 2014/2013 | ENVASES | % DE TOTAL | △ 2014/2013 | P M E  | △ 2014/2013 |
|----|--|---------------|------------|-------------|---------|------------|-------------|--------|-------------|
| 5  | N03AX - Otros anti-epilépticos   | 10.673.897,57 | 3,19%      | 6,74%       | 247.747 | 1,02%      | 5,08%       | 43,08  | 1,58%       |
| 6  | A10BD - Combinaciones de fármacos hipoglucemiantes orales                  | 10.309.112,09 | 3,08%      | 12,51%      | 163.504 | 0,67%      | 12,28%      | 63,05  | 0,21%       |
| 7  | N06AX - Otros anti-depresivos  | 10.297.136,52 | 3,07%      | 4,04%       | 412.345 | 1,70%      | 5,89%       | 24,97  | -1,75%      |
| 8  | N05AX - Otros antipsicóticos   | 9.143.060,81  | 2,73%      | 11,75%      | 76.137  | 0,31%      | 7,91%       | 120,09 | 3,56%       |
| 9  | C09DA - Antagonistas de angiotensina ii y diuréticos                       | 8.485.867,60  | 2,53%      | -5,46%      | 504.446 | 2,08%      | 3,69%       | 16,82  | -8,82%      |
| 10 | B01AB - Grupo de la heparina   | 7.653.834,20  | 2,29%      | 7,93%       | 90.139  | 0,37%      | 4,16%       | 84,91  | 3,62%       |
| 11 | G04CA - Antagonistas de los receptores alfa adrenérgicos                   | 6.898.064,97  | 2,06%      | 10,09%      | 301.569 | 1,24%      | 7,55%       | 22,87  | 2,36%       |
| 12 | N06AB - Inhibidores selectivos de la recaptación de serotonina             | 5.777.638,21  | 1,72%      | -5,25%      | 515.507 | 2,13%      | -5,37%      | 11,21  | 0,13%       |
| 13 | M05BX - Otros agentes que afectan la estructura ósea y la mineralización   | 5.640.611,36  | 1,68%      | 4,44%       | 33.592  | 0,14%      | -38,73%     | 167,92 | 70,46%      |
| 14 | A10AE - Insulinas y análogos de acción prolongada para inyección           | 5.011.115,64  | 1,50%      | 7,76%       | 64.998  | 0,27%      | 7,74%       | 77,10  | 0,01%       |
| 15 | C10AX - Otros agentes modificadores de los lípidos                         | 4.735.517,90  | 1,41%      | 1,52%       | 101.400 | 0,42%      | 4,40%       | 46,70  | -2,75%      |
| 16 | N05AH - Diazepinas, oxazepinas, tiazepinas y oxepinas                      | 4.317.496,15  | 1,29%      | -14,20%     | 112.295 | 0,46%      | 6,25%       | 38,45  | -19,25%     |
| 17 | M01AX - Otros agentes antiinflamatorios y antirreumáticos no esteroideos   | 4.286.950,36  | 1,28%      | -5,86%      | 272.425 | 1,12%      | -8,85%      | 15,74  | 3,28%       |
| 18 | B01AC - Inhibidores de la agregación plaquetaria, excluyendo heparina      | 3.960.447,32  | 1,18%      | -5,81%      | 727.231 | 3,00%      | 1,53%       | 5,45   | -7,23%      |
| 19 | C09DB - Antagonistas de angiotensina ii y bloqueantes de canales de calcio | 3.887.516,29  | 1,16%      | -8,69%      | 121.767 | 0,50%      | 2,37%       | 31,93  | -10,80%     |
| 20 | L02BG - Inhibidores de la aromataasa                                       | 3.830.353,32  | 1,14%      | 8,27%       | 44.993  | 0,19%      | 7,64%       | 85,13  | 0,59%       |
| 21 | A10BH - Inhibidores de la 4 peptidasa (dpp- 4 peptidasa)                   | 3.750.281,33  | 1,12%      | 11,44%      | 51.817  | 0,21%      | 15,23%      | 72,38  | -3,29%      |
| 22 | R03BB - Anticolinérgicos   | 3.514.234,99  | 1,05%      | -0,83%      | 93.004  | 0,38%      | 4,79%       | 37,79  | -5,36%      |
| 23 | M01AE - Derivados del ácido propionico                                     | 3.511.861,40  | 1,05%      | -15,92%     | 975.419 | 4,02%      | -3,29%      | 3,60   | -13,06%     |

## 4.2. Asistencia farmacéutica

|    |  |                       |                |              |                   |                |               |              |              |
|----|--|-----------------------|----------------|--------------|-------------------|----------------|---------------|--------------|--------------|
| 24 | R06AX - Otros anti-histamínicos para uso sistémico               | 3.501.618,61          | 1,05%          | 3,38%        | 420.415           | 1,73%          | 0,96%         | 8,33         | 2,40%        |
| 25 | M01AH - Coxibs   | 3.480.075,02          | 1,04%          | -4,63%       | 105.323           | 0,43%          | -0,31%        | 33,04        | -3,28%       |
| 26 | N06DA - Anticolinesterasas                                       | 3.310.726,00          | 0,99%          | -3,78%       | 43.500            | 0,18%          | 6,38%         | 76,11        | -9,55%       |
| 27 | B01AF - Inhibidores directos del factor xa                       | 3.043.373,54          | 0,91%          | 170,89%      | 35.735            | 0,15%          | 169,52%       | 85,17        | 0,51%        |
| 28 | N04BD - Inhibidores de la monoaminoxidasa b                      | 2.982.658,09          | 0,89%          | 13,40%       | 21.003            | 0,09%          | 11,79%        | 142,01       | 1,44%        |
| 29 | G03GA - Gonadotropinas   | 2.958.905,34          | 0,88%          | -12,08%      | 11.110            | 0,05%          | -9,76%        | 266,33       | -2,58%       |
| 30 | M05BA - Bifosfonatos   | 2.919.001,13          | 0,87%          | -28,78%      | 152.149           | 0,63%          | -24,09%       | 19,19        | -6,17%       |
| 31 | N05BA - Derivados de la benzodiazepina                           | 2.874.603,33          | 0,86%          | -1,05%       | 1.510.700         | 6,23%          | 0,54%         | 1,90         | -1,57%       |
| 32 | G04BD - Antiespasmódicos urinarios                               | 2.820.257,39          | 0,84%          | 11,48%       | 57.360            | 0,24%          | 13,12%        | 49,17        | -1,45%       |
| 33 | L02AE - Análogos de la hormona liberadora de gonadotropinas      | 2.782.678,44          | 0,83%          | -2,77%       | 8.780             | 0,04%          | -5,87%        | 316,93       | 3,29%        |
| 34 | A10BX - Otros fármacos hipoglucemiantes excluyendo insulinas     | 2.743.484,12          | 0,82%          | 47,00%       | 72.889            | 0,30%          | 14,72%        | 37,64        | 28,14%       |
| 35 | R01AD - Corticosteroides   | 2.705.041,94          | 0,81%          | -4,05%       | 203.252           | 0,84%          | 1,39%         | 13,31        | -5,36%       |
| 36 | L04AD - Inhibidores de la calcineurina                           | 2.582.347,07          | 0,77%          | 5,80%        | 28.158            | 0,12%          | 1,91%         | 91,71        | 3,81%        |
| 37 | N06BA - Agentes simpaticomiméticos de acción central             | 2.577.647,72          | 0,77%          | -15,77%      | 61.518            | 0,25%          | 0,29%         | 41,90        | -16,01%      |
| 38 | A12AX - Calcio, combinaciones con, vitamina d y/o otros fármacos | 2.548.715,50          | 0,76%          | -0,39%       | 289.607           | 1,19%          | 1,34%         | 8,80         | -1,70%       |
| 39 | A07EC - Ácido aminosalicílico y agentes similares                | 2.493.062,09          | 0,74%          | 5,91%        | 47.785            | 0,20%          | 2,68%         | 52,17        | 3,14%        |
| 40 | N02CC - Agonistas selectivos de serotonina (5-ht1)               | 2.470.989,30          | 0,74%          | -6,22%       | 95.829            | 0,40%          | 2,30%         | 25,79        | -8,32%       |
|    | <b>Total 40 subgrupos</b>  | <b>220.130.617,19</b> | <b>65,72%</b>  | <b>2,04%</b> | <b>12.389.897</b> | <b>51,11%</b>  | <b>0,56%</b>  | <b>17,77</b> | <b>1,47%</b> |
|    | <b>Total medicamentos</b>  | <b>334.943.630,21</b> | <b>100,00%</b> | <b>1,16%</b> | <b>24.241.395</b> | <b>100,00%</b> | <b>-0,20%</b> | <b>13,82</b> | <b>1,36%</b> |

En relación al consumo de medicamentos a nivel de 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), salmeterol (antiasmático), olmesartán (para la hipertensión) y la asociación de metformina con sitagliptina (para la diabetes) 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 22,21% del total.

## 4.2. Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.5. (A) Consumo de principios activos ordenados por importe 2014

| Principio activo                        | PVP                   | %/TOTAL        | % VAR 2014/2013 | PME    |
|---|-----------------------|----------------|-----------------|--------|
| Rosuvastatina                           | 7.447.056,52          | 2,22%          | 9,99%           | 26,22  |
| Atorvastatina                           | 7.003.857,77          | 2,09%          | 5,61%           | 9,52   |
| Salmeterol asoc. A otros antiasmáticos  | 5.544.664,75          | 1,66%          | -2,61%          | 69,84  |
| Olmesartan medoxomilo                   | 5.248.557,22          | 1,57%          | 8,91%           | 27,19  |
| Metformina + sitagliptina               | 5.146.017,81          | 1,54%          | 8,04%           | 61,19  |
| Denosumab                               | 5.067.391,02          | 1,51%          | 49,48%          | 230,48 |
| Duloxetina                              | 4.825.551,01          | 1,44%          | 1,23%           | 41,79  |
| Pregabalina                             | 4.721.031,99          | 1,41%          | 2,09%           | 55,10  |
| Enoxaparina                             | 4.540.909,49          | 1,36%          | 6,67%           | 77,04  |
| Formoterol asoc. A otros antiasmáticos  | 4.445.956,54          | 1,33%          | -15,75%         | 63,57  |
| Ezetimiba                               | 4.228.369,68          | 1,26%          | 3,04%           | 51,41  |
| Tamsulosina+dutasterida                 | 4.150.914,01          | 1,24%          | 13,87%          | 39,07  |
| Metformina + vildagliptina              | 4.148.548,33          | 1,24%          | 12,71%          | 65,57  |
| Insulina glargina accion lenta          | 3.951.331,20          | 1,18%          | 8,89%           | 76,72  |
| Paliperidona                            | 3.915.555,67          | 1,17%          | 19,78%          | 243,46 |
| <b>Total 15 principios activos 2014</b> | <b>74.385.713,01</b>  | <b>22,21%</b>  |                 |        |
| <b>Total medicamentos 2014</b>          | <b>334.943.630,21</b> | <b>100,00%</b> |                 |        |

Tabla 4.2.5. (B) consumo de principios activos ordenados por envase 2014

| Principio activo                              | ENVASES           | %/TOTAL        | % VAR 2014/2013 | PME   |
|---|-------------------|----------------|-----------------|-------|
| Omeprazol                                     | 1.089.973         | 4,50%          | -8,69%          | 2,51  |
| Atorvastatina                                 | 735.636           | 3,03%          | 3,71%           | 9,52  |
| Ibuprofeno                                    | 622.950           | 2,57%          | -5,69%          | 2,45  |
| Paracetamol                                   | 593.128           | 2,45%          | 0,91%           | 2,41  |
| Acetilsalicílico ácido                        | 570.456           | 2,35%          | 3,25%           | 1,74  |
| Lorazepam                                     | 498.139           | 2,05%          | 1,02%           | 1,66  |
| Simvastatina                                  | 396.726           | 1,64%          | 4,74%           | 1,40  |
| Alprazolam                                    | 349.362           | 1,44%          | 0,70%           | 2,58  |
| Rosuvastatina                                 | 284.003           | 1,17%          | 10,11%          | 26,22 |
| Metformina                                    | 281.877           | 1,16%          | 0,54%           | 1,95  |
| Azitromicina                                  | 276.528           | 1,14%          | 3,63%           | 5,73  |
| Calcio carbonato+colecalfiferol               | 270.767           | 1,12%          | 5,13%           | 8,18  |
| Bromazepam                                    | 270.502           | 1,12%          | -0,61%          | 1,10  |
| Amoxicilina+clavulanico acido                 | 263.896           | 1,09%          | -12,92%         | 8,46  |
| Bisoprolol                                    | 255.417           | 1,05%          | 16,71%          | 2,75  |
| <b>15 P.A. más consumidos en envases 2014</b> | <b>6.759.360</b>  | <b>27,88%</b>  |                 |       |
| <b>Todos los medicamentos 2014</b>            | <b>24.241.395</b> | <b>100,00%</b> |                 |       |

### 4.2.5. Uso racional del medicamento

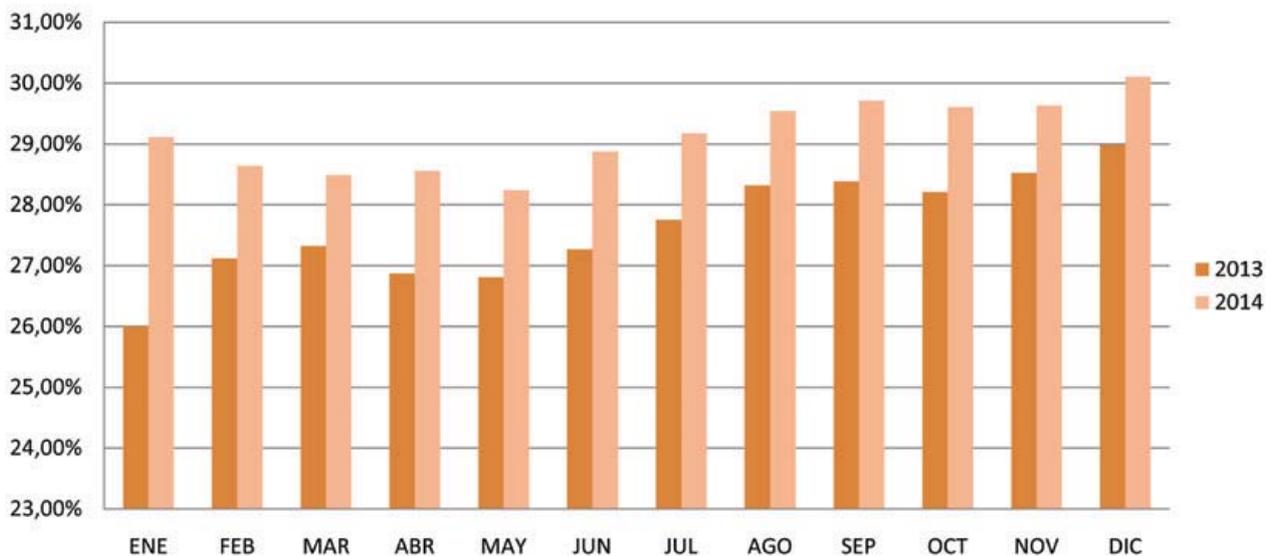
El número de recetas visadas por los servicios de MUFACE, con carácter previo a su dispensación, fue de 1.110.562, lo que representa el 4,52% del total de recetas facturadas, con un importe de 79,65 millones de euros (22,18% del importe a PVP facturado). El precio medio de cada receta visada (71,69 euros)

## 4.2. Asistencia farmacéutica

fue 4,91 veces mayor que el precio medio del conjunto de recetas financiadas (14,60 euros). Dentro de todos los productos que actualmente precisan el visado, los que tienen cupón precinto diferenciado son los más utilizados, suponiendo el 56% 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 (42,43 millones euros) como en número de envases (7,2 millones), suponiendo el 11,82% de los Importes a PVP y el 29,13% 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 2014 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 2014

|  | % APORTAC. S/<br>P.V.P. | RECETAS/<br>P.PRO. | IMP A PVP/P.<br>PRO. | PRECIO MEDIO<br>RECETA |
|--|-------------------------|--------------------|----------------------|------------------------|
| Activos  | 18,31%                  | 8,95               | 124,46               | 13,91                  |
| Pensionistas   | 17,68%                  | 35,43              | 534,49               | 15,08                  |
| <b>Total MUFACE</b>  | <b>17,92%</b>           | <b>16,19</b>       | <b>236,51</b>        | <b>14,61</b>           |
| 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 2014, el importe a PVP por persona protegida del colectivo de mutualistas activos se situó en 124,46 euros, mientras que en el colectivo de pensionistas el importe medio fue de 534,49 euros por persona.

Por lo demás, el número de recetas por persona protegida y año en el colectivo de activos fue de 8,95, frente a una media de 35,43 recetas por pensionista, siendo menos acusada la diferencia en los precios medios de las respectivas recetas (13,91 euros en activos por 15,08 euros en pensionistas).

## 4.2. Asistencia farmacéutica

### 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 311.618,21 euros.

En el año 2014 se han tramitado 138 expedientes correspondientes a pacientes en tratamiento con hormona de crecimiento, lo que supone un aumento de nueve respecto al año anterior. 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 19,20 millones de euros. Esta cifra corresponde a los 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, y son abonados por MUFACE a través de reintegro de gastos.

En el año 2014, y dentro de las labores de asesoramiento sobre prestación farmacéutica que se presta tanto a los Servicios Provinciales, como a farmacias, mutualistas, hospitales, etc., se han resuelto un total de 5.158 consultas (de las cuales el 90% ha sido a Servicios Provinciales). De ellas, la mayoría ha estado relacionada con aspectos relativos a financiación, cobertura, interpretaciones de los conciertos y facturación.





## 5. Prestaciones sociales



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

## 5.1.1. Introducción

La Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009 modificó en su Disposición Final Séptima los artículos 18 a 22 del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio.

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

- Real Decreto 2/2010, de 8 de enero, por el que se modifica el Reglamento General del Mutualismo Administrativo, aprobado por Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo, en materia de Incapacidad Temporal y de Riesgo durante el Embarazo y durante la Lactancia Natural.
- Orden PRE/1744/2010, de 30 de junio, por la que se regula el procedimiento de reconocimiento, control y seguimiento de las situaciones de Incapacidad Temporal, Riesgo durante el Embarazo y Riesgo durante la Lactancia Natural en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.
- Resolución del 3 de febrero de 2010, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, por la que se publica el acuerdo de encomienda de gestión entre la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado y el Instituto Nacional de la Seguridad Social para 2010 para la realización de determinados reconocimientos médicos, cuya prórroga para 2014 ha sido publicada por resolución de 16 de enero de 2014, 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 Incapacidad Temporal, Riesgo durante el Embarazo y Riesgo durante la Lactancia Natural en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

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

De acuerdo con esta regulación, se puso en marcha en 2010 un sistema integral de control y seguimiento de las situaciones de Incapacidad Temporal, Riesgo durante el Embarazo y Riesgo durante la Lactancia Natural, que desde entonces permite a todos los órganos de personal de las administraciones donde prestan servicio los mutualistas, comunicar a MUFACE los datos relativos a los procesos por Incapacidad Temporal, Riesgo durante el Embarazo y Riesgo durante la Lactancia Natural, así como solicitar a MUFACE reconocimientos médicos de control de Incapacidad Temporal.

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

## 5.1. 2. Sistema de reconocimiento y control de la situación de Incapacidad Temporal (IT)

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

La aplicación informática para la transmisión de los datos correspondientes a la situación de IT, Riesgo

## 5.1. Control de las situaciones de Incapacidad Temporal (IT),

durante el Embarazo (RE) y Riesgo durante la Lactancia Natural (RLN) se denomina CEPIT, y la utilizan principalmente las unidades de personal de las comunidades autónomas, entidades locales y universidades. Asimismo, existe una conexión vía electrónica con la aplicación de gestión de personal BADARAL, a través de la cual comunican y solicitan reconocimiento médico la mayor parte de las unidades de personal de la Administración General del Estado, tanto central como periférica. Finalmente, hay una tercera vía de conexión con MUFACE para la comunicación de situaciones de IT, a través de Web Services propias de determinados organismos. Teniendo en cuenta que tanto BADARAL como las Web Services citadas contabilizan cada una como una única unidad de personal con independencia del número de órganos de los que comunican situaciones, y que no todas las unidades de personal registradas comunican situaciones, la cifra de unidades de personal que al finalizar 2014 comunicó situaciones de IT, RE y RLN ascendió a 778.

El número total de situaciones comunicadas en 2014 se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 5.1.1. Número de situaciones comunicadas**

| Comunicadas 2014 | Tipo situación | Situaciones comunicadas |
|------------------|----------------|-------------------------|
| BADARAL          |                | 12.906                  |
|                  | IT             | 12.705                  |
|                  | RE             | 200                     |
|                  | RLN            | 1                       |
| CEPIT            |                | 81.525                  |
|                  | IT             | 80.449                  |
|                  | RE             | 1.073                   |
|                  | RLN            | 3                       |
| <b>TOTAL</b>     |                | <b>94.431</b>           |

IT: Incapacidad Temporal • RE: Riesgo durante el Embarazo • RLN: Riesgo durante la Lactancia Natural

De estas situaciones, se han solicitado 28.781 reconocimientos médicos.

El tiempo medio de tramitación de los reconocimientos médicos, finalizados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014, ha sido de 32 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 79.

### 5.1.3. Análisis de los subsidios

A continuación se realiza un análisis de las prestaciones de 2014 y su comparación con los datos de 2013.

El número medio de abonos/mes registrado en el ejercicio ha sido de 7.748, que frente a la cifra de 2013, que fue de 6.916, ha supuesto un aumento del 12%.

El importe medio mensual de abonos refleja un montante de 971,38 euros, que supone un 1,78% más que los 954,42 euros que resultaron en 2013.

**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) |
|------------------------|--|--------------------------------|
| 7.748                  | 971,38                                     | 90.319.651,87                  |

El importe total anual se situó en 90.319.651,87 euros, mientras que en 2013 fue de 79.211.693,70 euros, de manera que el incremento ha alcanzado el 14,02%.

## 5.1. Control de las situaciones de Incapacidad Temporal (IT),

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

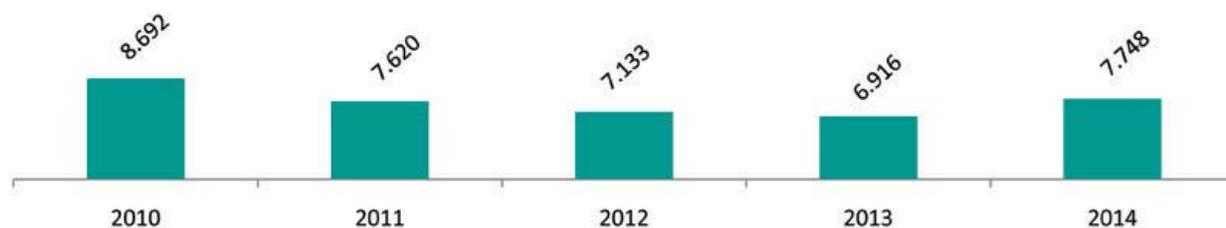
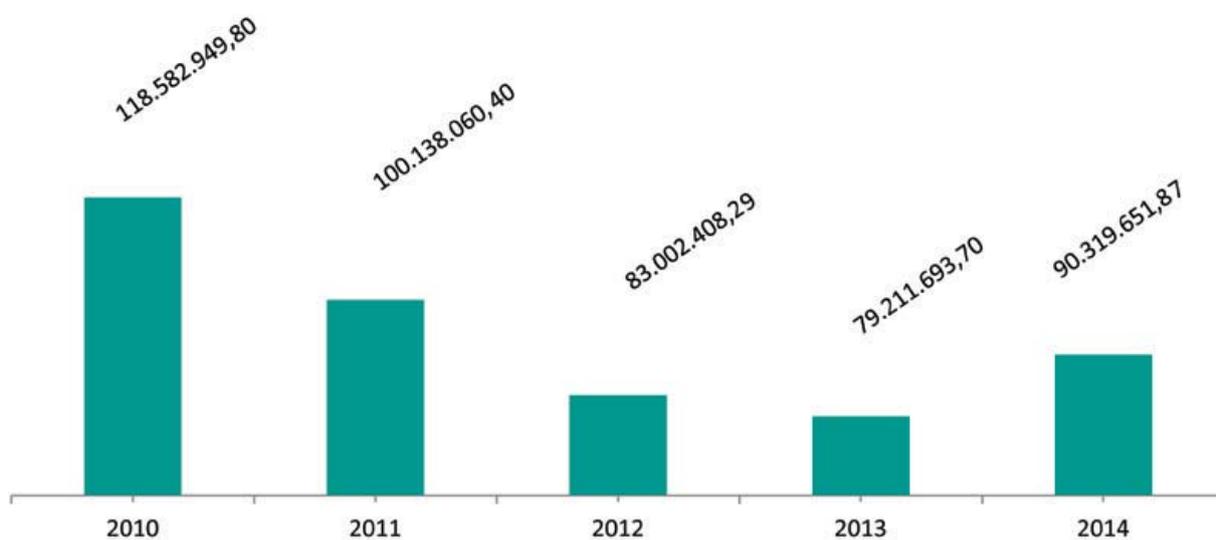


Figura 5.1.2. Evolución del coste anual





## 5.2. Ayudas de protección sociosanitaria

Durante el año 2014 se ha continuado con la regulación de las prestaciones de servicios sociales, y en concreto de los programas sociosanitarios como consecuencia del ajuste en 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 para 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, a personas drogodependientes, a enfermos celíacos y atención para enfermos oncológicos.

Todas las ayudas anteriormente citadas fueron objeto de la correspondiente convocatoria aprobada por Resolución de 5 de marzo de 2014 (BOE de 20 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 2014 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.

### 5.2.8. Expedientes tramitados

El número de expedientes de la convocatoria de 2014 resueltos hasta el 31 de diciembre de 2014 ascendió a 5.291, de los cuales 4.861 fueron de concesión y 430 de denegación.

Esto supone que, sobre las cifras de expedientes de la convocatoria de 2013, se ha producido una disminución en cuanto al número de expedientes concedidos del 16,36%, y por lo que se refiere a expedientes denegados, una disminución del 24,16%. En el total de expedientes resueltos, la disminución ha sido del 17,06%.

De las prestaciones de la convocatoria de 2014 reconocidas hasta el 31 de diciembre de 2014, el mayor número de expedientes corresponde, por este orden, a enfermos celíacos, oncológicos, ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual, ayudas a domicilio y cuidados en el entorno familiar, eliminación de barreras, y estancias temporales.

El detalle de la distribución de los expedientes resueltos por tipo de prestación y programas correspondientes a la convocatoria de 2014 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  | 46         | 12        | 58    |
| Centro de día y noche  | 3          | 0         | 3     |
| Ayudas a domicilio y cuidados<br>En el entorno familiar y ayudas para contratación de<br>asistencia personal | 439        | 18        | 457   |
| Teleasistencia domiciliaria  | 36         | 2         | 38    |
| Ayudas para mantenimiento y<br>Potenciación de la capacidad residual   | 860        | 52        | 912   |
| Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y<br>medios técnicos                                     | 326        | 91        | 417   |

## 5.2. Ayudas de protección sociosanitaria

| TIPO DE PRESTACIÓN  | CONCEDIDOS   | DENEGADOS  | TOTAL        |
|---|--------------|------------|--------------|
| Estancia temporal en residencias y centros                  | 164          | 77         | 241          |
| Subtotal atención a la dependencia y a las personas mayores | 1.874        | 265        | 2.139        |
| Enfermos psiquiátricos crónicos                             | 105          | 19         | 124          |
| Personas drogodependientes                                  | 48           | 5          | 53           |
| Enfermos celíacos   | 1.860        | 126        | 1.986        |
| Enfermos oncológicos  | 974          | 15         | 989          |
| <b>Totales</b>  | <b>4.861</b> | <b>417</b> | <b>5.278</b> |

Figura 5.2.1. Distribución de expedientes concedidos por programas

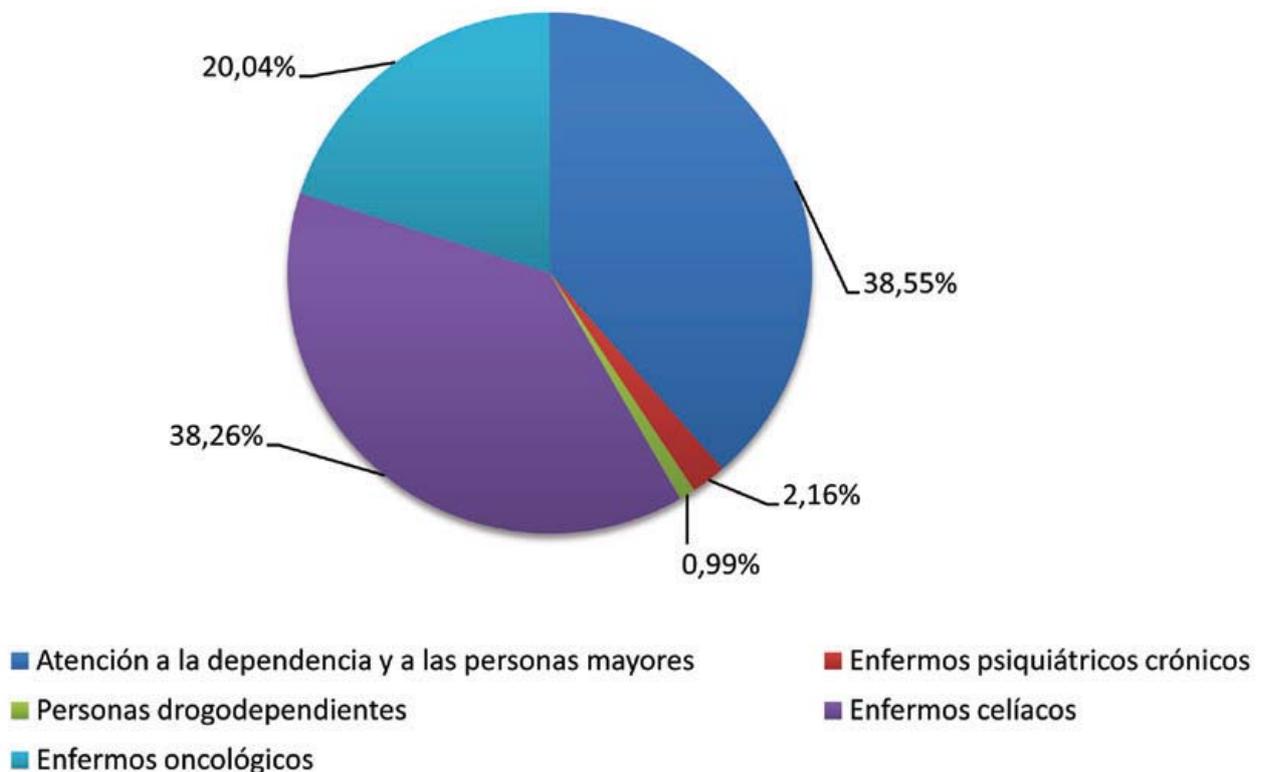


Figura 5.2.2. Evolución de expedientes concedidos para atención a la dependencia y personas mayores

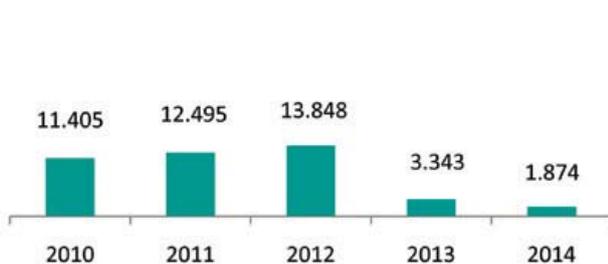
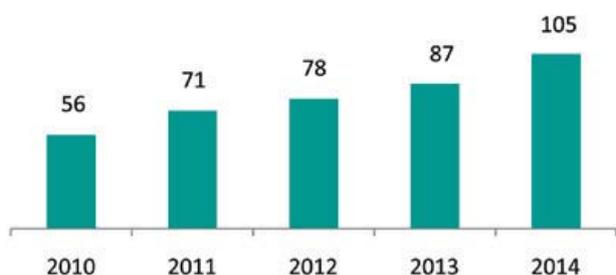


Figura 5.2.3. Evolución de expedientes concedidos a enfermos psiquiátricos crónicos



## 5.2. Ayudas de protección sociosanitaria

Figura 5.2.4. Evolución de expedientes concedidos a personas drogodependientes

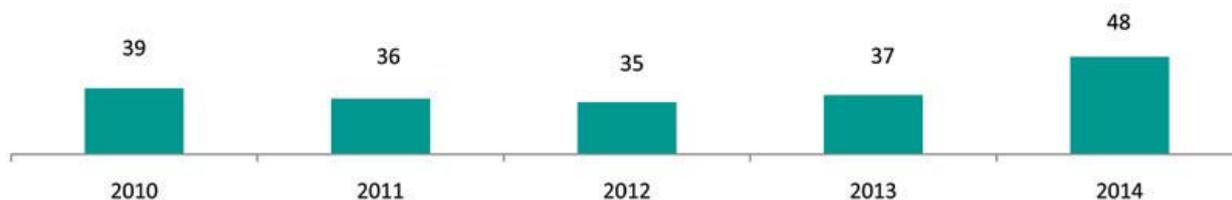


Figura 5.2.5. Evolución de expedientes concedidos a enfermos celíacos

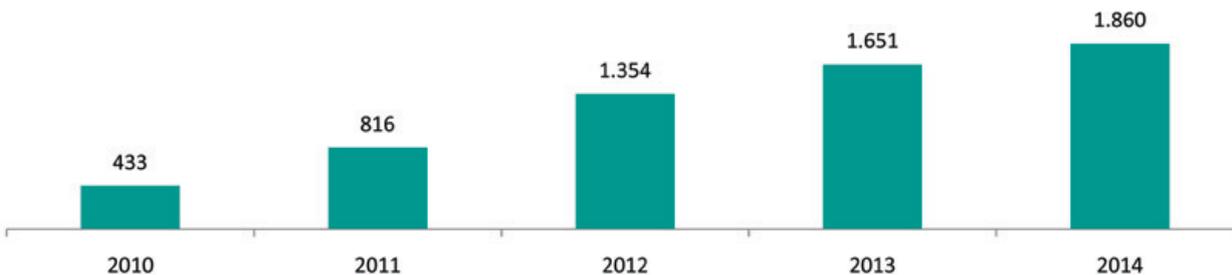
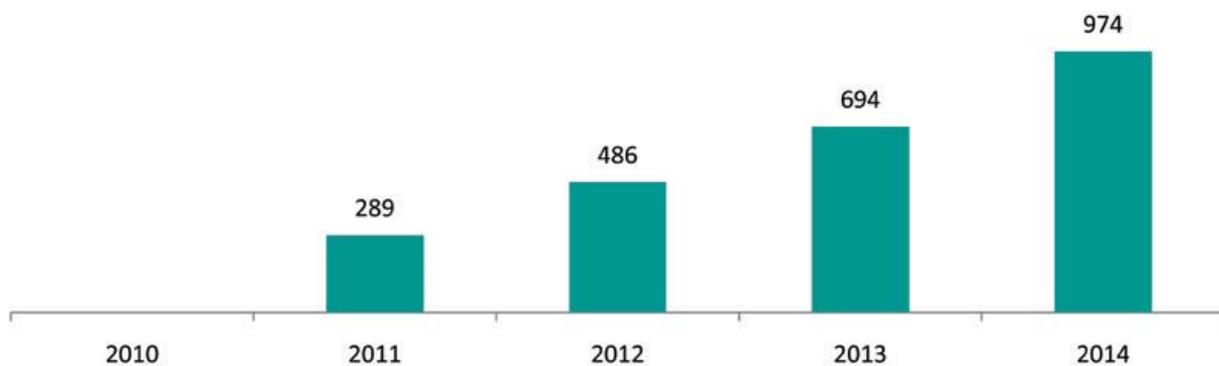


Figura 5.2.6. Evolución de expedientes concedidos a enfermos oncológicos



### 5.2.9. Importes concedidos

En el aspecto económico debe señalarse que el importe anual de las prestaciones pagadas hasta el 31 de diciembre de 2014 ascendió a 6.602.632,80 euros, lo que supone una media por expediente de 1.358,29 euros.

En relación con el número de expedientes que se pagaron en 2013, el importe final disminuyó y el coste medio aumentó en un 11,70%.

Así para el ejercicio de 2012, el importe medio individual que resultó el más alto entre todos los tipos de ayuda, ciñéndonos a los expedientes pagados hasta el 31 de diciembre de 2012, correspondió al destinado a la atención a enfermos psiquiátricos crónicos, que alcanzó una cifra por expediente de 23.573,91 €. Ello fue consecuencia del mayor importe consignado para esta prestación, según establece la propia convocatoria.

En relación con el número de expedientes que se pagaron en 2013, el importe final disminuye y el coste medico disminuye en un 24,60%.

Durante el año 2014, la distribución de los importes pagados sobre los reconocidos, por tipo de prestación y programa con independencia de la convocatoria de procedencia, es la siguiente:

## 5.2. Ayudas de protección sociosanitaria

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   | 283.353,51               | 46                               | 6.159,86               |
| Centro de día y noche   | 1.212,51                 | 3                                | 404,17                 |
| Ayuda a domicilio y cuidados en el entorno familiar y ayudas para contratación de asistencia personal | 747.809,02               | 439                              | 1.703,44               |
| Teleasistencia domiciliaria   | 10.001,39                | 36                               | 277,82                 |
| Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual                                     | 1.574.052,91             | 860                              | 1.830,29               |
| Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos                                 | 180.640,84               | 326                              | 554,11                 |
| Estancia temporal en residencias y centros  | 242.435,46               | 164                              | 1.478,27               |
| Subtotal atención a la dependencia y a las personas mayores   | 3.039.505,64             | 1.874                            | 1.621,93               |
| Enfermos psiquiátricos crónicos   | 2.562.882,00             | 105                              | 24.408,40              |
| Personas drogodependientes  | 65.960,04                | 48                               | 1.374,17               |
| Enfermos celíacos   | 857.332,59               | 1.860                            | 460,93                 |
| Enfermos oncológicos  | 76.952,53                | 974                              | 79,01                  |
| <b>TOTALES</b>  | <b>6.602.632,80</b>      | <b>4.861</b>                     | <b>1.358,29</b>        |

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

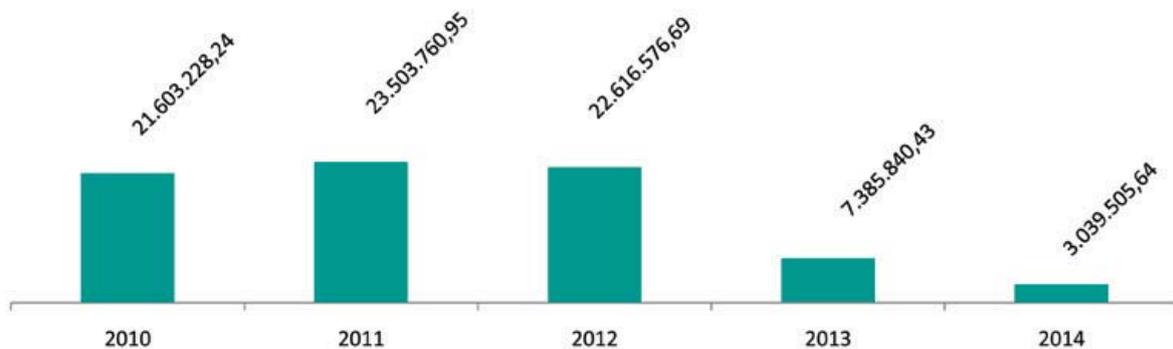
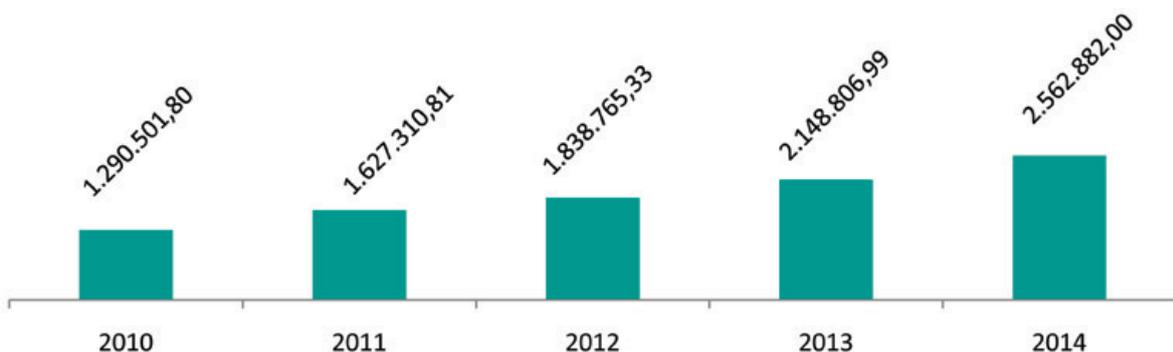


Figura 5.2.8. Evolución del coste anual enfermos psiquiátricos crónicos



## 5.2. Ayudas de protección sociosanitaria

Figura 5.2.9. Evolución del coste anual personas drogodependientes

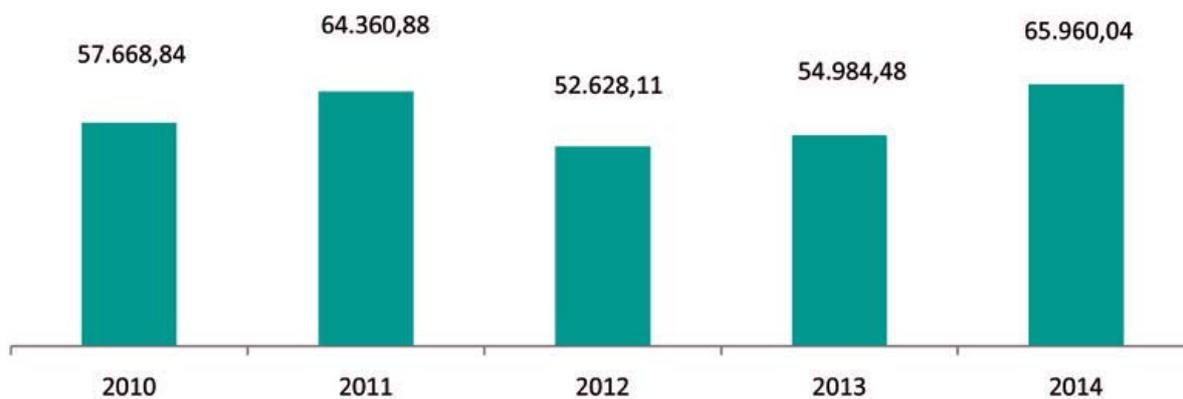


Figura 5.2.10. Evolución del coste anual enfermos celíacos

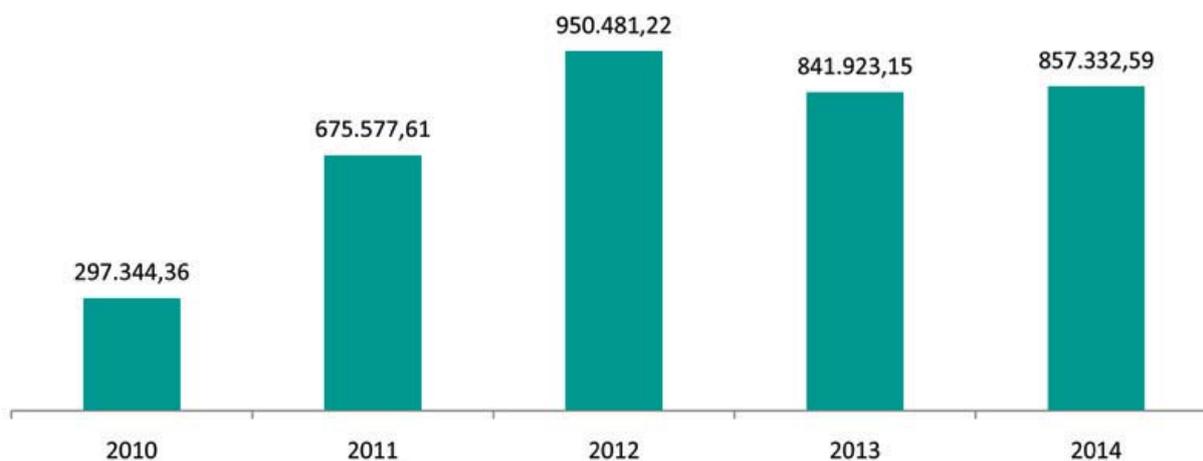
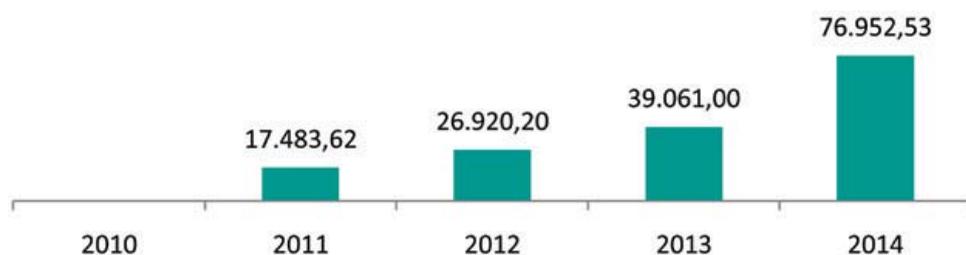


Figura 5.2.11. Evolución del coste anual enfermos oncológicos



## 5.3. Gran Invalidez

La prestación denominada, en razón de su finalidad, “remuneración de la persona encargada de la asistencia al Gran Inválido” está regulada por el artículo 26 del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado y por el artículo 106 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo, y su cuantía es el 50% del importe de la pensión de clases pasivas que se le acredite en nómina al mutualista. El número de prestaciones tramitadas durante el ejercicio de 2014 fue de 153, y todas resultaron concedidas.

Computados los movimientos de altas y bajas habidos en el periodo, representados por los 153 nuevos expedientes de inclusión en nómina y los 103 de baja, al finalizar el ejercicio de 2014 el número de mutualistas beneficiarios se ha situado en 1.599. Por otro lado, el importe total abonado en 2014 ha ascendido a la cantidad de 23.279.665,97 euros, siendo el coste medio anual por cada beneficiario de 14.558,89 euros. Tanto el colectivo afectado como el importe total anual experimentaron incrementos que alcanzaron el 3,23% y el 3,17%, respectivamente.

El importe medio persona/año ha experimentado un descenso del 0,05% en términos comparables, frente al periodo anterior.

El colectivo ha tenido una evolución anual creciente, pasando de 1.549 personas en el año 2013 a las 1.599 ya citadas.

Tabla 5.3.1. Colectivo afectado Gran Invalidez

| COLECTIVO AFECTADO | IMPORTE MEDIO PERSONA/AÑO<br>(EN EUROS) | IMPORTE TOTAL ANUAL<br>(EN EUROS) |
|--------------------|---|-----------------------------------|
| 1.599              | 14.558,89                               | 23.279.665,97                     |

Figura 5.3.1. Evolución del colectivo

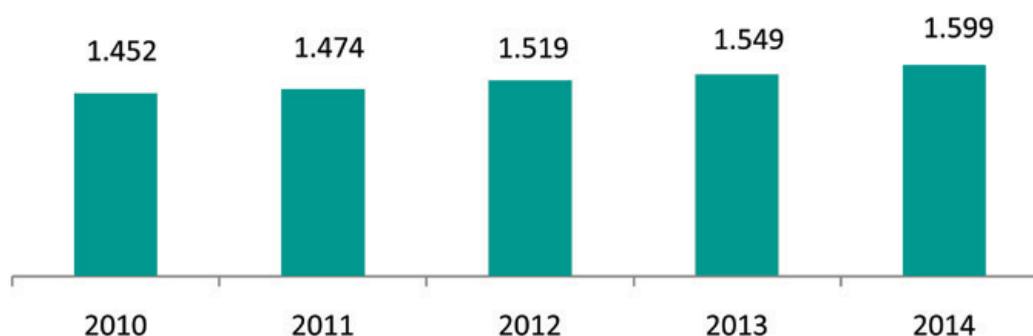
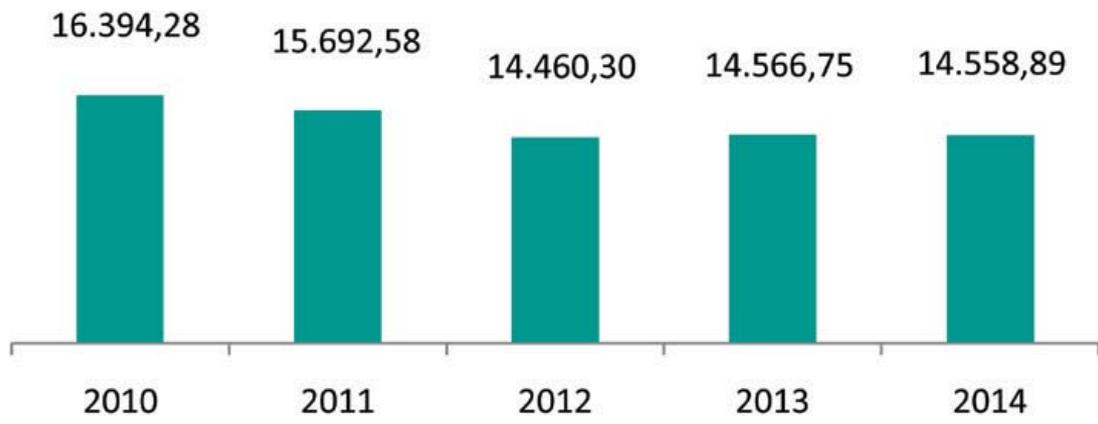


Figura 5.3.2. Evolución del importe medio



## 5.4. Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes e incapacidad permanente parcial

Están reguladas en los artículos 23.2 a) y 28 del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado y en el artículo 110 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo. En ambos casos, la prestación económica consiste en una indemnización a tanto alzado y por una sola vez. No obstante, su cuantía difiere según se trate de lesiones que no constituyan incapacidad permanente en ninguno de sus grados o se trate de lesiones que hayan dado lugar a una incapacidad permanente parcial para la función habitual. En el caso de las lesiones permanentes no invalidantes, la indemnización se fija de acuerdo con el baremo establecido para el Régimen General de la Seguridad Social, y cuando se trata de incapacidad permanente parcial, la cantidad a abonar es la equivalente a 24 mensualidades de la base de cotización al Mutualismo Administrativo.

Es de destacar, en el aspecto procedimental para el reconocimiento de los derechos en este régimen especial, la Orden APU/3554/2005, de 7 de noviembre, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de los derechos derivados de enfermedad profesional y de accidente en acto de servicio en el ámbito del Mutualismo Administrativo gestionado por MUFACE.

Además, son también de aplicación algunas disposiciones dictadas para el ámbito del Régimen General de la Seguridad Social, en especial la Orden ESS/66/2013, de 28 de enero, por la que se actualizan las cantidades a tanto alzado de las indemnizaciones por lesiones, mutilaciones y deformidades de carácter definitivo y no invalidantes.

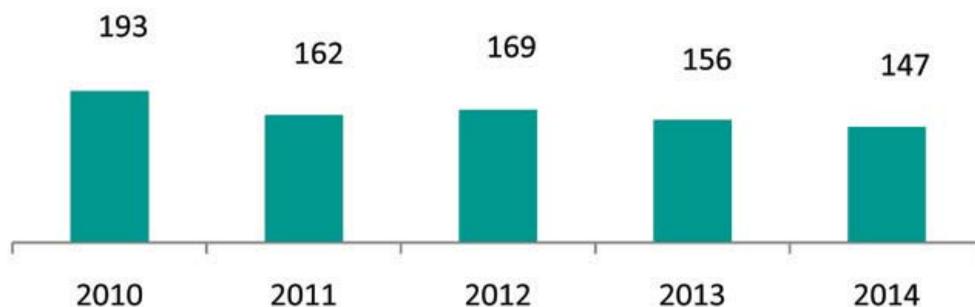
Al tratarse de lesiones derivadas de enfermedad profesional o de accidente en acto de servicio o como consecuencia de él, es lógico que el número de expedientes y su importe varíen de forma poco predecible entre un año y el siguiente. Así, durante el año 2014 se concedieron 147 prestaciones frente a 156 en 2013, lo que supone una disminución del 5,77%. El gráfico comparativo del periodo 2010-2014 muestra una evolución con fluctuaciones en consonancia con el comportamiento de la prestación.

En lo que se refiere al coste medio por beneficiario, se aprecia un incremento del 19,47%, al pasar de los 4.524,23 euros del periodo de 2013 a 5.404,98 euros en 2014. En cuanto al importe total abonado, éste ha experimentado un aumento del 12,58% con respecto a 2013.

Tabla 5.4.1. Número de expedientes lesiones permanentes no invalidantes

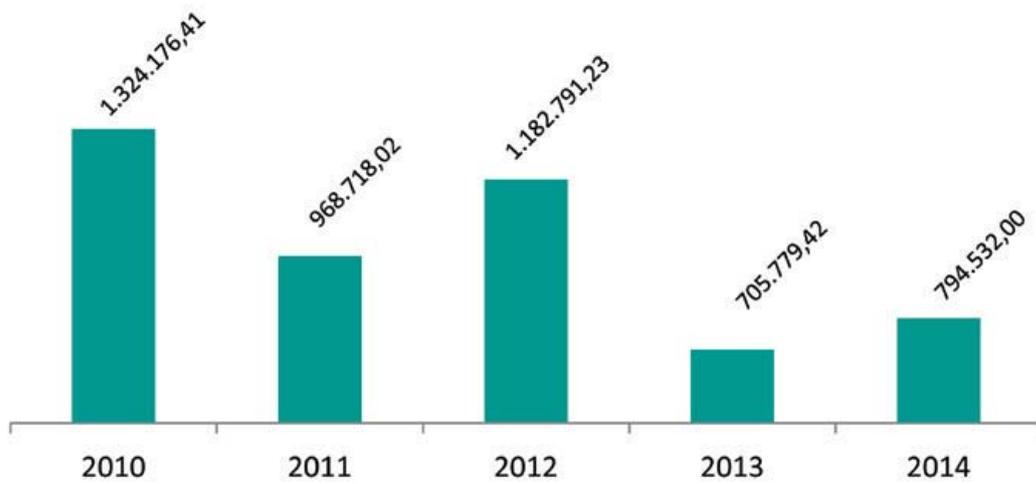
| Nº DE EXPEDIENTES | COSTE MEDIO POR BENEFICIARIO ( EN EUROS) | IMPORTE TOTAL (EN EUROS) |
|-------------------|--|--------------------------|
| 147               | 5.404,98                                 | 794.532,00               |

Figura 5.4.1. Número de expedientes lesiones permanentes no invalidantes



## 5.4. Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes e incapacidad permanente parcial

Figura 5.4.2. Evolución del coste anual



## 5.5. Ayuda por hijo con discapacidad

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 Mutualidad; la última de ellas es la constituida por el Real Decreto 1335/2005, de 11 de noviembre, por el que se regulan las prestaciones familiares de la Seguridad Social. En el orden reglamentario propio de MUFACE, es de señalar el artículo 119.1 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

El colectivo protegido a 31 de diciembre de 2014 alcanza un total de 7.270 personas, lo que supone un aumento del 0,75% respecto a igual fecha del ejercicio 2013. Atendiendo a los diferentes tipos de ayuda, el colectivo se clasifica según el siguiente detalle:

Tabla 5.5.1 Colectivo protegido por tipo de ayuda

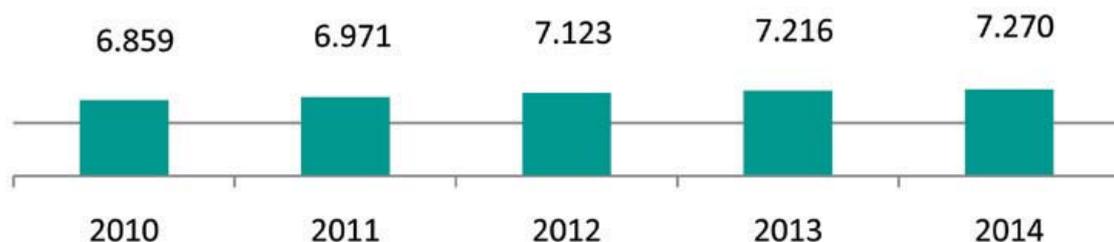
|   | NÚMERO       | IMPORTE INDIVIDUAL MENSUAL (EN EUROS) |
|---|--------------|---------------------------------------|
| Colectivo menores de 18 años                    | 1.938        | 83,33                                 |
| Colectivo mayores 18 años, sin ayuda 3ª persona | 3.266        | 365,9                                 |
| Colectivo mayores 18 años, con ayuda 3ª persona | 2.066        | 548,9                                 |
| <b>Total</b>                                    | <b>7.270</b> |                                       |

El importe total abonado en 2014 por esta prestación ha sido de 29.991.120,00 euros, lo que supone un incremento del 1,81% respecto al importe total pagado en 2013.

Tabla 5.5.2. Colectivo protegido total

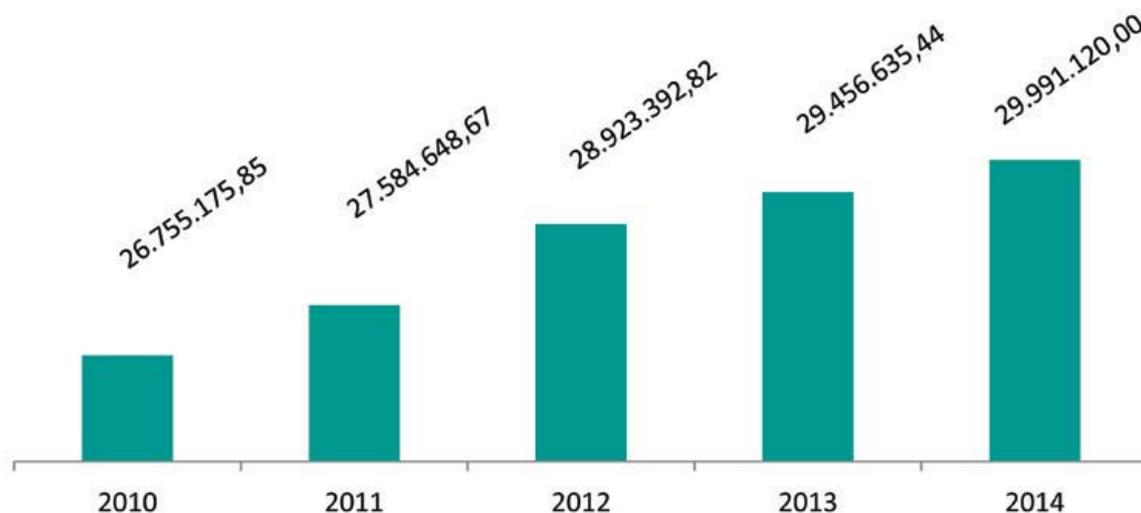
| COLECTIVO PROTEGIDO | IMPORTE TOTAL (EN EUROS) |
|---------------------|--------------------------|
| 7.270               | 29.991.120,00            |

Figura 5.5.1. Evolución del colectivo hijo a cargo con discapacidad



## 5.5. Ayuda por hijo con discapacidad

Figura 5.5.2. Evolución del coste anual



Con independencia de la prestación por hijo a cargo con discapacidad, en 2014 sigue el descenso de la antigua prestación de asistencia a minusválidos implantada en 1980 en MUFACE y modificada en 1985, que se mantiene con el carácter de "a extinguir". Se dispensa a aquellas personas con discapacidad que no cumplen los requisitos establecidos en la legislación vigente para acceder a la prestación por hijo a cargo, pero que figuraban con anterioridad como beneficiarios de la prestación preexistente.

El colectivo, al finalizar el año 2014, es de 441 beneficiarios, lo que ha supuesto una disminución de 33 perceptores (-6,96%) sobre 2013. El importe total abonado en esta modalidad durante 2014 ha sido de 443.328,38 euros, lo que ha significado un descenso también del 6,35% respecto a los abonos en 2013, que habían supuesto un total de 473.378,38 euros.

## 5.6. Ayudas económicas en los casos de parto múltiple

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 Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

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

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

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

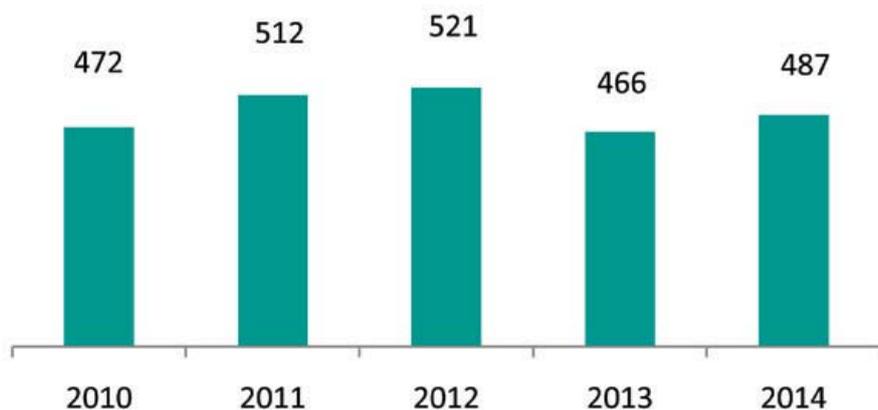
Tabla 5.6.1. Número de expedientes parto múltiple

| NÚMERO DE EXPEDIENTES | COSTE MEDIO (EN EUROS) | IMPORTE TOTAL (EN EUROS) |
|-----------------------|------------------------|--------------------------|
| 487                   | 5.868,98               | 2.858.192,05             |

El número de expedientes concedidos ascendió a 487 y su importe total se elevó a un total de 2.858.192,05 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 %. Por el contrario, en el año 2014 se ha producido un incremento del 4,51% respecto al año 2013.

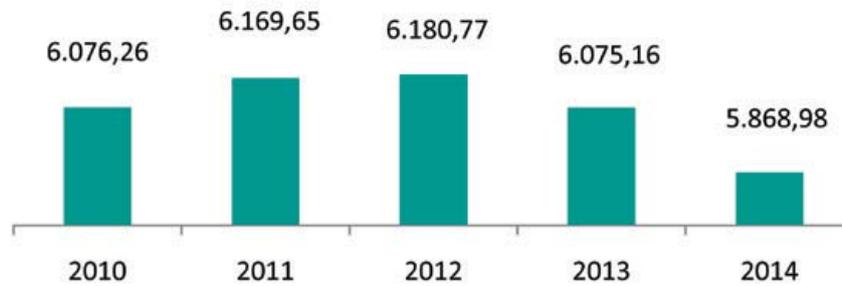
Figura 5.6.1. Evolución del número de expedientes



## 5.6. Ayudas económicas en los casos de parto múltiple

El coste medio por expediente ha disminuido en un 3,39 %, al pasar de 6.075,16 euros en 2013 a 5.868,98 euros en 2014.

Figura 5.6.2. Evolución del coste medio



## 5.7. Ayudas de acción formativa

Las ayudas de acción formativa, incluidas dentro de los Servicios Sociales, se encuentran reguladas principalmente por el artículo 130 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo, el Real Decreto 1190/1985, de 17 de julio, en lo no modificado por el Reglamento General, y la respectiva convocatoria anual. En 2014, la convocatoria anual se realizó por Resolución de la Dirección General de MUFACE de 19 de mayo de 2014 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 2014-2015.

Por otra parte, debido a las restricciones presupuestarias, durante el ejercicio 2014, al igual que en el año 2013, no se han convocado becas de estudio.

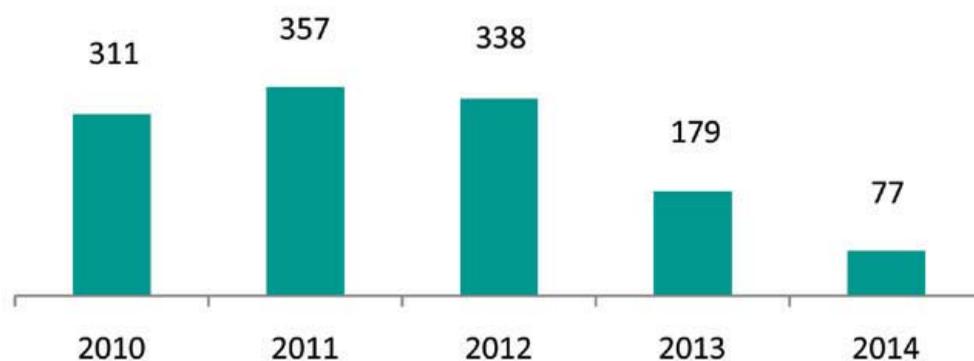
### 5.7.1. Becas de residencia de renovación

La convocatoria 2014/2015 permitía renovar las becas de residencia a un máximo de 206 beneficiarios, a los que se les concedió dicha ayuda durante el curso 2013/2014, siempre que acreditaran seguir cumpliendo los requisitos exigidos.

Durante 2014 se han presentado 89 solicitudes, de las que 77 han sido renovadas.

Para efectuar los pagos de las becas de residencia renovadas en el curso 2013/2014 se previó para 2014-2015 un total de un importe máximo abonable de 828.738 euros, lo que supone una cuantía máxima de 4.023 euros por beca y curso académico completo.

Figura 5.7.3. Evolución del número de becas de residencia de renovación



### 5.7.2. Becas de estudio

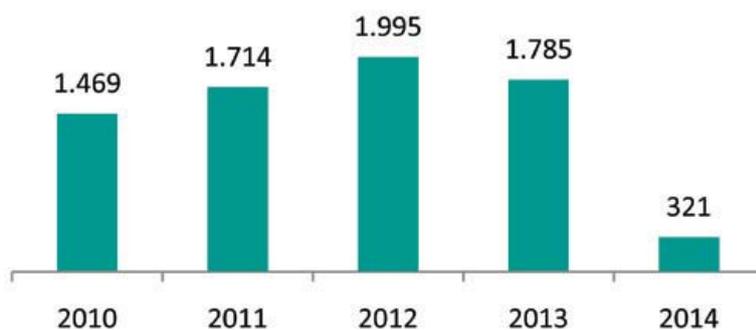
La última convocatoria de becas de estudio fue efectuada por resolución de 29 de mayo de 2012, para el curso 2012/2013, para la que el plazo de presentación de solicitudes terminó el 31 de diciembre de 2013.

Los abonos realizados en el ejercicio 2014 corresponden a solicitudes de becas de estudio de la citada resolución de convocatoria para el curso 2012/2013. Durante el año 2014 se han concedido a los mutualistas titulares de MUFACE 321 becas de estudio para contribuir a costear el importe de la matrícula hasta un máximo de 200 euros, lo que significa que existe un descenso de un 82,02% respecto a las becas abonadas durante el ejercicio del año 2013.

## 5.7. Ayudas de acción formativa

El coste medio de estas becas fue de 196,51 euros, por lo que ha disminuido un 18,10% con relación a la media de 2013 que ascendió a 239,94 euros. Esta minoración obedece a que las convocatorias anuales han ido reduciendo el importe máximo a reconocer por cada beca (así, en 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 los cursos 2013/2014 y 2014/2015).

Figura 5.7.1. Evolución del número de expedientes



## 5.8. Subsidio de jubilación

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

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 2014 se han concedido 5.785 prestaciones frente a las 6.971 correspondientes al año 2013, lo que significa una disminución del 17,01%.

El importe total abonado durante este ejercicio ha disminuido en un 39,61%, desde la cifra de 6.166.738,60 euros abonados en 2013, hasta la de 3.724.090,94 euros pagados en 2014.

El coste medio ha disminuido en un 27,23%, al pasar de 884,63 euros en 2013 a 643,75 euros en 2014.

Tabla 5.8.1. Colectivo afectado subsidio por jubilación

| COLECTIVO AFECTADO | COSTE MEDIO (EN EUROS) | IMPORTE TOTAL (EN EUROS) |
|--------------------|------------------------|--------------------------|
| 5.785              | 643,75                 | 3.724.090,94             |

Figura 5.8.1. Evolución del número de expedientes

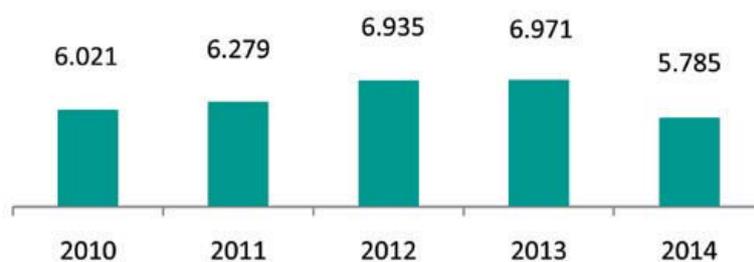
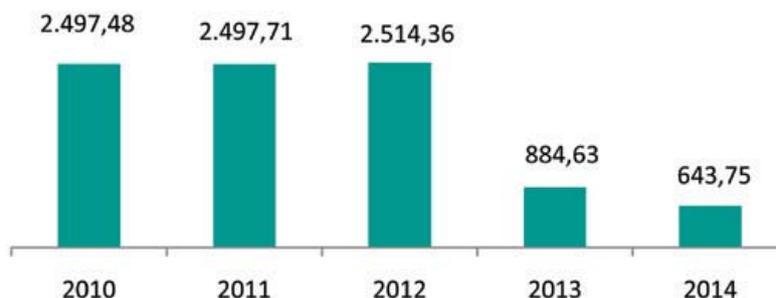


Figura 5.8.2. Evolución del coste medio





## 5.9. Subsidio por defunción

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

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

La entrada en vigor 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, 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 2014 se han concedido 3.546 subsidios frente a los 3.616 correspondientes al pasado año 2013, lo que supone una disminución del 1,94%.

El coste medio ha disminuido con respecto al ejercicio anterior en un 16,09%, al ser la cantidad media abonada en 2013 de 1.412,17 euros, frente a los 1.184,98 euros correspondientes al año 2014. En el importe total se produce una disminución del 17,71% respecto al ejercicio anterior.

Tabla 5.9.1. Colectivo afectado subsidio por defunción

| COLECTIVO AFECTADO | COSTE MEDIO (EN EUROS) | IMPORTE TOTAL (EN EUROS) |
|--------------------|------------------------|--------------------------|
| 3.546              | 1.184,98               | 2.858.192,05             |

Figura 5.9.1. Evolución del número de expedientes

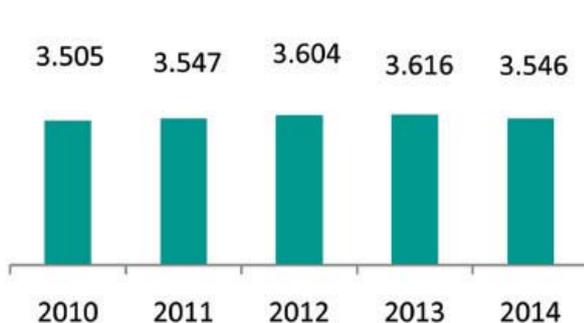
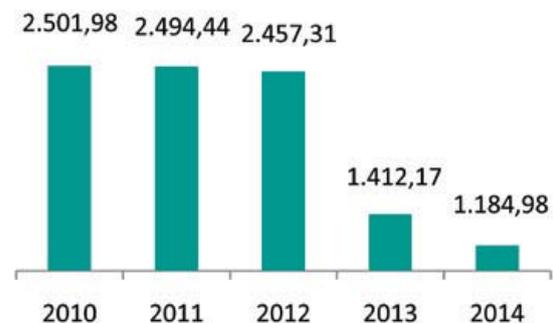


Figura 5.9.2. Evolución del coste medio





## 5.10. Ayuda de sepelio

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

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

En 2014 se concedieron 648 prestaciones frente a las 704 de 2013, lo que significa una disminución del 7,95%.

Al tratarse de una prestación de cuantía fija, el importe total ha supuesto también una disminución del 8,05% respecto al ejercicio anterior.

Tabla 5.10.1. Número de expedientes ayuda de sepelio

| Nº DE EXPEDIENTES (COLECTIVO AFECTADO) | IMPORTE TOTAL (EN EUROS) |
|--|--------------------------|
| 648                                    | 291.786,92               |

Figura 5.10.1. Evolución del número de expedientes

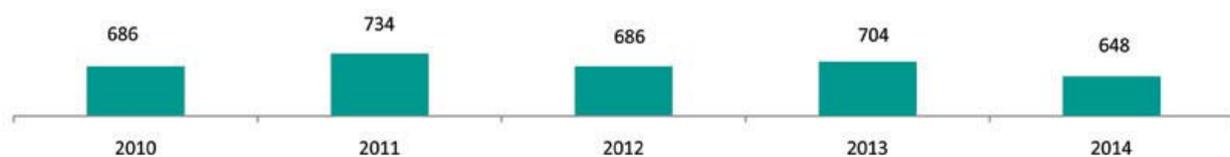
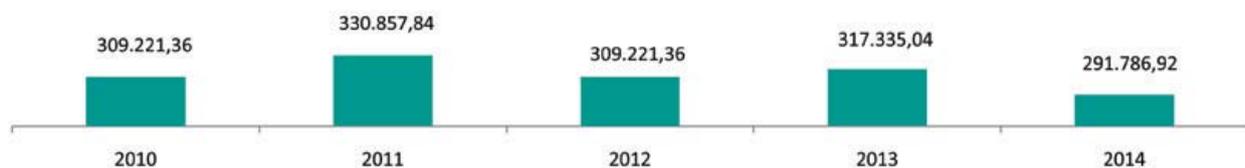


Figura 5.10.2. Evolución del coste anual





## 5.11. Ayudas asistenciales

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

El número de expedientes por ayudas concedidas durante el ejercicio de 2014 se cifra en 1.485, con un coste medio de 295,49 euros.

Esto significa que el número de ayudas concedidas ha aumentado en un 0,47% respecto a 2013, cuya cifra se situó en 1.478. Asimismo, el importe total ha supuesto un incremento del 1,76%.

Por otra parte, el coste medio ha experimentado un incremento del 1,28%.

Tabla 5.11.1. Número de expedientes ayudas asistenciales

| NÚMERO DE EXPEDIENTES | COSTE MEDIO (EN EUROS) | IMPORTE TOTAL (EN EUROS) |
|-----------------------|------------------------|--------------------------|
| 1.485                 | 295,49                 | 438.805,21               |

Figura 5.11.1. Evolución del número de expedientes

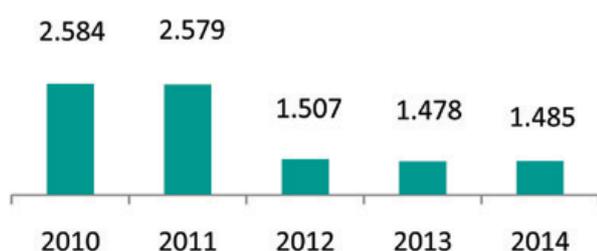
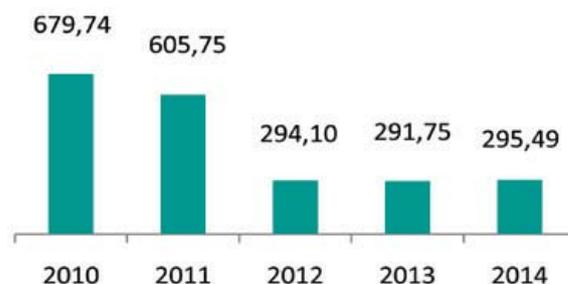


Figura 5.11.2. Evolución del coste medio



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

Tabla 5.11.2. Gasto de ayudas asistenciales año 2014

| PROVINCIA        | NÚMERO DE PAGOS | IMPORTE (EN EUROS) |
|------------------|-----------------|--------------------|
| Álava            | 6               | 2.918,77           |
| Albacete         | 32              | 4.991,01           |
| Alicante/Alacant | 43              | 11.872,00          |
| Almería          | 27              | 8.750,54           |
| Ávila            | 13              | 4.991,01           |
| Badajoz          | 47              | 8.750,54           |
| Illes Balears    | 14              | 8.750,46           |
| Barcelona        | 89              | 38.105,70          |

## 5.11 Ayudas asistenciales

| PROVINCIA             | NÚMERO DE PAGOS | IMPORTE (EN EUROS) |
|-----------------------|-----------------|--------------------|
| Burgos                | 16              | 4.991,01           |
| Cáceres               | 5               | 4.991,01           |
| Cádiz                 | 26              | 11.942,00          |
| Castellón             | 15              | 4.991,01           |
| Ciudad Real           | 18              | 4.963,57           |
| Córdoba               | 29              | 8.750,53           |
| Coruña                | 48              | 11.936,46          |
| Cuenca                | 11              | 3.343,75           |
| Girona                | 4               | 1.996,40           |
| Granada               | 61              | 11.942,90          |
| Guadalajara           | 11              | 3.343,75           |
| Gipuzkoa              | 7               | 3.343,75           |
| Huelva                | 21              | 4.991,00           |
| Huesca                | 16              | 3.343,75           |
| Jaén                  | 58              | 8.750,54           |
| León                  | 41              | 4.991,01           |
| Lleida                | 1               | 1.495,00           |
| La Rioja              | 14              | 4.991,01           |
| Lugo                  | 9               | 4.991,01           |
| Madrid                | 145             | 89.922,03          |
| Málaga                | 28              | 11.940,00          |
| Murcia                | 18              | 7.854,63           |
| Navarra               | 13              | 4.991,01           |
| Ourense               | 13              | 4.657,52           |
| Asturias              | 44              | 8.750,54           |
| Palencia              | 14              | 3.343,76           |
| Las Palmas            | 27              | 9.586,87           |
| Pontevedra            | 20              | 8.750,00           |
| Salamanca             | 11              | 4.991,01           |
| Sta. Cruz De Tenerife | 143             | 9.528,04           |
| Cantabria             | 4               | 3.804,75           |
| Segovia               | 8               | 3.294,35           |
| Sevilla               | 56              | 18.499,12          |
| Soria                 | 11              | 2.918,72           |
| Tarragona             | 4               | 1.683,00           |
| Teruel                | 33              | 2.918,77           |
| Toledo                | 14              | 4.991,01           |
| Valencia              | 80              | 17.149,74          |
| Valladolid            | 16              | 4.934,60           |
| Bizkaia               | 16              | 4.978,00           |
| Zamora                | 1               | 116,2              |
| Zaragoza              | 3               | 2.452,42           |
| Ceuta                 | 28              | 2.918,58           |
| Melilla               | 53              | 4.611,05           |
| <b>Total</b>          | <b>1.485</b>    | <b>438.805,21</b>  |



## 6. Fondo Especial

*La huida.* Ana Raquel Prieto García. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2014

# 6.1. Prestaciones

## 6.1.1. Aspectos generales

El Fondo Especial de MUFACE, en el que podían integrarse las mutualidades generales u obligatorias originarias de los diversos departamentos civiles, se creó junto con la propia Mutualidad por la Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado. 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 2014 en el Fondo Especial sigue siendo de 21, y los derechos y obligaciones de cada colectivo de mutualistas son los fijados en los respectivos reglamentos, si bien modificados en su caso por las Disposiciones Adicionales Quinta de la Ley 74/1980, de 29 de diciembre, y Vigésimo Primera de la Ley 50/1984, de 30 de diciembre, cuyo contenido quedó incorporado a la normativa que se cita en el párrafo siguiente.

La regulación del Fondo Especial está formada actualmente por la Disposición Adicional Sexta del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, y la Disposición Adicional Primera del Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

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

## 6.1.2. Gestión

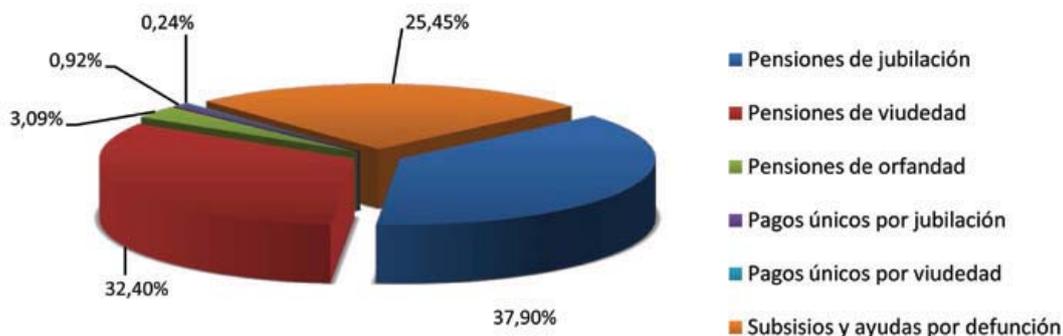
El número de expedientes resueltos en 2014 fue de 2.491, de los cuales 2.035 fueron de concesión y 456 fueron de denegación. Estas cifras globales suponen un descenso del 20,74% respecto a los expedientes resueltos en 2013.

Tabla 6.1.1. Expedientes resueltos en 2014

| TIPO DE PRESTACIÓN               | CONCEDIDOS   | DENEGADOS  | TOTAL        |
|----------------------------------|--------------|------------|--------------|
| Pensiones de jubilación          | 819          | 125        | 944          |
| Pensiones de viudedad            | 711          | 96         | 807          |
| Pensiones de orfandad            | 38           | 39         | 77           |
| Pagos únicos por jubilación      | 4            | 19         | 23           |
| Pagos únicos por viudedad        | 4            | 2          | 6            |
| Subsidios y ayudas por defunción | 459          | 175        | 634          |
| <b>Total</b>                     | <b>2.035</b> | <b>456</b> | <b>2.491</b> |

## 6.1. Prestaciones

Figura 6.1.1. Distribución de expedientes resueltos



El importe de las prestaciones reconocidas en 2014 fue de 770.061,96 euros, lo que supone una media por expediente de 378,40 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) | NÚMERO DE EXPEDIENTES CONCEDIDOS | MEDIA (EN EUROS) |
|----------------------------------|--------------------|----------------------------------|------------------|
| Pensiones de jubilación          | 347.576,08         | 819                              | 424,39           |
| Pensiones de viudedad            | 166.031,19         | 711                              | 233,52           |
| Pensiones de orfandad            | 6.978,59           | 38                               | 183,65           |
| Pagos únicos por jubilación      | 1.086,22           | 4                                | 271,56           |
| Pagos únicos por viudedad        | 4.410,69           | 4                                | 1.102,67         |
| Subsidios y ayudas por defunción | 243.979,19         | 459                              | 531,55           |
| <b>Total</b>                     | <b>770.061,96</b>  | <b>2.035</b>                     | <b>378,41</b>    |

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 2014 (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 2014

| MUTUALIDADES INTEGRADAS        | JUBILACIÓN | VIUEDAD | ORFANDAD | SUBSIDIOS Y AYUDAS POR DEFUNCIÓN |
|--------------------------------|------------|---------|----------|----------------------------------|
| Abogados del Estado            | 1          |         |          | 1                                |
| Agricultura                    | 2          | 37      | 2        | 20                               |
| Archivos, Bibliotecas y Museos |            |         |          |                                  |
| Aviación Civil (Pago Único)    | 4          | 5       |          |                                  |
| Catedráticos de Instituto      | 5          | 8       |          |                                  |
| Catedráticos de Universidad    | 5          | 5       |          |                                  |
| Educación y Ciencia            | 64         | 16      | 1        |                                  |

## 6.1. Prestaciones

| MUTUALIDADES INTEGRADAS          | JUBILACIÓN | VIUDEDAD   | ORFANDAD  | SUBSIDIOS Y AYUDAS POR DEFUNCIÓN |
|----------------------------------|------------|------------|-----------|----------------------------------|
| Enseñanza Primaria               | 457        | 422        | 24        | 369                              |
| Escuelas Técnicas                | 5          | 6          |           |                                  |
| Gobernación                      | 11         | 7          | 1         |                                  |
| Hacienda                         | 95         | 31         | 3         |                                  |
| Industria                        | 6          | 5          |           |                                  |
| Información y Turismo            | 9          | 7          |           | 2                                |
| Instituto Geográfico y Catastral | 4          | 6          |           |                                  |
| Intendentes de Hacienda          |            |            |           |                                  |
| Minas                            |            | 1          |           |                                  |
| Obras Públicas - Sección A       | 1          | 7          |           | 1                                |
| Obras Públicas - Sección B       | 22         | 13         |           |                                  |
| Obras Públicas - Sección C       |            | 19         | 2         | 1                                |
| Obras Públicas - Sección D       |            |            |           |                                  |
| Obras Públicas - Sección E       |            | 5          |           |                                  |
| Organización Sindical            | 35         | 54         | 3         | 58                               |
| Policía                          | 59         | 36         | 1         |                                  |
| Porteros Ministerios Civiles     |            |            |           |                                  |
| Porteros Ministerio de Hacienda  |            |            |           |                                  |
| Presidencia del Gobierno         | 24         | 6          | 1         |                                  |
| Sanidad                          | 3          | 3          |           |                                  |
| Trabajo                          | 4          | 11         |           | 7                                |
| Vivienda                         | 7          | 5          |           |                                  |
| <b>Totales</b>                   | <b>823</b> | <b>715</b> | <b>38</b> | <b>459</b>                       |

Tabla 6.1.4. Importes de las pensiones reconocidas en 2014

| MUTUALIDADES INTEGRADAS          | JUBILACIÓN (EN EUROS) | VIUDEDAD (EN EUROS) | ORFANDAD (EN EUROS) | SUBSIDIOS Y AYUDAS POR DEFUNCIÓN (EN EUROS) |
|----------------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---|
| Abogados del estado              |                       |                     |                     | 6.310,63                                    |
| Agricultura                      | 290,74                | 2.340,47            | 66,25               | 8.564,44                                    |
| Archivos, bibliotecas y museos   |                       |                     |                     |   |
| Aviación civil (pago único)      | 1.086,22              | 4.440,45            |                     |   |
| Catedráticos de instituto        |                       | 1.097,38            |                     |   |
| Catedráticos de universidad      |                       | 1.630,71            |                     |   |
| Educación y ciencia              | 23.177,67             | 1.962,01            | 131,32              |   |
| Enseñanza primaria               | 250.926,72            | 70.625,14           | 4.759,30            | 107.303,59                                  |
| Escuelas técnicas                | 517,08                | 1.333,10            |                     |   |
| Gobernación                      | 2.072,54              | 975,86              | 174,29              |   |
| Hacienda                         | 14.719,37             | 2.494,02            | 379,73              |   |
| Industria                        | 471,38                | 489,64              |                     |   |
| Información y turismo            | 3.576,06              | 1.449,54            |                     | 1.359,40                                    |
| Instituto geográfico y catastral | 64,82                 | 52,92               |                     |   |
| Intendentes de hacienda          |                       |                     |                     |   |

## 6.1. Prestaciones

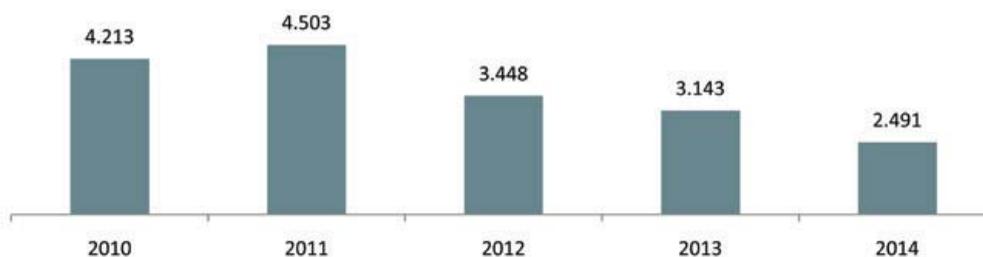
| MUTUALIDADES INTEGRADAS         | JUBILACIÓN<br>( EN EUROS) | VIUEDAD<br>(EN EUROS) | ORFANDAD<br>(EN EUROS) | SUBSIDIOS Y<br>AYUDAS POR<br>DEFUNCIÓN<br>(EN EUROS) |
|---------------------------------|---------------------------|-----------------------|------------------------|--|
| Minas                           |                           | 132,39                |                        |  |
| Obras Públicas - sección a      |                           | 1.630,88              |                        | 360,61   |
| Obras Públicas - sección b      | 3.720,55                  | 1.245,54              |                        |  |
| Obras Públicas - sección c      |                           | 3.391,72              | 81,12                  | 601,01   |
| Obras Públicas - sección d      |                           |                       |                        |  |
| Obras Públicas - sección e      |                           | 704,57                |                        |  |
| Org. Sindical                   | 25.653,05                 | 59.792,86             | 1.305,08               | 117.375,94   |
| Policía                         | 9.358,65                  | 4.516,31              | 60,33                  |  |
| Porteros ministerios civiles    |                           |                       |                        |  |
| Porteros Ministerio de Hacienda |                           |                       |                        |  |
| Presidencia del Gobierno        | 9.849,12                  | 880,38                | 21,17                  |  |
| Sanidad                         | 88,44                     | 66,40                 |                        |  |
| Trabajo                         | 2.489,51                  | 8.627,99              |                        | 2.103,57   |
| Vivienda                        | 600,38                    | 561,60                |                        |  |
| <b>Totales</b>                  | <b>348.662,30</b>         | <b>170.441,88</b>     | <b>6.978,59</b>        | <b>243.979,19</b>                                    |

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 2010-2014

| TIPO DE PRESTACIÓN               | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Pensiones de jubilación          | 2.771        | 2.948        | 2.089        | 1.665        | 944          |
| Pensiones de viudedad            | 883          | 934          | 841          | 803          | 807          |
| Pensiones de orfandad            | 75           | 98           | 64           | 69           | 77           |
| Pagos únicos por jubilación      | 44           | 58           | 42           | 17           | 23           |
| Pagos únicos por viudedad        | 9            | 13           | 11           | 4            | 6            |
| Subsidios y ayudas por defunción | 431          | 452          | 401          | 585          | 634          |
| <b>Totales</b>                   | <b>4.213</b> | <b>4.503</b> | <b>3.448</b> | <b>3.143</b> | <b>2.491</b> |

Figura 6.1.2. Evolución de los expedientes resueltos



## 6.2. Control de cotizaciones del Fondo Especial

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 Reglamento General del Mutualismo Administrativo, 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 2014, era de 3.208. El importe recaudado por estas cotizaciones en el año 2014 ascendió a 117.048,66 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 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. 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 2010-2014

| AÑO  | NÚMERO DE COTIZANTES |
|------|----------------------|
| 2010 | 12.369               |
| 2011 | 9.667                |
| 2012 | 6.487                |
| 2013 | 4.363                |
| 2014 | 3.208                |

Tabla 6.2.2. Evolución de las cuotas recaudadas en el periodo 2010-2014 (euros)

| AÑO  | IMPORTE CUOTAS RECAUDADAS |
|------|---------------------------|
| 2010 | 510.049,52                |
| 2011 | 391.207,41                |
| 2012 | 273.395,52                |
| 2013 | 180.165,50                |
| 2014 | 117.048,66                |



## 6.3. Pensiones del Fondo Especial

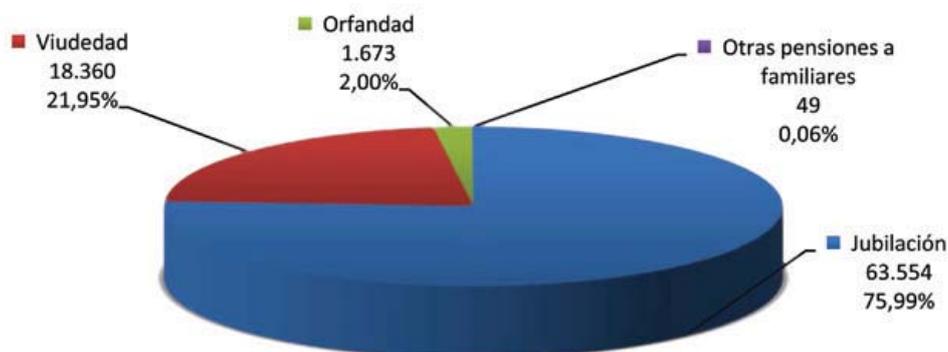
Las prestaciones de pago periódico a cargo del Fondo Especial tienen el carácter de pensiones públicas. Generalmente son complementarias de una pensión principal del régimen de Clases Pasivas o de la Seguridad Social. Estas pensiones traen causa bien en la jubilación de los mutualistas (pensiones por 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 2014

Por lo que se refiere a los datos del ejercicio 2014, se observa que el número de pensiones en diciembre de 2014 descendió a 83.636, frente a 86.275 a 31 de diciembre del año anterior, con una pensión media de 44,50 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 2014 es la siguiente:

- La Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria, con 59.872 pensiones, representa el 71,59%.
- El Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical (AISS), con 5.394 pensiones, representa el 6,45%.
- El resto de las mutualidades integradas, con 18.370 pensiones, significa el 21,96% del total.
- En el año 2014 el número de pensiones abonadas ha disminuido en 2.639 respecto al año 2013.

La distribución por tipo de pensión (figura 6.3.1.) muestra que las pensiones por jubilación representan el 75,99% del total, seguidas de las de viudedad (21,95%) y orfandad (2,00%), siendo las otras pensiones a familiares (0,06%) claramente minoritarias. Todas las pensiones han disminuido respecto a 2013, ya que las pensiones de jubilación disminuyeron en 1.577 y el resto de las pensiones (viudedad, orfandad y otros familiares) disminuyeron en 1.062, con lo que se continúa con la misma tendencia decreciente observada en la última década.



Por lo que se refiere al importe de las pensiones medias, el Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical, con 147,22 euros/mes, representa el importe medio más alto de todas las mutualidades integradas en el Fondo Especial. Esta pensión es un 230,83% 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 83,49 euros/mes, es un 87,62% superior a la media general.

La pensión media de las restantes mutualidades, que en número de pensiones representan el 92,53%, se encuentra por debajo de la pensión media. Si comparamos la pensión media del año 2014 (44,50 euros/

## 6.3. Pensiones del Fondo Especial

mes) con la pensión media del año anterior (45,57 euros/mes), se observa que la cuantía de la citada pensión ha disminuido en 1,07 euros, lo que representa una bajada de un 2,40%. Se deduce, además, que el importe de la pensión media general se asemeja a la pensión media de la Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria, que es de 42,83 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     |
| 2014 | 63.554       | 44,46     | 20.082                 | 44,64     | 83.636              | 44,50     |

## 6.4. Administración de inmuebles del Fondo Especial

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           |
| <b>TOTAL</b>              | <b>1.482 FINCAS</b> |

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 el año 2007 la continuación de la enajenación del patrimonio. En diciembre de 2013 y junio de 2014 se informó favorablemente la enajenación por subasta de cuatro inmuebles ubicados en las localidades de Madrid y Barcelona (cuya celebración se estima para el segundo trimestre de 2015).

Durante el ejercicio 2014, 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.



## **7. Liquidación del presupuesto 2014**

*Washing of the water.* Wladimiro López de Zamora Herrero. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2014

## 7.1. Aspectos generales

El presupuesto inicialmente aprobado de la Mutalidad General de Funcionarios Civiles del Estado para el año 2014 ascendió a 1.588,08 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 259,15 millones de euros y el Programa 312E "Asistencia Sanitaria del Mutualismo Administrativo", dotado con 1.328,93 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 0,04 millones de euros, ascendiendo el presupuesto definitivo a 1.588,12 millones de euros.



## 7.2. Resultados del ejercicio

El resultado económico-patrimonial del ejercicio 2014, 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 81,31 millones de euros.

El resultado presupuestario (diferencia entre los derechos reconocidos y las obligaciones reconocidas) ofreció un saldo negativo de 149,79 millones de euros.

El desarrollo de la actividad presupuestaria arrojó al término del ejercicio una ejecución de 1.418,80 millones de euros como derechos reconocidos netos, lo que representa un nivel de ejecución presupuestaria del 89,34% en el presupuesto de ingresos, y 1.568,59 millones de euros como obligaciones reconocidas netas, lo que supone una ejecución del 98,77% en el presupuesto de gastos.

Por otro lado, en comparación con el ejercicio anterior, las obligaciones reconocidas netas disminuyeron en un 0,77% y, sin embargo, los derechos reconocidos netos aumentaron en un 7,24%.

A cierre de ejercicio de las cuentas formuladas y pendientes de informe de auditoría, el remanente de tesorería se situó en 29,72 millones de euros. Esta magnitud contable es el resultado de la suma de los fondos líquidos (81,17 millones de euros), los derechos pendientes de cobro (39,92 millones de euros) y las partidas pendientes de aplicación (-0,11 millones de euros) menos las obligaciones pendientes de pago (91,05 millones de euros) y los saldos de dudoso cobro (0,21 millones de euros).

El importe de los derechos pendientes de cobro está integrado básicamente por las cuotas de mutualistas obligatorios devengadas a lo largo de 2014 y no ingresadas a 31 de diciembre de 2014. Por su parte, el saldo de 91,05 millones de euros corresponde a las obligaciones reconocidas con cargo al presupuesto de 2014 que no han sido abonadas a 31 de diciembre de 2014.

A cierre del ejercicio 2013 el remanente de tesorería fue de 179,52 millones de euros; el decremento respecto al ejercicio 2013 es en gran parte consecuencia de la recomendación de la Intervención Delegada en el organismo, y siguiendo instrucciones recibidas de la Intervención General de la Administración del Estado, al objeto de unificar criterios de contabilización para la elaboración de la cuenta general del Estado, por el que se ha modificado la forma de contabilizar la liquidación definitiva de la aportación obligatoria del Estado para el ejercicio 2014 y sucesivos.

Por tanto, a 31 de diciembre de 2014 esta liquidación definitiva de la aportación obligatoria del Estado no figura dentro del remanente de tesorería como en ejercicios anteriores sino que queda recogida en las cuentas anuales como una fuente de financiación dentro de la cuenta del resultado económico patrimonial, por un importe de 69,22 millones de euros. En cambio esta cifra sí está recogida en el resultado del ejercicio, puesto que figura en la cuenta contable de ingreso de las cuentas anuales del ejercicio 2014, y la imputación presupuestaria de dicho importe se efectuará en el ejercicio 2015, cuando se produzca su ingreso por parte del Estado.

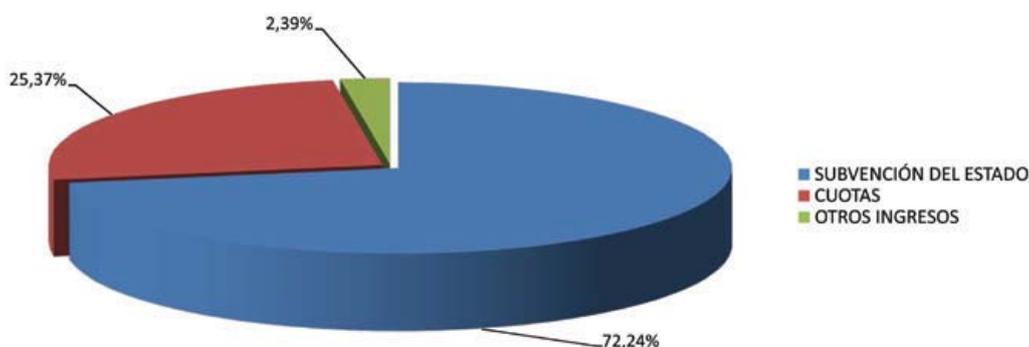


## 7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

### 7.3.1. Presupuesto de ingresos

Durante el ejercicio 2014, en lo referente al Fondo General, las aplicaciones más significativas correspondieron a la aportación del Estado, con unos derechos reconocidos netos que supusieron el 72,24% del total de la financiación del Fondo General. Los derechos por cuotas de funcionarios a la Mutualidad representaron un 25,37% sobre los derechos reconocidos totales del Fondo General.

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

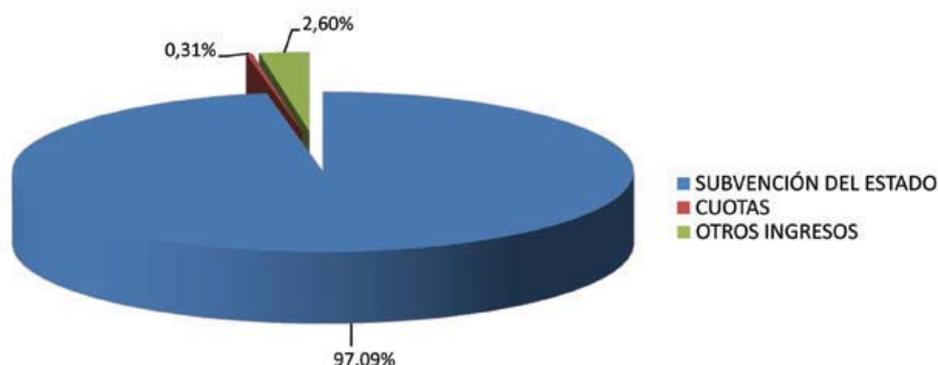


El Fondo Especial continúa financiándose principalmente a través de la subvención del Estado, que representa el 97,09% de los derechos reconocidos totales. Además, contribuyen a su financiación en un 2,60% otros ingresos, entre los que destacan los recursos del patrimonio inmobiliario procedente de las antiguas mutualidades del Fondo Especial. Las cuotas de los mutualistas del Fondo Especial alcanzaron a cubrir el 0,31% 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 2014 la ejecución fue del 89,34% de los derechos reconocidos netos respecto a la previsión presupuestaria, y aumentó en un 7,24% sobre la del ejercicio anterior. Los aspectos más significativos son los siguientes:

a) Los derechos reconocidos por transferencias corrientes han experimentado una disminución del 8,30%, ascendiendo a 76,48 millones de euros.

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



## 7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

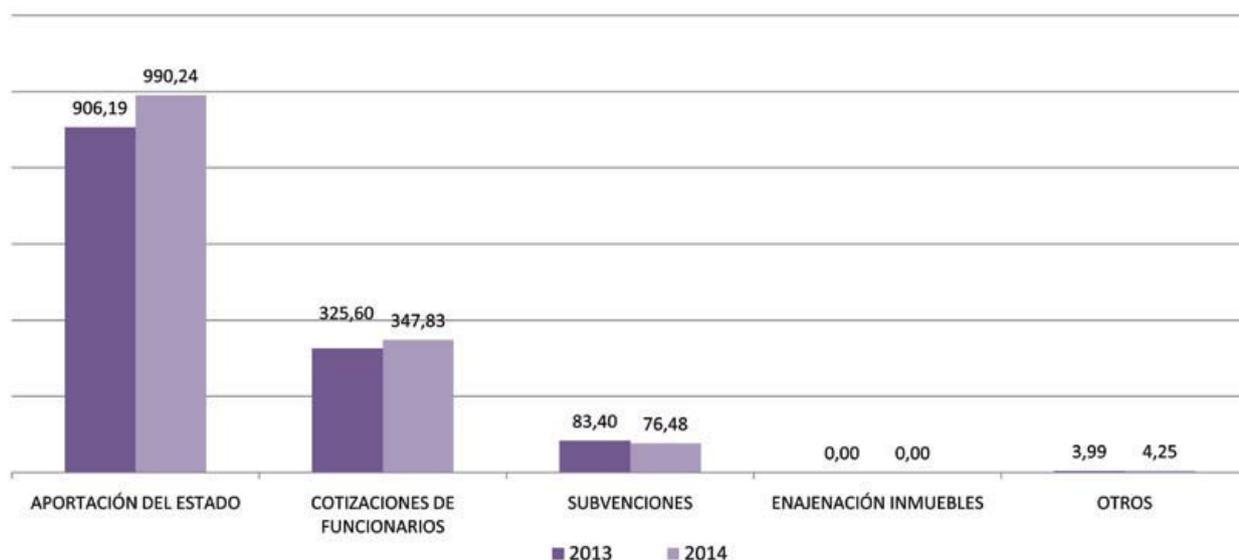
b) Los derechos reconocidos por reintegros ascienden a 1,59 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 13,59% respecto al ejercicio 2013.

c) Los derechos reconocidos por intereses de cuentas bancarias ascienden a 0,78 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 26,42% respecto al ejercicio anterior.

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:

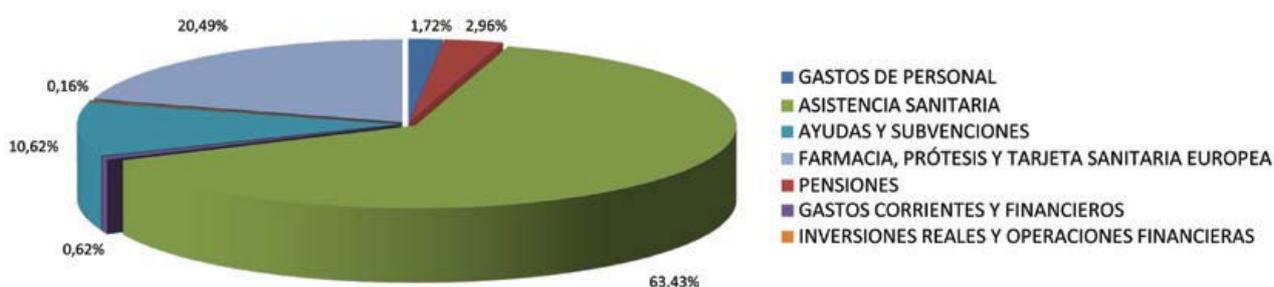
- Los recursos propios, que han ascendido a 1.342,26 millones de euros en 2014, representan un 94,61% de la financiación total del organismo, y están constituidos fundamentalmente por las cotizaciones sociales y la aportación del Estado.
- Las transferencias, que agrupan los ingresos procedentes de las subvenciones del Estado a MUFACE (para cubrir el déficit de financiación del Fondo Especial y el gasto de la prestación por hijo a cargo con discapacidad) y del INAP (para la cobertura del gasto en formación continua), supusieron el 5,39% de la financiación total, alcanzando la cifra de 76,48 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 0,004% de la financiación total.

Figura 7.3.3. Evolución derechos reconocidos 2013-2014 (Ingresos en millones de euros)



### 7.3.2. Presupuesto de gastos

Figura 7.3.4. Distribución de los gastos (obligaciones reconocidas)



## 7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

### 7.3.3. Programa 222M

Durante el ejercicio 2014, el importe de las obligaciones reconocidas con cargo a este programa se ha situado en 250,91 millones de euros, con un aumento del 0,90% respecto al ejercicio anterior y un grado de ejecución sobre los créditos presupuestados definitivos para este programa del 97,48% (Tabla 7.3.3).

Por áreas de gasto destacan:

- Gastos de personal. El importe de dicho gasto durante 2014 ha sido de 27,02 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 1,57% respecto al ejercicio anterior.
- Pensiones del Fondo Especial. Las obligaciones reconocidas se cifran en 46,45 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 4,99% respecto al ejercicio anterior.
- Gastos corrientes. Las obligaciones reconocidas han ascendido a 8,85 millones de euros con una ejecución inferior a la del ejercicio anterior en un 13,91%.
- Prestaciones sociales. Se han situado en 166,55 millones de euros, representando un aumento global del 4,32%. Este aumento se debe, fundamentalmente, al que experimentan las ayudas por incapacidad temporal, la asistencia al gran inválido y la ayuda por hijo a cargo con discapacidad.
- Inversiones reales. La cifra de obligaciones reconocidas es de 1,94 millones de euros, lo que representa una disminución del 16,02% respecto al año anterior.
- Las inversiones reales de MUFACE en 2014 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"; "Equipos informáticos"; "Estudios y trabajos técnicos relacionados con el patrimonio de MUFACE" y "Aplicaciones informáticas".

### 7.3.4. Programa 312E

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

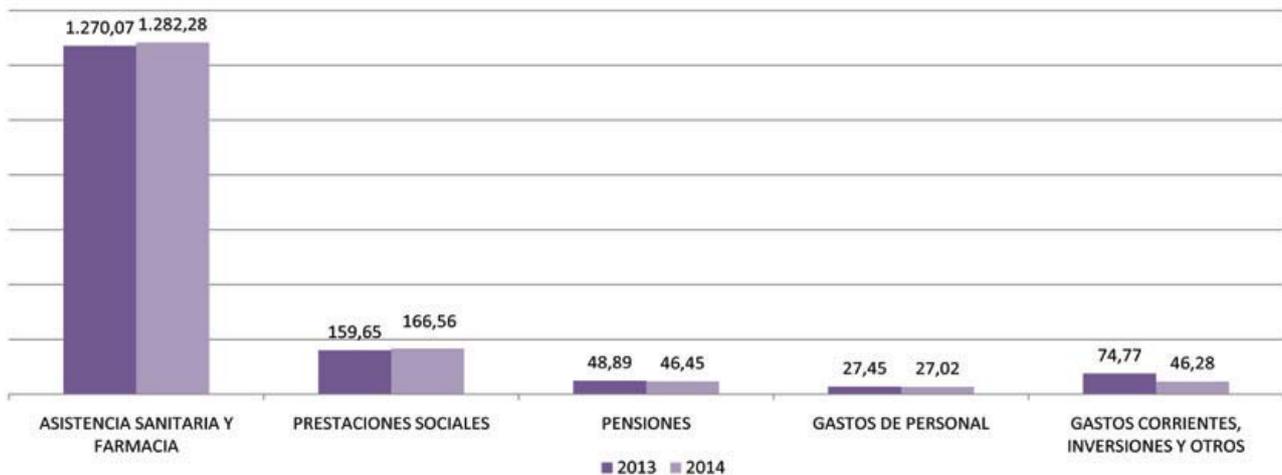
El volumen de las obligaciones reconocidas, 1.317,68 millones de euros, representa una disminución respecto al ejercicio anterior del 1,09%. Su participación en los gastos globales del organismo es del 84,00% y su grado de ejecución se sitúa en el 99,02% (tabla 7.3.3.).

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 994,96 millones de euros, lo que representa una ejecución presupuestaria del 99,20%. Esta ejecución supone una disminución del 1,31% 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 287,32 millones de euros, representando un aumento en la ejecución del 9,69% respecto al ejercicio 2013.
- Prótesis y otras prestaciones. El gasto de 34,13 millones de euros es un 43,36% inferior al del ejercicio anterior, y recoge diversas ayudas económicas por gastos sanitarios y prestaciones complementarias de MUFACE en materia sanitaria.

## 7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

Figura 7.3.5. Evolución de obligaciones reconocidas 2013-2014 (Ingresos en millones de euros)



### 7.3.5. 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:

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

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 0,97
- 3 Otros ingresos 0,98
- 4 Transferencias corrientes 1,00
- 5 Ingresos patrimoniales 0,98
- 8 Activos financieros 1,00
- Total presupuesto de ingresos 0,97**

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 0,92
- 3 Gastos financieros 0,17
- 4 Transferencias corrientes 1,00
- 6 Inversiones reales 0,88
- 8 Activos financieros 1,00
- Total presupuesto de gastos 0,95**



## 8. Otras actividades



# 8.1. Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2014

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](http://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 ha 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.

## 8.1. Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2014

- Entrevistas.
- Área de MUFACE: información de interés para los mutualistas y sus beneficiarios.
- Educación: novedades, reportajes y entrevistas con los protagonistas del mundo educativo.
- Área de Mayores: un espacio abierto con recomendaciones, acontecimientos y sugerencias para la tercera edad.
- Cultura: efemérides desarrolladas desde el ámbito del Gobierno de España, reseñas de libros y entrevistas con personajes del ámbito cultural.

Es 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 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 MUFACE.

Las publicaciones editadas:

- Muf@ce, revista electrónica de la Mutualidad General de Funcionarios civiles del Estado, números, 227, 228, 229 y 230 (en formato electrónico).
- Revista MUFACE, números, 227, 228, 229 y 230 (en formato papel).
- Memoria de MUFACE 2013 (en formato electrónico).
- SEPA zona única de pagos en euros (en formato electrónico y en papel) carteles y dípticos.
- Carta de Servicios 2014-2017 (en formato electrónico y en papel), cuatrípticos y folletos en español y lenguas cooficiales.
- Concierto de Asistencia Sanitaria 2014 (en formato electrónico y en papel), trípticos y folletos en español y lenguas cooficiales.
- Concierto de Asistencia Sanitaria en el Exterior 2014 (en formato electrónico y en papel), trípticos y folletos en español y lenguas cooficiales.
- ¿Cómo actuar en caso de necesitar asistencia sanitaria urgente? (en formato electrónico y en papel). carteles en español y lenguas cooficiales.
- Ayudas de protección social, (en formato electrónico y en papel) trípticos en español y lenguas cooficiales.

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

Finalmente, es de destacar que con la convocatoria del Premio de Pintura BBVA 2014 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 en formato web, así como con notas de prensa, carteles, trípticos y folleto sobre las obras premiadas y seleccionadas.



## 9. Directorio

*El Edén de la mente.* José M<sup>º</sup> Albareda Ortiz. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2014

## Servicios Centrales

### MADRID

Paseo de Juan XXIII, 26  
28040 Madrid  
Teléfono Centralita: 91 273 95 00  
Fax: 91 273 98 82

### OFICINA DE INFORMACIÓN AL MUTUALISTA

Dirección Internet: [www.muface.es](http://www.muface.es)  
Dirección sede electrónica:  
<https://sede.muface.gob.es>  
Teléfono: 91 273 99 50 y 91 273 49 99  
Fax: 91 273 49 47  
[informacion@muface.es](mailto:informacion@muface.es)

## Servicios Provinciales

### ARABA/ÁLAVA

Manuel Iradier, 11 1º  
01005 Vitoria/Gasteiz  
Teléfono: 945 75 05 00 Fax: 945 13 57 70  
[alava@muface.es](mailto:alava@muface.es)

### ALBACETE

Periodista del Campo Aguilar, s/n 2ª Plta.  
Edificio Anexo Subdelegación del Gobierno  
02002 Albacete  
Teléfono: 967 75 05 00 Fax: 967 50 06 78  
[albacete@muface.es](mailto:albacete@muface.es)

### ALACANT/ALICANTE

Pintor Cabrera, 26 Bajo  
03003 Alicante/Alacant  
Teléfono: 965 00 05 00 Fax: 965 92 34 07  
[alicante@muface.es](mailto:alicante@muface.es)

### ALMERÍA

Álvarez de castro, 27 bajo  
04002 Almería  
Teléfono: 950 75 05 00 Fax: 950 25 39 31  
[almeria@muface.es](mailto:almeria@muface.es)

### ÁVILA

Pza. de Sánchez Albornoz, 4 Bajo  
05001 Ávila  
Teléfono: 920 75 07 00 Fax: 920 25 22 40  
[avila@muface.es](mailto:avila@muface.es)

### BADAJOS

Av. Europa, 1 -4ª plta.  
06004 Badajoz  
Teléfono: 924 99 05 00 Fax: 924 24 60 06  
[badajoz@muface.es](mailto:badajoz@muface.es)

### ILLES BALEARS

Miquel Capllonch, 12  
07010 Palma de Mallorca  
Teléfono: 971 98 05 00 Fax: 971 75 12 42  
[balears@muface.es](mailto:balears@muface.es)

### BARCELONA

Pº de Gracia, 55-57 2ª 7ª  
08007 Barcelona  
Teléfono: 93 619 00 20  
Fax: 93 215 17 29 y 93 488 10 67  
[barcelona@muface.es](mailto:barcelona@muface.es)

### BURGOS

Vitoria, 28, 1ª Dcha.  
09004 Burgos  
Teléfono: 947 75 05 20 Fax: 947 27 61 65  
[burgos@muface.es](mailto:burgos@muface.es)

### CÁCERES

Virgen de la Montaña, 13 1º  
10004 Cáceres  
Teléfono: 927 75 05 10 Fax: 927 24 65 20  
[caceres@muface.es](mailto:caceres@muface.es)

### CÁDIZ

Glorieta de la Zona Franca, s/n  
Edificio Glorieta, 2ª Plta.  
11011 Cádiz  
Teléfono: 956 99 25 00 Fax: 956 27 65 66  
[cadiz@muface.es](mailto:cadiz@muface.es)

### CASTELLÓ/CASTELLÓN

Escultor Viciano, 2 2ª Plta.  
12002 Castellón de la Plana/Castelló de la Plana  
Teléfono: 964 75 05 00 Fax: 964 26 93 54  
[castellon@muface.es](mailto:castellon@muface.es)

### CIUDAD REAL

Juan II, 5 1º  
13001 Ciudad Real  
Teléfono: 926 99 05 00 Fax: 926 21 39 33  
[ciudadreal@muface.es](mailto:ciudadreal@muface.es)

## 9.1. Directorio

### CÓRDOBA

Avda. Conde de Vellellano, 6 Bajo  
14004 Córdoba  
Teléfono: 957 99 05 00 Fax: 957 45 14 60  
cordoba@muface.es

### A CORUÑA

Cabo Santiago Gómez, 3 y 5  
15004 A Coruña  
Teléfono: 981 99 50 10 Fax: 981 25 88 32  
acoruna@muface.es

### Oficina de Santiago de Compostela

Rosalía de Castro, 23 Bajo  
15706 Santiago de Compostela (A Coruña)  
Teléfono: 981 98 15 50 Fax: 981 59 07 69  
santiago@muface.es

### CUENCA

Mariano Catalina, 6 Bajo  
16004 Cuenca  
Teléfono: 969 75 05 00 Fax: 969 21 10 76  
cuenca@muface.es

### GIRONA

Avda. de Jaume I, nº 47- 2º  
17001 Girona  
Teléfono: 972 99 05 40 Fax: 972 22 16 42  
girona@muface.es

### GRANADA

Avda. Pablo Picasso, 32 Bajo  
18008 Granada  
Teléfono: 958 90 04 00 Fax: 958 12 10 53  
granada@muface.es

### GUADALAJARA

Rufino Blanco, 1 Entreplanta  
19003 - Guadalajara  
Teléfono: 949 75 05 00 Fax: 949 21 70 62  
guadalajara@muface.es

### GIPUZKOA

Txofre, 5-7, Bajo  
20001 San Sebastián/Donostia  
Teléfono: 943 98 04 10 Fax: 943 27 99 52  
guipuzcoa@muface.es

### HUELVA

Martín Alonso Pinzón, 15  
21003 Huelva  
Teléfono: 959 75 05 00 Fax: 959 25 29 89  
huelva@muface.es

### HUESCA

Avda. de los Pirineos, 13 1º D  
22004 Huesca  
Teléfono: 974 75 05 00 Fax: 974 22 70 59  
huesca@muface.es

### JAÉN

Bernabé Soriano, 29 1º  
23001 Jaén  
Teléfono: 953 99 05 10 Fax: 953 24 20 25  
jaen@muface.es

### LEÓN

Paseo de la Facultad, 13 1º  
24004 León  
Teléfono: 987 99 05 00 Fax: 987 20 82 00  
leon@muface.es

### LLEIDA

Sant Carles, 28  
25002 Lleida  
Teléfono: 973 99 05 00 Fax: 973 27 14 18  
lleida@muface.es

### LA RIOJA

Hermanos Moroy, 8, 3º C  
26001 Logroño  
Teléfono: 941 75 05 00 Fax: 941 25 98 04  
larioja@muface.es

### LUGO

Irmans Vilar Ponte, 8  
27002 Lugo  
Teléfono: 982 75 05 00 Fax: 982 22 03 02  
lugo@muface.es

### MADRID

Pablo Iglesias, 2 Plta. 2ª  
28003 Madrid  
Teléfono: 91 273 48 00  
Fax: 91 534 91 86 y 91 535 16 64  
madrid@muface.es

### Oficina Delegada del Paseo de la Castellana, 86 3º

28046 Madrid  
Teléfono: 91 273 48 04 Fax: 91 564 95 02  
oficinadn5@muface.es

### Oficina Delegada Paseo de la Castellana, 209 Bajo

28046 Madrid  
Teléfono: 91 273 48 03 Fax: 91 323 25 24  
oficinadn3@muface.es

### Oficina Delegada de Modesto Lafuente, 68 Bajo

28003 Madrid  
Teléfono: 91 273 48 02  
Fax: 91 535 39 70 y 91 534 83 67  
oficinadn2@muface.es

### Oficina Delegada Avda. de Pablo Iglesias, 2 Bajo

28003 Madrid  
Teléfono: 91 273 48 05 Fax: 91 535 39 76  
oficinadn4@muface.es

### Oficina Delegada Especializada de Ríos Rosas, 44 A 4º

28003 Madrid  
Teléfono: 91 273 48 21 Fax: 91 535 03 77  
especializada@muface.es

**Oficina Delegada para personal en el exterior**  
**Plaza de la Provincia, 1 6°**  
28012 Madrid  
Teléfono: 91 379 98 53 Fax: 91 366 28 09  
exteriores@muface.es

### **MÁLAGA**

Avda. de Andalucía, 17 Entreplanta  
29002 Málaga  
Teléfono: 952 99 85 40 Fax: 952 34 31 40  
malaga@muface.es

### **MURCIA**

Condestable, 5 Entresuelo izquierda  
30009 Murcia  
Teléfono: 968 98 05 00 Fax: 968 28 12 60  
murcia@muface.es

### **NAVARRA**

Paulino Caballero, 41  
31003 Pamplona/Iruña  
Teléfono: 948 99 05 10 Fax: 948 24 65 02  
navarra@muface.es

### **OURENSE**

Bedoya, 11 Entreplanta  
32004 Ourense  
Teléfono: 988 75 05 00 Fax: 988 25 33 60  
ourense@muface.es

### **ASTURIAS**

Pza. Longoría de Carbajal, 3 2º A  
33002 Oviedo  
Teléfono: 984 75 05 10 Fax: 985 22 50 51  
asturias@muface.es

### **PALENCIA**

Avda. Manuel Rivera, 10 Entreplanta  
34002 Palencia  
Teléfono: 979 99 05 10 Fax: 979 71 08 06  
palencia@muface.es

### **LAS PALMAS**

Avda. Alcalde Ramírez de Bethencourt, 12  
"Edificio Fuentemar"  
35004 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 99 05 00 Fax: 928 29 76 83  
laspalmas@muface.es

### **PONTEVEDRA**

Sagasta, 2 Entresuelo  
36001 Pontevedra  
Teléfono: 986 98 15 00 Fax: 986 86 14 78  
pontevedra@muface.es

### **Oficina Delegada de Vigo**

Condesa Casa Bárcena, 1 entresuelo  
36204 Vigo  
Teléfono: 986 98 05 30 Fax: 986 48 43 58  
vigo@muface.es

### **SALAMANCA**

Los Apóstoles, 1, 3 y 5  
37002 Salamanca  
Teléfono: 923 75 05 00 Fax: 923 26 13 01  
salamanca@muface.es

### **SANTA CRUZ DE TENERIFE**

Edificio Hamilton  
Milicias de Garachico, 1 1º  
38002 Santa Cruz de Tenerife  
Teléfono: 922 99 05 00 Fax: 922 28 56 42  
tenerife@muface.es

### **CANTABRIA**

Alameda Jesús de Monasterio, 10.  
39010 Santander  
Teléfono: 942 99 05 00 Fax: 942 37 64 00  
cantabria@muface.es

### **SEGOVIA**

Carretera de Madrona, 9  
40002 Segovia  
Teléfono: 921 75 05 00 Fax: 921 44 12 88  
segovia@muface.es

### **SEVILLA**

Avda. San Francisco Javier, 9  
"Edificio Sevilla-2" 1ª Plta.  
41018 Sevilla  
Teléfono: 955 56 34 40 Fax: 954 64 89 00  
sevilla@muface.es

### **SORIA**

Ronda de Eloy Sanz Villa, 8 Bajo  
42003 Soria  
Teléfono: 975 75 05 10 Fax: 975 22 91 04  
soria@muface.es

### **TARRAGONA**

Avda. de Cataluña, 52 1º  
43002 Tarragona  
Teléfono: 977 99 05 00 Fax: 977 21 41 16  
tarragona@muface.es

### **TERUEL**

Portal de Valencia, 1  
44001 Teruel  
Teléfono: 978 99 05 00 Fax: 978 60 89 57  
teruel@muface.es

### **TOLEDO**

Miguel de Cervantes, 4 5º A  
45001 Toledo  
Teléfono: 925 99 05 00 Fax: 925 21 20 51  
toledo@muface.es

### **VALÈNCIA/VALENCIA**

Arquitecto Mora, 1  
46010 Valencia  
Teléfono: 963 07 30 00 Fax: 963 69 04 23  
valencia@muface.es

## 9.1. Directorio

---

### VALLADOLID

Dos de Mayo, 16 y 18 Pasaje peatonal  
47004 Valladolid  
Teléfono: 983 99 07 10 Fax: 983 20 53 76  
valladolid@muface.es

### BIZKAIA

Ledesma, 4 1º  
48001 Bilbao/Bilbo  
Teléfono: 944 50 05 20 Fax: 94 424 88 60  
bizkaia@muface.es

### ZAMORA

Av. Tres Cruces, 18 bajo.  
49008 Zamora  
Teléfono: 980 75 05 20 Fax: 980 51 33 47  
zamora@muface.es

### ZARAGOZA

Paseo Sagasta, 50 1º  
50006 Zaragoza  
Teléfono: 976 99 85 10 Fax: 976 27 29 88  
zaragoza@muface.es

### CEUTA

Real, 90 Portón 3 Entreplanta  
51001 Ceuta  
Teléfono: 956 98 47 00 Fax: 956 51 79 77  
ceuta@muface.es

### MELILLA

Miguel Zazo, 2 entresuelo  
52004 Melilla  
Teléfono: 952 99 07 00 Fax: 952 68 14 45  
melilla@muface.es





Premio de Pintura BBVA 2014  
Primer Premio. *Arquitectura del fango*. Alberto Rafael de Burgos Martínez.