



muFace

memoria 2015

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

Presentación	5
1. Régimen jurídico y organización	7
Régimen jurídico	9
Gobierno y organización de la Mutualidad	11
Organigramas	15
2. Servicios de apoyo	17
Recursos humanos	19
Control interno de los servicios	25
Carta de servicios	35
Oficina de Información	37
Accesibilidad en las oficinas	39
Ordenación normativa, informes y revisión de actos administrativos	41
Las tecnologías de la información y las comunicaciones en MUFACE	49
3. Colectivo	55
Estructura del colectivo	57
Actuaciones desarrolladas en materia de control del colectivo	59
Distribución del colectivo	61
Evolución del colectivo	71
4. Prestaciones sanitarias	75
Asistencia sanitaria	77
Asistencia farmacéutica	95
5. Prestaciones sociales	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
6. Fondo especial	139
Prestaciones	141
Control de cotizaciones del Fondo especial	145
Pensiones del Fondo especial	147
Administración de inmuebles del Fondo especial	149
7. Liquidación del Presupuesto 2015	151
Aspectos generales	153
Resultados del ejercicio	155
Análisis de la ejecución presupuestaria	157
8. Otras Actividades	165
Publicaciones y programa editorial	167
9. Directorio	169
Directorio	171

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 2015. En dicho periodo, los 876 empleados públicos destinados en MUFACE han dedicado su esfuerzo a la gestión de este Régimen Especial de la Seguridad Social, prestando servicio a un colectivo que, a 31 de diciembre pasado, alcanzó la cifra de 1.498.098 personas (956.401 titulares y 541.697 beneficiarios).

Para atender a este colectivo, la Mutualidad cuenta con una red de Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas implantada en todo el territorio nacional. La red se complementa con una Oficina de Información Telefónica de Atención al Mutualista y con la Sede Electrónica, disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la cual se puede realizar un gran número de trámites, incluida la solicitud de determinadas prestaciones, sin necesidad de desplazamientos.

En materia de protección sanitaria, hay que destacar que, tras convocatoria pública, MUFACE suscribió un nuevo Concierto de Asistencia Sanitaria en territorio nacional, con vigencia para 2015, publicado mediante Resolución, en el Boletín Oficial del Estado de 20 de diciembre de 2014, 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.
- SecurCaixa Adeslas, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros.

A 31 de diciembre de 2015, del total del colectivo nacional asegurado, el 81,08% había elegido alguna de las cuatro entidades privadas de seguro libre concertadas, y el 18,92% 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, pues son mayoritariamente elegidas por los mutualistas para ellos y sus beneficiarios.

En cuanto a la asistencia sanitaria en el exterior, se facilitó la prestación a los mutualistas y sus beneficiarios destinados y/o residentes fuera de España (el 0,49% 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, y prorrogado, mediante Resolución de 14 de julio de 2014, (Boletín Oficial del Estado del día 12 de agosto), para el año 2015.

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 2015, se emitieron 215.160 y 50.032, 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.

En materia de prestaciones sociales, hay que destacar que durante el año 2015 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 precedentes, la Mutualidad ha sido sensible a los problemas relacionados con

Presentación

ciertos colectivos con necesidad de especial protección; en este sentido, ha aprobado programas de ayudas para la atención de enfermos psiquiátricos, de atención a personas drogodependientes, las destinadas a enfermos celíacos y las de atención a enfermos oncológicos.

Además, durante el año 2015 MUFACE ha continuado desarrollando 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 introducción del sistema de receta electrónica en Extremadura, que permite 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 una mayor utilización, 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 525%.

Por otra parte, la comunicación con nuestros mutualistas se ha desarrollado también a través de la revista MUFACE. Su versión en formato electrónico y su edición 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 2015 con un presupuesto de más de 1.621 millones de euros, 33 millones más que el ejercicio anterior. La partida más importante se ha destinado a gastos de asistencia médica y prestación farmacéutica, que suponen el 84,17% 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 2015 una serie de avances que 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

"Habana en azules". Coro López Izquierdo Botín. PRIMER PREMIO de Pintura BBVA 2015

1.1. Régimen jurídico

1.1.1. 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 Régimen de Clases Pasivas del Estado, 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

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

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

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.

1.2. Gobierno y organización de la Mutualidad

- 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 cien de sus miembros. En este último caso, los solicitantes propondrán las cuestiones a incluir en el orden del día.

1.2.1. Comisión Permanente del Consejo General

La Comisión Permanente estará integrada por los siguientes miembros:

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

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

Corresponde a la Comisión Permanente:

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

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

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

1.2.2. 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.

1.2. Gobierno y organización de la Mutualidad

- Definir los criterios para la concesión de ayudas por asistencia social, con sujeción a las normas reguladoras y a los créditos asignados.
- Informar los asuntos que le someta su presidente.

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

1.2.3. 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, durante 2015 existían ocho oficinas delegadas de los Servicios Provinciales.

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

"Highway to hell". Wladimir López de Zamora Herrero. SEGUNDO PREMIO de Pintura BBVA 2015

2.1. Recursos humanos

La gestión de los recursos humanos durante 2015 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 2015.

El número total de personas que desempeñan un puesto de trabajo en MUFACE en 2015 es de 876, de las cuales 780 son funcionarios y 96 personal con contrato laboral fijo, lo que representa unos porcentajes sobre el total del 89,04% y 10,96% respectivamente.

Con respecto al año anterior la cifra de funcionarios ha descendido en 28 y la de personas con contrato laboral ha descendido en cinco.

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.

2.1.2. 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 237 y 358 personas, respectivamente. Les sigue en número el grupo A2 con 104 personas y el A1 con 81. En la actualidad no hay ningún funcionario perteneciente al grupo E.

Grupo	Servicios Centrales	Servicios Provinciales	Total
A1	33	48	81
A2	45	59	104
C1	53	184	237
C2	65	293	358
E	-	-	-
Total	196	584	780

2.1. Recursos humanos

Figura 2.1.1. Distribución de funcionarios por subgrupos

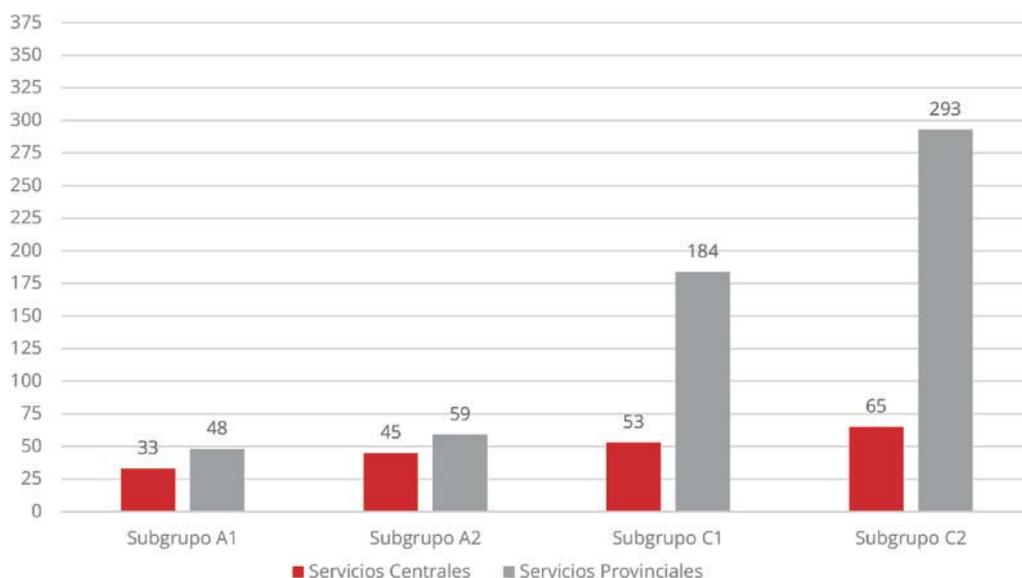
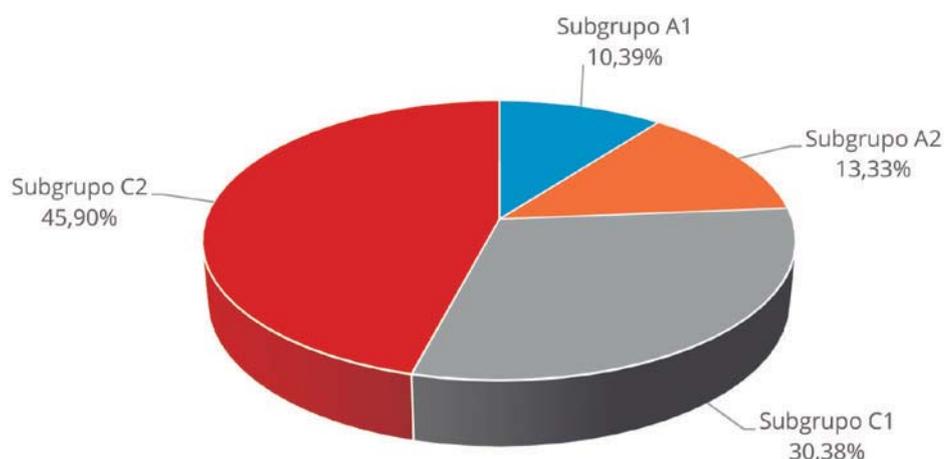


Figura 2.1.2. Porcentajes de distribución de funcionarios por subgrupos



2.1.3 Distribución del personal laboral por grupos profesionales

En 2015 la categoría profesional de mayor peso específico fue la perteneciente al Grupo 4, Oficial de Gestión y Servicios Comunes, con un total de 55 efectivos, categoría creada por el II Convenio Único para el personal laboral de la Administración General del Estado y en la que se encuadraron las antiguas categorías del I Convenio Único:

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

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

2.1. Recursos humanos

2.1.4. Distribución del personal laboral por grupos profesionales

Grupo	Servicios Centrales	Servicios Provinciales	Total
1	2	-	2
2	-	-	-
3	10	4	14
4	8	47	55
5	12	13	25
Total	32	64	96

2.1.5. Distribución de los funcionarios por niveles

En los Servicios Centrales, los niveles que presentan mayor número de efectivos fueron el 26, con 45 funcionarios y los niveles 18 y 22 con 39 y 33 funcionarios respectivamente.

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

Niveles	Efectivos		Total
	Servicios Centrales	Servicios Provinciales	
30	8	-	8
29	7	2	9
28	12	23	35
27	-	17	17
26	45	23	68
25	-	1	1
24	10	24	34
23	-	15	15
22	33	86	119
20	13	7	20
18	39	6	45
17	2	378	380
16	19	-	19
15	3	2	5
14	4	-	4
12	1	-	1
Total	196	584	780

2.1.6. 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	11	-	-	-	-	1	-	19
Albacete	1	2	5	-	-	-	-	-	1	-	9
Alicante	1	-	3	11	-	-	-	-	-	-	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	
Almería	1	-	4	6	-	-	-	-	-	-	11
Araba/Álava	-	2	-	3	-	-	-	-	1	-	6
Asturias	1	2	5	4	-	-	-	-	2	-	14
Ávila	-	2	1	5	-	-	-	-	-	1	9
Badajoz	1	1	2	7	-	-	-	-	-	1	12
Barcelona	2	4	11	12	-	-	-	-	1	3	33
Bizkaia	1	-	9	4	-	-	-	-	1	-	15
Burgos	1	1	4	1	-	-	-	-	-	-	7
Cáceres	1	-	5	2	-	-	-	-	1	-	9
Cádiz	1	1	2	8	-	-	-	-	1	-	13
Cantabria	1	1	5	6	-	-	-	-	-	-	13
Castellón	-	1	3	3	-	-	-	-	1	-	8
Ciudad Real	1	1	3	3	-	-	-	-	1	-	9
Córdoba	1	1	4	5	-	-	-	-	-	-	11
Cuenca	1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	5
Girona	1	-	5	2	-	-	-	-	1	-	9
Granada	1	1	5	9	-	-	-	-	2	-	18
Guadalajara	1	-	1	3	-	-	-	-	2	-	7
Guipuzkoa	-	2	2	5	-	-	-	-	-	-	9
Huelva	1	-	3	3	-	-	-	-	2	-	9
Huesca	2	-	1	1	-	-	-	-	1	-	5
Illes Balears	1	1	4	3	-	-	-	-	-	-	9
Jaén	-	2	3	4	-	-	-	1	1	-	11
León	1	1	3	5	-	-	-	-	1	-	11
Lleida	1	1	1	3	-	-	-	-	-	-	6
Lugo	1	1	3	2	-	-	-	-	-	1	8
Madrid	3	7	22	48	-	-	-	1	5	1	87
Málaga	2	1	5	11	-	-	-	1	1	1	22
Murcia	1	1	5	11	-	-	-	-	2	-	20
Navarra	1	1	1	3	-	-	-	-	-	-	6
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	3	4	6	-	-	-	-	1	-	16
La Rioja	1	1	3	1	-	-	-	-	2	-	8
Salamanca	1	1	3	4	-	-	-	-	-	1	10
Sta. C. Tenerife	1	1	3	6	-	-	-	-	1	-	12
Segovia	-	2	-	3	-	-	-	-	-	1	6
Sevilla	1	1	5	15	-	-	-	-	-	1	23
Soria	1	-	2	-	-	-	-	-	2	1	6
Tarragona	-	1	1	6	-	-	-	-	1	-	9
Teruel	-	2	1	3	-	-	-	-	1	-	7

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	
Toledo	1	-	2	4	-	-	-	-	1	-	8
Valencia	1	1	10	8	-	-	-	-	2	-	22
Valladolid	1	-	2	5	-	-	-	-	1	-	9
Zamora	-	1	2	2	-	-	-	-	1	-	6
Zaragoza	1	1	4	7	-	-	-	-	-	-	13
Ceuta	-	1	2	2	-	-	-	-	-	-	5
Melilla	-	1	1	3	-	-	-	-	-	-	5
Totales	48	59	184	293	-	-	-	4	47	13	648

2.1.7. Evolución de los efectivos 1988-2015

Comparando las cifras de efectivos de los últimos años y, más concretamente, el periodo 1988-2015, se observa que el número descendió durante ese periodo en 323 personas, pasando de 1.199 a 876, lo que supone una disminución del 26,94%.

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
2015	780	96	876

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

La política de personal durante 2015 continúa con el mismo objetivo que en ejercicios anteriores sobre reducción del gasto público: no ha habido incremento de las retribuciones del personal en 2015 respecto de las retribuciones vigentes a 31 de diciembre de 2014 ni tampoco se han realizado aportaciones al plan de pensiones. 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.

2.1. Recursos humanos

2015 sigue con la tendencia decreciente respecto al número de efectivos, no obstante se han resuelto ocho concursos de traslados donde se han cubierto 41 vacantes:

- Orden HAP/242/2015, de 27 de enero, por la que se resuelve el concurso específico, convocado en el año anterior por Orden HAP/1764/2014, de 23 de septiembre, con ocho puestos convocados, de los cuales dos eran vacantes.
- Orden HAP/243/2015, de 27 de enero, por la que se resuelve el concurso general, convocado también el año anterior por Orden HAP/1765/2014, de 23 de septiembre, seis puestos, de los cuales tres estaban vacantes.
- Orden HAP/874/2015, de 30 de abril, por la que se resuelve el concurso específico, convocado por Orden HAP/2547/2014, de 18 de diciembre, ocho puestos convocados, tres de ellos vacante.
- Orden HAP/875/2015, de 30 de abril, por la que se resuelve el concurso general, convocado por Orden HAP/2548/2014, de 18 de diciembre, diez puestos, siete de ellos vacantes.
- Orden HAP/2024/2015, de 29 de septiembre, por la que se resuelve el concurso específico, convocado por Orden HAP/719/2015, de 16 de abril, diez puestos convocados, dos de ellos vacantes.
- Orden HAP/2025/2015, de 29 de septiembre, por la que se resuelve el concurso general, convocado por Orden HAP/720/2015, de 16 de abril, con 15 puestos, diez vacantes.
- Orden HAP/2895/2015, de 15 de diciembre, por la que se resuelve el concurso específico, convocado por Orden HAP/1780/2015, de 1 de septiembre, ocho puestos convocados, cinco de ellos vacantes.
- Orden HAP/2896/2015, de 15 de diciembre, por la que se resuelve el concurso general, convocado por Orden HAP/1781/2015, de 1 de septiembre, con 25 puestos convocados, 19 vacantes.
- Orden HAP/2526/2015, de 24 de noviembre, (BOE del 30 de noviembre), por la que se convoca concurso específico para la provisión de puestos de trabajo pendiente de resolver. Contiene nueve puestos, cuatro vacantes.
- Orden HAP/2527/2015, de 24 de noviembre, (BOE del 30 de noviembre), por la que se convoca concurso general para la provisión de puestos de trabajo pendiente de resolver con 14 puestos convocados, todos ellos vacantes.

En 2015 solo ha habido una convocatoria para la provisión de puestos por el sistema de libre designación, con el resultado de la provisión definitiva de tres puestos cubiertos previamente con carácter provisional.

- Orden HAP/1982/2015, de 17 de septiembre, por la que se resuelve la convocatoria de libre designación, efectuada por Orden HAP/1296/2015, de 25 de junio.

Por lo que respecta al personal laboral, hay que reseñar la publicación en el Boletín Oficial del Estado del día 28 de diciembre de un concurso de traslados para la cobertura de puestos de personal laboral fijo. Las restricciones respecto a la movilidad del personal han impedido que MUFACE pudiera convocar puestos vacantes y tan solo ha sido convocada una plaza de oficial de gestión y servicios comunes del Servicio Provincial de Cádiz ocupada de manera provisional.

Finalmente, cabe señalar la celebración el día 18 de junio de las elecciones sindicales para la elección de los representantes de los empleados públicos: miembros de los comités de Empresa y juntas de Personal. Por primera vez estas elecciones se han celebrado conjuntamente con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, dando con ello cumplimiento al artículo 12 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. Esta nueva regulación modificó el ámbito electoral de manera que los órganos de representación de los organismos autónomos quedaron integrados en los órganos de representación del departamento ministerial correspondiente.

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 y la elaboración 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 estas funciones de supervisión y gestión supone un conjunto de actuaciones integradas que se relacionan entre sí de forma sinérgica y que en 2015 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.

Teniendo en cuenta la actual coyuntura económica, durante el año 2015 se han realizado cuatro visitas ordinarias a los Servicios Provinciales de Valencia, Santa Cruz de Tenerife, Toledo y Oficina Delegada nº 3 del Servicio Provincial de Madrid.

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 2015 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 2015 se distribuyeron 233 cuestionarios: más del 90% de los usuarios de estas unidades valoró como “muy bien” el servicio prestado. Asimismo, el 80% de las personas encuestadas valora como “bien” la rapidez en resolver los problemas. El grado de amabilidad por parte del personal del Servicio Provincial es valorado “bien” o “muy bien” por más del 90% de los encuestados

b) Programa de Quejas y Sugerencias. El 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.

En razón a ello, existe en cada organismo una unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias para recogida y tramitación.

A su vez, en cumplimiento de lo preceptuado en el apartado 3 del artículo 17 de la norma referenciada, la Inspección General de Servicios de MUFACE envía, cada año, un informe global de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, en el año anterior, a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Las quejas y sugerencias se utilizan en MUFACE como el elemento preciso y útil para conocer los problemas de funcionamiento administrativo percibidos por los usuarios y, de este modo, corregir y mejorar la actuación de la Mutualidad en la gestión de sus prestaciones.

La instrucción de “Quejas, sugerencias y felicitaciones” fue aprobada por el director general de MUFACE el 15 de abril de 2013. Su objetivo es ordenar el procedimiento e implantar un sistema integral de tramitación de aquellas, 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.

Estas quejas, sugerencias y felicitaciones pueden ser presentadas a través de los formularios establecidos al efecto, que están disponibles en los Servicios Provinciales, en las Oficinas Delegadas y en el Registro General de la Mutualidad, así como en la Sede Electrónica. Además de la presentación personal, se prevé su presentación a través de correo postal y por medios telemáticos, si bien, en este último caso, han de estar suscritas con la firma electrónica del interesado. Ya desde el año 2010, con la puesta en funcionamiento de la Sede Electrónica de MUFACE, las reclamaciones pueden ser presentadas por los usuarios a través de un enlace específico de “Quejas, sugerencias y felicitaciones” establecido al efecto en aquella, posibilidad que se ha ido mejorando durante los años sucesivos. Así, durante el año 2015 se han incorporado los formularios en todas las lenguas cooficiales existentes en España.

Sea cual sea la vía de presentación utilizada, los usuarios han de obtener respuesta de la unidad en el plazo de 20 días hábiles. Plazo que se determina en la aplicación interna de “Quejas, sugerencias y felicitaciones”.

2.2. Control interno de los Servicios

citaciones" de MUFACE, que prevé que cada queja, sugerencia o felicitación presentada se integre para su tramitación en una aplicación informática específica de seguimiento.

Otro aspecto 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.

En el año 2015 se han presentado un total de 292 escritos, correspondiendo, una vez valorados, 258 al procedimiento de quejas o sugerencias y felicitaciones, anulándose en la aplicación informática 34 escritos, que fueron remitidos a las unidades correspondientes, en razón a la materia, para su tramitación. El número de quejas es de 183, el de sugerencias 27 y el de felicitaciones 48.

En cuanto a la vía de presentación, la más común sigue siendo la presencial (cumplimentación del formulario directamente por el usuario), ya que, de las 258 quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas, 179 (69%) se hicieron de forma presencial, 36 (14%) de forma telemática y 43 (17%) por correo postal. Respecto a las presentadas por vía telemática, que carecen de firma, se ha realizado un análisis específico para este tipo de escritos, dado que se considera, al margen de los requisitos de identificación exigibles, que todas ellas proporcionan una información valiosa para la elaboración de planes de mejora.

En la tabla 2.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones por Servicios Provinciales y Centrales puede observarse que durante el año 2015 se han presentado quejas en varios 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 74,04%). En 2015 ha aumentado el número de felicitaciones respecto a 2014, siendo dirigidas a 15 Servicios Provinciales y unidades de Servicios Centrales, destacando que el 25% de las felicitaciones corresponden a un Servicio Provincial y que, a su vez, el 66,67% de estas felicitaciones se ha producido en una de las Oficinas Delegadas del citado Servicio Provincial.

En cuanto al objeto de las quejas o sugerencias, destacan las relativas a prestaciones, que suponen el 36,61%, enfatizando la disminución que se ha producido respecto a 2014 (58,55%), siendo el motivo más importante de queja el relacionado con la "Falta de amabilidad, cortesía o educación", el más citado seguido por "Visado de recetas", con 24 quejas, que supone el 13,11% del total.

En 2015 se han producido 48 felicitaciones, muy por encima de las 29 recogidas en 2014, 26 en 2013 y 9 en 2012, hecho relevante como indicador de la evolución positiva de la calidad del servicio prestado.

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 y evaluar, para 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 estos.

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 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 2015, 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 y con vistas a la aplicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que sustituirá a la Ley 30/1992 y a la Ley 11/2007, en la que se establece que el uso del medio electrónico tiene que constituir el habitual en las relaciones de las administraciones con los ciudadanos y de aquellas entre sí.

2.2. Control interno de los Servicios

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 administraciones cerradas y opacas a gobiernos abiertos y transparentes, y 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 se han traducido en tres consultas relacionadas con el organismo, cifra muy por debajo de las consultas realizadas a otros entes similares. Todas fueron admitidas y resueltas positivamente y en plazo. La valoración que hacemos del bajo número de consultas es positiva, si se relaciona con la facilidad de utilización, gran cantidad de información de libre acceso y la calidad técnica de la página web www.muface.es y de la sede electrónica sede.muface.gob.es. Dentro de esta cultura de transparencia, se hicieron públicos todos aquellos documentos cuya publicidad resulta preceptiva por la legislación.
- Se ha continuado con la expansión y seguimiento de la aplicación informática del procedimiento de gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas por los usuarios, a través de la Sede Electrónica, permitiendo el volcado automático de los datos introducidos por aquellos.

Una de las novedades más importantes de la citada Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es la separación y simplificación de los medios de identificación electrónica, que permiten verificar la identidad del interesado, y los medios de firma electrónica, que permiten acreditar su voluntad y consentimiento, disponiendo asimismo, con carácter general, la suficiencia de la identificación.

En aras de la próxima implantación de esta ley y ante la necesidad de emisión de certificados de personal adscrito a la Administración se creó, en el mes de mayo de 2015, la Oficina de Registro y Emisión de Certificado de Empleado Público de MUFACE. Se constituyó funcionalmente dentro de la Inspección de Servicios, está formada por un responsable de la Oficina de Registro, y tres registradores.

El certificado, que se emite desde la Oficina de Registro y Emisión de Certificado, es el básico y se facilita al personal adscrito a la Administración para el desarrollo de su trabajo. Los certificados emitidos se consideran técnicamente certificados reconocidos, según lo definido en la Ley de Firma Electrónica 59/2003. Son válidos para la realización de firma electrónica por parte del personal al servicio de las administraciones públicas y según lo definido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP).

En los seis meses de funcionamiento de la oficina se han emitido 241 certificados de empleado público (27,51% de los empleados).

- Impulso y desarrollo de la receta electrónica: la Organización Farmacéutica Colegial y MUFACE han estado trabajando en la definición del sistema de receta electrónica con el objetivo de mejorar cada día la prestación farmacéutica al mutualista y a sus beneficiarios. En 2014, se firmó 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. Durante todo el año 2015 se ha seguido trabajando en la implantación en varias comunidades autónomas, estando ya casi plenamente instalada en algunas de ellas.
- En el año 2015, con la entrada en vigor del concierto suscrito entre MUFACE y el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, se puso en funcionamiento Mufarma, aplicación para la gestión de recetas. La aplicación informática controla todo el ciclo de vida de la facturación de las recetas, tanto en soporte papel como en formato electrónico. Al ser el volumen mensual de revisión de recetas muy superior a los dos millones, esta nueva aplicación supone un considerable ahorro en tiempo y gestiones. Por ello, se podrá examinar un mayor número de recetas sin perder en ningún momento la transparencia de las operaciones realizadas.

2.2. Control interno de los Servicios

- Puesta en práctica de una aplicación gratuita de uso muy sencillo para dispositivos móviles con sistemas operativos Android e iOS que puede descargarse desde Google Play y App Store, respectivamente. Esta aplicación se ubica en el marco de la sede electrónica de MUFACE, integrándose como una herramienta más para acceder a los diferentes servicios que se prestan a través de la web y permite realizar el trámite de petición de talonarios (ya disponible en 2014) y la descarga del documento de afiliación electrónico
- En la convocatoria de ayudas de protección sociosanitaria para 2015, además de contemplarse novedades específicas para ciertas ayudas, de manera general y al objeto de facilitar la tramitación de las mismas, se han dictado instrucciones internas y se han adoptado medidas organizativas y de actualización de los medios informáticos para acortar los plazos de gestión.

2) Análisis de calidad técnica en la resolución de expedientes. Desde 2008 se realiza 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 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, de alguna manera, se confirman en las entrevistas personales.

Los resultados obtenidos en las unidades visitadas durante el año 2015, en general, han sido muy positivos. Más del 90% de los empleados entrevistados tienen 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 de buen del 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.

4) 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 2015 de acuerdo con lo señalado en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

2.2.3. Medición de las cargas de trabajo y absentismo

Durante el año 2015 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.

2.2. Control interno de los Servicios

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 en los Servicios Provinciales. Se ha tomado como duración el periodo en días desde que el expediente es registrado hasta que se produce su resolución 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 2015 el periodo de tramitación de expedientes de prestaciones ha interrumpido la tendencia a la baja, apreciándose un punto de inflexión con un ligero repunte cercano al 7% (4,67 días en 2015 frente a 4,34 días en 2014). 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 2015. 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

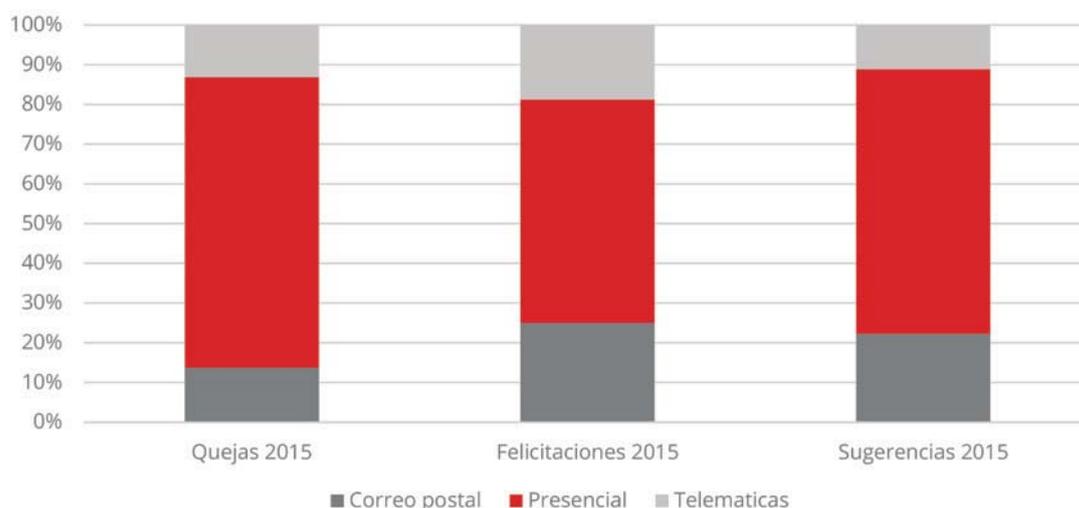


Tabla 2.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones por Servicios Provinciales y Centrales 2015

	Quejas	Sugerencias	Total quejas y sugerencias	Felicitaciones
A Coruña	8		8	
Alicante	2		2	5
Almería	1		1	
Asturias	4		4	2
Badajoz	2		2	5

2.2. Control interno de los Servicios

	Quejas	Sugerencias	Total quejas y sugerencias	Felicitaciones
Barcelona	9		9	1
Cádiz	17		17	
Ciudad Real	2		2	3
Córdoba	4		4	
Girona	1		1	
Granada	3		3	1
Huelva	2		2	
Jaén	2		2	1
Lugo		1	1	
Las Palmas	5		5	4
Madrid	41	2	43	12
Melilla				1
Málaga	6		6	3
Murcia	2		2	4
Ourense				1
Palencia	1		1	
Pontevedra	1		1	
Toledo				1
Sta. Cruz de Tenerife	1		1	
Sevilla	18	2	20	
València/Valencia	7		7	2
Valladolid	3		3	
Zaragoza	1	2	3	
Departamentos de Servicios Centrales	40	20		2
Total	183	27	210	48

Tabla 2.2.3. Causas de las quejas 2015

Motivo quejas 2015			
Dimensión	Atributo	Características	Número quejas
Información	Accesibilidad de las instalaciones	Presencial	2
		Telefónica	12
		Telemática	4
	Calidad de la información	Información deficiente o incompleta	11
		Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario	1
		Nivel de definición de los requisitos previos	2
Trato a los ciudadanos	Falta de amabilidad, cortesía o educación		33
	Falta de interés en ayudar al usuario		1

2.2. Control interno de los Servicios

Motivo quejas 2015			
Dimensión	Atributo	Características	Número quejas
Trato a los ciudadanos	Autoritarismo		0
	Falta equidad en el trato		1
	Conocimientos y ayuda de los funcionarios		1
	Nivel de comprensión de problemas planteados		1
Calidad del servicio	Falta de simplicidad procedimiento administrativo		0
	Tiempos de espera excesivos		14
	Problemas de coordinación entre departamentos		0
	Petición de documentación innecesaria		5
	Falta de recursos humanos		0
	Horarios		1
	Falta de cumplimiento de expectativas de servicio		11
	Idiomas cooficiales		1
	Otras incidencias en la gestión		3
Instalaciones	Accesibilidad de las instalaciones		1
	Barreras físicas o arquitectónicas		2
	Condiciones ambientales o físicas		2
	Recursos tecnológicos		3
	Mobiliario		0
	Falta de espacios o inadecuación de existentes		0
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		10
	Visado de recetas		24
	Atención a la dependencia		0
	Incapacidad Temporal		6
	Gran Invalidez		0
	Lesiones permanentes no invalidantes		0
	Ayudas hijo a cargo con discapacidad		1
	Prestación ortoprotésica		2
	Prestaciones complementarias		6
	Colectivo		2

2.2. Control interno de los Servicios

Motivo quejas 2015			
Dimensión	Atributo	Características	Número quejas
Otras cuestiones (prestaciones y gestión del colectivo)	Asistencia sanitaria		16
	Asistencia sanitaria en el extranjero		1
	Ayuda vivienda		0
	Fondo Especial		0
	Otras		2
TOTAL QUEJAS			183
FELICITACIONES			48

Tabla 2.2.4. Tiempo medio de tramitación de expedientes de prestaciones, 2015

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
2015	4,67

Tabla 2.2.5. Cargas de Trabajo de los Servicios Provinciales 2015

Servicios Provinciales	Empleados efectivos	Colectivo protegido	Total actividades	Total actividades/día
01 Álava	6	4.484	8.479	35,33
02 Albacete	8	16.183	27.855	116,06
03 Alicante	16	48.533	68.048	283,53
04 Almería	11	24.112	39.012	162,55
05 Ávila	10	9.986	16.712	69,63
06 Badajoz	13	26.932	43.343	180,60
07 Illes Balears	10	27.469	31.893	132,89
08 Barcelona	35	109.725	120.399	501,66
09 Burgos	7	11.398	20.449	85,20
10 Cáceres	10	16.729	31.364	130,68
11 Cádiz	15	45.201	50.351	209,80
12 Castellón	8	18.521	25.045	104,35
13 Ciudad Real	10	18.511	29.797	124,15
14 Córdoba	12	31.611	52.274	217,81
15 A Coruña	20	41.016	70.738	294,74
16 Cuenca	6	7.456	14.479	60,33
17 Girona	9	18.799	18.587	77,45
18 Granada	18	41.384	65.884	274,52
19 Guadalajara	6	7.685	16.835	70,15

2.2. Control interno de los Servicios

Servicios Provinciales	Empleados efectivos	Colectivo protegido	Total actividades	Total actividades/día
20 Guipúzcoa	9	8.942	12.510	52,13
21 Huelva	9	18.611	27.729	115,54
22 Huesca	5	7.497	12.482	52,01
23 Jaén	12	25.425	38.694	161,23
24 León	12	18.111	36.460	151,92
25 Lleida	6	12.611	15.689	65,37
26 La Rioja	8	9.780	15.785	65,77
27 Lugo	8	12.765	26.013	108,39
28 Madrid	89	252.722	334.264	1.392,77
29 Málaga	20	54.676	86.102	358,76
30 Murcia	20	53.055	68.132	283,88
31 Navarra	7	15.441	19.501	81,25
32 Ourense	10	10.894	21.905	91,27
33 Asturias	15	34.341	50.192	209,13
34 Palencia	5	6.756	12.229	50,95
35 Las Palmas	13	34.480	48.122	200,51
36 Pontevedra	16	31.642	48.363	201,51
37 Salamanca	10	16.739	40.673	169,47
38 S. C. Tenerife	12	30.977	52.715	219,65
39 Cantabria	14	18.474	26.893	112,05
40 Segovia	6	7.143	11.871	49,46
41 Sevilla	23	72.591	91.810	382,54
42 Soria	6	4.630	9.827	40,95
43 Tarragona	9	20.501	22.882	95,34
44 Teruel	7	5.088	8.192	34,13
45 Toledo	7	19.910	25.644	106,85
46 Valencia	24	80.090	102.574	427,39
47 Valladolid	10	21.222	39.078	162,83
48 Vizcaya	15	18.780	30.233	125,97
49 Zamora	6	7.414	16.596	69,15
50 Zaragoza	13	31.528	53.117	221,32
51 Ceuta	5	4.710	8.804	36,68
52 Melilla	5	4.817	8.891	37,05
Total	663	1.498.098	2.175.516	9.064,65
Media				174,32

2.3. Carta de servicios

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

En el año 2014 se renovó 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 de Servicios 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 reúne los servicios ofrecidos en dos grandes epígrafes:

- Afiliación: en este apartado se han recogido y descrito los requisitos imprescindibles para pertenecer a la Mutuality 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 Mutuality, hay que hacer referencia al impulso en la disponibilidad, mediante la Sede electrónica de MUFACE, 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, que van desde garantizar una información rápida y exacta ante las consultas planteadas por estos, 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 de 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.

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 certi-

2.3. Carta de servicios

ficados 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, hay que señalar que se ha facilitado al ciudadano un buzón electrónico para la presentación de quejas y sugerencias en la sede electrónica de la Mutualidad. 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

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

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

El uso de los servicios telemáticos de comunicación que MUFACE presta a través de su web, así como el correo electrónico, se han consolidado en todo el ámbito nacional como vía de comunicación directa e inmediata, con independencia de la relación directa con el mutualista a través de las consultas telefónicas. En este campo, la Oficina de Información 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 2015 y su comparativa numérica y porcentual con la actividad de 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.

Concepto	2014	2015	Diferencia 2015-2014	Porcentaje diferencia S/ 2014
Consultas telefónicas atendidas	87.766	132.858	45.092	51,38
Documentos de afiliación	13.346	15.659	2.313	17,33
Consultas por escrito (correo electrónico, formulario web, sitio web)	20.021	21.180	1.159	5,79
Total	121.133	169.697	48.564	40,09

2.5. Accesibilidad en las oficinas

De acuerdo con el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado y 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 la Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, que 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. MUFACE realiza todos los años actuaciones tendentes a la remoción de las barreras arquitectónicas que dificultan el acceso a sus oficinas y, como consecuencia, así ha sido en el año 2015. 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 dichas barreras, 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 las personas con discapacidad.

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

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

Las oficinas ya adecuadas a la normativa representan aproximadamente el 77%, las oficinas con problemas de adaptación que se pueden solucionar, el 8%, y las que no tienen posibilidad de adaptación representan cerca del 15%.

Durante 2015 se han continuado las acciones iniciadas en años anteriores encaminadas a la adecuación de los locales con problemas para la adaptación, concluyéndose los casos del edificio A de los Servicios Centrales de MUFACE, la Oficina Delegada nº 4 del Servicio Provincial de Madrid y los Servicios Provinciales de Cáceres, Alicante y A Coruña, 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 a los Servicios Provinciales de Málaga y Lugo. 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 para llegar 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 2015 se han continuado los trámites ya iniciados en 2014.

Por la razón antes apuntada de restricción presupuestaria, durante 2015 continúa 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 este problema, como ha ocurrido en el caso de la Oficina Delegada de Paseo de la Castellana, 209, del Servicio Provincial de Madrid, cuyos efectivos y funciones se han trasladado a otras dependencias de MUFACE en esa ciudad.

2.5. Accesibilidad en las oficinas

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

- Atención personalizada. Supone la eliminación de los mostradores, instalando en su lugar mesas separadas por mamparas con el fin de mejorar la atención de las personas con discapacidad y mantener la confidencialidad. Este diseño de oficina incluye una zona de espera con asientos y mesas para cumplimentar impresos, y está ya disponible en 38 Servicios Provinciales y seis 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 nos 2, 4 y 5 de Madrid, Málaga y Alicante y, por último, en 2014, el Servicio Provincial de Córdoba. En 2016 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 Lugo, Málaga 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 del Estado durante 2015 que se refieren o pueden afectar por razón de la materia a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado. 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, ordenadas según su jerarquía y, a continuación, las normas de inferior rango que se refieren a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, o que puedan afectarle.

A) Disposiciones de carácter general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 2-10-2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE 2-10-2015).
- Ley 48/2015, de 29 de octubre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016 (BOE 30-10-2015).
- Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Garantías y Uso Racional de los Medicamentos y Productos Sanitarios (BOE 25-07-2015).
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto del Básico del Empleado Público de 2015 (BOE 31-10-2015).
- Real Decreto 69/2015, de 6 de febrero, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por el que se regula el Registro de Actividad de Atención Sanitaria Especializada (BOE 10-02-2015).
- Real Decreto 1087/2015, de 4 de diciembre, sobre procedimiento, condiciones y alcance del reconocimiento de las prestaciones de incapacidad permanente y muerte y supervivencia para el personal de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado derivado de su inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social, que recoge en su Disposición Final segunda una modificación del Reglamento General del Mutualismo Administrativo (BOE 11-12-2015).
- Resolución de 25 de marzo de 2015, del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se publica el catálogo de organismos, entidades y empresas incluidos en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas (BOE 25-04-2015).
- Resolución de 23 de enero de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica el acuerdo de encomienda de gestión entre la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado y el Instituto Nacional de la Seguridad Social para la realización de determinados reconocimientos médicos (BOE 24-01-2015).

B) Resoluciones de MUFACE

- Resolución de 14 de enero de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2015 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 22-01-2015).

2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

- Resolución de 14 de enero de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2015 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 26-01-2015).
- Resolución de 21 de enero de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2015 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 3-02-2015).
- Resolución de 27 de enero de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado por la que se convoca la concesión de ayudas de protección sociosanitaria durante el año 2015 (BOE 3-02-2015).
- Resolución de 28 de enero de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2015 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 9-02-2015).
- Resolución de 27 de enero de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2015 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 9-02-2015).
- Resolución de 28 de enero de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2015 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 9-02-2015).
- Resolución de 3 de febrero de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2015 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 13-02-2015).
- Resolución de 2 de febrero de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2015 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 13-02-2015).
- Resolución de 4 de febrero de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2015 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 13-02-2015).
- Resolución de 10 de febrero de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2015 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 17-02-2015).
- Resolución de 16 de febrero de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de prórroga para el año 2015 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 28-02-2015).
- Resolución de 25 de mayo de 2015, 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 2015/2016 (BOE 1-06-2015).
- Corrección de errores de la Resolución de 25 de mayo de 2015, 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 2015/2016 (BOE 3-06-2015).

2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

- Resolución de 30 de junio de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se aprueban los modelos normalizados de solicitudes de afiliación, altas, bajas y variaciones de datos, para mutualistas y beneficiarios (BOE 9-07-2015).
- Resolución de 17 de agosto de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publican las cuentas anuales del ejercicio 2014 y el informe de auditoría (BOE 2-09-2015).
- Resolución de 16 de septiembre de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se convocan becas de estudio para mutualistas, para el curso 2015/2016 (BOE 22-09-2015).
- Resolución de 29 de junio de 2015, aprobada por la Comisión Mixta para las Relaciones con el Tribunal de Cuentas, en relación con el informe de fiscalización de las prestaciones por incapacidad del Régimen de Mutualismo Administrativo gestionado por la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (BOE 23-10-2015).
- Resolución de 29 de junio de 2015, aprobada por la Comisión Mixta para las Relaciones con el Tribunal de Cuentas, en relación con el informe de fiscalización relativo a la contratación del sector público estatal celebrada durante el ejercicio 2012 (BOE 23-10-2015).
- Resolución de 9 de diciembre de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el acuerdo de encomienda de gestión al Institut Català D´Avaluacions Mèdiques para la prestación de funciones de asesoramiento e informe (BOE 11-12-2015).
- Resolución de 30 de noviembre 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado por la que se convoca la concesión de ayudas de protección sociosanitaria durante el año 2016 (BOE 16-12-2015).
- Resolución de 16 de diciembre de 2015, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el concierto suscrito con DKV Seguros y Reaseguros, SAE, para el aseguramiento de la asistencia sanitaria a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero y sus beneficiarios, durante los años 2016 y 2017 (BOE 19-12-2015).
- Resolución de 16 de diciembre de 2015, 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 asistencia sanitaria en territorio nacional durante los años 2016-2017 y se regula el cambio de entidad prestadora de la asistencia sanitaria (BOE 19-12-2015).

C) Otras resoluciones

- Resolución de 23 de enero de 2015, 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 la realización de determinados reconocimientos médicos (BOE 24-01-2015).
- Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2015, 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 26-03-2015).
- Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica el acuerdo de prórroga, modificación y actualización para el año 2015, 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 26-03-2015).
- Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2015, del convenio de colaboración entre el Servicio Cántabro de Salud,

2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

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 26-03-2015).

- Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2015, 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 26-03-2015).
- Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2015, 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 26-03-2015).
- Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2015, del convenio de colaboración entre el Servicio 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 26-03-2015).
- Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2015, 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 26-03-2015).
- Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica la adenda para la actualización de los anexos I, II, III y IV y prórroga para el año 2015, 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 26-03-2015).
- Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica la adenda de prórroga, modificación y actualización para el año 2015, 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 26-03-2015).
- Resolución de 26 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica el acuerdo de prórroga, modificación y actualización para el año 2015, 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 31-03-2015).
- Corrección de errores de la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica el acuerdo de prórroga y actualización para el año 2015, 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 23-04-2015).
- Resolución de 29 de junio de 2015, de las Cortes Generales, aprobada por la Comisión Mixta para las Relaciones con el Tribunal de Cuentas, en relación con el informe de fiscalización de las prestaciones

2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

por incapacidad del Régimen de Mutualismo Administrativo gestionado por la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (BOE 23-10-2015).

- Resolución de 29 de junio de 2015, de las Cortes Generales, aprobada por la Comisión Mixta para las Relaciones con el Tribunal de Cuentas, en relación con el informe de fiscalización relativo a la contratación del sector público estatal celebrada durante el ejercicio 2012 (BOE 23-10-2015).
- Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella (BOE 10-12-2015).

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 601 informes, conforme al siguiente desglose:

• Apoyo jurídico a Servicios Provinciales, Oficinas Delegadas y Oficina de Información al Mutualista.	100
• 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.	50
• Informes y escritos a particulares sobre diferentes temas (afiliación, inclusión en MUFACE de determinados colectivos, etc.).	3
• Informes a proyectos normativos.	108
• Iniciativas y preguntas parlamentarias.	68
• Órganos colegiados centrales (convocatorias, actas, certificados, dietas, etc.).	133
• Órganos colegiados provinciales.	15
• Otros temas: resoluciones, protección y cesión de datos, etc.	32
• Informes sobre responsabilidad patrimonial.	20
• Informes dirigidos al Defensor del Pueblo.	29
• Informes sobre temas varios.	21

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, desarrolló 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.

2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

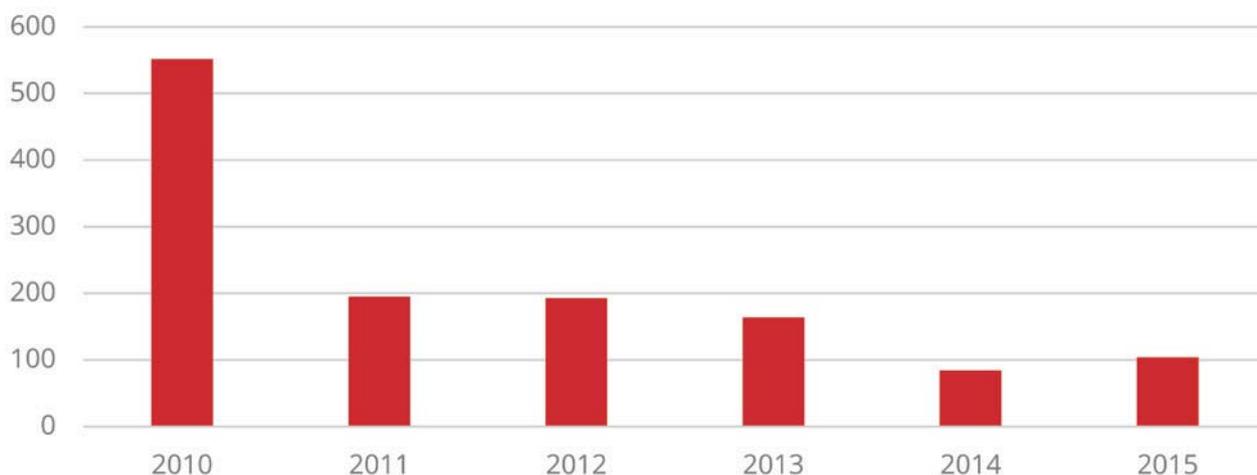
De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 114.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, corresponde a MUFACE elaborar los informes relativos a los recursos planteados contra los actos y resoluciones de este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

En el año 2015 se interpusieron 937 recursos, frente a los 935 del ejercicio anterior, lo que supone un incremento del 0,2%.

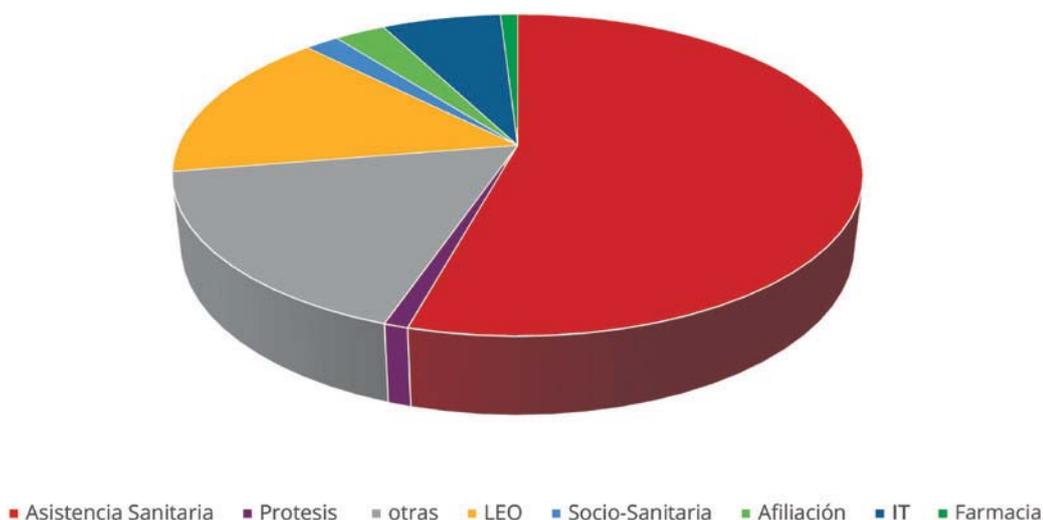
Por su parte, los recursos de alzada informados al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas durante el año 2015, así como los recursos de reposición directamente resueltos, ascendieron a 917, frente a los 1.015 del ejercicio anterior. Ello supone un descenso del 9,6%.

Al cierre del ejercicio 2015, el número de informes pendientes se situó en 104.

La evolución de los recursos pendientes de informe, en el periodo 2010-2015, es el siguiente:



Por materias, la mayor parte de los recursos correspondieron al reintegro de gastos de asistencia sanitaria con un 48,6% sobre el total; al reintegro de gastos por prótesis le corresponden el 15,4%; a las lesiones permanentes no invalidantes el 9,1%; el 4,4 % a las ayudas socio-sanitarias; el 4,3% a afiliación; el 3,5% a IT y el 3,1% a farmacia.



2.6 Ordenación normativa, informes y revisión de actos

Evolución de los recursos administrativos (2010/2015)				
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
2015	84	937	917	104

2.6.3.2. Recursos contencioso-administrativos

En la vía jurisdiccional contencioso-administrativa se tramitaron 105 recursos contencioso-administrativos y se recibieron 104 sentencias, de las cuales 40 fueron estimatorias (el 38,5%). Correspondiendo estas, en su mayoría, a los recursos planteados en materia de asistencia sanitaria (57,5%), incapacidad temporal (17,5%) indemnizaciones por lesiones permanentes no invalidantes (15%).

Evolución de los recursos contencioso-administrativos (2010/2015)						
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
2015	105	104	40	38,4	59	61,6

2.7. Las tecnologías de la información y las comunicaciones en MUFACE

2.7.1. La Unidad de Informática de MUFACE

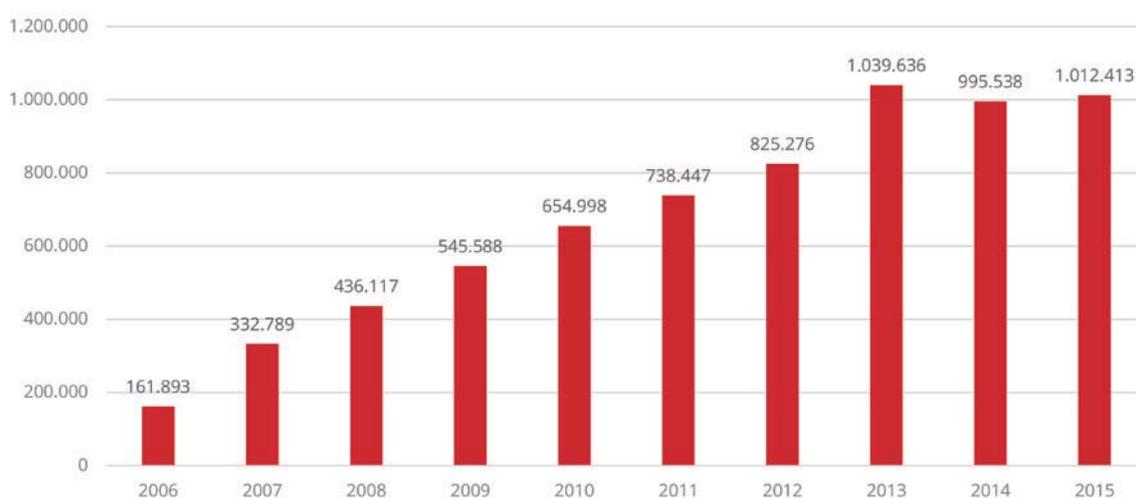
Las actuaciones de la Unidad Informática durante el año 2015 se han centrado fundamentalmente en:

- La mejora y evolución de los servicios ya prestados incluyendo nuevas funcionalidades.
- La creación de nuevos servicios.
- La actualización y mejora de la infraestructura tecnológica, incrementando así la eficiencia y eficacia de los sistemas de información.
- La creación de procedimientos y usos de nuevas herramientas para mejorar la calidad de los servicios.
- La consecución de un sistema de receta electrónica que cubre los procesos de prescripción, dispensación y visado electrónicos de los mutualistas residentes en una comunidad autónoma.

2.7.2. Servicios electrónicos

El uso de los servicios electrónicos de MUFACE por parte de los mutualistas ha evolucionado desde su puesta en marcha en 2006 hasta 2015 tal y como se muestra en esta gráfica:

Figura 2.7.1. Evolución del número de trámites digitales solicitados



Tras el extraordinario incremento de solicitudes electrónicas en 2013 debido a la campaña de promoción de la Sede Electrónica ese año y el lógico ajuste producido en 2014, se observa que, de nuevo, en 2015 se recupera la habitual tendencia creciente en el número de trámites solicitados.

El número de trámites solicitados de manera telemática se ha incrementado desde enero de 2006 en un 525,36%, y con respecto al año anterior se ha elevado un 1,70%. En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución a lo largo de estos años tanto del incremento global como del interanual:

2.7. Las tecnologías de la información y las comunicaciones en MUFACE

Tabla 2.7.1. Incremento de trámites electrónicos solicitados

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%
2015	1.012.413	1,70%	525,36%

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 (61,38%) frente al tipo de acceso "sin certificado electrónico ni registro previo" (38,17%), ya que al ser esta 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 (38,65%) frente al certificado electrónico/DNI electrónico (22,73%). El motivo aparente de este comportamiento es que aunque los certificados electrónicos garantizan mayor seguridad, su utilización es más compleja que el habitual par usuario-contraseña utilizado mayoritariamente en servicios 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. Mediante la aplicación para dispositivos móviles, se solicitaron 1.073 talonarios de recetas.

Por último, hay que destacar que los porcentajes registrados en 2015 en cada modo de acceso son prácticamente idénticos a los de 2014.

Tabla 2.7.2. Modos de acceso e identificación a los servicios electrónicos

Modo de acceso e identificación	2015	Porcentaje total
Con DNI electrónico	25.278	2,50%
Con otro certificado electrónico reconocido	204.800	20,23%
Con usuario y contraseña tras registro previo	391.298	38,65%
Sin certificado electrónico ni registro previo	386.455	38,17%
Mediante funcionario público	3.509	0,35%
Aplicación MUFACE Móvil	1073	0,11%
Total	1.012.413	100,00%

El servicio más demandado por los mutualistas sigue siendo un año más el "talonario de recetas", con 464.651 solicitudes, siendo el segundo la "consulta de estado de solicitudes", con 173.080.

El que más ha incrementado su demanda es la "solicitud de certificado de cobertura de asistencia sanitaria en el extranjero", con un crecimiento del 48,30%, pasando de 9.991 en 2014 a 14.817 en 2015. El segundo en esta clasificación ha sido la "consulta de datos", con un 33,33% de incremento de respecto del año anterior.

2.7. Las tecnologías de la información y las comunicaciones en MUFACE

La solicitud presencial de algunos trámites en las oficinas de los Servicios Provinciales 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. Así, se observa en la solicitud de talonarios de recetas que en 2015 la vía electrónica ya supera el 40% del total, si bien las peticiones a través de dispositivo móvil todavía son muy escasas.

Tabla 2.7.3. Comparación de trámites solicitados de forma electrónica y presencial

Talonario de recetas	Sede Electrónica		Presencial		Aplicación móvil		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	TOTAL
2012	430.068	36,54%	747.020	63,46%	0	0,00%	1.177.088
2013	462.201	38,29%	745.021	61,71%	0	0,00%	1.207.222
2014	449.892	39,36%	692.334	60,58%	703	0,06%	1.142.929
2015	464.651	40,56%	679.907	59,35%	1.073	0,09%	1.145.631

Las solicitudes de Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) telemáticas son ya en 2015 el 55,65% del total, siendo el segundo año consecutivo en el que superan a las presenciales.

Tabla 2.7.4. Comparación de TSE solicitadas de forma electrónica y presencial

TSE	Sede Electrónica		Presencial		Total
	Nº	%	Nº	%	TOTAL
2012	51.000	32,41%	106.338	67,59%	157.338
2013	87.082	47,03%	98.074	52,97%	185.156
2014	106.069	52,15%	97.312	47,85%	203.381
2015	119.732	55,65%	95.418	44,35%	215.150

Durante 2015 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 que en 2013 esa cifra se redujo al 60%, bajando en 2014 al 51%. En 2015 las comunicaciones por correo electrónico (51,68%) ya superan a las realizadas por correo postal.

Tabla 2.7.5. Comparación de notificación de transferencias por correo postal y por e-mail

Notificación transferencias	Por correo postal	Por e-mail
2012	75,06%	24,94%
2013	60,42%	39,58%
2014	51,03%	48,97%
2015	48,32%	51,68%

A continuación se detallan las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2015 por MUFACE en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

2.7.3. Servicios digitales dirigidos a los ciudadanos

- Solicitud electrónica de cambio ordinario de entidad sanitaria al INSS.

Desde el 1 de enero 2016 la solicitud de cambio ordinario de entidad sanitaria al INSS es un procedimiento completamente electrónico. Anteriormente era necesario un trámite presencial del mutualista por lo que no se ofrecía esa posibilidad de cambio al INSS en la sede electrónica de MUFACE. Esta mejora se ha producido gracias al establecimiento de interoperabilidad entre sistemas de MUFACE y la Seguridad Social.

2.7. Las tecnologías de la información y las comunicaciones en MUFACE

- Mejora de la aplicación móvil.

Durante 2015 MUFACE ha trabajado para ofrecer a sus mutualistas una versión mejorada de la aplicación para dispositivos móviles con sistemas operativos Android e iOS. Esta nueva versión, que estará disponible en el primer trimestre de 2016 en las tiendas electrónicas Google Play y Apple Store, tiene las siguientes características:

- Nuevo diseño con el objeto de mejorar la experiencia de usuario.
- Geolocalización de Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas de MUFACE.
- Contacto con MUFACE:
 - A través de formulario.
 - Teléfonos y horario de atención al mutualista.
 - Enlaces a la web y a la Sede Electrónica de MUFACE.

- Servicios accesibles mediante registro previo:

- Solicitud de talonarios de recetas.
- Solicitud de Tarjeta Sanitaria Europea.
- Visualización de tarjeta de afiliación.

Mejora en el acceso a la sede electrónica

Durante 2015 MUFACE ha trabajado para adaptar su sede electrónica a Cl@ve, plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica. De esta manera, se podrá acceder a todos los servicios ofrecidos en la sede electrónica a través de los distintos métodos que ofrece Cl@ve. Así se evita a las administraciones públicas tener que implementar y gestionar sus propios sistemas de identificación y firma, y a los ciudadanos tener que utilizar métodos de identificación diferentes para relacionarse electrónicamente con la Administración.

A finales de 2015 la sede de MUFACE ya ofrecía su primer servicio a través de la plataforma Cl@ve y durante 2016 se irá aplicando un plan de despliegue gradual de servicios con acceso mediante Cl@ve hasta completar la adaptación de todos ellos.

Receta electrónica

Desde octubre de 2014 la dispensación de medicamentos a través de receta electrónica se ofrece a todos los mutualistas extremeños que reciben la asistencia sanitaria a través del SES (Servicio Extremeño de Salud), esto es un colectivo de casi 6.200 personas, entre los propios mutualistas y sus beneficiarios, que representa el 13,5 % del colectivo total de MUFACE en esta Comunidad Autónoma.

Durante 2015 se ha finalizado la siguiente fase de este sistema que permite incorporar a los mutualistas extremeños que reciben su asistencia sanitaria a través de las entidades de seguro médico firmantes del concierto de asistencia sanitaria con MUFACE. Queda pendiente su puesta en marcha mediante un proyecto piloto que cubrirá tres municipios de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Una vez que arranque el piloto, podrá evaluarse la extensión primero al resto del territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura y luego a toda España.

2.7.4. Servicios digitales ofrecidos a otras organizaciones

Adaptación de aplicación de cumplimentación de CMBD a CIE-10

Las entidades de seguro médico firmantes del concierto de asistencia sanitaria con MUFACE envían datos del Conjunto Mínimo Básico de Datos al alta hospitalaria (CMBD) a MUFACE mediante la aplicación de cumplimentación de CMBD. El tratamiento de la información recogida permite a MUFACE conocer los servicios prestados y los procesos atendidos. Esta información facilita la gestión, la realización de estudios epidemiológicos y la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios prestados.

2.7. Las tecnologías de la información y las comunicaciones en MUFACE

Desde el 1 de enero de 2016, la información de CMDB debe codificarse haciendo uso de la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10-ES, sustituyendo a CIE-9-MC, que era la utilizada hasta ahora. Durante 2015 se ha adaptado la aplicación de cumplimentación de CMDB para que desde el 1 de abril de 2016, que es cuando se recopilan los datos del primer trimestre de 2016, se permita la carga de datos en formato CIE-10-ES.

Las principales ventajas de la nueva clasificación derivan de su mayor precisión y adaptación a las tecnologías más avanzadas en la actualidad en el ámbito clínico, y las principales novedades residen en la flexibilidad, estandarización terminológica y mejoras metodológicas para una más adecuada codificación de los procedimientos.

2.7.5. Adaptación y modernización de infraestructura y servicios

Consolidación de los servicios de comunicaciones con la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (SEAP)

Durante 2015 se ha consolidado el ofrecimiento de servicios de comunicaciones mediante contrato unificado por parte de MUFACE y la SEAP. Es un primer paso hacia la completa integración de los servicios de telecomunicaciones en la Administración General del Estado y sus organismos públicos que se producirá en enero de 2017 de acuerdo a las directrices TIC de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA).

Comienzo de implantación de un modelo de calidad en el desarrollo de aplicaciones

En 2014 se completó en un 75% la centralización de los desarrollos de aplicaciones en plataformas homogéneas. Durante 2015 se puede decir que esa cobertura es ya prácticamente del 100%. El objetivo era racionalizar tanto el uso de las infraestructuras como el esfuerzo empleado en su mantenimiento e incrementar la eficiencia y el rendimiento obtenido aprovechando al máximo los recursos disponibles. En ese mismo sentido, durante 2015 se ha implantado para un pequeño conjunto de aplicaciones un modelo de calidad que afecta a todas las fases del ciclo de vida del desarrollo software. Con ello se pretende incrementar la eficiencia en la gestión de recursos informáticos por parte de las aplicaciones, así como mejorar su mantenibilidad y la reducción de los tiempos de puesta en producción. El modelo está basado en el paradigma de la integración continua y para ello se usan herramientas automáticas de control de artefactos, compilación, empaquetado, pruebas, revisión de código y versionado de aplicaciones.

Gestión centralizada de la interoperabilidad

Desde hace tiempo MUFACE ha desarrollado una política que aboga por la interoperabilidad entre sus propios sistemas de información basada en la tecnología de Web Services, que permite una gran flexibilidad y rapidez en la implementación de servicios al tiempo que ofrece servicios a otras administraciones públicas de forma ágil.

Pero el crecimiento del parque de Web Services requiere de mayor esfuerzo para su gobierno y organización. Por esa razón MUFACE, durante 2015, ha incorporado una herramienta denominada bus de servicios, que le permite llevar a cabo una gestión centralizada de la interoperabilidad con el objeto de implantar a medio plazo una Arquitectura Orientada a Servicios. Así se podrán construir servicios con mayor agilidad al potenciar su escalabilidad, modularidad y reutilización, al tiempo que una monitorización centralizada repercutirá en una mayor facilidad en su mantenimiento.

Nuevo sistema de explotación de datos

Durante 2015 se ha puesto en marcha el Sistema ATENEA, un nuevo Sistema de Inteligencia de Negocio (Business Intelligence), orientado a explotar información de una base de datos específica con datos desagregados y basada en un producto totalmente integrado con el resto de productos de gestión de bases de datos de MUFACE.

Este sistema reemplazará a la actual tecnología de cubos multidimensionales, ya obsoleta, que sobrecarga en exceso los servidores, tanto en su generación como en su almacenamiento y carece de posibilidad de integración con otros sistemas.

2.7. Las tecnologías de la información y las comunicaciones en MUFACE

El alcance inicial del nuevo sistema informacional se circunscribe a los datos relativos a la receta electrónica y a los sistemas de facturación farmacéutica, así como a determinadas dimensiones relacionadas con la gestión del colectivo. Esta primera fase sentará las bases del sistema global ATENEA, que en un futuro permitirá una mejor y más sencilla preparación de informes para la toma de decisiones.

Mufarma: nueva aplicación para la gestión del gasto farmacéutico

La sucesiva y reciente reglamentación sobre el control de gasto farmacéutico ha generado una gran complejidad a la hora de realizar el control de la facturación. Por ello desde febrero de 2015 los empleados de MUFACE cuentan con una nueva herramienta informática denominada Mufarma, que les permite validar la facturación que realizan los COF (Colegios Oficiales de Farmacéuticos), inspeccionar la conformidad de las imágenes de recetas, agilizar el proceso de regularizaciones y confeccionar la documentación para el pago tanto en el modelo papel como en la receta electrónica.

Traducción de la web a lenguas cooficiales mediante sistema PLATA

Desde julio de 2015 MUFACE traduce los contenidos de su web a las lenguas cooficiales mediante el sistema PLATA, Plataforma de Traducción Automática de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. De esta manera MUFACE sigue la estrategia en materia TIC impulsada por el Gobierno en el informe elaborado por la Comisión para la Reforma de la Administración (CORA), que persigue como uno de sus objetivos 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, como consecuencia de una mayor homogeneidad y simplicidad mediante el uso de herramientas comunes y servicios compartidos.

PLATA permite la traducción automática sin revisión humana de portales web a los idiomas cooficiales y al inglés a partir de textos en castellano. MUFACE utiliza la opción de traducción al vuelo de los contenidos. El sistema ofrece cacheado de las traducciones lo que repercute en un mejor rendimiento de la plataforma.

Ampliación del sistema de gestión del colectivo

En el marco del proyecto de receta electrónica, una de las necesidades ineludibles era la integración con el sistema de Tarjeta Sanitaria Individual (TSI) del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para la asignación a los mutualistas de un código de identificación personal único dentro del Sistema Nacional de Salud, el código SNS. Para ello MUFACE ha construido un sistema de gestión de datos maestros del paciente que complementa al actual sistema de gestión del colectivo SIGMA-Colectivo, ampliando el ámbito de este, actualmente circunscrito al de Entidad Gestora de un Régimen Especial de la Seguridad Social, al de Administración Sanitaria con un completo sistema de gestión de códigos SNS.

Ambos subsistemas deberán integrarse en un futuro en un nuevo sistema de información ABACO (Afiados, Beneficiarios del Archivo de Colectivo), donde se gestione el colectivo de forma única para las distintas finalidades del Mutualismo Administrativo de las que es responsable MUFACE: cotizaciones, farmacia, prestación sanitaria, prestación social, historia clínica, etc.



3. Colectivo

"Maniobras en la Playa". Tomás López Martínez. TERCER PREMIO de Pintura BBVA 2015

3.1. Estructura del colectivo

El colectivo de MUFACE a 31 de diciembre de 2015 estaba integrado por 1.498.098 personas, de las cuales 956.401 eran titulares y 541.697 eran beneficiarios.

Comparadas estas cifras con respecto a las de igual fecha de 2014, se aprecia que el número de titulares y beneficiarios experimentan disminuciones de 2.069 personas y 16.799 personas, respectivamente. Lo anterior representa porcentualmente una mínima reducción del colectivo de aproximadamente el 1,23% en relación a 2014.

La ratio de beneficiarios por titular varía desde un mínimo de 0,36 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 0,57.

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 2015 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, Instituto Social de las Fuerzas Armadas y Mutualidad General Judicial, y se han continuado desarrollando labores de depuración con la información sobre matrimonios y fallecimientos facilitada por el Instituto Nacional de Estadística. Durante el año 2015, se ha implementado un nuevo proceso, con la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas, que permitirá el control de los cambios a la situación administrativa de jubilación del colectivo de mutualistas.

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 pusieron en funcionamiento el acceso a las transacciones PAS05, que permite a los centros gestores realizar altas de beneficiarios en BADAS, el acceso a consultas del Registro de Prestaciones Sociales Públicas, que permiten el control y gestión del colectivo de forma más eficaz, y 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. A estas herramientas hay que añadir que durante el año 2015 se ha puesto en funcionamiento el acceso a la transacción PAS64-“Consulta histórico asegurados/beneficiarios”, que permite consultar las variaciones en el aseguramiento de una persona desde la carga inicial de la base de datos de BADAS, en junio del año 2012, proporcionando información útil para la gestión de prestaciones de MUFACE, así como para el ejercicio de las funciones de gestión, control y depuración del colectivo.

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.

3.3.1. Distribución de titulares y beneficiarios por Servicios Provinciales

SERVICIOS PROVINCIALES	TITULARES	BENEFICIARIOS	TOTALES	B / T
ÁLAVA	3.298	1.186	4.484	0,36
ALBACETE	9.831	6.352	16.183	0,65
ALICANTE	31.107	17.426	48.533	0,56
ALMERÍA	14.678	9.434	24.112	0,64
ASTURIAS	23.491	10.850	34.341	0,46
ÁVILA	7.111	2.875	9.986	0,40
BADAJOS	16.056	10.876	26.932	0,68
BALEARES	17.079	10.390	27.469	0,61
BARCELONA	73.023	36.702	109.725	0,50
BURGOS	7.717	3.681	11.398	0,48
CÁCERES	10.528	6.201	16.729	0,59
CÁDIZ	26.348	18.853	45.201	0,72
CANTABRIA	12.057	6.417	18.474	0,53
CASTELLÓN	11.577	6.944	18.521	0,60
CIUDAD REAL	11.386	7.125	18.511	0,63
CÓRDOBA	18.841	12.770	31.611	0,68
CORUÑA, A	26.749	14.267	41.016	0,53
CUENCA	4.824	2.632	7.456	0,55
GIRONA	11.899	6.900	18.799	0,58
GRANADA	25.165	16.219	41.384	0,64
GUADALAJARA	4.913	2.772	7.685	0,56
GUIPÚZCOA	6.252	2.690	8.942	0,43
HUELVA	10.766	7.845	18.611	0,73
HUESCA	5.055	2.442	7.497	0,48
JAÉN	15.176	10.249	25.425	0,68

3.3. Distribución del colectivo

SERVICIOS PROVINCIALES	TITULARES	BENEFICIARIOS	TOTALES	B / T
LEÓN	12.311	5.800	18.111	0,47
LLEIDA	8.144	4.467	12.611	0,55
LUGO	8.761	4.004	12.765	0,46
MADRID	170.691	82.031	252.722	0,48
MÁLAGA	32.839	21.837	54.676	0,66
MURCIA	31.593	21.462	53.055	0,68
NAVARRA	9.984	5.457	15.441	0,55
OURENSE	7.365	3.529	10.894	0,48
PALENCIA	4.455	2.301	6.756	0,52
PALMAS, LAS	22.003	12.477	34.480	0,57
PONTEVEDRA	20.266	11.376	31.642	0,56
RIOJA, LA	6.435	3.345	9.780	0,52
SALAMANCA	10.992	5.747	16.739	0,52
STA. C. TENERIFE	19.597	11.380	30.977	0,58
SEGOVIA	4.638	2.505	7.143	0,54
SEVILLA	42.586	30.005	72.591	0,70
SORIA	3.091	1.539	4.630	0,50
TARRAGONA	12.901	7.600	20.501	0,59
TERUEL	3.137	1.951	5.088	0,62
TOLEDO	11.876	8.034	19.910	0,68
VALENCIA	49.680	30.410	80.090	0,61
VALLADOLID	13.722	7.500	21.222	0,55
VIZCAYA	12.982	5.798	18.780	0,45
ZAMORA	4.931	2.483	7.414	0,50
ZARAGOZA	21.174	10.354	31.528	0,49
CEUTA	2.682	2.028	4.710	0,76
MELILLA	2.638	2.179	4.817	0,83
TOTALES	956.401	541.697	1.498.098	0,57

3.3.2 Distribución de mutualistas por cuerpos

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
0001 Carrera Diplomática	A1	898
0002 Técnico-Administrativa, a ext.	A1	5
0005 Traductores e Interpretes	A1	25
0006 Facultativo de Marina Civil	A1	214
0007 Cuerpo Superior Vigilancia Aduanera	A1	163
0011 Cuerpo Superior Inspecto. Hacienda Esta.	A1	1.302
0012 Cuerpo Superior Interven y Auditor. Esta.	A1	266
0013 Cuerpo Superior Inspecto. Seguros Estad.	A1	114
0100 Ingenieros Agrónomos	A1	287
0101 Ingenieros De Montes	A1	114
0102 Nacional Veterinario	A1	381
0103 Técnico-Administrativa, a extinguir	A1	1

3.3. Distribución del colectivo

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
0106 Prof.Num.Inst.Polit.Nal.Mar.Pesq. a ext.	A1	4
0201 Técnico Adjuntos, a ext.	A1	1
0302 Asesores Gabinete Técnico, a ext.	A1	2
0304 Facultativo Archivos, Bibliot. y Arqueo.	A1	360
0305 Facultativo de Conservadores de Museos	A1	226
0321 Esp.Técnico Censores Letrados Tribu Cuen	A1	4
0400 Profesores Coleg. Huerf. Armada, a ext.	A1	3
0500 Catedráticos de Universidad	A1	9.388
0501 Catedráticos Num. Esc .Sup. Bell. Art, a ext.	A1	3
0502 Técnico-Administrativa, a ext.a extinguir	A1	2
0503 Profesores Agregados Universidad, a ext.	A1	4
0504 Profesores Titulares de Universidad	A1	27.820
0505 Catedráticos de Escuelas Universitarias	A1	1.117
0506 Prof. Titul. de Escuelas Universitarias	A1	5.589
0508 Docente de Enseñanza Secundaria, a ext.	A1	792
0509 Inspec. Serv. Administrac. Educat., a ext.	A1	34
0510 Cuerpo de Inspectores de Educación	A1	459
0511 Catedráticos de Enseñanza Secundaria	A1	3.396
0512 Catedráticos de Escuelas Oficiales	A1	87
0513 Catedráticos de Artes Plásticas y Diseño	A1	14
0521 Cated. Nume. Inst. Tecnicos E. Media, a ext.	A1	3
0522 Profesores Agreg. Inst. Nal. E. Me., a ext.	A1	4
0524 Profesores Espe. Escuela Maest. Ind., a ext.	A1	9
0530 Profesores Numera. Esc. Ofic. Idiomas, a ext.	A1	5
0531 Profesores Auxili Esc. Ofic. Idiomas, a ext.	A1	3
0590 Profesores de Enseñanza Secundaria	A1	137.466
0592 Profesores Escuelas Oficiales Idiomas	A1	2.935
0593 Catedráticos Música y Artes Escénicas	A1	100
0594 Profesores Conservatorio de Música	A1	4.516
0595 Profesores Artes Plásticas y Diseño	A1	1.024
0600 Superior de Inspec. Finanz. Estado, a ext.	A1	914
0601 Superior Técnicos Comerc. y Econom. Estado	A1	386
0602 Ingenie. Minas Hacienda Publica, a ext.	A1	3
0603 Inspectores del SOIVRE	A1	134
0604 Profesores Químicos de Laborator. Aduanas	A1	36
0605 Arquitectos de la Hacienda Publica	A1	304
0606 Superior de Estadísticos del Estado	A1	323
0607 Ingenieros Montes de la Hacienda Publica	A1	42
0608 Técnico Administrativa, a ext.	A1	1
0621 Cuerpo Superior Gestión Catastral	A1	156
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	66

3.3. Distribución del colectivo

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
0703 Técnicos Administrativos de Gest., a ext.	A1	1
0800 Técnico Administrativa, a ext.	A1	1
0900 Facultativos de Sanidad Penitenciaria	A1	418
0902 Técnico de Instituciones Penitenciarias	A1	852
0903 Superior de Letrados del Estado	A1	410
1000 Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos	A1	636
1001 Arquitectos de Vivienda	A1	27
1003 Ingenieros Industriales A Extinguir	A1	1
1100 Técnica Proced. Orga. Auton. Supri., a ext.	A1	1
1103 Ingenieros Geógrafos	A1	75
1104 Ingenieros Dirección General RTVE, a ext.	A1	8
1105 Astrónomos	A1	29
1111 Superior Administradores Civiles Estado	A1	1.094
1166 Superior Sistemas y Tecnologías Inform.	A1	938
1200 Médicos de la Sanidad Nacional	A1	37
1201 Médicos Asistenciales Sanidad Nacional	A1	21
1204 Médicos Srvcs. Sanit. Proc. Z.N.M, a ext.	A1	1
1205 Médicos Titulares	A1	1.956
1209 Farmacéuticos Titulares	A1	262
1210 Veterinarios Titulares	A1	342
1212 Facultativos Sanitarios, a ext.	A1	3
1213 Técnicos-Administrat. de Gestión, a ext.	A1	1
1214 Farmacéuticos de la Sanidad Nacional	A1	52
1400 Especial Facultativo de Meteorólogos	A1	196
1401 Profes. Nume. Escuel. Ofi. Náutica, a ext.	A1	9
1402 Ingenieros Navales	A1	115
1403 Técnico Inspección Transporte Terrestre	A1	47
1404 Superior Postal y de Telecomunicación	A1	168
1406 Ingenieros Aeronáuticos	A1	173
1407 Técnicos Superiores, a ext.	A1	17
1409 Ingenieros de Telecomunicación, a ext.	A1	1
1502 Superior Inspectores Trabajo y Seg. Soc.	A1	1.063
1518 Letrados del Consejo de Estado	A1	29
4111 Letrados del Tribunal de Cuentas.	A1	33
4112 Auditores del Tribunal de Cuentas.	A1	40
6000 Escala Tec. del Centro Iberoamer. Coop.	A1	3
6100 Facultati. y Especiali. de AISNA. a ext.	A1	4
6102 Admtrores B, A Est. de AISNA Sentencia	A1	1
7771 Grupo A, CC.AA., Sentencia	A1	106
8111 Nacional Policía Comisarios Principales	A1	21
8112 Nacional Policía Comisarios	A1	165
8123 Esc. Nal. Policía Inspectores Jefes-A-	A1	913
8124 Esc. Nal. Policía Inspectores Grupo-A-	A1	5.014
8150 Nacional Policía-Facultativos	A1	98

3.3. Distribución del colectivo

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
8160 Nal. Policía Técnicos del Grupo A	A1	10
8801 Proveniente de Plaza no Escalafonada A	A1	18
9051 Cated. Numer. I.N.E. Media, Ext., Grupo A	A1	9
9066 Inspectores Diplom. de Tributos A Ext.	A1	1
9991 Cuerpo Nacional de Policía (Grupo A)	A1	11
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A1		217.106
0009 Ejecutivo Servicio Vigilancia Aduanera	A2	526
0014 Cuerpo Técnico de Hacienda	A2	4.142
0015 Cuerpo Técnico de Auditoria y Contabili.	A2	743
0016 Cuerpo Técnico de Gestión Catastral	A2	136
0112 Ingenieros Técnicos Agrícolas	A2	267
0113 Ingenieros Técnicos Forestales	A2	105
0114 Peritos Agrícolas Zona N. Marr., a ext.	A2	1
0115 Inspec. Calidad Svco. Def. Fraude, a ext.	A2	101
0116 Maestr.Taller Inst. Polit. Nal. Mar., a ext.	A2	18
0313 Ayudantes Archivos, Bibliotecas y Museos	A2	344
0406 Ingenieros Técnicos de Arsenales Armada	A2	43
0515 Maes. T. o L. y Capataces E.T.G.M., a ext.	A2	414
0516 Profesores Aux. Escu. Bell. Artes, a ext.	A2	3
0518 Docente de Maestros, a ext.	A2	7
0526 Profesores Espe. Inst. Tec. E.M.A., a ext.	A2	272
0527 Maestros Taller Inst. Tecni. E.M.A., a ext.	A2	15
0591 Profesores Técnicos Formac. Profesional	A2	11.728
0596 Maestros Taller Artes Plásticas y Diseño	A2	245
0597 Maestros	A2	202.005
0614 Ingenieros Técnicos de Minas	A2	1
0615 Ingenieros Técnicos del SOIVRE	A2	91
0616 Diplomados Comerciales del Estado	A2	229
0617 Arquitectos Técnicos	A2	215
0618 Ingenieros Técnicos Forestales	A2	32
0619 Diplomados en Estadística del Estado	A2	448
0620 Gestión de la Hacienda Publica	A2	4.113
0652 Contadores Diplomados del T. de Cuentas.	A2	52
0709 Ingenieros Técnicos Industriales, a ext.	A2	13
0710 Ingenieros Técnicos de Minas, a ext.	A2	17
0806 Superior de Policía, a ext.	A2	2
0909 Especial Masculino Instituc. Penitenciarias	A2	1
0910 Especial Femenino Instituc. Penitenciaria	A2	2
0911 Ayudantes Técnicos Sanit. Instit. Penitenc	A2	594
0912 Profesores EGB Instituc. Peniten., a ext.	A2	195
0913 Especial Mas. Fem. Instituc.Penitenciar.	A2	1.201
1011 Ingenieros Técnicos de Obras Públicas	A2	496
1012 Aparejador Ayudantes de Vivienda, a ext.	A2	18

3.3. Distribución del colectivo

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
1118 Inspectores de Prensa, a ext.	A2	2
1119 Ingeni. Técnicos Dir. Gral. RTVE, a ext.	A2	4
1120 Ingenieros Técnicos de Topografía	A2	141
1122 General de Gestión Admon. Civil Estado	A2	3.694
1177 Gestión de Sistemas e Informática	A2	1.483
1220 Enfermeras Puericulturas Auxiliar, a ext.	A2	1
1221 Instructores de Sanidad, a ext.	A2	9
1223 Practicantes Titulares, a ext.	A2	196
1224 Matronas Titulares, a ext.	A2	1
1240 Técnico-Auxiliar Sanidad (Celado Maquin)	A2	26
1415 Controladores de Circulación Aérea	A2	3
1416 Especial Técnico Ayudantes Meteorología	A2	247
1417 Oficiales de Aeropuertos	A2	10
1418 Gestión Postal y de Telecomunicación	A2	332
1419 Ingenieros Técnicos Aeronáuticos	A2	122
1420 Técnicos Medios, a ext.	A2	15
1426 Intérpretes Informadores Grupo B, a ext.	A2	4
1510 Subinspectores de Empleo y Seguridad Social	A2	930
1517 Asistentes Sociales, a ext.	A2	29
4113 Tec, Audi. Control Ext, del T. de Cuentas.	A2	193
6108 A.T.S. de AISNA, a ext.	A2	10
7772 Grupo B, CC.AA., Sentencia	A2	36
8223 Nal. Policía Inspectores Jefes Grupo-B	A2	10
8224 Nal. Policía Inspectores Grupo-B	A2	155
8235 Nal. Policía-Subinspectores	A2	2.717
8260 Nal. Policía Técnicos Del Grupo B	A2	84
8802 Proveniente de Plaza no escalafonada B	A2	27
9052 Magisterio Nal. Ense. Prim. Extinguido	A2	7
9055 Maestros Nacionales procedentes de Marrue.	A2	1
9992 Cuerpo Nacional de Policía (Grupo B)	A2	34
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A2		239.358
0010 Agentes Servicio Vigilancia Aduanera	C1	1.256
0207 Administrativos, a ext.	C1	1
0415 Delineantes del Ejercito del Aire, a ext.	C1	9
0416 Maestros de Arsenales de la Armada	C1	71
0626 Contadores del Estado, a ext.	C1	5
0628 Delineantes	C1	192
0629 Especialistas Electromecánicos Loter. Nal	C1	3
0919 Ayudantes Instit. Penit. Escala Masculina	C1	11
0920 Ayudantes Instit. Penit. Escala Femenina	C1	1
0921 Ayudante Instituciones Penitenciarias	C1	19.005
1018 Técnico Mecánico de Señales Marítimas	C1	65
1021 Delineantes Obras Publicas y Urbanismo	C1	51

3.3. Distribución del colectivo

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
1128 Administrat. Proc. Org. Auton. Supr., a ext.	C1	1
1134 Técnicos Especialistas Reproduc. Cartog.	C1	71
1135 Cuerpo General Administrativo del Estado	C1	20.217
1136 Delineantes, a ext.	C1	10
1188 Técnicos Auxiliares de Informática	C1	2.269
1427 Administrativos Calculadores, a ext.	C1	20
1428 Intérpretes Informadores, a ext.	C1	2
1429 Observadores de Meteorología	C1	409
1430 Especial Técnico Teleco. Aer., a ext.	C1	24
1431 Ejecutivo Postal y de Telecomunicación	C1	4.629
1432 Técnicos Especialistas Aeronáutic., a ext.	C1	46
1433 Técnicos Especializados	C1	34
7773 Grupo C, CC.AA., Sentencia	C1	89
8335 Nal. Policía-Subinspectores	C1	81
8346 Nal. Policía-Oficiales de Policía	C1	3.514
8347 Nal. Policía-Policías	C1	63.213
8803 Proveniente de Plaza no escalafonada C	C1	2
9003 Ejecutivos de Correos, a ext.	C1	2
9004 Ejecutivos Telecomunicación, a ext.	C1	1
9101 Delineantes Obras Públicas Extinguido	C1	3
9993 Cuerpo Nacional de Policía (Grupo C)	C1	14
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C1		115.321
0129 Guardería Forestal	C2	196
0131 Auxiliares (Ley 23-1975), a ext.	C2	1
0213 Auxiliares, a ext.	C2	2
0423 Damas Aux. Sanidad Mili. del E.T., a ext.	C2	1
0424 Oficiales de Arsenales de la Armada	C2	82
0635 Auxiliar Interv. Puertos Francos Canarias	C2	1
1143 Auxiliar Proc. Organ. Autono. Suprim, a ext.	C2	3
1145 Auxiliar, a ext. (Real Decreto-Ley 23-1977)	C2	6
1146 General Auxiliar del Estado	C2	25.542
1440 Auxiliares Postales y de Telec., Oficial.	C2	261
1441 Auxiliares Postales y de Telec., Clasifi.	C2	17.016
1442 Subalternos de Correos, a ext.	C2	116
1443 Auxiliares Técnicos, Técnicos de Primera	C2	8
1444 Auxiliares Técnicos, Técnicos de Segunda	C2	12
6125 Aux. Invest. Laborat. de AISNA, a ext.	C2	1
7774 Grupo D, CC.AA., Sentencia	C2	1
8446 Nal. Policía-Oficiales de Policía	C2	165
8447 Nal. Policía-Policías	C2	7
8804 Proveniente de Plaza no escalafonada D	C2	9
9145 Auxiliar Telecomunicación, a ext.	C2	1
9994 Cuerpo Nacional de Policía (Grupo D)	C2	184
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C2		43.615

3.3. Distribución del colectivo

CUERPO	GRUPO/SUBGRUPO	NÚMERO
0332 Subalternos del Museo del Prado, a ext.	E	3
0439 Mecánico Conductores	E	2
1158 Gral. Subalt. Admon. del Est. a ext.	E	5
1236 Personal Técnico Aux. de Sanidad, a ext.	E	4
1237 Auxiliares Sanitarios, a ext.	E	4
1451 Ayudantes Postales y de Telecomunicación	E	602
8805 Proveniente de Plaza no escalafonada E	E	2
9001 Carteros Urbanos Proced. Zona N. Marruecos	E	1
9142 Carteros Urbanos, a ext.	E	2
TOTAL MUTUALISTAS GRUPO E		625
8888 Plazas no escalafonadas.	X	4
TOTAL MUTUALISTAS SIN ADSCRIPCIÓN A GRUPO		4
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A1		217.106
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO A2		239.358
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C1		115.321
TOTAL MUTUALISTAS SUBGRUPO C2		43.615
TOTAL MUTUALISTAS GRUPO E		625
TOTAL MUTUALISTAS SIN ADSCRIPCIÓN A GRUPO		4
TOTAL MUTUALISTAS POR GRUPO/SUBGRUPO		616.029

3.3.3. Distribución de titulares por sexo

SEXO	AÑO 2015		15-14
	COLECTIVO	PORCENTAJE	% INCREMENTO
HOMBRES	437.873	45,78	-0,66
MUJERES	518.528	54,22	0,17
TOTAL	956.401	100,00	0,22

3.3.4. Distribución de titulares por situación

SITUACIÓN	AÑO 2015		15-14
	COLECTIVO	%	% INCREMENTO
Mutualistas obligatorios en activo o asimilado	616.029	64,41	-2,89%
Mutualistas obligatorios jubilados	296.763	31,03	6,05%
Mutualistas voluntarios	2.258	0,24	-7,76%
Beneficiarios con documento asimilado al de afiliación	41.351	4,32	-1,16%
TOTAL	956.401	100,00	-0,22%

3.3.5. Distribución de beneficiarios por parentesco

PARENTESCO		AÑO 2015		15-14 %
		COLECTIVO	%	INCREMENTO
ESPOSO	(0)	4.459	0,82	-5,13%
ESPOSA	(1)	83.447	15,40	-3,25%

3.3. Distribución del colectivo

PARENTESCO		AÑO 2015		15-14 %
		COLECTIVO	%	INCREMENTO
HIJO	(2)	228.354	42,16	-2,99%
HIJA	(3)	216.136	39,90	-2,48%
HERMANO	(4)	105	0,02	-74,76%
HERMANA	(5)	202	0,04	-60,31%
PADRE O SUEGRO	(6)	72	0,01	-8,86%
MADRE O SUEGRA	(7)	509	0,09	-8,45%
ABUELO	(8)	0	0,00	-100,00%
ABUELA	(9)	0	0,00	-100,00%
NIETO	(H)	511	0,09	-6,24%
NIETA	(I)	403	0,07	-6,50%
HIJO DISCAPACITADO	(A-P)	2747	0,51	1,16%
HIJA DISCAPACITADA	(C-X)	1807	0,33	0,81%
HERMANO DISCAPACITADO	(D)	43	0,01	-12,24%
HERMANA DISCAPACITADA	(E)	63	0,01	-13,70%
NIETO DISCAPACITADO	(R)	2	0,00	0,00%
NIETA DISCAPACITADA	(S)	4	0,00	0,00%
ACOGIDO DISCAPACITADO	(T)	15	0,00	-11,76%
HIJOS DE CONYUGE/PAREJA DE HECHO	(J)	123	0,02	100,00%
ACOGIDO	(K)	780	0,14	-31,76%
CONVIVENCIA	(M)	1.915	0,35	-7,71%
TOTAL		541.697	100,00	-3,01%

3.3.6. Distribución de titulares y beneficiarios por grupos de edad

EDAD	TITULARES	BDAP	BENEFICIARIOS	TOTAL
00 a 04	0	18	70.568	70.586
05 a 09	0	134	75.782	75.916
10 a 14	0	377	81.200	81.577
15 a 19	0	938	92.185	93.123
20 a 24	230	1.428	79.716	81.374
25 a 29	9.407	918	30.632	40.957
30 a 34	45.843	550	12.517	58.910
35 a 39	88.245	446	8.366	97.057
40 a 44	82.233	439	7.376	90.048
45 a 49	96.607	630	7.659	104.896
50 a 54	125.119	1.105	10.083	136.307
55 a 59	129.577	1.836	13.746	145.159
60 a 64	114.645	2.738	14.908	132.291
65 a 69	90.475	3.764	14.370	108.609
70 a 74	60.057	4.583	10.705	75.345
75 a 79	31.453	4.752	6.161	42.366

3.3. Distribución del colectivo

EDAD	TITULARES	BDAP	BENEFICIARIOS	TOTAL
80 a 84	21.230	5.992	3.653	30.875
85 a 89	12.180	5.691	1.551	19.422
90 a 94	5.696	3.522	424	9.642
95 a 99	1.583	1.195	69	2.847
99 o más	470	295	26	791
TOTAL	915.050	41.351	541.697	1.498.098

3.4. Evolución del colectivo

3.4.1. Evolución del colectivo de titulares y beneficiarios (1976-2015)

3.4.2. Evolución de titulares por sexo (2012-2015)

3.4.3. Evolución de titulares por situación (2012-2015)

3.4.4. Evolución de beneficiarios por parentesco (2012-2015)

3.4.1. Evolución del colectivo de titulares y beneficiarios (1976-2015)

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

3.4. Evolución del colectivo

AÑO	TITULARES	BENEFICIARIOS	TOTAL
2005	844.490	701.919	1.546.409
2006	860.267	670.633	1.530.900
2007	893.838	632.088	1.525.926
2008	925.366	614.269	1.539.635
2009	953.741	590.013	1.543.754
2010	971.540	585.475	1.557.015
2011	972.114	575.132	1.547.246
2012	967.894	573.926	1.541.820
2013	963.709	568.563	1.532.272
2014	958.470	558.496	1.516.966
2015	956.401	541.697	1.498.098

3.4.2. Evolución de titulares por sexo (2012-2015)

SEXO	AÑO 2012		AÑO 2013		13-12	AÑO 2014		14-13	AÑO 2015		15-14
	COLECT.	%	COLECT.	%	% INCRE.	COLECT.	%	% INCRE.	COLECT.	%	% INCRE.
HOMBRES	450.997	46,60	444.420	46,12	-1,46	440.800	45,99	-0,81	437.873	45,78	-0,66
MUJERES	516.897	53,40	519.289	53,88	0,46	517.670	54,01	-0,31	518.528	54,22	0,17
TOTAL	967.894	100,00	963.709	100,00	-0,43	958.470	100,00	-0,54	956.401	100,00	-0,22

3.4.3. Evolución de titulares por situación (2012-2015)

SITUACIÓN	AÑO 2012		AÑO 2013		13-12	AÑO 2014		14-13	AÑO 2015		15-14
	COLECT.	%	COLECT.	%	% INCRE.	COLECT.	%	% INCRE.	COLECT.	%	% INCRE.
Mutualistas obligatorios en activo o asimilado	686.489	70,93	651.017	67,55	-5,17%	634.350	66,18	-2,56%	616.029	64,27	-2,89%
Mutualistas obligatorios jubilados	236.372	24,42	268.263	27,84	13,49%	279.836	29,20	4,31%	296.763	30,96	6,05%
Mutualistas voluntarios	3.145	0,32	2.576	0,27	-18,09%	2.448	0,26	-4,97%	2.258	0,24	-7,76%
Beneficiarios con documento asimilado al de afiliación	41.888	4,33	41.853	4,34	-0,08%	41.836	4,36	-0,04%	41.351	4,31	-1,16%
TOTAL	967.894	100,00	963.709	100,00	-0,43%	958.470	100,00	-0,54%	956.401	99,78	-0,22%

3.4.4. Evolución de beneficiarios por parentesco (2012-2015)

PARENTESCO		AÑO 2012		AÑO 2013		13-12	AÑO 2014		14-13	AÑO 2015		15-14
		COLECT.	%	COLECT.	%	% INCRE.	COLECT.	%	% INCRE.	COLECT.	%	% INCRE.
Esposo	(0)	4.789	0,83	4.815	0,85	0,54	4.700	0,84	-2,39	4.459	0,82	-5,13
Esposa	(1)	90.015	15,68	88.300	15,53	-1,91	86.254	15,44	-2,32	83.447	15,40	-3,25

3.4. Evolución del colectivo

PARENTESCO		AÑO 2012		AÑO 2013		13-12 %INCRE.	AÑO 2014		14-13 %INCRE.	AÑO 2015		15-14 %INCRE.
		COLECT.	%	COLECT.	%		COLECT.	%		COLECT.	%	
Hijo	(2)	241.017	41,99	239.172	42,07	-0,77	235.401	42,15	-1,58	228.354	42,16	-2,99
Hija	(3)	226.619	39,49	225.246	39,62	-0,61	221.626	39,68	-1,61	216.136	39,90	-2,48
Hermano	(4)	413	0,07	407	0,07	-1,45	416	0,07	2,21	105	0,02	-74,76
Hermana	(5)	523	0,09	511	0,09	-2,29	509	0,09	-0,39	202	0,04	-60,31
Padre o suegro	(6)	91	0,02	86	0,02	-5,49	79	0,01	-8,14	72	0,01	-8,86
Madre o suegra	(7)	746	0,13	640	0,11	-14,21	556	0,10	-13,13	509	0,09	-8,45
Abuelo	(8)	1	0,00	1	0,00	0,00	2	0,00	100,00	0	0,00	-100,00
Abuela	(9)	2	0,00	2	0,00	0,00	1	0,00	-50,00	0	0,00	-100,00
Nieto	(H)	589	0,10	554	0,10	-5,94	545	0,10	-1,62	511	0,09	-6,24
Nieta	(I)	496	0,09	466	0,08	-6,05	431	0,08	-7,51	403	0,07	-6,50
Hijo con discapacidad	(A) + (P)	2.778	0,48	2.789	0,49	2,66	2.765	0,49	-0,37	2747	0,50	0,39
Hija con discapacidad	(C) + (X)	1.894	0,33	1.876	0,33	-3,97	1.848	0,33	-0,07	1807	0,33	-1,63
Hermano con discapacidad	(D)	54	0,01	54	0,01	0,00	49	0,01	-9,26	43	0,01	-12,24
Hermana con discapacidad	(E)	79	0,01	79	0,01	0,00	73	0,01	-7,59	63	0,01	-13,70
Nieto con discapacidad	(R)	2	0,00	2	0,00	0,00	2	0,00	0,00	2	0,00	0,00
Nieta con discapacidad	(S)	6	0,00	6	0,00	0,00	4	0,00	-33,33	4	0,00	0,00
Acogido con discapacidad	(T)	19	0,00	16	0,00	-15,79	17	0,00	6,25	15	0,00	-11,76
Hijos de conyuge/pareja de hecho	(J)	0	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00	123	0,02	100,00
Acogido	(K)	1698	0,30	1435	0,25	-15,49	1143	0,20	-20,35	780	0,14	-31,76
Convivencia	(M)	2095	0,37	2106	0,37	0,53	2075	0,37	-1,47	1915	0,35	-7,71
TOTAL		573.926	100,00	568.563	100,00	-0,93	558.496	100,00	-1,77	541.697	100,00	-3,01



4. Prestaciones sanitarias

"Menina I". Ramón López Gisbert. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2015

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, esta 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, Islas Canarias, Murcia y La Rioja, 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.

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 2015, publicado mediante resolución, en el Boletín Oficial del Estado de 20 de diciembre de 2014, 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.

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 2015, del total del colectivo nacional asegurado, un 81,08%, correspondiente a 1.208.730 personas, estaba adscrito a alguna de las cuatro entidades de seguro de asistencia sanitaria. El 18,91% (281.899) optó por el sistema sanitario público. Esta proporción mantiene una tendencia

4.1. Asistencia sanitaria

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.

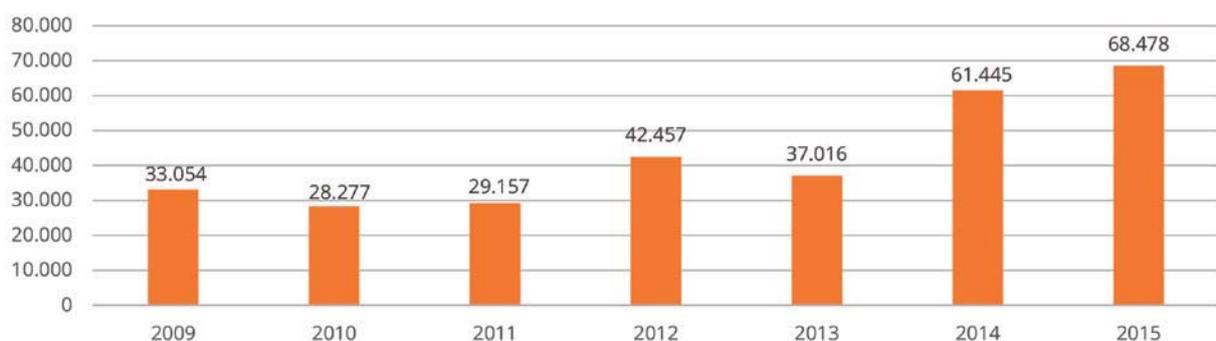
Tabla 4.1.1 distribución del colectivo asegurado a 31-12-2015

ENTIDADES	TITULARES		BENEFICIARIOS		TOTAL COLECTIVO	
	NÚMERO	% SOBRE TOTAL	NÚMERO	RELACIÓN Benef./Titular	NÚMERO	% SOBRE TOTAL
SEGURCAIXA ADESLAS	344.707	36,18	196.416	0,57	541.123	36,30
ASISA	290.725	30,51	155.879	0,54	446.604	29,96
IMQ COLEGIAL	4.683	0,49	2.429	0,52	7.112	0,48
DKV SEGUROS	131.003	13,75	82.888	0,63	213.891	14,35
TOTAL ENTIDADES	771.118	80,93	437.612	0,57	1.208.730	81,08
INSS	181.548	19,05	100.351	0,55	281.899	18,91
PENDIENTES DE REGULARIZAR ENTIDAD DE ADSCRIPCIÓN	137	0,01	0	0,00	137	0,01
TOTAL	952.803	100,00	537.963	0,56	1.490.766	100,00

Tabla 4.1.2 Cambios ordinarios de entidad producidos durante enero de 2015

ENTIDADES	ALTAS	BAJAS	DIFERENCIA
INSS	11.352	4.943	6.409
SEGURCAIXA ADESLAS	12.708	39.002	-26.294
ASISA	25.035	14.859	10.176
IMQ COLEGIAL	63	147	-84
DKV SEGUROS	19.320	9.546	9.774
PENDIENTES DE REGULARIZAR ENTIDAD DE ADSCRIPCIÓN	0	3	-3
TOTAL	68.478	68.500	-22

Figura 4.1.1 Evolución en los cambios ordinarios de entidad



4.1.1.1. Seguimiento del concierto: comisiones mixtas

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

- El seguimiento, análisis y evaluación del cumplimiento de los conciertos suscritos por MUFACE con las entidades 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.

4.1. Asistencia sanitaria

El número de reclamaciones presentadas en comisiones mixtas provinciales sobre la asistencia sanitaria dispensada por las entidades concertadas tuvo una disminución del 3,44% (3.007 reclamaciones en Comisión Mixta Provincial) respecto a 2014. Eso supuso una tasa de reclamaciones por 10.000 asegurados de 24,88 frente a la registrada en 2014 de 25,23. Del total de reclamaciones, el 10,18% (306) se elevaron para estudio y resolución a la Comisión Mixta Nacional (tabla 4.1.3.).

Tabla 4.1.3 Evolución de las reclamaciones. Periodo 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Colectivo en entidades	1.266.693	1.257.449	1.249.177	1.234.344	1.208.730
Tasa de reclamaciones por 10.000 personas	21,49	23,67	22,98	25,23	24,88
Reclamaciones en CC.MM.PP.	2.722	2.976	2.871	3.114	3.007
Porcentaje que pasan a CMN	8,89%	12,74%	13,51%	11,40%	10,18%
Reclamaciones en CMN	242	379	388	355	306
Estimadas	170	289	312	291	246
Desestimadas	72	90	76	64	60
Porcentaje estimadas	70,25%	76,25%	80,41%	81,97%	80,39%
Porcentaje desestimadas	29,75%	23,75%	19,59%	18,03%	19,61%

La tasa de reclamaciones por provincias mostró una gran variabilidad, presentando Palencia la mayor tasa (79,96 reclamaciones por 10.000 asegurados), las provincias de Albacete y Teruel presentan las tasas más bajas, 0,67 y 2,26 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 (33,85%). La segunda causa, las situaciones de urgencia vital (16,83%). Y en tercer lugar se situaron las relacionadas con la prestación de servicios que precisan autorización previa de la entidad (13,34%). 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 2015

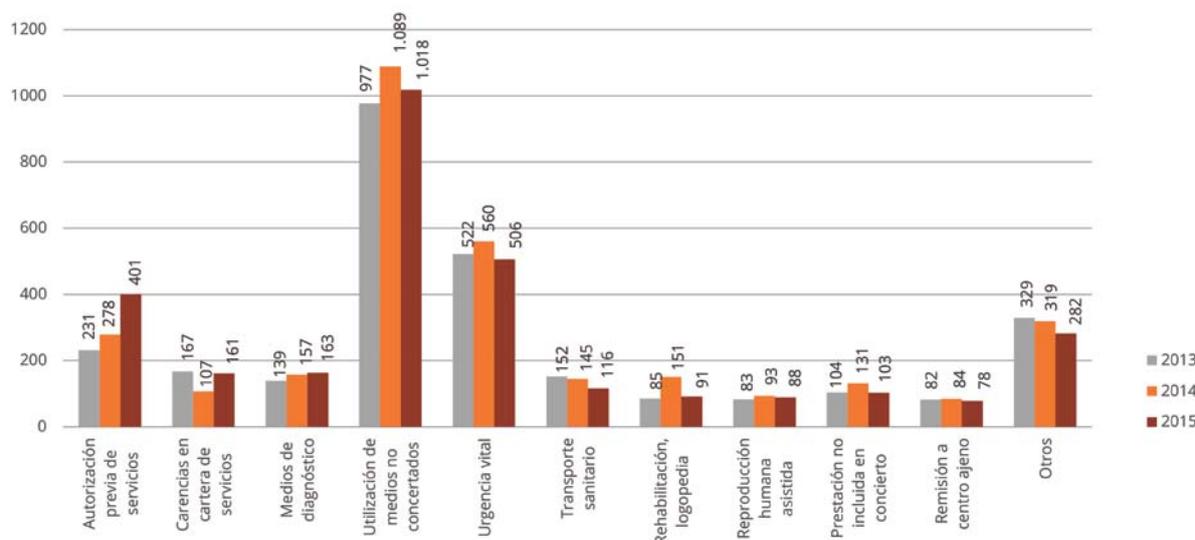
PROVINCIA	MOTIVOS DE RECLAMACIÓN								COLECTIVO PROTEGIDO (A 31-12-15)	TASA RECLAMACIONES * 10.000
	AUTORIZACION PREVIA SERVICIOS	TRANSPORTE SANITARIO	CARENCIAS CARTERA SERVICIOS	UTILIZACIÓN MEDIOS NO CONCERTADOS	MEDIOS DE DIAGNOSTICO	URGENCIA VITAL	OTROS	TOTAL RECLAMACIONES		
Álava		4		3	1	2		10	2.923	34,21
Albacete							1	1	14.902	0,67
Alicante	4	1		11	1	9	21	47	38.577	12,18
Almería	1	1		16		4	1	23	20.547	11,19
Ávila	1	1		17		8	4	31	7.212	42,98
Badajoz		1		13	1	4	8	27	23.263	11,61
Illes Balears	3		2	18		3	13	39	19.945	19,55
Barcelona	27	4	5	54	16	20	43	169	85.561	19,75
Burgos	3	7		9	3	4	7	33	8.214	40,18
Cáceres			3	12		6	2	23	14.599	15,75
Cádiz	7	6	5	70	6	23	19	136	38.763	35,09
Castellón	1	1		1		3	3	9	15.057	5,98
Ciudad Real	6	5	7	23	1	9	14	65	13.298	48,88
Córdoba	1	3		24	1	1	13	43	28.061	15,32

4.1. Asistencia sanitaria

PROVINCIA	MOTIVOS DE RECLAMACIÓN								COLECTIVO PROTEGIDO (A 31-12-15)	TASA RECLAMACIONES * 10.000
	AUTORIZACION PREVIA SERVICIOS	TRANSPORTE SANITARIO	CARENCIAS CARTERA SERVICIOS	UTILIZACIÓN MEDIOS NO CONCERTADOS	MEDIOS DE DIAGNOSTICO	URGENCIA VITAL	OTROS	TOTAL RECLAMACIONES		
Coruña A	16	1	7	28	12	10	30	104	31.891	32,61
Cuenca	1		1	2	1	1	2	8	5.355	14,94
Girona	1			2			2	5	14.685	3,40
Granada	1			5	3		2	11	36.327	3,03
Guadalajara	1	2	1	2	2	4	5	17	5.967	28,49
Guipúzcoa					1	1	4	6	6.368	9,42
Huelva	2			11		1	4	18	15.166	11,87
Huesca	3	1		3	1	1	2	7	5.752	12,17
Jaén	2	3	2	4	2	8	16	37	21.826	16,95
León		1	2	32		1	3	39	15.729	24,79
Lleida		1		7	1	3	5	17	10.922	15,56
Rioja La	4		1	1	3	3	8	20	7.257	27,56
Lugo	2	2	7	27		15	17	70	10.699	65,43
Madrid	202	20	43	157	46	130	148	746	194.596	38,34
Málaga	13	5	3	24	9	30	35	119	49.493	24,04
Murcia				71	1	8	9	89	41.455	21,47
Navarra	3			10		3	1	17	7.286	23,33
Ourense	1			4	1		3	9	9.510	9,46
Asturias	4	1		3	1	3	7	19	21.663	8,77
Palencia	8	6	1	12	1	12	4	44	5.503	79,96
Palmas Las	2	4	12	14	3	17	18	70	27.507	25,45
Pontevedra	2			23	1	4	7	37	23.751	15,58
Salamanca	5			3		1		9	14.095	6,39
S. C. Tenerife	32	15	15	64	6	25	14	171	23.296	73,40
Cantabria	1	2	1	33		17	36	90	15.110	59,56
Segovia		1		3	1	1	2	8	5.412	14,78
Sevilla	9	5	31	46	8	37	32	168	65.207	25,76
Soria		2		3	1	2		8	3.526	22,69
Tarragona	7			14	1	3	6	31	17.007	18,23
Teruel					1			1	4.423	2,26
Toledo	2	1	1	25	1	4	5	39	17.156	22,73
Valencia	17	2	10	44	12	19	33	137	71.417	19,18
Valladolid	3	1	1	26	5	17	14	67	18.635	35,95
Vizcaya	1			8	2	3	5	19	13.072	14,53
Zamora	1	2		5		6	3	17	5.747	29,58
Zaragoza	3	4		31	6	20	9	73	26.134	27,93
Ceuta									4.130	0,00
Melilla							4	4	4.557	8,78
Total	403	116	161	1.018	163	506	640	3.007	1.208.730	24,88
%	13,4	3,86	5,35	33,85	5,42	16,83	21,28	100		

4.1. Asistencia sanitaria

Figura 4.1.2. Distribución número de reclamaciones según motivo periodo 2013-2015



Las reclamaciones estudiadas en Comisión Mixta Nacional fueron 306, obteniendo una resolución favorable para el mutualista el 80,39% de los casos (246), y fue desestimado el 19,61% (tablas 4.1.3. y 4.1.5.). La tasa media de reclamaciones por entidad fue de 2,53 por 10.000 mutualistas, siendo DKV la entidad de menor tasa de reclamaciones, con 1,68, mientras que el IMQ Colegial presentó la mayor tasa con 22,50.

Tabla 4.1.5 Reclamaciones en comisión mixta nacional año 2015

ENTIDADES	MOTIVO DE RECLAMACIÓN									TOTAL RECLAMACIONES	TOTAL COLECTIVO (A 31-12-15)	TASA RECLAM. en C.M.Ncal * 10.000 asegurados
	ASISTENCIA PSIQUIATRICA	REHABILITACIÓN	UTILIZACION MEDIOS NO CONCERTADOS	TRANSPORTE	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	CIRUGÍA PLÁSTICA	AUTORIZACIÓN	OTROS				
ADESLAS	2	5	26	3	8	3	11	40	98	541.123	1,81	
ASISA	7	8	69	2	13	0	16	41	156	446.604	3,49	
IMQ COLEGIAL		2	5			1	4	4	16	7.112	22,50	
DKV SEGUROS	2	3	5		8	1	9	8	36	213.891	1,68	
TOTAL	11	18	105	5	29	5	40	93	306	1.208.730	2,53	
Porcentaje sobre total reclamaciones	3,59%	5,88%	34,31%	1,63%	9,48%	1,63%	13,07%	30,39%	100%			

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 2015 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.

4.1. Asistencia sanitaria

Se ha evaluado el desarrollo de los planes en Cáncer, Cuidados Paliativos, Ictus, Cardiopatía Isquémica y el Protocolo de Atención a la Urgencia, cuyas metas a alcanzar para la obtención del incentivo, han sido fijadas por MUFACE teniendo en cuenta los datos facilitados por las entidades en las evaluaciones realizadas en los años 2012, 2013 y 2014.

En esta evaluación, se da prioridad al Plan en Cáncer, especialmente a la prevención. Aun cuando los programas de cribado de cáncer de mama, cuello de útero y colorrectal se contemplan en los conciertos anteriores, en el concierto 2015 se introduce como novedad, ligado a la obtención de un incentivo de calidad, la elaboración por las entidades de un Programa de Cribado de Cáncer Colorrectal.

Los resultados de esta evaluación muestran el avance en el desarrollo de todos los planes.

En el marco del Plan de Cáncer se confirma el aumento del número de beneficiarias que acceden a los programas de cáncer de mama y cuello uterino, incrementándose este año respecto a 2014 el número de mamografías y de citologías realizadas a nuestras beneficiarias.

En cuanto al Programa de Cribado de Cáncer Colorrectal, se venían realizando actividades de prevención y diagnóstico precoz de manera oportunista. Para este año, las entidades han presentado un programa dirigido a todos los hombres y mujeres beneficiarios de MUFACE en edades comprendidas entre los 50 y los 69 años que, sin antecedentes familiares ni personales para desarrollar cáncer colorrectal, presentan como único factor de riesgo la edad, cuyo contenido está basado en el documento marco sobre cribado poblacional aprobado por la Comisión de Salud Pública del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.

Respecto al Plan de Cuidados Paliativos, hay que destacar el incremento en un 25,30% del número de pacientes atendidos en domicilio por equipos de soporte (médicos y enfermeros), formados específicamente en este tipo de cuidados. Durante el año 2015, han sido atendidos 515 pacientes frente a los 411 pacientes atendidos en 2014.

Igualmente ocurre en el Plan de Ictus. En este año se ha conseguido que en todas las provincias de España las entidades dispongan de un centro o servicio de rehabilitación en ictus y que en casi el 90% de estos centros los pacientes sean atendidos por equipos multidisciplinares.

En el marco del Plan en Cardiopatía Isquémica, hay que destacar la mejora en el equipamiento de los dispositivos de transporte con la incorporación de desfibriladores en las ambulancias asistenciales. En este año, en el 100% de las ambulancias de Soporte Vital Básico y de Soporte Vital Avanzado, y en más del 60% de las ambulancias destinadas al transporte de pacientes en camilla (convencionales), se dispone de equipo desfibrilador.

En la evaluación del Protocolo de Atención a la Urgencia, el esfuerzo de este año se ha centrado en mejorar la calidad del registro de actividad de los centros coordinadores de urgencias de las entidades. Estos registros informan sobre el tiempo que transcurre desde que se realiza una llamada al teléfono de urgencias de la entidad (900/800...), hasta que se recibe la asistencia por los equipos de emergencia. También informa sobre la gestión de la llamada enfocada a la idoneidad entre el diagnóstico, la asignación de la prioridad en ser atendido y el recurso que se moviliza.

Respecto a la formación específica en estas áreas de atención, se han incrementado las exigencias en la oferta formativa de todos estos planes, así como para el protocolo de urgencia. En este año se ha organizado un mayor número de cursos, de más de 40 horas, dirigidos a los profesionales de los catálogos de proveedores de las entidades.

- 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.

4.1. Asistencia sanitaria

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 2014, que es el último año completo del que se dispone de datos, arroja un saldo de 144.720 registros válidos de CMBD entre todas las entidades, frente a los 149.362 del año 2013, con un indicador de cobertura del 99,97%, frente al 90,96% 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 del año 2015 se ha concluido el desarrollo del Sistema de Información de Receta Electrónica de MUFACE (SIREM), siguiendo las especificaciones técnicas y funcionales dictadas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, de cara a incorporar a la Mutualidad en el sistema de Receta Electrónica Interoperable que promueve el ministerio como una administración sanitaria más y que permite que prescripciones electrónicas realizadas por los médicos de una Comunidad Autónoma puedan dispensarse electrónicamente en cualquier oficina de farmacia aunque esta se encuentre fuera del territorio de la Comunidad Autónoma de origen. Se tiene previsto arrancar el proyecto piloto en tres municipios escogidos dentro de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

MUFACE ha finalizado también a lo largo del año 2015 el desarrollo de una interfaz de integración con el Sistema de Información de Tarjeta Sanitaria Individual (TSI), promovido por el propio Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por lo que estaría en condiciones también de incorporarse a este otro sistema, en una primera fase con el colectivo asegurado por la Mutualidad dentro de la Comunidad Autónoma de Extremadura, independientemente de la opción sanitaria pública o privada que se haya escogido. Se tiene previsto seguir incorporando al sistema de manera gradual el colectivo asegurado de otras comunidades autónomas.

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 14 de julio de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, se publicó en el Boletín Oficial del Estado, del día 24 de julio, el acuerdo de prórroga de dicho concierto para el año 2015.

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

4.1. Asistencia sanitaria

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 3.598 titulares y 3.734 beneficiarios, lo que suma un total de 7.332 personas protegidas, una cifra que supone el 0,49% del total del colectivo de MUFACE.

4.1.3. Prestaciones de gestión directa

4.1.3.1. La gestión de las prestaciones complementarias

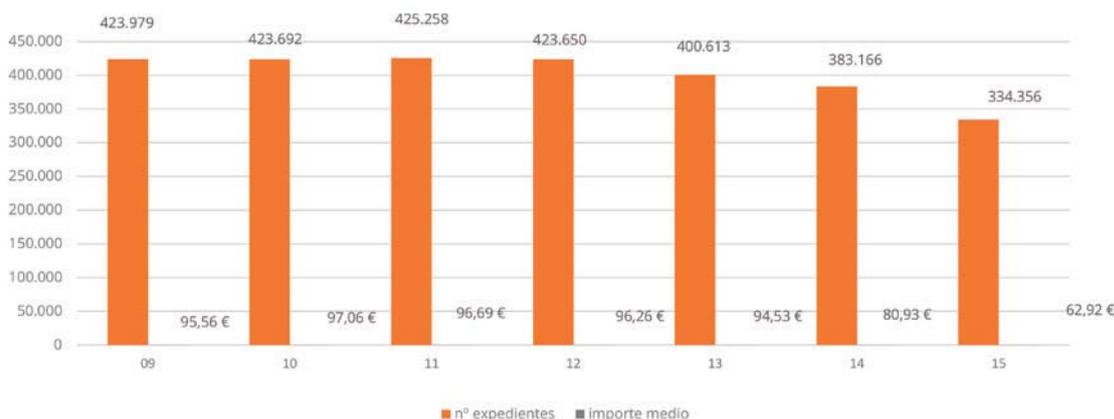
Las ayudas para las prestaciones complementarias vienen establecidas en la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, por la que se regulan las prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria en MUFACE, cuyos importes fueron actualizados por Resolución de MUFACE de 26 de junio de 2014.

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 2015 ascendió a 21.038.454,84 euros, lo que supone un 32,15% menos que el año anterior, con un gasto por persona protegida y año de 13,96 euros y un importe medio por expediente de 62,92 euros, que fue un 22,25% inferior al del año 2014 (80,93 euros) (figura 4.1.3.).

El número total de expedientes abonados (334.356) descendió un 12,74% respecto al año anterior, siendo la tasa de expedientes por 100 personas protegidas de 22,19, lo que supone un descenso del 11,73% respecto al año anterior, que fue de 25,14.

Figura 4.1.3 Evolución de las prestaciones ortoprotésicas y otras (2009-2015)



4.1. Asistencia sanitaria

Por provincias, los valores de las tasas de expedientes por 100 personas protegidas oscilaron entre 36,08 en Ourense y 13,23 en Girona. Son 34 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 2015
(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	4.553	662	14,54	553	12,15	72	1,58	23	0,51	1.310	28,77
Albacete	16.253	1.876	11,54	3.125	19,23	310	1,91	47	0,29	5.358	32,97
Alicante	48.655	3.626	7,45	4.478	9,20	306	0,63	112	0,23	8.522	17,52
Almería	24.160	2.608	10,79	3.351	13,87	210	0,87	55	0,23	6.224	25,76
Ávila	10.028	1.504	15,00	1.171	11,68	114	1,14	25	0,25	2.814	28,06
Badajoz	27.186	2.976	10,95	3.053	11,23	172	0,63	93	0,34	6.294	23,15
Illes Balears	27.716	2.179	7,86	2.311	8,34	108	0,39	50	0,18	4.648	16,77
Barcelona	110.957	6.892	6,21	8.071	7,27	639	0,58	282	0,25	15.884	14,32
Burgos	11.521	1.790	15,54	1.755	15,23	143	1,24	50	0,43	3.738	32,44
Cáceres	16.857	2.103	12,48	2.349	13,93	251	1,49	73	0,43	4.776	28,33
Cádiz	45.402	3.902	8,59	4.469	9,84	348	0,77	84	0,19	8.803	19,39
Castellón	18.579	1.554	8,36	1.709	9,20	176	0,95	33	0,18	3.472	18,69
Ciudad Real	18.612	1.745	9,38	2.121	11,40	131	0,70	42	0,23	4.039	21,70
Córdoba	31.778	3.193	10,05	4.232	13,32	452	1,42	110	0,35	7.987	25,13
A Coruña	41.280	5.371	13,01	5.505	13,34	424	1,03	116	0,28	11.416	27,65
Cuenca	7.475	867	11,60	1.109	14,84	74	0,99	28	0,37	2.078	27,80
Girona	18.950	934	4,93	1.387	7,32	149	0,79	38	0,20	2.508	13,23
Granada	41.574	5.424	13,05	5.324	12,81	575	1,38	121	0,29	11.444	27,53
Guadalajara	7.702	1.128	14,65	994	12,91	61	0,79	33	0,43	2.216	28,77
Guipúzcoa	9.081	918	10,11	832	9,16	56	0,62	32	0,35	1.838	20,24
Huelva	18.587	1.854	9,97	2.035	10,95	223	1,20	30	0,16	4.142	22,28
Huesca	7.533	843	11,19	843	11,19	40	0,53	25	0,33	1.751	23,24
Jaén	25.628	3.031	11,83	4.029	15,72	346	1,35	83	0,32	7.489	29,22
León	18.231	2.611	14,32	2.188	12,00	262	1,44	79	0,43	5.140	28,19
Lleida	12.715	1.131	8,90	1.212	9,53	87	0,68	40	0,31	2.470	19,43
La Rioja	9.853	1.582	16,06	1.432	14,53	80	0,81	53	0,54	3.147	31,94
Lugo	12.852	1.868	14,54	1.889	14,70	126	0,98	44	0,34	3.927	30,56
Madrid	253.768	25.447	10,03	23.662	9,32	2.289	0,90	949	0,37	52.347	20,63
Málaga	54.688	5.984	10,94	5.992	10,96	757	1,38	152	0,28	12.885	23,56
Murcia	53.216	4.296	8,07	5.472	10,28	336	0,63	98	0,18	10.202	19,17
Navarra	15.598	1.722	11,04	1.667	10,69	101	0,65	53	0,34	3.543	22,71
Ourense	10.983	1.879	17,11	1.939	17,66	104	0,95	40	0,36	3.962	36,08
Asturias	34.378	4.777	13,90	4.010	11,66	204	0,59	92	0,27	9.083	26,42
Palencia	6.840	1.002	14,65	942	13,77	101	1,48	26	0,38	2.071	30,28
Las Palmas	34.749	2.370	6,82	2.830	8,14	225	0,65	76	0,22	5.501	15,83
Pontevedra	31.797	3.645	11,46	3.781	11,89	286	0,90	93	0,29	7.805	24,55

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
Salamanca	16.898	2.546	15,07	2.443	14,46	337	1,99	77	0,46	5.403	31,98
S.C. Tenerife	31.236	2.544	8,14	2.683	8,59	161	0,52	66	0,21	5.454	17,46
Cantabria	18.561	2.379	12,82	1.968	10,60	184	0,99	49	0,26	4.580	24,68
Segovia	7.184	1.029	14,32	1.014	14,11	89	1,24	40	0,56	2.172	30,23
Sevilla	72.834	6.760	9,28	7.772	10,67	657	0,90	171	0,23	15.360	21,09
Soria	4.648	877	18,87	737	15,86	40	0,86	15	0,32	1.669	35,91
Tarragona	20.722	1.145	5,53	1.732	8,36	133	0,64	48	0,23	3.058	14,76
Teruel	5.133	646	12,59	691	13,46	43	0,84	12	0,23	1.392	27,12
Toledo	20.066	1.541	7,68	2.102	10,48	131	0,65	48	0,24	3.822	19,05
Valencia	80.424	6.922	8,61	8.089	10,06	825	1,03	242	0,30	16.078	19,99
Valladolid	21.334	3.030	14,20	3.455	16,19	346	1,62	100	0,47	6.931	32,49
Bizkaia	19.078	2.546	13,35	2.233	11,70	221	1,16	75	0,39	5.075	26,60
Zamora	7.464	979	13,12	1.073	14,38	98	1,31	32	0,43	2.182	29,23
Zaragoza	31.632	3.849	12,17	3.956	12,51	242	0,77	111	0,35	8.158	25,79
Ceuta	4.810	475	9,88	571	11,87	64	1,33	7	0,15	1.117	23,22
Melilla	4.844	469	9,68	533	11,00	56	1,16	13	0,27	1.071	22,11
TOTAL	1.506.600	153.031	10,16	162.874	10,81	13.965	0,93	4.486	0,30	334.356	22,19

Desglosando estos datos por tipo de prestaciones, las dentarias supusieron, como es habitual, el mayor porcentaje del gasto (49,38%), si bien, por número de expedientes, ocupan el segundo lugar, alcanzando la cifra de 153.031 (45,77%). El importe medio por expediente de dentarias fue de 67,88 euros, lo que supuso una disminución del 26,21% respecto a 2014. Dentro de dichos expedientes, los conceptos más frecuentemente incluidos son los empastes, que alcanzaron un 47,83%, seguidos de las piezas, con el 32,71%, y de los implantes osteointegrados con un 9,58%. Por volumen de gasto, las piezas representan el mayor porcentaje, con un 28,80% del gasto, seguidas de los implantes osteointegrados, con un 25,32%, los empastes, con un 21,05%, la ortodoncia, con un 14,01%, y las endodoncias con un 6,92% (figuras 4.1.4. y 4.1.5.).

Figura 4.1.4 Porcentaje de expedientes de prestaciones ortoprotésicas y otras año 2015

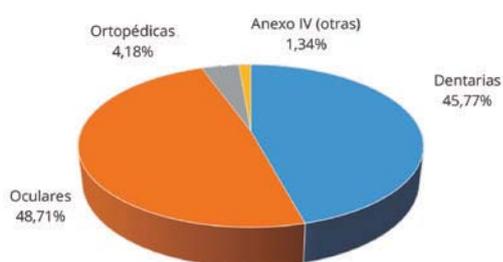
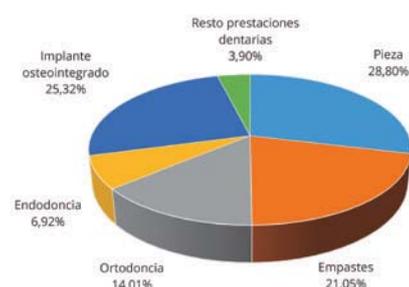


Figura 4.1.5 Porcentaje de gasto de prestaciones dentarias año 2015

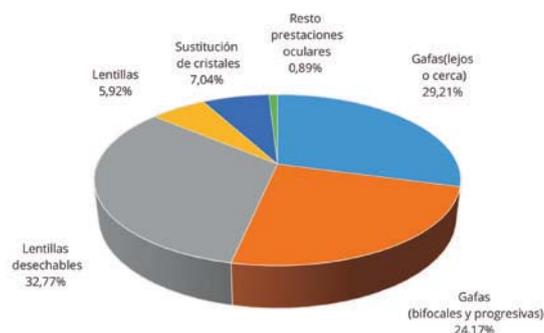


Las prestaciones oculares ocupan el segundo lugar por volumen de gasto, con un 22,41% del gasto total, y el primero por número de expedientes, con 162.874 expedientes (48,71% del total), siendo el importe medio por expediente de 28,95 euros frente a los 45,02 euros del año pasado. Por volumen de gasto, las lentillas desechables representan el 32,77%, seguidas de las gafas de lejos o de cerca, con un 29,21%, y en tercer lugar las gafas bifocales o progresivas con un 24,17% (figura 4.1.6.).

Las ayudas dentarias y oculares son susceptibles de tramitación electrónica desde el año 2010. En 2015, de todos los expedientes abonados, se tramitaron electrónicamente un total de 23.858, lo que supone un 7,55% del total.

4.1. Asistencia sanitaria

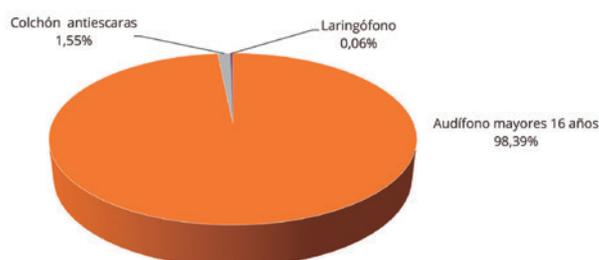
Figura 4.1.6 Porcentaje de gasto de prestaciones oculares año 2015



La prestación ortoprotésica correspondiente al catálogo de material ortoprotésico ocupa el tercer lugar por volumen de gasto, que representa el 18,68% del gasto total y con 13.965 expedientes (4,18%). El importe medio por expediente fue de 281,42 euros, lo que supuso un incremento del 4,47% respecto al año anterior.

Por último, las prestaciones del Anexo IV (Otras) de la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, suponen el 9,53% del gasto, siendo las de importe medio más elevado, con 446,96 euros por expediente y con un descenso del 16,22% 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 98,39% del gasto total, seguido de los colchones antiescaras, con un 1,55% del gasto, todas ellas cifras muy similares a las del año pasado (figura 4.1.7.).

Figura 4.1.7 Porcentaje de gasto de prestación del anexo IV año 2015



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 2015

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	42.580,00	64,32	15.617,68	28,24	11.832,25	164,34	15.635,00	679,78	85.664,93	65,39
Albacete	107.322,75	57,21	102.149,56	32,69	74.942,98	241,75	21.495,86	457,36	305.911,15	57,09
Alicante	246.936,49	68,10	131.473,63	29,36	102.976,09	336,52	51.146,25	456,66	532.532,46	62,49
Almería	165.509,10	63,46	113.630,31	33,91	50.396,45	239,98	23.601,00	429,11	353.136,86	56,74
Ávila	81.130,00	53,94	33.753,94	28,82	21.257,87	186,47	10.760,00	430,40	146.901,81	52,20
Badajoz	194.270,50	65,28	82.245,46	26,94	66.068,90	384,12	40.042,01	430,56	382.626,87	60,79
Illes Balears	139.248,00	63,90	65.233,64	28,23	23.274,25	215,50	20.515,50	410,31	248.271,39	53,41
Barcelona	556.303,00	80,72	235.897,74	29,23	188.181,71	294,49	127.867,29	453,43	1.108.249,74	69,77
Burgos	109.660,50	61,26	50.187,72	28,60	51.322,18	358,90	19.434,51	388,69	230.604,91	61,69
Cáceres	139.728,25	66,44	63.750,10	27,14	48.540,13	193,39	32.907,95	450,79	284.926,43	59,66
Cádiz	268.802,50	68,89	127.244,98	28,47	85.239,22	244,94	36.488,10	434,38	517.774,80	58,82
Castellón	99.590,00	64,09	48.754,36	28,53	47.008,32	267,09	14.047,03	425,67	209.399,71	60,31

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
Ciudad Real	107.817,50	61,79	59.562,50	28,08	29.803,60	227,51	18.535,00	441,31	215.718,60	53,41
Córdoba	229.150,00	71,77	121.578,01	28,73	116.868,22	258,56	45.371,46	412,47	512.967,69	64,23
A Coruña	325.490,00	60,60	159.253,22	28,93	113.468,88	267,62	51.672,79	445,46	649.884,89	56,93
Cuenca	59.730,00	68,89	31.854,74	28,72	24.064,53	325,20	11.910,00	425,36	127.559,27	61,39
Girona	73.870,00	79,09	40.600,68	29,27	43.649,45	292,95	18.105,00	476,45	176.225,13	70,27
Granada	337.794,25	62,28	165.743,65	31,13	133.923,91	232,91	49.491,00	409,02	686.952,81	60,03
Guadalajara	76.258,00	67,60	27.262,20	27,43	17.344,75	284,34	13.614,15	412,55	134.479,10	60,69
Guipuzkoa	66.605,00	72,55	24.794,76	29,80	13.080,82	233,59	16.500,00	515,63	120.980,58	65,82
Huelva	120.441,50	64,96	56.594,81	27,81	58.721,90	263,33	13.986,45	466,22	249.744,66	60,30
Huesca	53.390,00	63,33	22.808,38	27,06	13.049,83	326,25	12.371,00	494,84	101.619,21	58,03
Jaén	195.796,93	64,60	126.744,75	31,46	66.026,19	190,83	35.974,00	433,42	424.541,87	56,69
León	170.966,50	65,48	58.763,22	26,86	55.341,08	211,23	32.963,90	417,26	318.034,70	61,87
Lleida	76.660,00	67,78	38.106,00	31,44	17.399,88	200,00	19.000,00	475,00	151.165,88	61,20
La Rioja	93.370,00	59,02	39.720,32	27,74	21.410,82	267,64	23.113,50	436,10	177.614,64	56,44
Lugo	110.432,00	59,12	58.163,81	30,79	28.091,72	222,95	17.529,91	398,41	214.217,44	54,55
Madrid	1.917.114,23	75,34	674.249,82	28,50	786.510,79	343,60	423.296,84	446,05	3.801.171,68	72,61
Málaga	406.497,00	67,93	169.866,50	28,35	170.730,87	225,54	63.841,70	420,01	810.936,07	62,94
Murcia	288.760,00	67,22	165.169,27	30,18	125.818,35	374,46	43.850,96	447,46	623.598,58	61,13
Navarra	121.910,00	70,80	47.631,37	28,57	24.225,55	239,86	25.045,30	472,55	218.812,22	61,76
Ourense	107.085,00	56,99	61.268,38	31,60	40.129,94	385,86	17.113,91	427,85	225.597,23	56,94
Asturias	300.865,00	62,98	109.648,09	27,34	56.411,74	276,53	46.626,81	506,81	513.551,64	56,54
Palencia	62.789,00	62,66	27.109,90	28,78	22.268,49	220,48	12.300,00	473,08	124.467,39	60,10
Las Palmas	163.432,00	68,96	80.315,35	28,38	60.711,50	269,83	38.477,23	506,28	342.936,08	62,34
Pontevedra	225.568,50	61,88	113.254,92	29,95	83.785,98	292,96	36.030,53	387,43	458.639,93	58,76
Salamanca	165.392,00	64,96	65.492,51	26,81	79.461,42	235,79	37.172,00	482,75	347.517,93	64,32
S.C. Tenerife	152.120,50	59,80	78.474,64	29,25	72.796,76	452,15	37.424,65	567,04	340.816,55	62,49
Cantabria	145.280,00	61,07	53.188,39	27,03	62.282,30	338,49	20.570,00	419,80	281.320,69	61,42
Segovia	64.230,00	62,42	27.604,66	27,22	17.358,10	195,03	18.826,22	470,66	128.018,98	58,94
Sevilla	474.449,05	70,18	223.137,92	28,71	175.103,66	266,52	75.760,76	443,05	948.451,39	61,75
Soria	54.230,00	61,84	21.425,00	29,07	41.093,99	1.027,35	6.996,00	466,40	123.744,99	74,14
Tarragona	87.380,00	76,31	50.702,03	29,27	28.430,55	213,76	20.302,28	422,96	186.814,86	61,09
Teruel	38.570,00	59,71	18.466,00	26,72	8.423,79	195,90	5.075,00	422,92	70.534,79	50,67
Toledo	119.060,00	77,26	60.466,99	28,77	34.776,50	265,47	20.155,00	419,90	234.458,49	61,34
Valencia	522.586,50	75,50	231.239,78	28,59	219.664,27	266,26	103.780,82	428,85	1.077.271,37	67,00
Valladolid	186.676,00	61,61	98.289,04	28,45	97.405,65	281,52	44.607,00	446,07	426.977,69	61,60
Bizkaia	152.002,86	59,70	66.584,27	29,82	73.381,22	332,04	35.647,42	475,30	327.615,77	64,55
Zamora	68.800,00	70,28	28.744,97	26,79	17.821,09	181,85	15.195,94	474,87	130.562,00	59,84
Zaragoza	243.520,00	63,27	109.602,78	27,71	79.378,88	328,01	53.922,00	485,78	486.423,66	59,63
Ceuta	36.630,00	77,12	17.102,00	29,95	18.571,74	290,18	3.600,00	514,29	75.903,74	67,95
Melilla	34.530,00	73,62	14.451,00	27,11	10.247,59	182,99	5.375,00	413,46	64.603,59	60,32
Total	10.388.330,41	67,88	4.714.975,75	28,95	3.930.076,65	281,42	2.005.072,03	446,96	21.038.454,84	62,92

4.1. Asistencia sanitaria

4.1.3.2. Otras prestaciones de gestión directa

MUFACE gestiona también como prestaciones directas los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior, los tratamientos especiales y un grupo de otras prestaciones integrado por supuestos de no afiliación y otros reintegros. Durante el año 2015 se concedieron 1.108 prestaciones de gestión directa, lo que ha supuesto un descenso del 25,14% respecto al año 2014. Destaca la cifra de expedientes de reintegro de gastos de asistencia sanitaria en el exterior (1.102), que supone el 99,46% del total.

La tasa media del conjunto de las prestaciones directas en el ámbito nacional por cada 100 asegurados fue de 0,07, inferior a la del año anterior. La tasa más alta corresponde a Bizkaia, con un 0,16, y la más baja, con un 0,02, a las provincias de Murcia, Soria, León y Jaén. Estos datos distribuidos por provincias quedan reflejados en la tabla 4.1.8.

Tabla 4.1.8 Otras prestaciones de gestión directa concedidas en 2015
(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	4.553	2	0,04		0,00		0,00	2	0,04
Albacete	16.253	13	0,08		0,00		0,00	13	0,08
Alicante	48.655	20	0,04		0,00	2	0,00	20	0,04
Almería	24.160	10	0,04		0,00		0,00	10	0,04
Ávila	10.028	6	0,06		0,00		0,00	6	0,06
Badajoz	27.186	12	0,04		0,00		0,00	12	0,04
Illes balears	27.716	25	0,09		0,00		0,00	25	0,09
Barcelona	110.957	111	0,10		0,00	1	0,00	112	0,10
Burgos	11.521	7	0,06		0,00		0,00	7	0,06
Cáceres	16.857	17	0,10		0,00		0,00	17	0,10
Cádiz	45.402	17	0,04		0,00		0,00	17	0,04
Castellón	18.579	18	0,10		0,00		0,00	18	0,10
Ciudad Real	18.612	5	0,03		0,00		0,00	5	0,03
Córdoba	31.778	22	0,07		0,00		0,00	22	0,07
A Coruña	41.280	42	0,10		0,00		0,00	42	0,10
Cuenca	7.475	7	0,09		0,00		0,00	7	0,09
Girona	18.950	18	0,09		0,00		0,00	18	0,09
Granada	41.574	22	0,05		0,00		0,00	22	0,05
Guadalajara	7.702	9	0,12		0,00		0,00	9	0,12
Guipuzkoa	9.081	7	0,08		0,00		0,00	7	0,08
Huelva	18.587	9	0,05		0,00		0,00	9	0,05
Huesca	7.533	4	0,05		0,00		0,00	4	0,09
Jaén	25.628	6	0,02		0,00		0,00	6	0,02
León	18.231	4	0,02		0,00		0,00	4	0,02
Lleida	12.715	18	0,14		0,00		0,00	18	0,14
La Rioja	9.853	4	0,04		0,00		0,00	4	0,04
Lugo	12.852	5	0,04		0,00		0,00	5	0,04
Madrid	253.768	167	0,07		0,00		0,00	167	0,07
Málaga	54.688	49	0,09		0,00		0,00	49	0,09

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
Murcia	53.216	10	0,02		0,00		0,00	10	0,02
Navarra	15.598	11	0,07		0,00		0,00	11	0,07
Ourense	10.983	4	0,04		0,00		0,00	4	0,04
Asturias	34.378	27	0,08		0,00		0,00	27	0,08
Palencia	6.840	7	0,10		0,00		0,00	7	0,10
Las Palmas	34.749	34	0,10		0,00		0,00	34	0,10
Pontevedra	31.797	40	0,13		0,00		0,00	40	0,13
Salamanca	16.898	6	0,04		0,00		0,00	6	0,04
S.C.Tenerife	31.236	14	0,04		0,00		0,00	14	0,04
Cantabria	18.561	14	0,08		0,00		0,00	14	0,08
Segovia	7.184	6	0,08		0,00		0,00	6	0,08
Sevilla	72.834	48	0,07		0,00		0,00	48	0,07
Soria	4.648	1	0,02		0,00		0,00	1	0,02
Tarragona	20.722	22	0,11		0,00		0,00	22	0,11
Teruel	5.133	7	0,14		0,00		0,00	7	0,14
Toledo	20.066	13	0,06		0,00		0,00	13	0,06
Valencia	80.424	85	0,11		0,00	5	0,01	90	0,11
Valladolid	21.334	24	0,11		0,00		0,00	24	0,11
Bizkaia	19.078	31	0,16		0,00		0,00	31	0,16
Zamora	7.464	3	0,04		0,00		0,00	3	0,04
Zaragoza	31.632	31	0,10		0,00		0,00	31	0,10
Ceuta	4.810	5	0,10		0,00		0,00	5	0,10
Melilla	4.844	3	0,06		0,00		0,00	3	0,06
Suma total	1.506.600	1.102	0,07		0,00	6	0,00	1.108	0,07

El gasto en estas prestaciones, 640.882,95 euros, ha descendido un 8,41% respecto al año anterior. El 99,75% de dicho gasto se destina a abonar los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior, cuyo importe medio por expediente es de 580,10 euros, lo que supone un ascenso del 23,03% respecto al año 2014.

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.

4.1. Asistencia sanitaria

Durante el año 2015 se han emitido 215.160 TSE, de las que 119.732 han sido solicitadas a través de la Sede Electrónica de MUFACE, lo que representa un 55,65% sobre el total. Para el mismo periodo se han emitido 50.032 CPS, de los que 19.325 han sido obtenidos a través de la Sede Electrónica de MUFACE, lo que representa un 38,62% 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 891 consultas, repartidas de la siguiente forma:

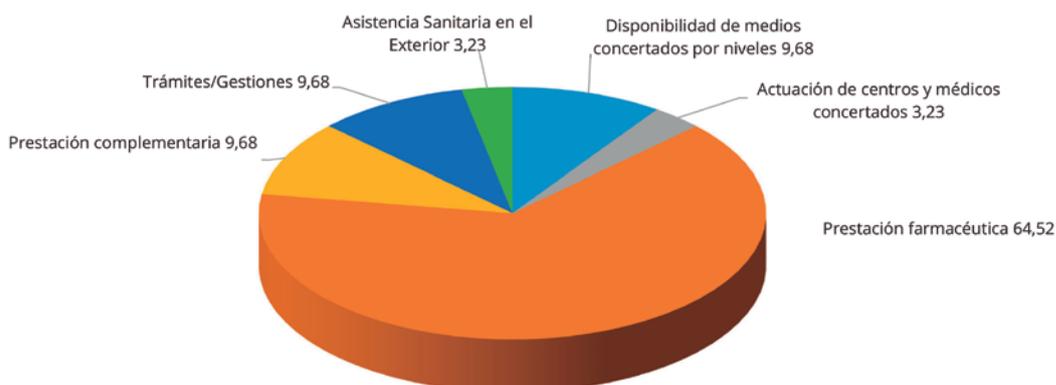
- Las relativas a asistencia sanitaria concertada, un total de 626 consultas: 136 recibidas directamente de los mutualistas (21,72%), 482 planteadas por los Servicios Provinciales (77%) y ocho recibidas por parte de otros remitentes (1,28%).
- Las relativas a prestaciones que MUFACE gestiona de forma directa (prestaciones complementarias, reintegros, etc.), un total de 187 consultas: siete recibidas directamente de los mutualistas (3,74%) y 180 planteadas por los Servicios Provinciales (96,26%).
- Un total de 73 consultas referentes a asistencia sanitaria en el exterior, de las que 41 han sido recibidas directamente de los mutualistas (56,16%), 28 planteadas por los Servicios Provinciales (38,36%) y cuatro recibidas por parte de otros remitentes (5,48%).
- Las relativas a prestación farmacéutica, un total de cinco consultas, recibidas todas ellas directamente de los mutualistas.

En cuanto a las quejas y/o sugerencias atendidas, se han recibido en cuantía bastante inferior a la del pasado ejercicio.

Estas quejas y/o sugerencias aparecen reflejadas en la figura 4.1.8., destacando que se han recibido y contestado 31, con el siguiente desglose:

- El 64,52% (20) sobre prestación farmacéutica.
- El 9,68% (tres) sobre disponibilidad de medios concertados por niveles asistenciales.
- El 3,23% (una) sobre actuaciones de centros y médicos concertados.
- El 9,68% (tres) sobre prestaciones complementarias.
- El 9,68% (tres) sobre diversos trámites o gestiones administrativas.
- El 3,23% (una) sobre asistencia sanitaria en el exterior.

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



4.1. Asistencia sanitaria

4.1.3.4.2. Recursos administrativos en materia de asistencia sanitaria

En los procesos de revisión de los actos administrativos relacionados con la asistencia sanitaria de MUFACE, el Departamento de Prestaciones Sanitarias realiza funciones de asesoramiento técnico cuando son requeridas por los órganos competentes para la preparación o resolución de los recursos administrativos.

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

Durante el año 2015, se han solicitado del Servicio de Recursos al Departamento de Prestaciones Sanitarias 190 informes, 18 menos que el año anterior, y los antecedentes de otros 40 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. No obstante, se han enviado antecedentes de dos recursos interpuestos por una de las entidades (ADESLAS).

En cuanto al motivo de los recursos, el 88,42% (un total de 168 informes) fue ocasionado por problemas en la interpretación del concierto en cuanto a prestación de la asistencia sanitaria y el 11,58% restante (22 informes) se refiere a discrepancias con las resoluciones sobre prestaciones directas de MUFACE.

Entre los problemas relacionados con la prestación de asistencia sanitaria concertada, el 85,71% se originó por la utilización de medios no concertados con las entidades (144 informes), y el 11,90% por el uso de medios concertados (20 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 (82 informes), que supone un 43,16% del total de los recursos informados y el 56,94% de todos los casos de utilización de medios no concertados. En esas atenciones de urgencias, en 39 de los 82 casos se han producido ingresos hospitalarios, 38 de ellos en hospitales públicos y solo uno en hospital privado.

Por otra parte, los informes solicitados referentes a prestación de asistencia sanitaria con medios concertados (20 en total), la mayoría (13) se debe a interpretación de cartera de servicios (65% de todos los informes relacionados por utilización de medios concertados), lo que supone un 6,84% 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 11,58% del total de recursos informados (22 informes), hay que destacar que de ellos siete fueron ocasionados por prestaciones ortoprotésicas (un 3,68% del total) y siete por reintegro de gastos de asistencia sanitaria en el exterior. Se observa en este apartado cómo han disminuido notablemente los recursos en contra de resoluciones referidas a prestaciones ortoprotésicas (de 15 informes solicitados sobre esta materia en 2014 a solo siete en 2015). Asimismo, se aprecia un incremento de recursos en cuanto a reintegro de gastos de asistencia sanitaria en el exterior (de dos informes en 2014 a siete en 2015), debido probablemente a la publicación y aplicación de la 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.

Cabe destacar también la importante disminución de informes sobre recursos interpuestos a resoluciones sobre reintegro de gastos de farmacia, que han pasado de 13 informes evacuados por este departamento en 2014 a solamente tres en 2015.

Del total de los 190 informes emitidos, ocho 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 (21), Zaragoza (13), Cantabria (12), Islas Canarias (11), Sevilla (11), Valladolid (11), Barcelona (10), Valencia (9), A Coruña (8), Illes Balears (8), Málaga (7), Murcia (7), Toledo (6), Córdoba (5), Cádiz (4) y Huesca (4).

4.1. Asistencia sanitaria

Tabla 4.1.9. Recursos administrativos informados por el departamento de prestaciones sanitarias en el año 2015

RECURSOS ADMINISTRATIVOS			Número	Porcentaje
Asistencia Sanitaria Concertada	Medios no concertados	Urgencias (con o sin ingreso hospitalario)	82	43,16
		Ingresos hospitalarios	21	11,05
		Consultas ambulatorias	23	12,11
		Cartera servicios	11	5,79
		Técnicas reproducción humana asistida	1	0,53
		Transporte (sanitario/ordinario)	6	3,16
		Total medios no concertados	144	75,79
	Medios concertados	Cartera servicios	13	6,84
		Técnicas reproducción humana asistida	4	2,11
		Ingresos hospitalarios	1	0,53
		Consultas ambulatorias	1	0,53
		Transporte (sanitario/ordinario)	1	0,53
		Total medios Concertados	20	10,53
	Concierto A. S. exterior		2	1,05
	Asistencia sanitaria transfronteriza		0	0
	Cambio INSS		2	1,05
	Total asistencia sanitaria			168
Prestaciones directas	Prestaciones ortoprotésicas		7	3,68
	Reintegro de gastos de farmacia		3	1,58
	Reintegro de gastos de asistencia sanitaria en el exterior		7	3,68
	Tratamientos especiales		0	0
	Prestaciones oculares		2	1,05
	Prestaciones dentarias		3	1,58
	Total prestaciones directas		22	11,58
TOTAL			190	100

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 Mutuallidad por los colegios oficiales de farmacéuticos conforme al concierto nacional suscrito con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos en diciembre de 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...) según las especificaciones del concierto de asistencia sanitaria.
- Mediante reintegro de gastos a cargo de MUFACE en determinados supuestos regulados (medicamentos extranjeros de ámbito no hospitalario, medicación sometida a reservas singulares por las que se limita su dispensación a los servicios de farmacia de los hospitales...).

Los objetivos fundamentales de la gestión de la prestación farmacéutica de MUFACE son promover el uso racional del medicamento y de los productos sanitarios fomentando una prescripción segura y eficiente, garantizar la adecuada utilización de los talonarios de recetas por parte de los mutualistas y facultativos y controlar y racionalizar el gasto farmacéutico, tanto el derivado de la facturación de recetas por parte de las oficinas de farmacia como el abonado mediante reintegro de gastos.

Estas prestaciones se gestionan con medios propios y con la colaboración de asesores médicos concertados de los servicios de salud de las comunidades autónomas para el visado de recetas de aquellos productos que lo precisan.

La gestión se realiza mediante una serie de procesos tales como la distribución y entrega de talonarios de recetas a los mutualistas, el visado previo a la dispensación de aquellas recetas que así lo tienen establecido, la actualización de los nomenclátos 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 a través de la receta 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 2015 la distribución y entrega de 1.136.857 talonarios de recetas a los mutualistas. La tasa de utilización de los talonarios (recetas facturadas/recetas entregadas) se sitúa en un óptimo 87,03%, siendo un nivel superior al del ejercicio anterior.

4.2.3. Consumo farmacéutico mediante receta

En 2015 se facturaron por las oficinas de farmacia 24,7 millones de recetas, con un gasto para MUFACE de 273,201 millones de euros. Esto supuso un aumento del 1,46% respecto al gasto del año anterior. En valores absolutos, se gastaron 3,92 millones de euros más (figuras 4.2.1. y 4.2.2.).

4.2. Asistencia farmacéutica

Durante este año el gasto farmacéutico a través de recetas de la Mutuality se ha mantenido prácticamente en las mismas cifras que el año anterior (recetas 0,62%, gasto 1,46% y gasto medio por receta 0,82%, de incremento respectivo sobre el año anterior). (Figuras 4.2.3. y 4.2.4.).

El gasto medio de la prestación farmacéutica por persona y año fue de 182,37 euros, un 2,73% más que en 2014, mientras que el uso de recetas por persona protegida fue de 16,51 recetas/año, aumentando en un 1,85%. 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 (2010-2015)(tasas de variación anual)

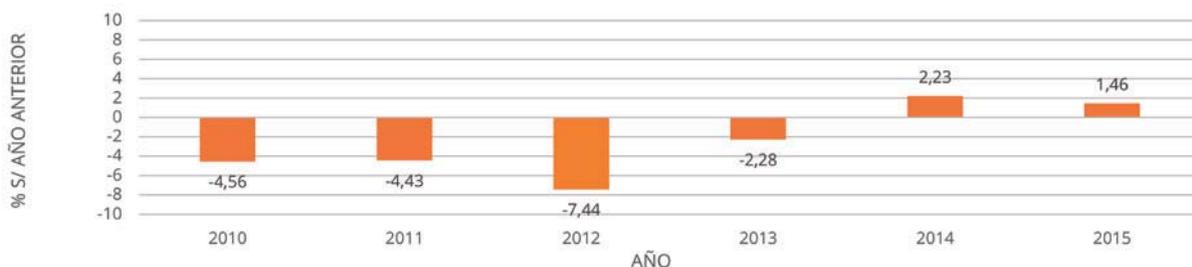


Figura 4.2.2. Gasto mensual en los tres últimos años

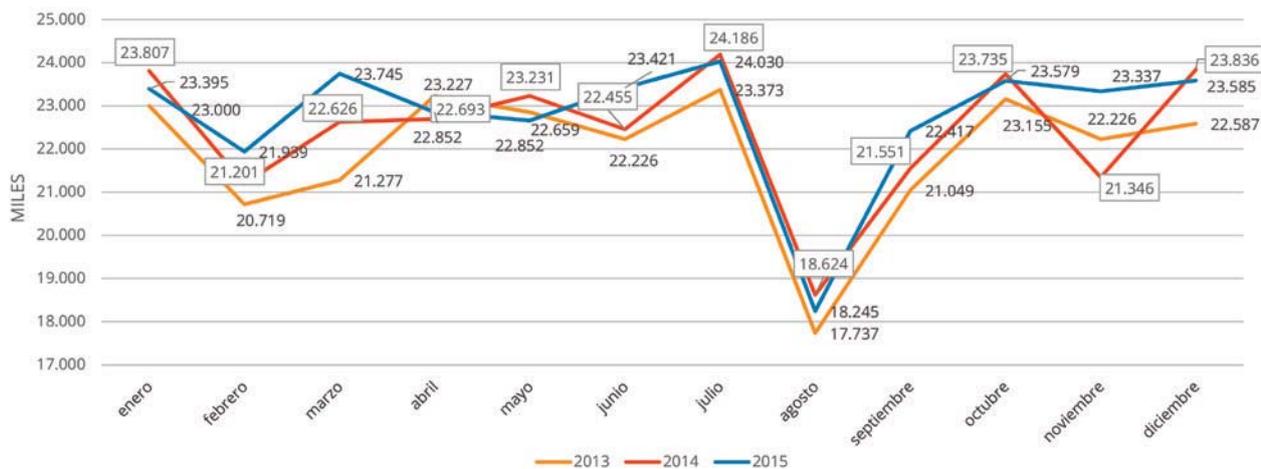


Figura 4.2.3. Evolución del consumo de recetas (2010-2015) (tasas de variación anual)

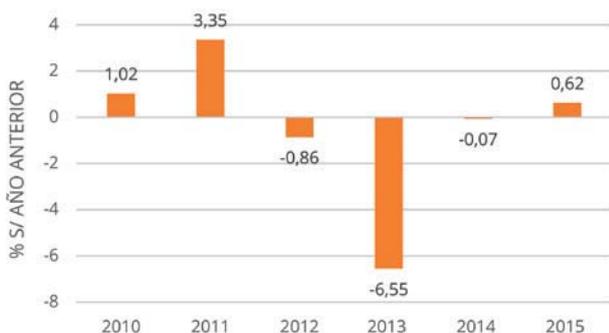
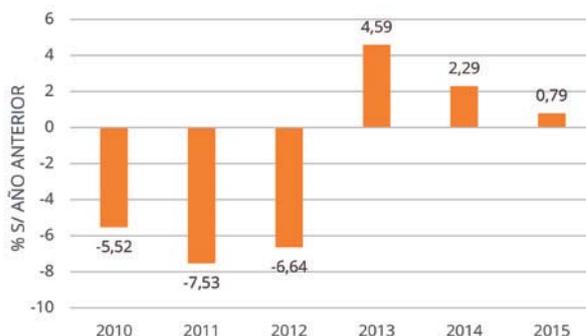


Figura 4.2.4. Evolución del gasto medio por receta (2010-2015) (tasas de variación anual)



4.2. Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.1. Datos e índices de la prestación farmacéutica 2015

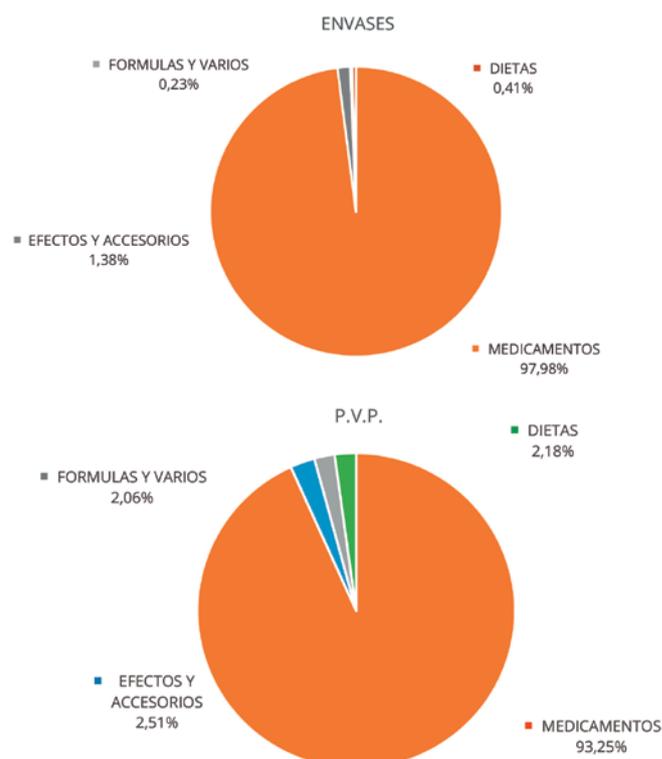
Provincia	Colectivo Medio Per. Prot.	Gasto			Recetas			Gasto Medio receta
		Facturado Euros	% Var. 2014	Por Persona	Facturadas Número	% Var. 2014	Por Persona	Año 2015
Álava/Araba	4.553	883.073,69	-0,71%	196,94	73.050	1,21%	16,29	12,09
Albacete	16.253	3.036.887,37	1,85%	187,66	285.745	0,43%	17,66	10,63
Alicante	48.655	9.132.667,84	1,44%	188,17	787.327	-0,18%	16,22	11,60
Almería	24.160	4.818.465,72	2,74%	199,84	435.359	1,28%	18,06	11,07
Ávila	10.028	1.854.211,40	8,96%	185,68	153.099	-0,92%	15,33	12,11
Badajoz	27.186	6.279.990,66	1,42%	233,18	577.627	0,42%	21,45	10,87
Baleares	27.716	3.632.882,75	-2,51%	132,25	312.090	-1,30%	11,36	11,64
Barcelona	110.957	14.551.100,46	0,24%	132,61	1.339.930	-0,25%	12,21	10,86
Bizkaia	19.078	2.985.539,80	1,95%	158,97	253.951	0,23%	13,52	11,76
Burgos	11.521	2.363.443,77	4,76%	207,36	185.926	1,92%	16,31	12,71
Caceres	16.857	3.833.210,52	0,58%	229,14	331.870	0,07%	19,84	11,55
Cádiz	45.402	8.872.729,17	4,04%	196,29	840.515	3,27%	18,60	10,56
Castellón	18.579	2.936.617,59	0,38%	158,56	262.723	0,17%	14,19	11,18
Ciudad Real	18.612	3.904.736,30	2,50%	210,94	351.248	1,28%	18,98	11,12
Córdoba	31.778	6.850.206,84	0,88%	216,70	631.013	0,71%	19,96	10,86
A Coruña	41.280	7.601.848,79	0,96%	185,34	687.818	0,33%	16,77	11,05
Cuenca	7.475	1.669.648,92	-0,64%	223,93	141.253	-1,50%	18,94	11,82
Girona	18.950	2.153.421,38	0,27%	114,55	189.249	-0,11%	10,07	11,38
Granada	41.574	9.582.166,18	3,24%	231,54	866.516	1,43%	20,94	11,06
Guadalajara	7.702	1.458.016,17	0,72%	189,72	134.414	0,11%	17,49	10,85
Gipuzkoa	9.081	1.372.500,93	1,45%	153,49	111.180	1,30%	12,43	12,34
Huelva	18.587	3.284.543,21	2,92%	176,48	319.377	1,31%	17,16	10,28
Huesca	7.533	1.523.556,88	0,50%	203,22	129.300	-0,21%	17,25	11,78
Jaén	25.628	5.224.526,72	2,71%	205,49	479.929	0,93%	18,88	10,89
León	18.231	4.163.142,93	2,14%	229,87	358.719	0,99%	19,81	11,61
Lleida	12.715	1.597.227,98	-0,95%	126,65	146.508	-1,63%	11,62	10,90
La Rioja	9.853	1.819.783,61	0,91%	186,07	160.022	0,25%	16,36	11,37
Lugo	12.852	2.914.460,75	1,03%	228,32	251.451	0,32%	19,70	11,59
Madrid	253.768	41.631.099,07	0,82%	164,73	3.846.697	-0,12%	15,22	10,82
Málaga	54.688	10.944.934,36	2,70%	200,18	990.247	1,20%	18,11	11,05
Murcia	53.216	10.280.936,20	1,22%	193,78	941.750	1,60%	17,75	10,92
Navarra	15.598	2.472.545,12	0,17%	160,13	198.729	0,31%	12,87	12,44
Ourense	10.983	2.218.332,25	-0,55%	203,63	208.695	-0,33%	19,16	10,63
Asturias	34.378	6.350.489,70	-0,22%	184,92	568.628	0,05%	16,56	11,17
Palencia	6.840	1.385.774,36	1,78%	205,12	116.481	0,16%	17,24	11,90
Las Palmas	34.749	6.305.161,17	1,10%	182,86	586.772	0,85%	17,02	10,75
Pontevedra	31.797	5.791.596,70	-0,29%	183,04	496.790	-0,45%	15,70	11,66
Salamanca	16.898	4.368.259,52	3,72%	260,96	377.732	3,42%	22,57	11,56

4.2. Asistencia farmacéutica

Provincia	Colectivo Medio Per. Prot.	Gasto			Recetas			Gasto Medio receta
		Facturado Euros	% Var. 2014	Por Persona	Facturadas Número	% Var. 2014	Por Persona	Año 2015
S. C. Tenerife	31.236	6.390.788,94	3,05%	206,31	570.291	-0,22%	18,41	11,21
Cantabria	18.561	3.336.227,45	3,95%	180,59	293.440	1,17%	15,88	11,37
Segovia	7.184	1.306.188,56	4,59%	182,86	116.959	2,19%	16,37	11,17
Sevilla	72.834	13.494.976,65	3,52%	185,90	1.296.331	1,94%	17,86	10,41
Soria	4.648	989.340,57	2,69%	213,68	83.955	0,07%	18,13	11,78
Tarragona	20.722	2.655.739,60	-2,16%	129,54	242.658	-1,91%	11,84	10,94
Teruel	5.133	893.721,70	-0,87%	175,65	82.209	-0,30%	16,16	10,87
Toledo	20.066	3.518.192,36	-0,24%	176,70	315.335	-0,09%	15,84	11,16
Valencia	80.424	14.100.174,14	0,59%	176,05	1.344.363	1,55%	16,79	10,49
Valladolid	21.334	4.531.004,15	-0,69%	213,51	381.732	0,17%	17,99	11,87
Zamora	7.464	1.936.818,48	2,89%	261,24	167.617	2,16%	22,61	11,56
Zaragoza	31.632	6.323.574,45	2,09%	200,57	561.219	0,32%	17,80	11,27
Ceuta	4.810	864.764,18	1,41%	183,60	79.697	0,84%	16,92	10,85
Melilla	4.844	819.071,28	-1,76%	170,04	70.980	-0,88%	14,74	11,54
TOTALES	1.506.600,08	273.210.319,20	1,46%	182,37	24.736.516	0,62%	16,51	11,04

El desglose de la factura por contingentes, tal y como se muestra en la tabla 4.2.2. y figura 4.2.5. es el siguiente: 93,25% del importe a PVP correspondió a medicamentos, 2,51% a efectos y accesorios, 2,06% a fórmulas magistrales y varios, y 2,18% a dietas. Por número de envases facturados los porcentajes fueron, respectivamente, de 97,98%, 1,38%, 0,23% y 0,41%.

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 2015

Contingentes		Envases			Importe a P.V.P.			Precio medio envase	
		Facturadas	% S/	Var s/	Facturado	% S/	Var s/	Año	Var s/
	Grupos	Cantidad	Total	2.014	Euros	Total	2.014	2.015	2.014
Medicamentos	A- Tracto alimentario y metabolismo	3.705.498	14,88%	1,65%	52.373.743,13	14,50%	13,61%	14,13	12,36%
	B- Sangre y órganos hematópoyéticos	1.423.780	5,72%	2,61%	22.035.828,57	6,10%	26,84%	15,48	20,68%
	C- Sistema cardiovascular	5.919.538	23,77%	2,09%	72.412.751,23	20,04%	2,28%	12,23	-3,02%
	D- Dermatológicos	536.272	2,15%	-1,30%	6.181.098,55	1,71%	-5,70%	11,53	-3,48%
	G- Sistema genitourinario y hormonas sexuales	738.903	2,97%	1,58%	18.110.287,17	5,01%	-4,51%	24,51	1,20%
	H- Preparados hormonales sistémicos excluyendo hormonas sexuales e insulinas	574.843	2,31%	-1,19%	7.445.061,11	2,06%	1,27%	12,95	7,61%
	J- Antiinfecciosos para uso sistémico	1.551.543	6,23%	2,08%	13.096.014,10	3,63%	1,62%	8,44	4,39%
	L- Agentes antineoplásicos e inmunomoduladores	248.357	1,00%	3,73%	16.547.285,57	4,58%	8,37%	66,63	-1,32%
	M- Sistema músculoesquelético	1.784.925	7,17%	-8,09%	21.006.084,09	5,81%	-15,85%	11,77	-0,67%
	N- Sistema nervioso	5.528.879	22,20%	-0,41%	70.230.261,90	19,44%	-5,94%	12,70	-6,83%
	P- Productos antiparasitarios, insecticidas y repelentes	58.075	0,23%	2,97%	567.168,61	0,16%	-17,17%	9,77	-24,18%
	R- Sistema respiratorio	1.511.609	6,07%	4,72%	28.400.653,37	7,86%	4,34%	18,79	-0,82%
	S- Órganos de los sentidos	796.076	3,20%	2,03%	7.175.558,14	1,99%	4,06%	9,01	4,13%
	V- Varios	23.064	0,09%	-3,36%	1.290.307,67	0,36%	-5,52%	55,94	-3,10%
Total medicamentos		24.401.362	97,98%	0,66%	336.872.103,21	93,25%	0,58%	13,81	-0,08%
Efectos y accesorios		342.625	1,38%	1,93%	9.061.206,99	2,51%	2,37%	26,45	0,43%
Fórmulas y varios		58.170	0,23%	-13,82%	7.458.986,19	2,06%	-2,51%	128,23	13,12%
Dietas		102.559	0,41%	2,82%	7.872.320,16	2,18%	5,28%	76,76	2,39%
TOTAL		24.904.716		0,65%	361.264.616,55		0,65%	14,51	0,01%

El "importe a P.V.P." Ha sido obtenido con IVA y sin tener en cuenta los impuestos correspondientes a Canarias, Ceuta y Melilla

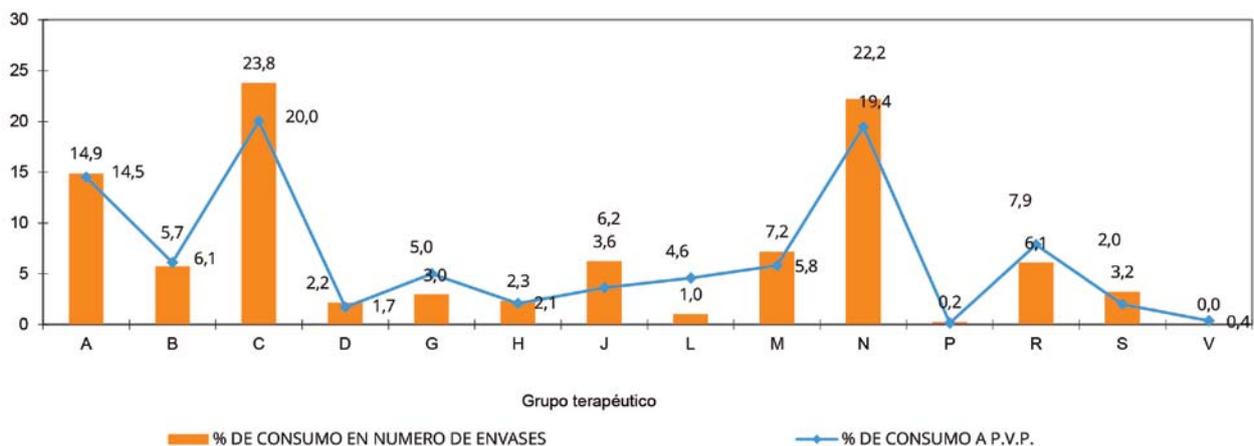
4.2. Asistencia farmacéutica

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 cardiovascular (C) se sitúa en primer lugar tanto en importe como en envases, suponiendo el 20,4% del total en importe, y el 23,8% de los envases. Le siguen los medicamentos para el sistema nervioso central (N), con el 19,4% del PVP y el 22,2% de envases, y a continuación se sitúa el grupo de aparato digestivo y metabolismo (A), con el 14,5% del PVP y el 14,9% de los envases.

En comparación con los importes facturados en 2014, se puede observar que en unos casos los incrementos son importantes, como ocurre con el grupo correspondiente a sangre y órganos hematopoyéticos (B), que se incrementa un 26,84%, los del tracto alimentario y metabolismo (A), donde la subida ha sido de un 13,61%, mientras que en otros se producen descensos, como es el caso del grupo de los productos antiparasitarios (P), que desciende el 17,17%, o el del sistema musculoesquelético (M) que ha decrecido un 15,85%.

Figura 4.2.6. Consumo de medicamentos por grupos terapéuticos en 2015 (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 2015 respecto al año anterior, nos encontramos que los mayores incrementos en importe se producen en los siguientes subgrupos:

- L04 (inmunosupresores), que suponen el 1,85% del total de la factura, ha incrementado su importe un 103,27% respecto al año anterior, y en número de envases un 3%. El precio medio por envase (PME) aumenta un 0,27%.
- B01 (agentes antitrombóticos), con un aumento del 16,32% en importe y un 4% en envases. Su PME aumentó un 11,84%.
- A10 (fármacos usados en diabetes), con un aumento del 10,08% en importe y un 5,15% en envases. Su PME aumentó un 4,69%. Este subgrupo tiene especial relevancia ya que supone el 10,30% del total de la factura de los medicamentos.

Hay que destacar que los 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 productos: absorbentes de incontinencia de orina, que supone el 83,45% de la factura total de los efectos y accesorios; extractos y vacunas (85,79%) en el caso de fórmulas y varios; y dietas completas poliméricas (52,23%) 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 2,82%, efectos y accesorios con un 1,93% y medicamentos con un 0,66%, mientras que descendieron las fórmulas y varios con un 13,82%.

4.2. Asistencia farmacéutica

Tabla 4.2.3 Medicamentos año 2015

20 SUBGRUPOS ATC ORDENADOS POR PVP FACTURADO (3 DÍGITOS)										
Nº	Grupo Ter.	DESCRIPCIÓN	P.V.P.	% DE TOTAL	△ 2015/2014	ENVASES	% DE TOTAL	△ 2015/2014	P M E	△ 2015/2014
1	C09	Agentes que actúan sobre el sistema renina-angiotensina	30.844.369,23	10,82%	0,21%	2.065.950	10,91%	2,69%	14,93	-2,41%
2	A10	Fármacos usados en diabetes	29.340.694,59	10,30%	10,08%	825.423	4,36%	5,15%	35,55	4,69%
3	C10	Agentes modificadores de los lípidos	28.319.231,09	9,94%	5,90%	1.961.339	10,36%	2,42%	14,44	3,39%
4	N06	Psicoanalépticos	24.017.392,06	8,43%	-7,21%	1.246.222	6,58%	-0,66%	19,27	-6,59%
5	R03	Agentes contra padecimientos obstructivos de las vías respiratorias	21.030.349,53	7,38%	4,08%	611.807	3,23%	4,68%	34,37	-0,57%
6	B01	Agentes antitrombóticos	20.040.269,51	7,03%	16,32%	1.088.265	5,75%	4,00%	18,41	11,84%
7	N05	Psicolépticos	16.901.846,30	5,93%	-7,47%	2.211.677	11,68%	-1,52%	7,64	-6,04%
8	A02	Agentes para el tratamiento de alteraciones causadas por ácidos	12.761.935,40	4,48%	-0,13%	1.752.307	9,26%	-3,34%	7,28	3,32%
9	G04	Productos de uso urológico	12.144.050,54	4,26%	8,43%	473.515	2,50%	4,76%	25,65	3,50%
10	N03	Antiepilépticos	11.195.042,83	3,93%	-10,99%	400.725	2,12%	1,53%	27,94	-12,34%
11	M01	Productos anti-inflamatorios y antirreumáticos	11.152.534,44	3,91%	-9,15%	1.414.190	7,47%	-7,69%	7,89	-1,58%
12	J01	Antibacterianos para uso sistémico	10.468.954,35	3,67%	-0,15%	1.404.799	7,42%	2,51%	7,45	-2,60%
13	N02	Analgésicos	9.406.923,67	3,30%	1,78%	1.385.923	7,32%	0,68%	6,79	1,09%
14	M05	Fármacos para el tratamiento de enfermedades óseas	9.008.538,93	3,16%	-5,80%	178.952	0,95%	-19,04%	50,34	16,36%
15	L02	Terapia endocrina	8.928.548,30	3,13%	2,83%	86.836	0,46%	1,99%	102,82	0,82%
16	N04	Antiparkinsonianos	6.976.774,68	2,45%	-3,27%	123.946	0,65%	4,10%	56,29	-7,08%
17	S01	Oftalmológicos	6.805.176,46	2,39%	2,19%	724.048	3,82%	1,51%	9,40	0,66%
18	G03	Hormonas sexuales y moduladores del sistema genital	5.646.131,33	1,98%	-18,05%	215.129	1,14%	-4,16%	26,25	-14,49%
19	L04	Inmunosupresores	5.265.902,79	1,85%	103,27%	76.788	0,41%	3,00%	68,58	0,27%
20	R06	Antihistamínicos para uso sistémico	4.708.038,71	1,65%	5,94%	683.910	3,61%	5,93%	6,88	0,00%
TOTAL 20 SUBGRUPOS			284.962.704,74	84,59%	0,74%	18.931.751	77,58%	0,36%	15,05	0,38%
TOTAL MEDICAMENTOS			336.872.103,21	100%	0,58%	24.401.362	100%	0,66%	13,81	-0,08%

4.2. Asistencia farmacéutica

EFECTOS Y ACCESORIOS - 2 SUBGRUPOS DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO										
Nº	Grupo Ter.	DESCRIPCIÓN	P.V.P.	% DE TOTAL	△ 2015/2014	ENVASES	% DE TOTAL	△ 2015/2014	P M E	△ 2015/2014
1	23C	Absorbente incontinencia orina	5.054.724,79	83,45%	0,83%	119.426	87,76%	2,05%	42,33	-1,19%
2	25A	Bolsas colost adh	1.002.642,34	16,55%	-0,01%	16.651	12,24%	0,37%	60,22	-0,38%
TOTAL 2 SUBGRUPOS			6.057.367,13	66,85%	0,69%	136.077	39,72%	1,84%	44,51	-1,13%
TOTAL EFECTOS Y ACCESORIOS			9.061.206,99	100%	2,37%	342.625	100%	1,93%	26,45	0,43%
FÓRMULAS Y VARIOS - 2 SUBGRUPOS DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO										
Nº	Grupo Ter.	DESCRIPCIÓN	P.V.P.	% DE TOTAL	△ 2015/2014	ENVASES	% DE TOTAL	△ 2015/2014	P M E	△ 2015/2014
1	E00	Extrac. H. Y Vacunas Bacterianas	6.398.750,03	85,79%	-1,42%	25.207	43,33%	-4,91%	253,85	3,67%
2	Y10	Visados (tiras reactivas)	666.801,24	8,94%	-4,90%	13.682	23,52%	-2,79%	48,74	-2,17%
TOTAL 2 SUBGRUPOS			7.065.551,27	94,73%	-1,76%	38.889	66,85%	-4,18%	181,69	2,52%
TOTAL FÓRMULAS VARIOS			7.458.986,19	100%	-2,51%	58.170	100%	-13,82%	128,23	13,12%
PRODUCTOS DIETOTERÁPICOS 2 SUBGRUPOS DE MAYOR CONSUMO ORDENADOS POR PVP FACTURADO										
Nº	Grupo Ter.	DESCRIPCIÓN	P.V.P.	% DE TOTAL	△ 2015/2014	ENVASES	% DE TOTAL	△ 2015/2014	P M E	△ 2015/2014
1	CPH	Completas poliméricas hiperproteica	2.487.243,81	31,59%	7,42%	19.622	19,13%	5,14%	126,76	2,17%
2	CPN	Completas poliméricas normoproteica	1.624.422,32	20,63%	-4,81%	15.618	15,23%	-5,30%	104,01	0,52%
TOTAL 2 SUBGRUPOS			4.111.666,13	52,23%	2,23%	35.240	34,36%	0,24%	116,68	1,98%
TOTAL DIETAS			7.872.320,16	100%	5,28%	102.559	100%	2,82%	76,76	2,39%
TOTAL CONTINGENTES FACTURADOS EN 2015										
			P.V.P.	% DE TOTAL	△ 2015/2014	ENVASES	% DE TOTAL	△ 2015/2014	P M E	△ 2015/2014
TOTAL			361.264.616,55		0,65%	24.904.716		0,65%	14,51	-0,03%

Tabla 4.2.4. Consumo De Medicamentos 2015

40 SUBGRUPOS ATC ORDENADOS POR PVP FACTURADO (5 DÍGITOS)										
Nº	DESCRIPCIÓN	P.V.P.	% DE TOTAL	△ 2015/2014	ENVASES	% DE TOTAL	△ 2015/2014	P M E	△ 2015/2014	
1	C10AA - Inhibidores de la HMG CoA reductasa	19.942.825,91	5,92%	5,42%	1.676.850	6,87%	2,45%	11,89	2,90%	
2	C09CA - Antagonistas de angiotensina II, monofármacos	12.942.167,92	3,84%	-2,06%	806.168	3,30%	2,10%	16,05	-4,07%	
3	A02BC - Inhibidores de la bomba de protones	12.221.424,32	3,63%	-0,06%	1.651.148	6,77%	-3,62%	7,40	3,70%	
4	R03AK - Adrenérgicos y otros agentes contra padecimientos obstructivos de las vías respiratorias	11.493.138,71	3,41%	1,80%	187.806	0,77%	7,37%	61,20	-5,19%	

4.2. Asistencia farmacéutica

Nº	DESCRIPCIÓN	P.V.P.	% DE TOTAL	△ 2015/2014	ENVASES	% DE TOTAL	△ 2015/2014	P M E	△ 2015/2014
5	A10BD - Combinaciones de fármacos hipoglucemiantes orales	11.377.372,89	3,38%	10,36%	180.805	0,74%	10,58%	62,93	-0,20%
6	N03AX - Otros anti-epilépticos	9.170.705,30	2,72%	-14,08%	252.934	1,04%	2,09%	36,26	-15,84%
7	N06AX - Otros anti-depresivos	8.806.764,56	2,61%	-14,47%	419.718	1,72%	1,79%	20,98	-15,98%
8	C09DA - Antagonistas de angiotensina II y diuréticos	8.685.773,77	2,58%	2,36%	520.360	2,13%	3,15%	16,69	-0,77%
9	B01AB - Grupo de la heparina	8.159.802,05	2,42%	6,61%	103.007	0,42%	14,28%	79,22	-6,71%
10	N05AX - Otros antipsicóticos	8.017.432,74	2,38%	-12,31%	78.241	0,32%	2,76%	102,47	-14,67%
11	G04CA - Antagonistas de los receptores alfa adrenérgicos	7.685.621,12	2,28%	11,42%	318.883	1,31%	5,74%	24,10	5,37%
12	M05BX - Otros agentes que afectan a la estructura ósea y la mineralización	6.213.380,96	1,84%	10,15%	28.984	0,12%	-13,72%	214,37	27,67%
13	N06AB - Inhibidores selectivos de la recaptación de serotonina	5.445.178,52	1,62%	-5,75%	502.863	2,06%	-2,45%	10,83	-3,38%
14	A10AE - Insulinas y análogos de acción prolongada para inyección	5.286.572,98	1,57%	5,50%	68.825	0,28%	5,89%	76,81	-0,37%
15	B01AF - Inhibidores directos del factor Xa	5.130.233,82	1,52%	68,57%	59.674	0,24%	66,99%	85,97	0,95%
16	C10AX - Otros agentes modificadores de los lípidos	4.775.229,20	1,42%	0,84%	95.427	0,39%	-5,89%	50,04	7,15%
17	N05AH - Diazepinas, oxazepinas, tiazepinas y oxepinas	4.284.968,46	1,27%	-0,75%	116.389	0,48%	3,65%	36,82	-4,24%
18	A10BH - Inhibidores de la 4 peptidasa (DPP-4 peptidasa)	4.103.914,94	1,22%	9,43%	58.740	0,24%	13,36%	69,87	-3,47%
19	L02BG - Inhibidores de la aromatasa	4.031.594,76	1,20%	5,25%	47.239	0,19%	4,99%	85,34	0,25%
20	M01AX - Otros agentes antiinflamatorios y antirreumáticos no esteroideos	4.004.394,48	1,19%	-6,59%	250.729	1,03%	-7,96%	15,97	1,49%
21	B01AC - Inhibidores de la agregación plaquetaria, excluyendo heparina	3.994.805,67	1,19%	0,87%	731.180	3,00%	0,54%	5,46	0,32%
22	A10BX - Otros fármacos hipoglucemiantes excluyendo insulinas	3.823.359,32	1,13%	39,36%	87.446	0,36%	19,97%	43,72	16,16%
23	C09DB - Antagonistas de angiotensina II y bloqueantes de canales de calcio	3.774.335,55	1,12%	-2,91%	124.958	0,51%	2,62%	30,20	-5,39%

4.2. Asistencia farmacéutica

Nº	DESCRIPCIÓN	P.V.P.	% DE TOTAL	△ 2015/2014	ENVASES	% DE TOTAL	△ 2015/2014	P M E	△ 2015/2014
24	R06AX - Otros anti-histamínicos para uso sistémico	3.643.811,61	1,08%	4,06%	431.265	1,77%	2,58%	8,45	1,44%
25	N06DA - Anticolínteratas	3.454.330,96	1,03%	4,34%	46.253	0,19%	6,33%	74,68	-1,87%
26	R03BB - Anticolínteráticos	3.287.977,23	0,98%	-6,44%	90.247	0,37%	-2,96%	36,43	-3,58%
27	M01AE - Derivados del ácido propiónico	3.260.171,17	0,97%	-7,17%	898.102	3,68%	-7,93%	3,63	0,83%
28	N04BD - Inhibidores de la monoaminoxidasa B	3.142.018,10	0,93%	5,34%	21.876	0,09%	4,16%	143,63	1,14%
29	G04BD - Antiespasmódicos urinarios	2.995.340,62	0,89%	6,21%	62.826	0,26%	9,53%	47,68	-3,03%
30	M01AH - Coxibs	2.977.834,28	0,88%	-14,43%	105.752	0,43%	0,41%	28,16	-14,78%
31	L04AD - Inhibidores de la calcineurina	2.752.130,82	0,82%	6,57%	28.821	0,12%	2,35%	95,49	4,12%
32	N05BA - Derivados de la benzodiazepina	2.747.705,12	0,82%	-4,41%	1.476.517	6,05%	-2,26%	1,86	-2,20%
33	L02AE - Análogos de la hormona liberadora de gonadotropinas	2.674.734,51	0,79%	-3,88%	8.296	0,03%	-5,51%	322,41	1,73%
34	A07EC - Ácido aminosalicílico y agentes similares	2.613.816,24	0,78%	4,84%	49.221	0,20%	3,01%	53,10	1,78%
35	N06BA - Agentes simpaticomiméticos de acción central	2.585.333,72	0,77%	0,30%	59.318	0,24%	-3,58%	43,58	4,02%
36	R01AD - Corticosteroides	2.578.385,10	0,77%	-4,68%	206.312	0,85%	1,51%	12,50	-6,10%
37	A12AX - Calcio, combinaciones con vitamina D y/o otros fármacos	2.569.373,41	0,76%	0,81%	299.548	1,23%	3,43%	8,58	-2,54%
38	C10BA - Inhibidores de la HMG-CoA reductasa en combinación con otros agentes modificadores de lípidos	2.552.649,63	0,76%	22,76%	49.901	0,20%	25,94%	51,15	-2,53%
39	C09DX - Antagonistas de la angiotensina II, otras combinaciones	2.536.491,70	0,75%	17,34%	80.861	0,33%	22,54%	31,37	-4,25%
40	N04BC - Agonistas dopaminérgicos	2.502.747,11	0,74%	6,14%	40.716	0,17%	6,96%	61,47	-0,76%
TOTAL 40 SUBGRUPOS		222.245.849,28	65,97%	1,88%	12.324.206	50,51%	1,29%	18,03	0,58%
TOTAL MEDICAMENTOS		336.872.103,21	100,00%	1,18%	24.401.362	100,00%	1,59%	13,81	-0,41%

4.2. Asistencia farmacéutica

En relación al consumo de medicamentos a nivel de principio activo se presenta una doble evaluación: los más consumidos por importe y los más consumidos por envases con su respectiva comparación con el año anterior (tabla 4.2.5.). En el primer caso, nos encontramos que la rosuvastatina, atorvastatina (los dos para el tratamiento del colesterol), denosumab (para la osteoporosis), 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 (para el colesterol), paracetamol (analgésico), ácido acetilsalicílico (antiagregante plaquetario) e ibuprofeno (antiinflamatorio) 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 22,18% del total.

Tabla 4.2.5. (A) Consumo de principios activos ordenados por importe 2015

Principio activo	PVP	%/TOTAL	% VAR 2015/2014	PME
Rosuvastatina	7.984.571,77	2,37%	7,22%	26,22
Atorvastatina	7.281.158,67	2,16%	3,96%	9,69
Salmeterol asoc. A otros antiasmáticos	6.122.207,02	1,82%	20,82%	225,60
Olmesartan medoxomilo	5.630.561,26	1,67%	7,28%	27,07
Metformina + sitagliptina	5.523.988,44	1,64%	7,34%	61,19
Denosumab	4.720.071,48	1,40%	-14,87%	66,39
Duloxetina	4.673.910,41	1,39%	2,93%	79,74
Pregabalina	4.465.935,42	1,33%	7,59%	39,07
Enoxaparina	4.455.809,35	1,32%	7,41%	65,57
Formoterol asoc. A otros antiasmaticos	4.426.401,00	1,31%	4,68%	51,41
Ezetimiba	4.361.544,72	1,29%	-1,90%	62,38
Tamsulosina+dutasterida	4.214.460,90	1,25%	6,66%	76,39
Metformina + vildagliptina	3.968.021,71	1,18%	1,34%	234,12
Insulina glargina accion lenta	3.587.188,41	1,06%	-5,16%	19,37
Paliperidona	3.298.701,54	0,98%	-31,64%	29,02
Total 15 principios activos 2015	74.714.532,10	22,18%		
Total medicamentos 2015	336.872.103,21	100,00%		

Tabla 4.2.5. (B) consumo de principios activos ordenados por envase 2015

Principio activo	ENVASES	%/TOTAL	% VAR 2015/2014	PME
Omeprazol	2.602.425	0,77%	-4,81%	2,58
Atorvastatina	7.281.159	2,16%	3,96%	9,69
Paracetamol	1.336.913	0,40%	-6,59%	2,25
Acetilsalicílico ácido	974.112	0,29%	-1,79%	1,65
Ibuprofeno	1.224.920	0,36%	-19,86%	2,27
Lorazepam	812.899	0,24%	-1,86%	1,66
Simvastatina	559.699	0,17%	0,62%	1,40
Alprazolam	839.232	0,25%	-7,00%	2,43
Azitromicina	1.883.992	0,56%	18,93%	5,76
Rosuvastatina	7.984.572	2,37%	7,22%	26,22
Bisoprolol	779.537	0,23%	10,98%	2,68
Metformina	560.159	0,17%	1,86%	1,95
Calcio carbonato + colecalciferol	2.283.881	0,68%	3,08%	8,03
Pantoprazol	3.294.178	0,98%	-0,29%	12,42
Metamizol sódico	570.114	0,17%	3,58%	2,19
15 Principios activos más consumidos en envases 2015	32.987.790	9,79%		
TODOS LOS MEDICAMENTOS 2015	336.872.103	100,00%		

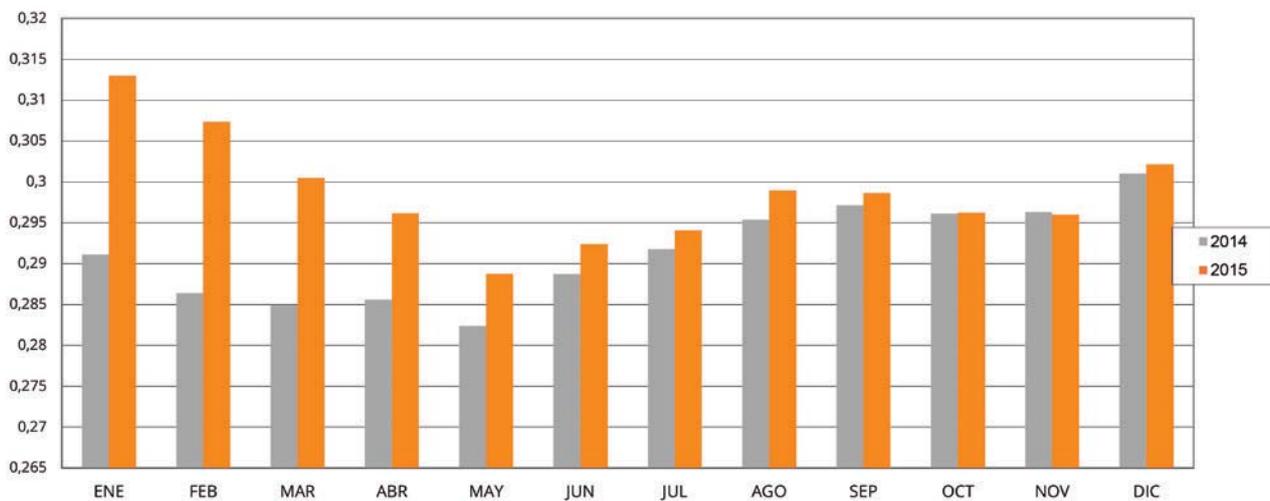
4.2. Asistencia farmacéutica

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 1.125.233, lo que representa el 4,55% del total de recetas facturadas, con un importe de 78,46 millones de euros (21,72% del importe a PVP facturado). El precio medio de cada receta visada (69,73 euros) fue 4,78 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 58% 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 (45,10 millones euros) como en número de envases (7,4 millones), suponiendo el 13,39% de los importes a PVP y el 30,33% 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 2015 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 2015

	% APORTAC. S/ P.V.P.	RECETAS/ P.PRO.	IMP A PVP/P. PRO.	PRECIO MEDIO RECETA
Activos	18,43%	9,51	130,62	13,74
Pensionistas	17,72%	40,63	616,37	15,17
Total MUFACE	17,98%	17,87	261,09	14,61

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 2015, el importe a PVP por persona protegida del colectivo de mutualistas activos se situó en 130,62 euros, mientras que en el colectivo de pensionistas el importe medio fue de 616,37 euros por persona.

Por lo demás, el número de recetas por persona protegida y año en el colectivo de activos fue de 9,51, frente a una media de 40,63 recetas por pensionista, siendo menos acusada la diferencia en los precios medios de las respectivas recetas (13,74 euros en activos por 15,17 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 305.103,01 euros.

Por otra parte, el gasto farmacéutico mediante reintegro de gastos fue de 39,56 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 que son financiados por MUFACE de acuerdo con lo establecido en los correspondientes conciertos que suscribe con las entidades de seguro de asistencia sanitaria.

Estos valores suponen un incremento del 106%, 20,36 millones de euros más con respecto al año anterior, de los cuales 10,41 millones corresponden a los nuevos antivirales para el tratamiento de la hepatitis C, que entraron en la financiación durante el año 2015, y su utilización se ajustó a lo fijado en el "Plan estratégico para el abordaje de la hepatitis C en el SNS" aprobado por el Consejo Interterritorial del SNS.

En el año 2015, 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 5.532 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

"Hayas, raíces y bichitos". Antonio Cáceres Paniagua. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2015

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 2015 ha sido publicada por Resolución de 23 de enero de 2015, 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 IT.

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

La aplicación informática para la transmisión de los datos correspondientes a la situación de IT, Riesgo durante el Embarazo (RE) y Riesgo durante la Lactancia Natural (RLN) se denomina CEPIT, y la utilizan prin-

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

principalmente las unidades de personal de las CC.AA., entidades locales y universidades. Asimismo, existe una conexión vía electrónica con la aplicación de gestión de personal BADARAL, a través de la cual comunican las situaciones y solicitan reconocimientos médicos 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 propios de determinados organismos (Junta de Andalucía, AEAT, Generalitat de Catalunya, Comunidad de Madrid).

La cifra de unidades de personal que al finalizar 2015 comunicaba situaciones de IT, RE y RLN asciende a 673, si bien hay que tener en cuenta que tanto BADARAL como los Web Services citados contabilizan cada uno como una única unidad de personal con independencia del número de organismos que comunican situaciones. Por tanto, son más de 1.000 unidades de Personal las que intercambian información con MUFACE relativa a situaciones de IT, RE y RLN.

El número total de situaciones iniciadas en 2015 y comunicadas a MUFACE se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5.1.1. Número de situaciones comunicadas

Iniciadas 2015	Tipo situación	Nº Situaciones
BADARAL		13.496
	IT	13.327
	RE	169
CEPIT		82.138
	IT	81.145
	RE	989
	RLN	4
TOTAL		95.634

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

A lo largo de 2015, se han solicitado 29.151 reconocimientos médicos en el ámbito del acuerdo de encomienda de gestión MUFACE-INSS para el control y seguimiento de las situaciones de IT.

El tiempo medio de tramitación de los reconocimientos médicos efectuados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015, ha sido de 32 días.

Asimismo, el número total de reconocimientos en los que el INSS ha solicitado la práctica de pruebas diagnósticas complementarias para evaluar la situación de IT, ha sido de 77.

5.1.3. Análisis de los subsidios

A continuación se realiza un análisis de las prestaciones de 2015 y su comparación con los datos de ejercicios anteriores.

El número medio de abonos/mes registrado en el ejercicio ha sido de 8.445, que frente a la cifra de 2014, (que fue de 7.748), ha supuesto un aumento del 9%.

El importe medio mensual de abonos refleja un montante de 984,10 euros, que supone un 1,31% más que los 971,38 euros que resultaron en 2014.

Tabla 5.1.2. Número medio de abonos e importe por mensualidad

Nº MEDIO DE ABONOS/MES	IMPORTE MEDIO MENSUAL POR ABONO (EN EUROS)	IMPORTE TOTAL ANUAL (EN EUROS)
8.445	984,10	99.731.879,77

El importe total anual se situó en 99.731.879,77 euros, mientras que en 2014 fue de 90.319.651,87 euros, de manera que el incremento ha alcanzado el 10,42%.

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

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

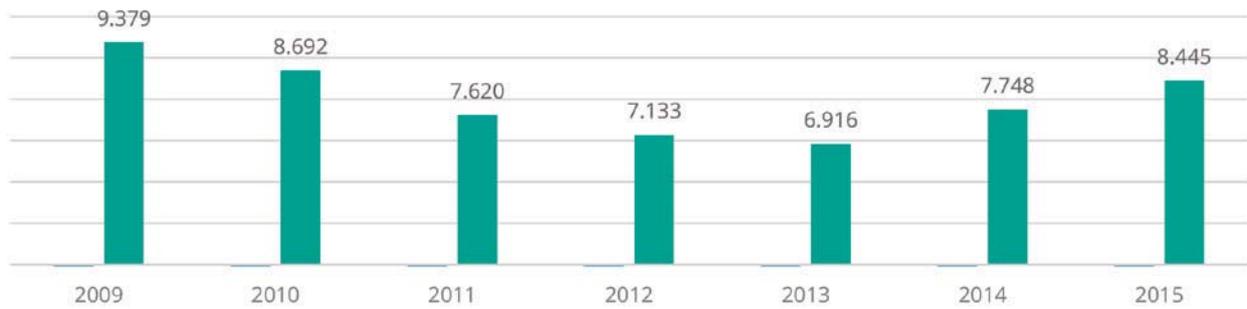
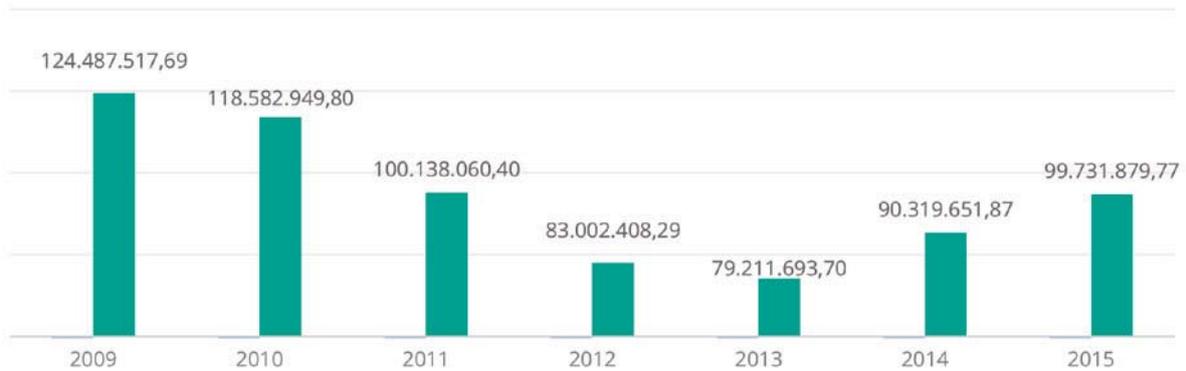


Figura 5.1.2. Evolución del coste anual



5.2. Ayudas de protección sociosanitaria

Durante el año 2015 se han llevado a cabo importantes modificaciones en la regulación de las prestaciones de servicios sociales, y en concreto de los programas sociosanitarios, como consecuencia del ajuste en los créditos asignados a algunas de las prestaciones sociales de la Mutuality.

Sin embargo, con el objetivo del mantenimiento del nivel de prestaciones, 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 a enfermos psiquiátricos, programa de atención a personas drogodependientes, programa de ayudas destinadas a enfermos celíacos y programa de atención para enfermos oncológicos.

Todas las ayudas anteriormente citadas fueron objeto de la correspondiente convocatoria aprobada por Resolución de 27 de enero de 2015 (BOE de 3 de febrero), regulando los siguientes programas:

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.

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 2015 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

3. Programa de atención a enfermos psiquiátricos crónicos

Ayudas para internamiento de enfermos psiquiátricos crónicos.

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. 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.

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.

7. Programa de atención a enfermos oncológicos

Este programa comprende las siguientes ayudas:

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

5.2.1. Expedientes tramitados

El número de expedientes de la convocatoria de 2015 resueltos hasta el 31 de diciembre de 2015 ascendió a 5.911, de los cuales 5.441 fueron de concesión y 470 de denegación.

Esto supone que, sobre las cifras de expedientes de la convocatoria de 2014, se ha producido un incremento en cuanto al número de expedientes concedidos del 11,93%, y por lo que se refiere a expedientes denegados, un incremento del 9,30%. En el total de expedientes resueltos, el incremento ha sido del 13,23%.

De las prestaciones de la convocatoria de 2015 reconocidas hasta el 31 de diciembre de 2015, el mayor número de expedientes corresponde a, por este orden, celíacos, oncológicos, ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual, ayudas para eliminación de barreras y medios técnicos, ayudas a domicilio y cuidados en el entorno familiar y estancias temporales.

El detalle de la distribución de los expedientes resueltos por tipo de prestación y programas correspondientes a la convocatoria de 2015, 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	25	10	35
Centro de día y noche			
Ayudas a domicilio y cuidados en el entorno familiar y ayudas para contratación de asistencia personal	345	23	368
Teleasistencia domiciliaria	28	3	31
Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	860	52	912
Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos	975	53	1.028
	385	91	476

5.2. Ayudas de protección sociosanitaria

TIPO DE PRESTACIÓN	CONCEDIDOS	DENEGADOS	TOTAL
Estancia temporal en residencias y centros	198	94	292
Podología		3	3
Termalismo social			
Subtotal atención a la dependencia y a las personas mayores	1.956	277	2.233
Enfermos psiquiátricos crónicos	124	25	149
Personas drogodependientes	48	3	51
Enfermos celíacos	2.193	147	2.340
Enfermos oncológicos	1.120	18	1.138
TOTALES	5.441	470	5.911

Figura 5.2.1. Distribución de expedientes concedidos por programas

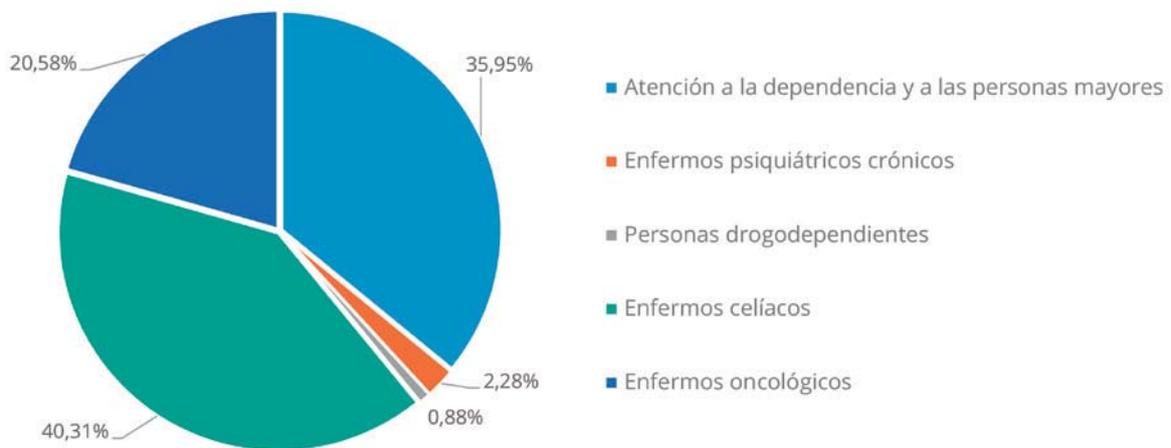


Figura 5.2.2. Evolución de expedientes concedidos para atención a la dependencia y personas mayores

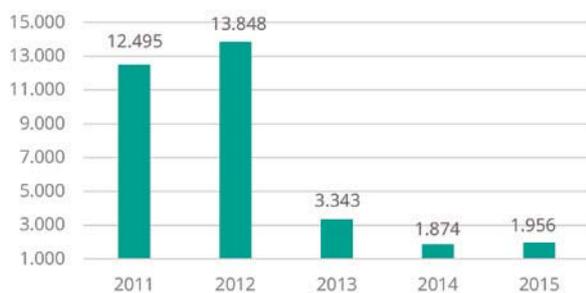
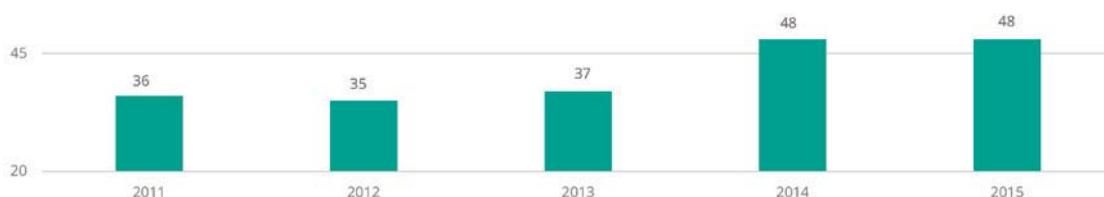


Figura 5.2.3. Evolución de expedientes concedidos a enfermos psiquiátricos crónicos



Figura 5.2.4. Evolución de expedientes concedidos a personas drogodependientes



5.2. Ayudas de protección sociosanitaria

Figura 5.2.5. Evolución de expedientes concedidos a enfermos celíacos

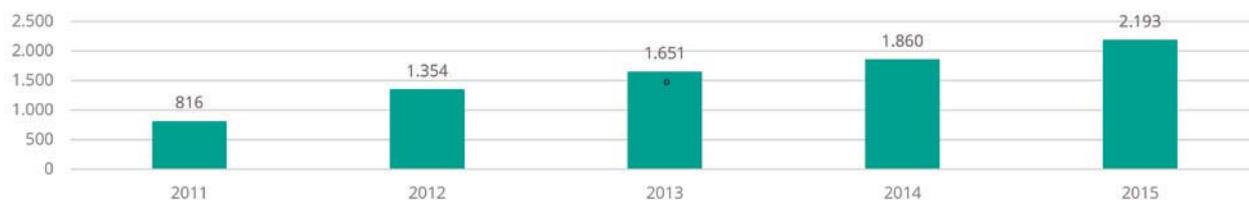
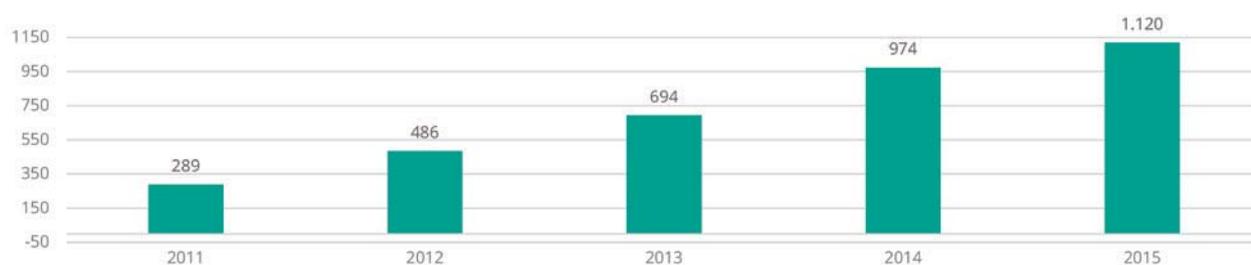


Figura 5.2.6. Evolución de expedientes concedidos a enfermos oncológicos



5.2.2. Importes concedidos

En el aspecto económico debe señalarse que el importe anual de las prestaciones pagadas hasta el 31 de diciembre de 2015 ascendió a 7.322.174,05 euros, lo que supone una media por expediente de 1.345,74 euros.

En relación con el número de expedientes pagados en 2014, el importe final crece un 10,94% y el coste medio disminuye en un 0,9975%.

La distribución de los importes pagados sobre los reconocidos, por tipo de prestación y programa, durante el año 2015, con independencia de la convocatoria de procedencia, es la siguiente:

Tabla 5.2.2. Importes de las prestaciones por programas

TIPO DE PRESTACIÓN	IMPORTE ANUAL (EN EUROS)	NÚMERO DE EXPEDIENTES CONCEDIDOS	MEDIA ANUAL (EN EUROS)
Atención residencial y complemento a la dependencia	169.744,30	25	6.789,77
Centro de día y noche			
Ayuda a domicilio y cuidados en el entorno familiar y ayudas para contratación de asistencia personal	519.216,70	345	1.504,98
Teleasistencia domiciliaria	7.209,41	28	257,48
Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	1.801.315,86	975	1.847,50
Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos	215.055,50	385	558,59
Estancia temporal en residencias y centros	292.461,82	198	1.477,08
Podología			
Termalismo social			
Subtotal atención a la dependencia y a las personas mayores	3.005.003,59	1.956	1.536,30
Enfermos psiquiátricos crónicos	3.142.044,12	124	25.339,07

5.2. Ayudas de protección sociosanitaria

TIPO DE PRESTACIÓN	IMPORTE ANUAL (EN EUROS)	NÚMERO DE EXPEDIENTES CONCEDIDOS	MEDIA ANUAL (EN EUROS)
Personas drogodependientes	74.605,34	48	1.554,28
Enfermos celíacos	1.008.183,53	2.193	459,73
Enfermos oncológicos	92.337,47	1.120	82,44
TOTALES	7.322.174,05	5.441	1.345,74

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

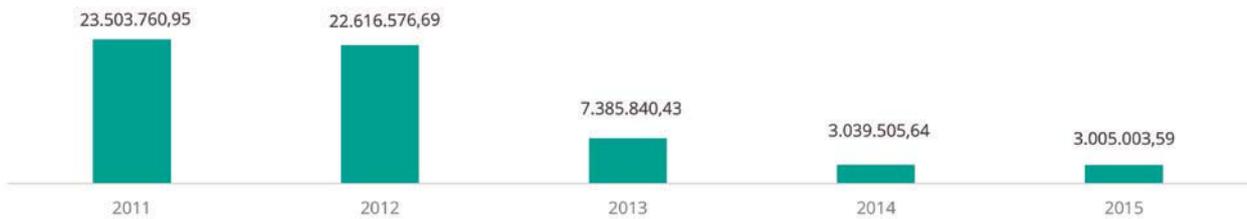


Figura 5.2.8. Evolución del coste anual enfermos psiquiátricos crónicos

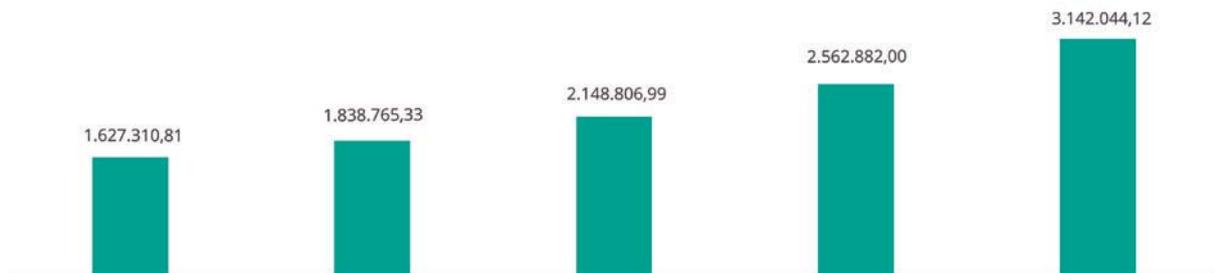


Figura 5.2.9. Evolución del coste anual personas drogodependientes

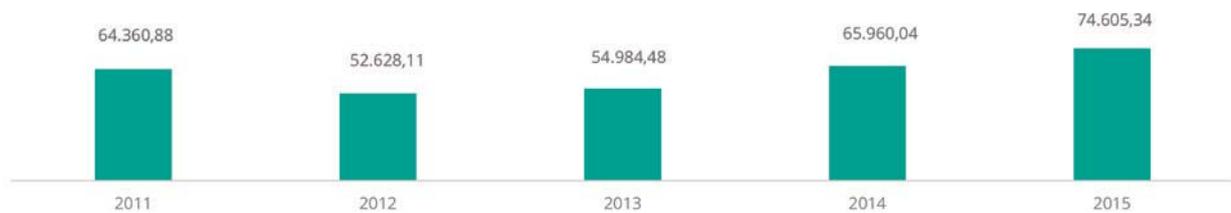
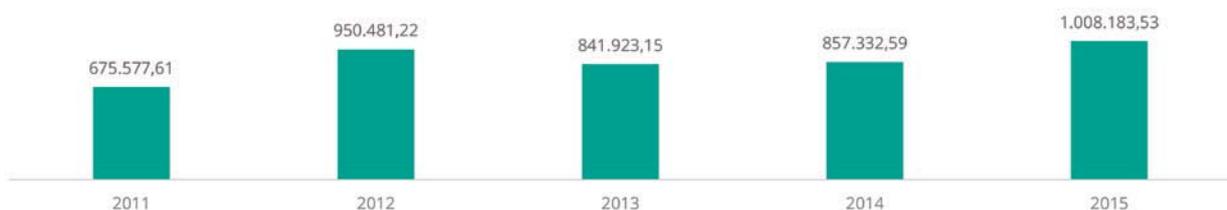
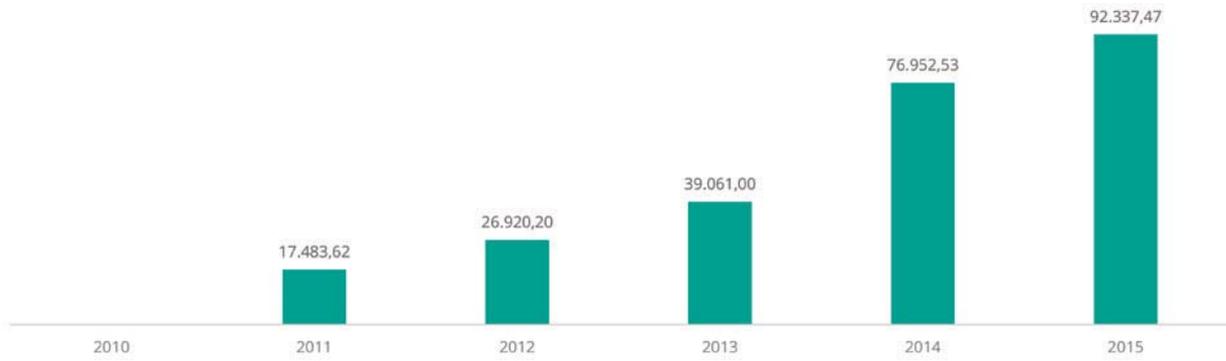


Figura 5.2.10. Evolución del coste anual enfermos celíacos



5.2. Ayudas de protección sociosanitaria

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 2015 fue de 96, de las que todas resultaron concedidas.

Asimismo, sobre estas prestaciones tramitadas durante 2015, se realizaron cuatro informes médicos de valoración de la situación, en los casos en que los dictámenes de los órganos competentes no delimitaban claramente la ocurrencia del hecho causante de la prestación o a solicitud del Servicio de Recursos.

Computados los movimientos de altas y bajas habidos en el periodo, representados por los 96 nuevos expedientes de inclusión en nómina y los 122 de baja, al finalizar el ejercicio de 2015 el número de mutualistas beneficiarios se ha situado en 1.573. Por otro lado, el importe total abonado en 2015 ha ascendido a la cantidad de 23.191.549,55 euros, siendo el coste medio anual por cada beneficiario de 14.743,52 euros. Tanto el colectivo afectado como el importe total anual experimentaron disminuciones que alcanzaron el 1,63% y el 0,38%, respectivamente.

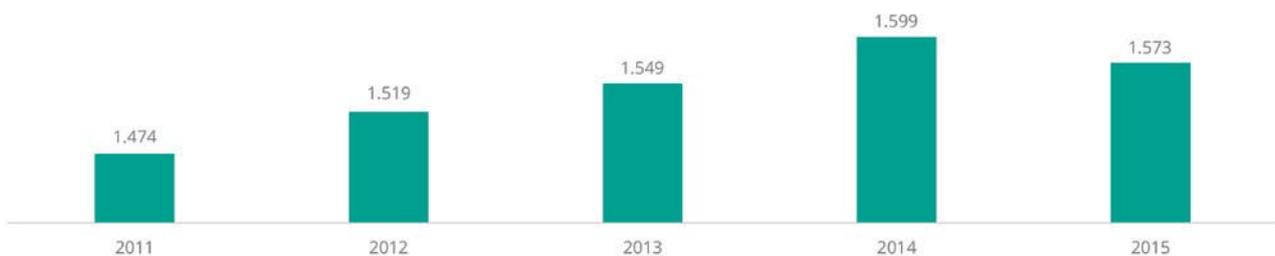
El importe medio persona/año ha experimentado un incremento del 1,27% en términos comparables, frente al periodo anterior.

El colectivo apenas se diferencia del año anterior, pues ha pasado de 1.599 personas en el año 2014 a las 1.573 ya citadas.

Tabla 5.3.1. Colectivo afectado Gran Invalidez

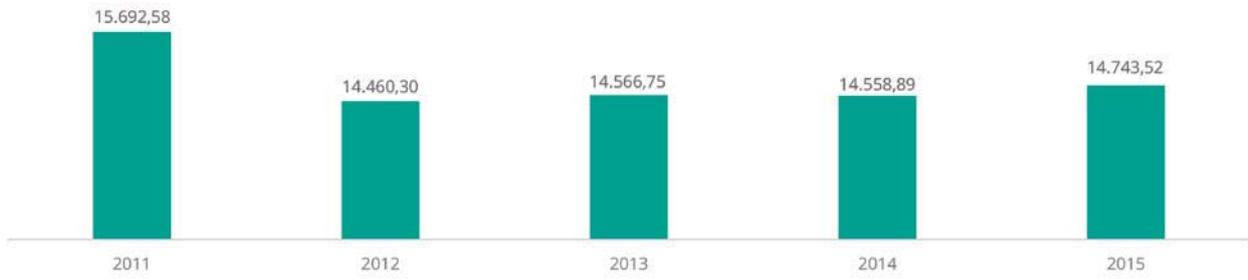
COLECTIVO AFECTADO	IMPORTE MEDIO PERSONA/AÑO (EN EUROS)	IMPORTE TOTAL ANUAL (EN EUROS)
1.573	14.743,52	23.191.549,55

Figura 5.3.1. Evolución del colectivo



5.3. Gran Invalidez

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.

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

Además, son también de aplicación algunas disposiciones dictadas para el ámbito del Régimen General de la Seguridad Social, en especial la Orden TAS/1040/2005, de 18 de abril, por la que se actualizan las cantidades a tanto alzado de las indemnizaciones por lesiones, mutilaciones y deformidades de carácter definitivo y no invalidantes, que han sido nuevamente actualizadas en la Orden ESS/66/2013.

Al tratarse de lesiones derivadas de enfermedad profesional o de accidente en acto de servicio o como consecuencia de él, es lógico que el número de expedientes y su importe varíen de forma poco predecible entre un año y el siguiente. Así, durante el año 2015 se concedieron 85 prestaciones frente a 147 en 2014, lo que supone una disminución del 42,18%. El gráfico comparativo del periodo 2011-2015 muestra una evolución con fluctuaciones en consonancia con el comportamiento de la prestación.

Por otra parte, respecto a las prestaciones tramitadas en 2015, se han realizado 70 informes médicos, destinados a completar los dictámenes de los órganos competentes, en cuanto a delimitar la existencia del hecho causante de la prestación y a la determinación del código del baremo de lesiones aplicable, dentro de los establecidos en las mencionadas órdenes TAS/1040/2005 o ESS/66/2013, según la fecha del hecho causante.

En lo que se refiere al coste medio por beneficiario, se aprecia un incremento del 18,6359%, al pasar de los 5.404,98 euros del periodo de 2014 a 6.412,25 euros en 2015. En cuanto al importe total abonado, ha experimentado un decrecimiento del 31,40% con respecto a 2014.

Tabla 5.4.1. Número de expedientes lesiones permanentes no invalidantes

Nº DE EXPEDIENTES	COSTE MEDIO POR BENEFICIARIO (EN EUROS)	IMPORTE TOTAL (EN EUROS)
85	6.412,25	545.041,29

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

Figura 5.4.1. Número de expedientes lesiones permanentes no invalidantes

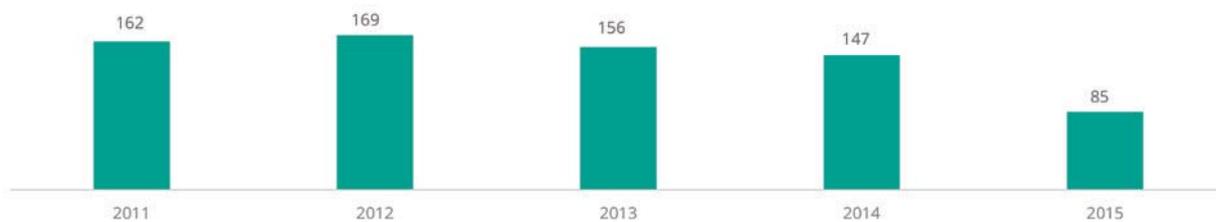
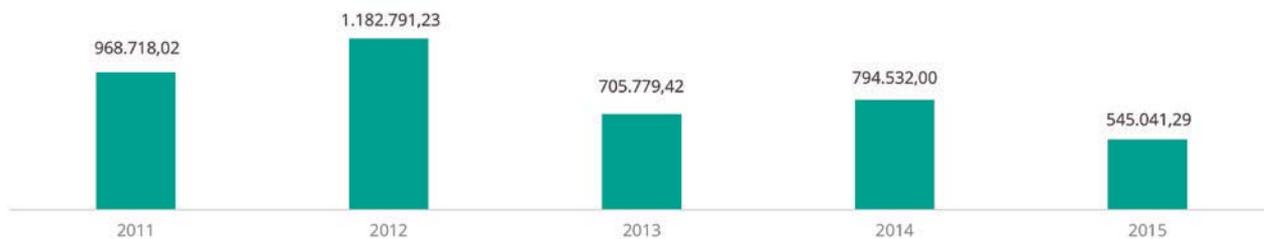


Figura 5.4.2. Evolución del coste anual



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. Como consecuencia, 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, hay que señalar el artículo 119.1 del Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

El colectivo protegido a 31 de diciembre de 2015 alcanza un total de 7.350 personas, lo que supone un aumento del 1,10% respecto a igual fecha del ejercicio 2014. 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	1.969	83,33
Colectivo mayores 18 años, sin ayuda 3ª persona	3.295	366,90
Colectivo mayores 18 años, con ayuda 3ª persona	2.086	550,40
Total	7.350	

El importe total abonado en 2015 por esta prestación ha sido de 30.297.553,42 euros, lo que supone un incremento del 1,02% respecto al importe total pagado en 2014.

Tabla 5.5.2. Colectivo protegido total

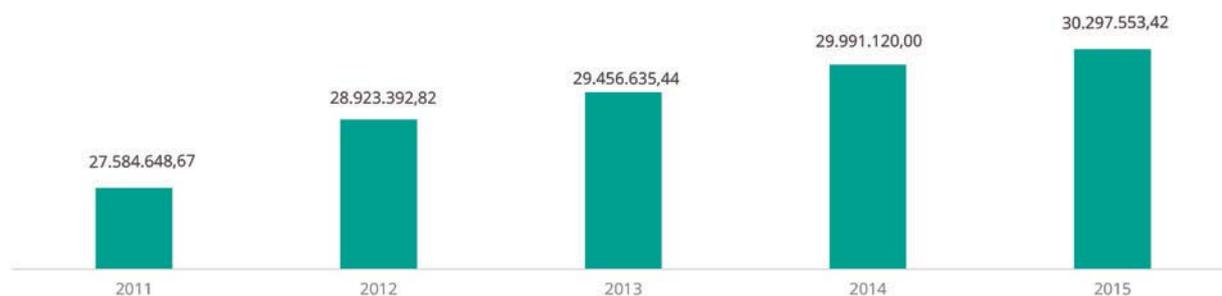
COLECTIVO PROTEGIDO	IMPORTE TOTAL (EN EUROS)
7.350	30.297.553,42

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 2015 sigue el descenso de la antigua prestación de asistencia a personas con minusvalía implantada en 1980 en MUFACE y modificada en 1985, que se mantiene con el carácter de “a extinguir”. Se dispensa a aquellas personas con discapacidad que no cumplen los requisitos establecidos en la legislación vigente para acceder a la prestación por hijo a cargo, pero que figuraban con anterioridad como beneficiarios de la prestación preexistente.

Ese colectivo, al finalizar el año 2015, es de 423 beneficiarios, lo que ha supuesto una disminución de 18 perceptores (4,08%) sobre 2014. El importe total abonado en esta modalidad durante 2015 ha sido de 423.128,77 euros, lo que ha significado un descenso también del 4,56% respecto a los abonos en 2014, que habían supuesto un total de 443.328,38 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.

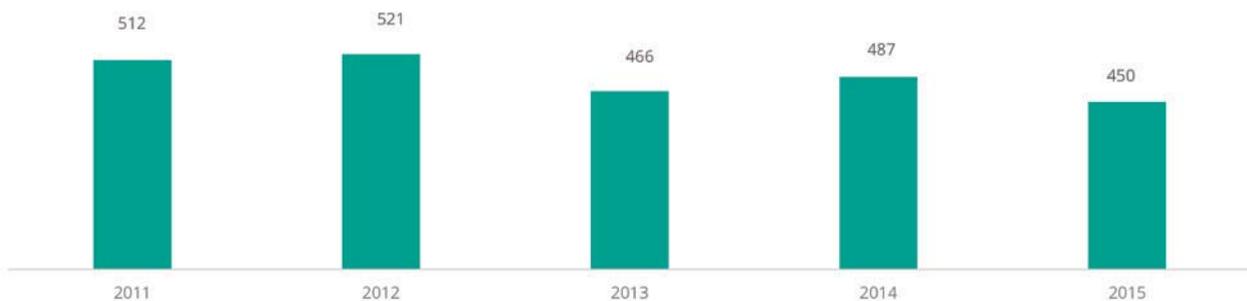
Tabla 5.6.1. Número de expedientes parto múltiple

NÚMERO DE EXPEDIENTES	COSTE MEDIO (EN EUROS)	IMPORTE TOTAL (EN EUROS)
450	5.784,48	2.603.016,72

El número de expedientes concedidos ascendió a 450 y su importe total se elevó a un total de 2.603.016,72 euros.

En la evolución de estas ayudas de los años 2009 al 2012 se observa que esta prestación presentaba 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. En el año 2015 respecto al año 2014 ha disminuido un 7,60%.

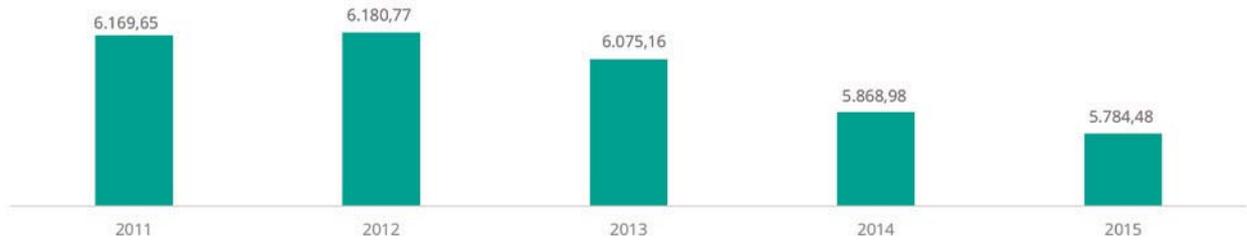
Figura 5.6.1. Evolución del número de expedientes



5.6. Ayudas económicas en los casos de parto múltiple

El coste medio por expediente ha disminuido en un 1,44%, al pasar de 5.868,98 euros en el año 2014 a 5.784,48 euros en el año 2015.

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 2015, dentro de los créditos presupuestarios disponibles, por Resolución de la Dirección General de MUFACE se han realizado dos convocatorias anuales, que son las siguientes: la Resolución de 25 de mayo de 2015, de convocatoria de becas de residencia de renovación para hijos y huérfanos de mutualistas para la realización de estudios universitarios, y la Resolución de 16 de septiembre de 2015, de convocatoria de becas de estudio para mutualistas, ambas para el curso 2015-2016.

Después de dos cursos en los que no se habían convocado becas de estudio (cursos 2013-2014 y 2014-2015) se ha recuperado esta modalidad de becas de estudio, gracias a una evolución positiva del presupuesto de la Mutualidad y con voluntad de permanencia para futuros cursos académicos

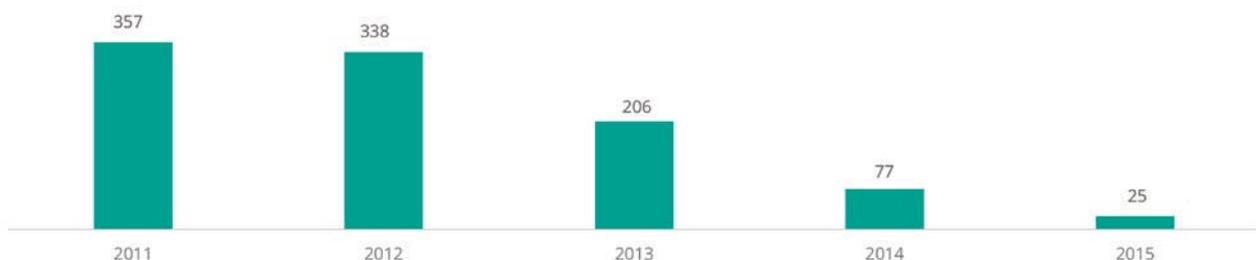
5.7.1. Becas de residencia de renovación

La convocatoria 2015/2016 permitía renovar las becas de residencia a un máximo de 77 beneficiarios, a los que se les concedió dicha ayuda durante el curso 2014/2015, siempre que acreditaran seguir cumpliendo los requisitos exigidos.

Durante 2015 se han presentado 33 solicitudes, de las que 25 han sido renovadas.

Para efectuar los pagos de las becas de residencia renovadas en el curso 2014/2015 se previó para 2015-2016 un total de un importe máximo abonable de 309.771,00 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 anterior convocatoria de becas de estudio se publicó por Resolución de la Dirección General de MUFACE de 29 de mayo de 2012, para el curso 2012/2013, cuyo plazo de presentación de solicitudes terminó el 31 de diciembre de 2013.

Los abonos realizados en el ejercicio 2014 correspondían a solicitudes de becas de estudio de la citada resolución de convocatoria para el curso 2012/2013.

5.7. Ayudas de acción formativa

Durante el año 2014 se concedieron 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 significaba que existía un descenso de un 82,02% respecto a las becas abonadas durante el ejercicio del año 2013.

El coste medio de estas becas fue de 196,51 euros, por lo que disminuyó un 18,10% con relación a la media de 2013 que ascendió a 239,94 euros. Esta minoración obedecía a que las convocatorias anuales iban 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 ocurrió en los cursos 2013/2014 y 2014/2015).

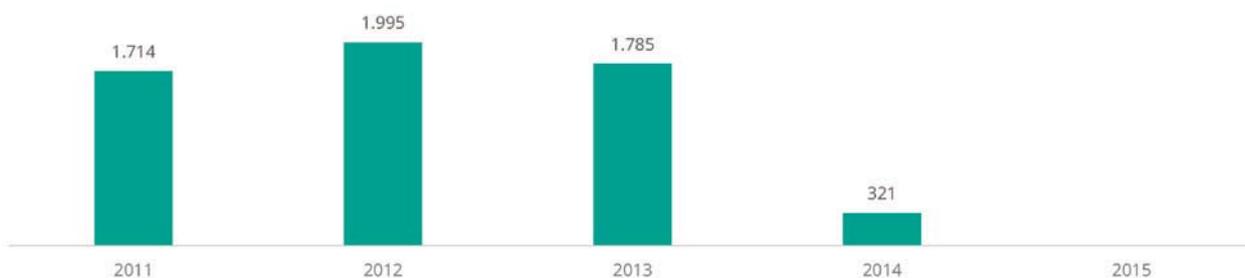
Finalmente, la actual convocatoria, la del curso 2015-2016, cuyo plazo de presentación de solicitudes terminará el 31 de diciembre de 2016, supondrá que a partir del final del segundo trimestre del año 2016 y en adelante es cuando se prevé su abono, siendo de pago único hasta una cuantía máxima por beca de 150 euros.

Esa es la razón por la que en la Memoria de 2015 no figura pago alguno.

Esta nueva minoración del importe máximo a reconocer con respecto a las anteriores convocatorias de esta modalidad supondrá previsiblemente un descenso en el coste medio con respecto a la media de los dos últimos años en los que se abonaron, en el supuesto de una demanda semejante.

La Memoria del año 2016 (referente a las becas de estudio) informará del número de pagos-expedientes del curso 2015-2016. Dada la voluntad de permanencia para futuros cursos académicos, ya será la Memoria del año 2017 la que informará de pagos-expedientes de los cursos 2015-2016 y 2016-2017, y así sucesivamente para las memorias siguientes, al igual que sucedía hasta la convocatoria del curso 2012-2013, puesto que las convocatorias de la acción formativa no abarcan años completos sino cursos.

Figura 5.7.1. Evolución del número de expedientes



5.8. Subsidio de jubilación

De acuerdo con lo dispuesto en 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 2015 se han concedido 5.622 prestaciones frente a las 5.785 correspondientes al año 2014, lo que significa una disminución del 2,82%.

El importe total abonado durante este ejercicio ha disminuido en un 4,90%, desde la cifra de 3.724.090,94 euros abonados en 2014, hasta la de 3.571.841,58 euros pagados en 2015.

El coste medio ha disminuido en un 1,31%, al pasar de 643,75 euros en 2014 a 635,33 euros en 2015.

Tabla 5.8.1. Colectivo afectado subsidio por jubilación

COLECTIVO AFECTADO	COSTE MEDIO (EN EUROS)	IMPORTE TOTAL (EN EUROS)
5.622	635,33	3.571.845,58

Figura 5.8.1. Evolución del número de expedientes

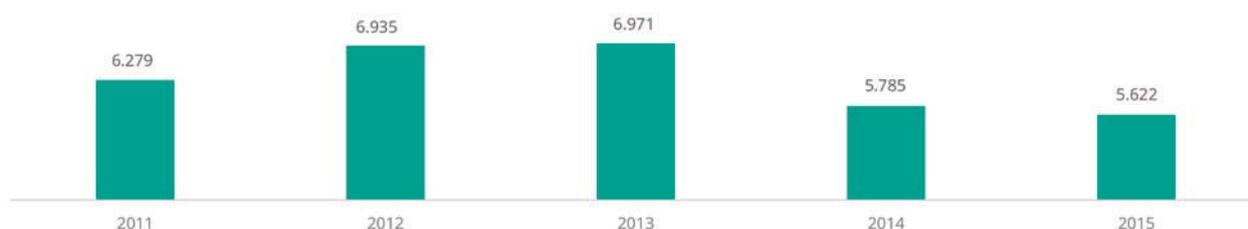
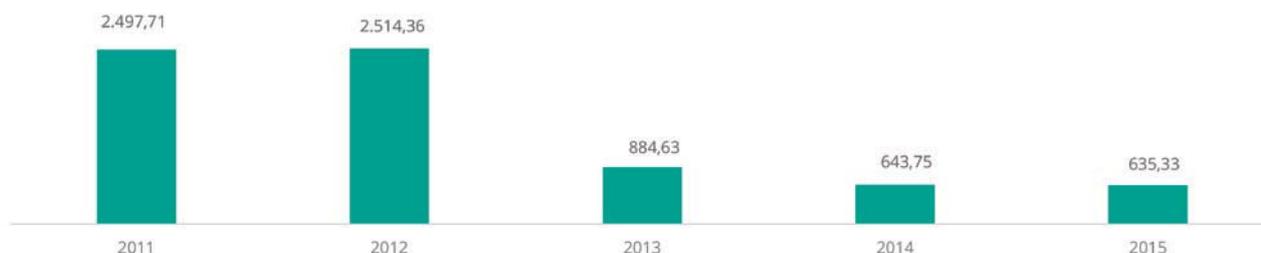


Figura 5.8.2. Evolución del coste medio



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 2015 se han concedido 3.809 subsidios frente a los 3.546 correspondientes al pasado año 2014, lo que supone un incremento del 7,42%.

El coste medio ha disminuido con respecto al ejercicio anterior en un 0,36%, al ser la cantidad abonada en 2014 de 1.184,98 euros, frente a los 1.180,72 euros, correspondientes al año 2015. En el importe total se produce una disminución del 7,03% respecto al ejercicio anterior.

Tabla 5.9.1. Colectivo afectado subsidio por defunción

COLECTIVO AFECTADO	COSTE MEDIO (EN EUROS)	IMPORTE TOTAL (EN EUROS)
3.809	1.180,72	4.497.364,91

Figura 5.9.1. Evolución del número de expedientes

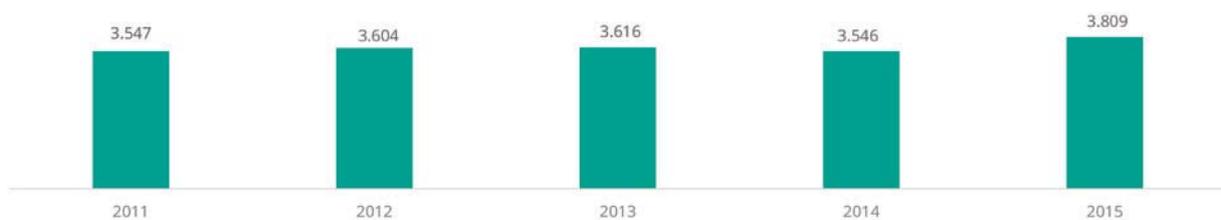
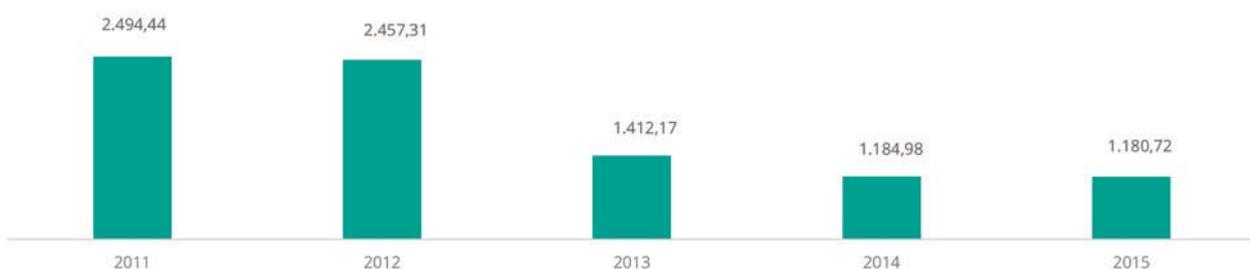


Figura 5.9.2. Evolución del coste medio



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 2015 se concedieron 638 prestaciones frente a las 648 de 2014, lo que significa una disminución del 1,54%.

Al tratarse de una prestación de cuantía fija, el importe total ha sufrido también una disminución del 0,48% respecto al ejercicio anterior.

Tabla 5.10.1. Número de expedientes ayuda de sepelio

Nº DE EXPEDIENTES (COLECTIVO AFECTADO)	IMPORTE TOTAL (EN EUROS)
638	287.372,59

Figura 5.10.1. Evolución del número de expedientes

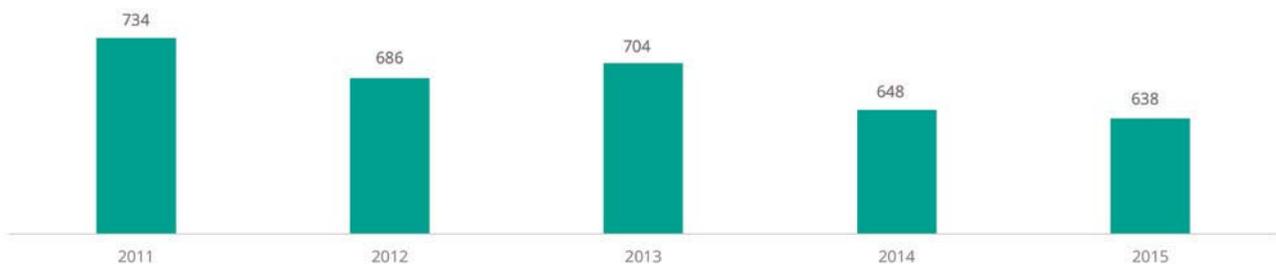
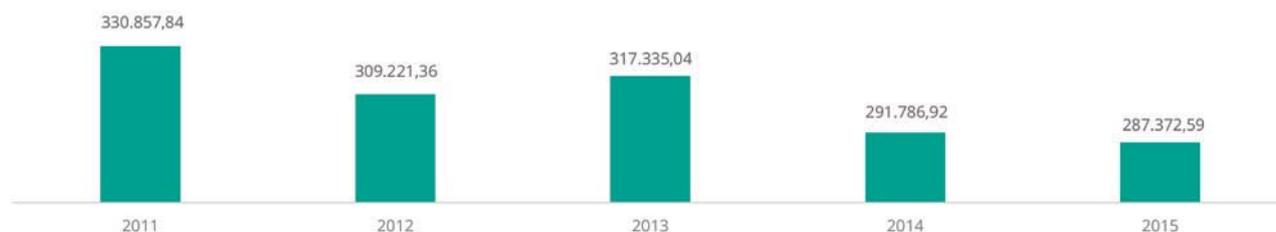


Figura 5.10.2. Evolución del coste anual



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 2015 se cifra en 1.362, con un coste medio de 329,71 euros.

Esto significa que el número de ayudas concedidas ha disminuido en un 8,28% respecto a 2014, cuya cifra se situó en 1.485. Asimismo, el importe total ha supuesto un incremento del 2,34%. A este respecto debe considerarse que, en la medida en que la protección reglada atiende mayor espectro de situaciones de necesidad, debe bajar la importancia de las que han de cubrirse por estas ayudas asistenciales, que actúan como "cierre" del sistema prestacional. Por otra parte, el coste medio ha experimentado un incremento del 11,58%.

Tabla 5.11.1. Número de expedientes ayudas asistenciales

NÚMERO DE EXPEDIENTES	COSTE MEDIO (EN EUROS)	IMPORTE TOTAL (EN EUROS)
1.362	329,71	449.065,71

Figura 5.11.1. Evolución del número de expedientes

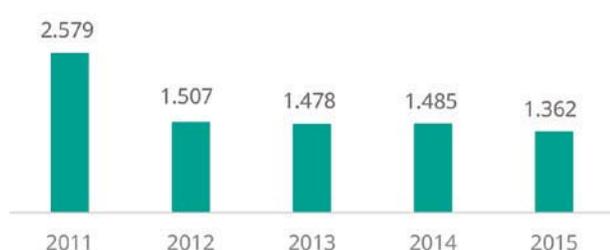
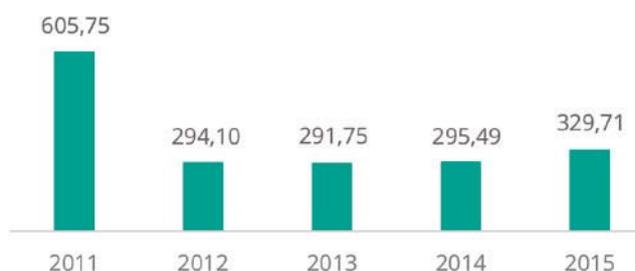


Figura 5.11.2. Evolución del coste medio



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	4	3.101,43
Albacete	34	5.303,37
Alicante/Alacant	47	12.672,00
Almería	26	9.298,18
Ávila	11	5.303,37

5.11 Ayudas asistenciales

PROVINCIA	NÚMERO DE PAGOS	IMPORTE (EN EUROS)
Badajoz	51	8.998,18
Illes Balears	14	9.298,15
Barcelona	72	40.490,51
Burgos	20	5.303,37
Cáceres	3	5.303,37
Cádiz	43	12.690,34
Castellón	14	5.303,37
Ciudad Real	12	4.877,18
Córdoba	45	9.298,17
A Coruña	40	12.685,41
Cuenca	9	3.553,01
Girona	5	5.232,68
Granada	58	12.690,34
Guadalajara	11	3.553,01
Gipuzkoa	6	3.553,01
Huelva	19	5.302,00
Huesca	14	3.553,01
Jaén	56	9.298,18
León	38	5.303,37
Lleida	1	1.050,00
La Rioja	12	3.553,01
Lugo	14	5.303,37
Madrid	134	94.984,98
Málaga	11	12.683,00
Murcia	14	6.561,24
Navarra	13	5.303,37
Ourense	13	5.303,37
Asturias	41	9.298,18
Palencia	10	3.343,76
Las Palmas	18	10.186,87
Pontevedra	15	9.298,00
Salamanca	8	5.303,37
Sta. Cruz De Tenerife	143	10.245,60
Cantabria	1	939,00
Segovia	9	3.553,01
Sevilla	61	19.656,88
Soria	10	3.100,94
Tarragona	4	1.973,40
Teruel	31	3.101,44
Toledo	12	5.303,36
Valencia	60	13.758,67
Bizkaia	13	5.295,00
Ceuta	25	3.101,25
Melilla	37	4.899,63
Total	1.362	449.065,71



6. Fondo Especial

"Las flores dejan ver el campo". Margarita Díaz Núñez. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2015

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 departamento civiles, se creó junto con la propia Mutualidad por la Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado. 29 mutualidades decidieron su integración, constituyéndose con todas ellas de forma definitiva este Fondo Especial.

El número de mutualidades de funcionarios integradas a 31 de diciembre de 2015 en el Fondo Especial sigue siendo 29, y los derechos y obligaciones de cada colectivo de mutualistas son los fijados en los respectivos reglamentos, si bien modificados en su caso por las disposiciones adicionales quinta de la Ley 74/1980, de 29 de diciembre, y vigésimo primera de la Ley 50/1984, de 30 de diciembre, cuyo contenido quedó incorporado a la normativa que se cita en el párrafo siguiente.

La regulación del Fondo Especial está formada actualmente por sus respectivos reglamentos originales, así como por los acuerdos de integración y lo estipulado 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

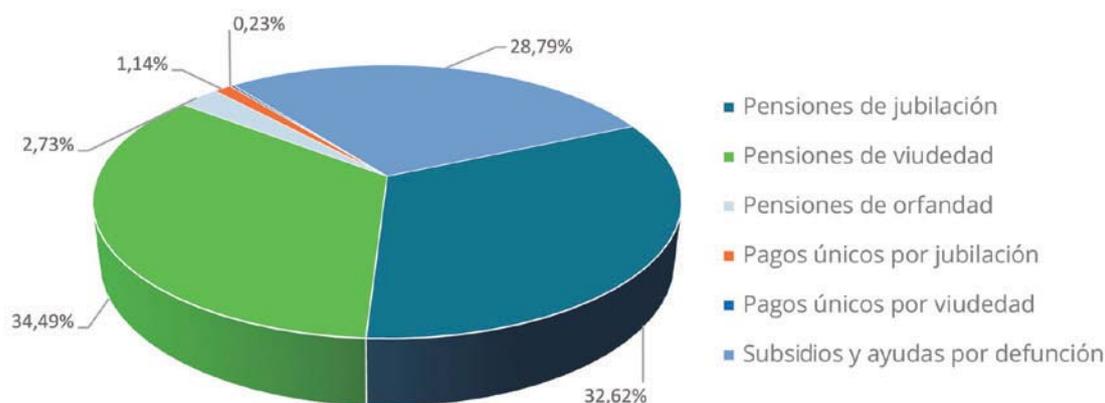
El número de expedientes resueltos en 2015 fue de 2.195, de los cuales 1.801 fueron de concesión y 394 fueron de denegación. Estas cifras globales suponen un descenso del 11,88% respecto a los expedientes resueltos en 2014.

Tabla 6.1.1. Expedientes resueltos en 2015

TIPO DE PRESTACIÓN	CONCEDIDOS	DENEGADOS	TOTAL
Pensiones de jubilación	630	86	716
Pensiones de viudedad	688	69	757
Pensiones de orfandad	29	31	60
Pagos únicos por jubilación	3	22	25
Pagos únicos por viudedad	4	1	5
Subsidios y ayudas por defunción	447	185	632
Total	1.801	394	2.195

6.1. Prestaciones

Figura 6.1.1. Distribución de expedientes resueltos



El número de expedientes de pensiones de jubilación resueltos refleja un descenso de un 23,08%, respecto a los expedientes del mismo tipo de 2014.

Por primera vez en 2015, el número de expedientes de pensiones de viudedad resueltos supera al número de expedientes de pensiones de jubilación, en una cifra que supone un 8,43%. Lo que podría explicarse por el envejecimiento del colectivo de mutualistas y, por consiguiente, un mayor número de fallecimientos que se traduce en el reconocimiento de pensiones derivadas.

Sobre el resto de prestaciones no se observan diferencias significativas respecto al año 2014.

El importe de las prestaciones reconocidas en 2015 fue de 595.489,58 euros, lo que supone una media por expediente de 330,64 euros. Respecto de 2014, ha habido una disminución de importes del 22,67% y del 12,62%, respectivamente.

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	197.934,09	630	314,18
Pensiones de viudedad	150.430,76	688	218,65
Pensiones de orfandad	5.900,20	29	203,46
Pagos únicos por jubilación	642,15	3	214,05
Pagos únicos por viudedad	4.522,52	4	1.130,63
Subsidios y ayudas por defunción	236.059,86	447	528,10
Total	595.489,58	1.801	330,64

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 2015 (6.1.3. y 6.1.4.).

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

6.1. Prestaciones

Tabla 6.1.3. Prestaciones reconocidas en 2015

MUTUALIDADES INTEGRADAS	JUBILACIÓN	VIUDEDAD	ORFANDAD	SUBSIDIOS Y AYUDAS POR DEFUNCIÓN
Abogados del Estado	2	1	1	1
Agricultura	5	27		7
Archivos, Bibliotecas y Museos	1			
Aviación Civil (pago único)	3	5		
Catedráticos de Instituto	6	7		1
Catedráticos de Universidad		1		
Educación y Ciencia	53	20	1	
Enseñanza Primaria	293	422	23	370
Escuelas Técnicas	1	6		
Gobernación	6	3		
Hacienda	100	30		4
Industria	6	7		
Información y Turismo	4	1		
Instituto Geográfico y Catastral	1	2		
Intendentes de Hacienda		2		
Minas		2		
Obras Públicas - Sección A		7		
Obras Públicas - Sección B	13	14		
Obras Públicas - Sección C		12		
Obras Públicas - Sección D		1		
Obras Públicas - Sección E		2		
Organización Sindical	27	58	2	61
Policía	72	35	1	
Porteros Ministerios Civiles				
Porteros Ministerio de Hacienda		1		
Presidencia del Gobierno	27	9		
Sanidad	2	4		
Trabajo	5	7	1	3
Vivienda	6	6		
Totales	633	692	29	447

Tabla 6.1.4. Importes de las pensiones reconocidas en 2015

MUTUALIDADES INTEGRADAS	JUBILACIÓN (EN EUROS)	VIUDEDAD (EN EUROS)	ORFANDAD (EN EUROS)	SUBSIDIOS Y AYUDAS POR DEFUNCIÓN (EN EUROS)
Abogados del Estado	504,84	188,64	420,70	5.559,35
Agricultura	972,27	2.330,65		3.155,32
Archivos, Bibliotecas y Museos	101,18			
Aviación Civil (pago único)	642,15	4.615,00		
Catedráticos de Instituto		1.181,18		240,40
Catedráticos de Universidad		609,01		
Educación y Ciencia	15.190,96	3.608,68	128,57	
Enseñanza Primaria	126.517,74	67.912,82	3.764,25	113.231,49
Escuelas Técnicas		641,35		
Gobernación	1.261,90	338,43		
Hacienda	14.514,76	2.896,63		980,23
Industria	585,73	1.003,17		

6.1. Prestaciones

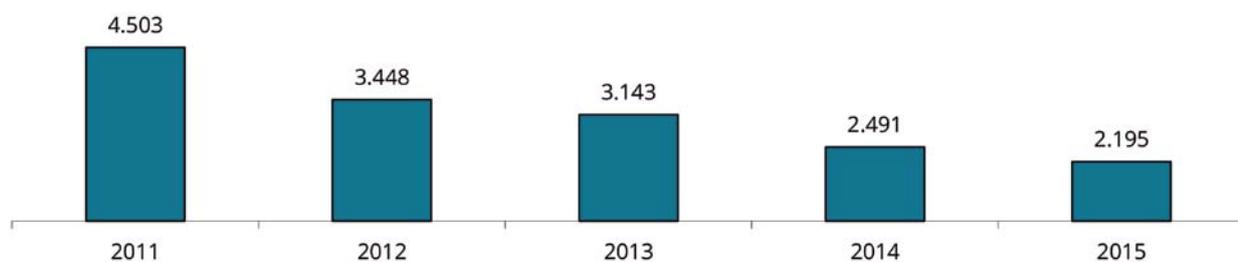
MUTUALIDADES INTEGRADAS	JUBILACIÓN (EN EUROS)	VIUEDAD (EN EUROS)	ORFANDAD (EN EUROS)	SUBSIDIOS Y AYUDAS POR DEFUNCIÓN (EN EUROS)
Información y Turismo	736,23	175,62		
Instituto Geográfico y Catastral		8,24		
Intendentes de Hacienda		673,92		
Minas		90,79		
Obras Públicas - Sección A		865,93		
Obras Públicas - Sección B	2.072,28	1.031,85		
Obras Públicas - Sección C		2.471,88		
Obras Públicas - Sección D		230,28		
Obras Públicas - Sección E		188,60		
Organización Sindical	19.582,47	52.468,04	1.003,59	111.991,54
Policía	2.605,72	4.752,42	168,85	
Porteros Ministerios Civiles				
Porteros Ministerio de Hacienda		87,27		
Presidencia del Gobierno	9.221,06	1.402,50		
Sanidad	9,00	109,70		
Trabajo	3.620,22	4.690,87	414,24	901,53
Vivienda	437,73	379,81		
Totales	198.576,24	154.953,28	5.900,20	236.059,86

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 2011-2015

TIPO DE PRESTACIÓN	2011	2012	2013	2014	2015
Pensiones de jubilación	2.948	2.089	1.665	944	716
Pensiones de viudedad	934	841	803	807	757
Pensiones de orfandad	98	64	69	77	60
Pagos únicos por jubilación	58	42	17	23	25
Pagos únicos por viudedad	13	11	4	6	5
Subsidios y ayudas por defunción	452	401	585	634	632
Totales	4.503	3.448	3.143	2.491	2.195

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 RGMA, se realiza mediante adeudos semestrales por domiciliación bancaria. Los ingresos recaudados por este procedimiento se producen por semestres naturales vencidos (siendo los vencimientos el 31 de julio para las cuotas del primer semestre y el 31 de enero siguiente para las del segundo semestre).

El control de las cotizaciones a las diferentes mutualidades integradas en el Fondo Especial se efectúa a través de la base de datos de cotizantes del Fondo Especial, que se actualiza periódicamente con la información sobre adeudos efectivos y devoluciones que recibe el organismo.

6.2.2. Evolución

El número de cotizantes del Fondo Especial, a 31 de diciembre de 2015, era de 2.379. El importe recaudado por estas cotizaciones en el año 2015 ascendió a 95.091,35 euros. La disminución producida tanto en cotizantes como en importe se debe a que el colectivo de estas antiguas mutualidades está cerrado a la fecha de su integración en MUFACE, tal y como se recoge en la disposición adicional sexta del TRLSSFCE, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio. A continuación, se incluyen los datos más significativos de la evolución del número de cotizantes y de los importes recaudados durante los últimos cinco años.

Tabla 6.2.1. Evolución del número de cotizantes en el periodo 2011-2015

AÑO	NÚMERO DE COTIZANTES
2011	9.667
2012	6.487
2013	4.363
2014	3.208
2015	2.379

Tabla 6.2.2. Evolución de las cuotas recaudadas en el periodo 2011-2015 (euros)

AÑO	IMPORTE CUOTAS RECAUDADAS
2011	391.207,41
2012	273.395,52
2013	180.165,50
2014	117.048,66
2015	95.091,35

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).

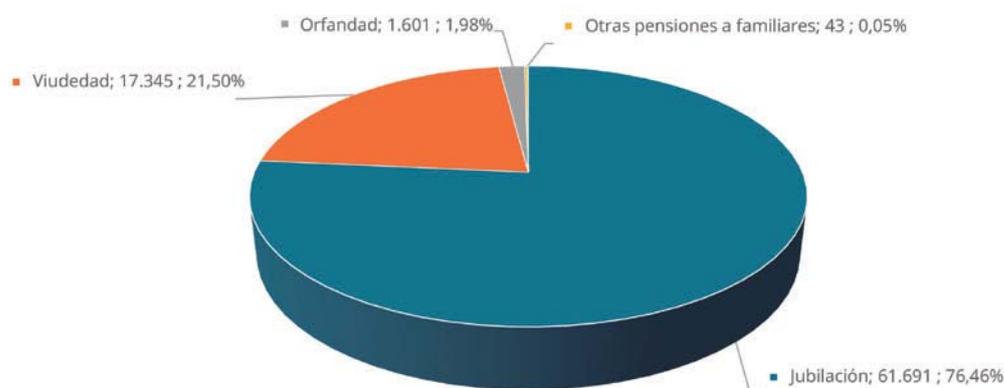
6.3.1. Datos de pensiones del Fondo especial en 2015

Por lo que se refiere a los datos del ejercicio 2015, se observa que el número de pensiones en diciembre de 2015 descendió a 80.680, frente a 83.636 a 31 de diciembre del año anterior, con una pensión media de 43,53 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 2015 es la siguiente:

- La Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria, con 58.423 pensiones, representa el 72,41%.
- El Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical (AISS), con 4.961 pensiones, representa el 6,15%.
- El resto de las mutualidades integradas, con 17.296 pensiones, significa el 21,44% del total.
- En el año 2015 el número de pensiones abonadas ha disminuido en 2.956 respecto al año 2014.

La distribución por tipo de pensión (figura 6.3.1.) muestra que las pensiones por jubilación representan el 76,46% del total, seguidas de las de viudedad (21,50%) y orfandad (1,98%), siendo las otras pensiones a familiares (0,05 %) claramente minoritarias. Todas las pensiones han disminuido respecto a 2014, ya que las pensiones de jubilación disminuyeron en 1.863 y el resto de las pensiones (viudedad, orfandad y otros familiares) disminuyeron en 1.093, con lo que se continúa con la misma tendencia decreciente observada en la última década.

Figura 6.3.1. Distribución por tipo de pensión



Por lo que se refiere al importe de las pensiones medias, el Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical, con 146,92 euros/mes, representa el importe medio más alto de todas las mutualidades integradas en el Fondo Especial. Esta pensión es un 237,51% superior a la pensión media del conjunto de todas las mutualidades. Sigue en orden de importancia la Mutualidad de Funcionarios del Ministerio de Trabajo, que, con 84,30 euros/mes, es un 93,66% superior a la media general.

6.3. Pensiones del Fondo Especial

La pensión media de las restantes mutualidades, que en número de pensiones representan el 92,89%, se encuentra por debajo de la pensión media. Si comparamos la pensión media del año 2015 (43,53 euros/mes) con la pensión media del año anterior (44,50 euros/mes), se observa que la cuantía de la citada pensión ha disminuido en 0,97 euros, lo que representa una bajada de un 2,23%. 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 41,85 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
2015	61.691	43,14	18.989	44,78	80.680	43,53

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 mutual, 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 mutual, 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
Catedráticos de Instituto	2 fincas
Organización Sindical	62 fincas
Obras Públicas. Sección A	12 fincas
Obras Públicas. Sección B	142 fincas
Obras Públicas. Sección C	1 finca
Obras Públicas. Sección E	36 fincas
TOTAL	1.482 fincas

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

El Consejo General de MUFACE informó favorablemente en 1999 el Plan de Enajenación del Patrimonio Inmobiliario del Fondo Especial. Finalizadas las actuaciones de los ocho lotes previstos en el mismo, el

6.4. Administración de inmuebles del Fondo Especial

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, de los que finalmente se concluyó, en junio de 2015, la enajenación de un local sito en Barcelona.

Durante el ejercicio 2015, 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 2015

"Axarquía (Vélez Málaga)". Juan Manuel Hurtado González. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2015

7.1. Aspectos generales

El presupuesto inicialmente aprobado de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado para el año 2015 ascendió a 1.613,17 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 256,79 millones de euros y el Programa 312E, Asistencia Sanitaria del Mutualismo Administrativo, dotado con 1.356,38 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 8,36 millones de euros, ascendiendo el presupuesto definitivo a 1.621,53 millones de euros.

7.2. Resultados del ejercicio

El resultado económico-patrimonial del ejercicio 2015, 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 positivo de 102,46 millones de euros.

El resultado presupuestario (diferencia entre los derechos reconocidos y las obligaciones reconocidas) ofreció un saldo negativo de 24,25 millones de euros.

El desarrollo de la actividad presupuestaria arrojó al término del ejercicio una ejecución de 1.580,56 millones de euros como derechos reconocidos netos, lo que representa un nivel de ejecución presupuestaria del 97,47% en el presupuesto de ingresos, y 1.604,81 millones de euros como obligaciones reconocidas netas, lo que supone una ejecución del 98,97% en el presupuesto de gastos.

Por otro lado, en comparación con el ejercicio anterior, las obligaciones reconocidas netas aumentaron en un 2,31% y los derechos reconocidos netos aumentaron en un 11,40%.

A cierre de ejercicio de las cuentas formuladas y pendientes de informe de auditoría, el remanente de tesorería se situó en 5,41 millones de euros. Esta magnitud contable es el resultado de la suma de los fondos líquidos (88,36 millones de euros) y los derechos pendientes de cobro (0,56 millones de euros) menos las obligaciones pendientes de pago (83,26 millones de euros) y los saldos de dudoso cobro (0,25 millones de euros).

El importe de los derechos pendientes de cobro está integrado básicamente por las cuotas de mutualistas voluntarios y del Fondo Especial, los deudores por arrendamiento de viviendas y locales así como los recargos del periodo ejecutivo. Por su parte, el saldo de 83,26 millones de euros corresponde a las obligaciones reconocidas con cargo al presupuesto de 2015 que han quedado pendientes de pago a 31/12/2015, procediéndose a dicho abono en los primeros días del año 2016.

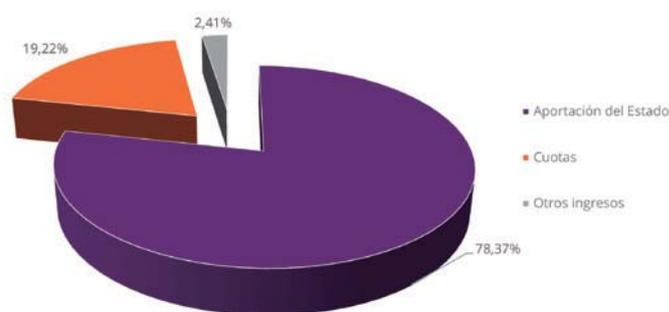
A cierre del ejercicio 2014 el remanente de tesorería fue de 29,72 millones de euros; el decremento respecto al ejercicio 2014 es en gran parte consecuencia de la recomendación de la Intervención Delegada en el organismo, por la que se ha modificado la forma de contabilizar las cuotas de mutualistas obligatorios.

7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

7.3.1. Presupuesto de ingresos

Durante el ejercicio 2015, en lo referente al Fondo General, las aplicaciones más significativas correspondieron a la aportación del Estado, con unos derechos reconocidos netos que supusieron el 78,37% del total de la financiación del Fondo General. Los derechos por cuotas de funcionarios a la Mutualidad, representaron un 19,22% sobre los derechos reconocidos totales del Fondo General.

FIGURA 7.3.1. Distribución de Ingresos Fondo General (derechos reconocidos)



El Fondo Especial continúa financiándose principalmente a través de la subvención del Estado, que representa el 96,70% de los derechos reconocidos totales. Además, contribuyen a su financiación en un 3,05% 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 0,25% 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 2015 la ejecución fue del 97,47% de los derechos reconocidos netos respecto a la previsión presupuestaria, y aumentó en un 8,13% sobre la del ejercicio anterior. Los aspectos más significativos son los siguientes:

- La aportación obligatoria del Estado ha experimentado un aumento del 21,30% respecto al ejercicio 2014.
- Los derechos reconocidos por transferencias corrientes han experimentado una disminución del 0,10%, ascendiendo a 76,40 millones de euros.

TABLA 7.3.1. Presupuesto de Ingresos (en millones de euros)

RECURSOS	EJERCICIO 2014		EJERCICIO 2015		% EJECUCIÓN	% VARIACIÓN DERECHOS 2015/2014
	PRESUPUESTO	DERECHOS	PRESUPUESTO	DERECHOS		
COTIZACIONES SOCIALES						
Cuotas de funcionarios a mutualidades	372,08	347,83	327,99	294,66	89,84	-15,29
Aportación obligatoria del Estado	1.058,57	990,24	1.201,40	1.201,14	99,98	21,30
	1.430,65	1.338,07	1.529,39	1.495,80	97,80	11,79

7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

RECURSOS	EJERCICIO 2014		EJERCICIO 2015		% EJECUCIÓN	% VARIACIÓN DERECHOS 2015/2014
	PRESUPUESTO	DERECHOS	PRESUPUESTO	DERECHOS		
TASAS Y OTROS INGRESOS						
Prestación de servicios	0,00	0,02	0,00	0,03	0,00	50,00
Reintegros de ejercicios cerrados	0,62	1,59	0,46	6,05	1.315,22	280,50
Ingresos diversos	0,03	0,63	0,07	0,30	428,57	-52,38
	0,65	2,24	0,53	6,38	1.203,77	184,82
TRANSFERENCIAS CORRIENTES						
Transferencias de otros departamentos ministeriales	83,21	76,43	81,12	76,35	94,12	-0,10
Transferencias corrientes de OO. AA. administrativos	0,05	0,05	0,05	0,05	100,00	0,00
	83,26	76,48	81,17	76,40	94,12	-0,10
INGRESOS PATRIMONIALES						
Otros intereses bancarios	0,86	0,78	1,04	0,73	70,19	-6,41
Dividendos de empresas privadas	0,16	0,45	0,16	0,19	118,75	-57,78
Alquiler y producto de inmuebles	0,74	0,72	0,74	0,68	91,89	-5,56
	1,76	1,95	1,94	1,60	82,47	-17,95
ENAJENACIÓN DE INVERSIONES REALES						
Venta de otras inversiones reales	0,00	0,00	0,32	0,32	100,00	100,00
	0,00	0,00	0,32	0,32	100,00	100,00
ACTIVOS FINANCIEROS						
Enajenación de obligaciones y bonos fuera del sector público	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	100,00
Reintegros préstamos fuera sector público a corto plazo	0,18	0,06	0,18	0,05	27,78	-16,67
Remanente de Tesorería	71,62		8,00			
	71,80	0,06	8,18	0,06	0,73	0,00
Totales	1.588,12	1.418,80	1.621,53	1.580,56	97,47	11,40

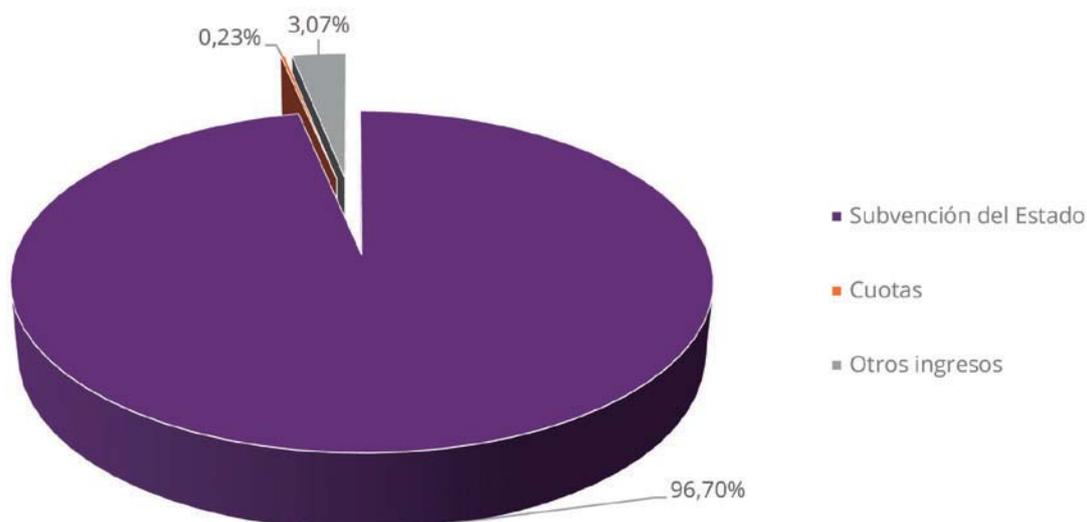
TABLA 7.3.2. Presupuesto de Ingresos por grandes grupos de financiación (millones de euros)

FINANCIACIÓN	DERECHOS RECONOCIDOS EJERCICIO 2015		
	FONDO GENERAL	FONDO ESPECIAL	TOTAL
RECURSOS PROPIOS			
Cotizaciones sociales	294,55	0,12	294,67
Aportación del Estado	1.201,14	0,00	1.201,14
Ingresos patrimoniales	0,72	0,88	1,60
Otros ingresos	6,12	0,25	6,37
TOTAL	1.502,53	1,25	1.503,78

7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

FINANCIACIÓN	DERECHOS RECONOCIDOS EJERCICIO 2015		
	FONDO GENERAL	FONDO ESPECIAL	TOTAL
TRANSFERENCIAS			
Del Estado	30,07	46,28	76,35
De organismos autónomos	0,05	0,00	0,05
TOTAL	30,12	46,28	76,40
ENAJENACIÓN INVERSIONES			
Venta de edificios	0,00	0,32	0,32
TOTAL	0,00	0,32	0,32
OPERACIONES FINANCIERAS			
Activos financieros	0,05	0,01	0,06
TOTAL	0,05	0,01	0,06
TOTAL FINANCIACIÓN	1.532,70	47,86	1.580,56

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



c) Los derechos reconocidos por reintegros ascienden a 6,05 millones de euros, lo que ha supuesto un aumento de 4,46 millones de euros respecto al ejercicio 2014.

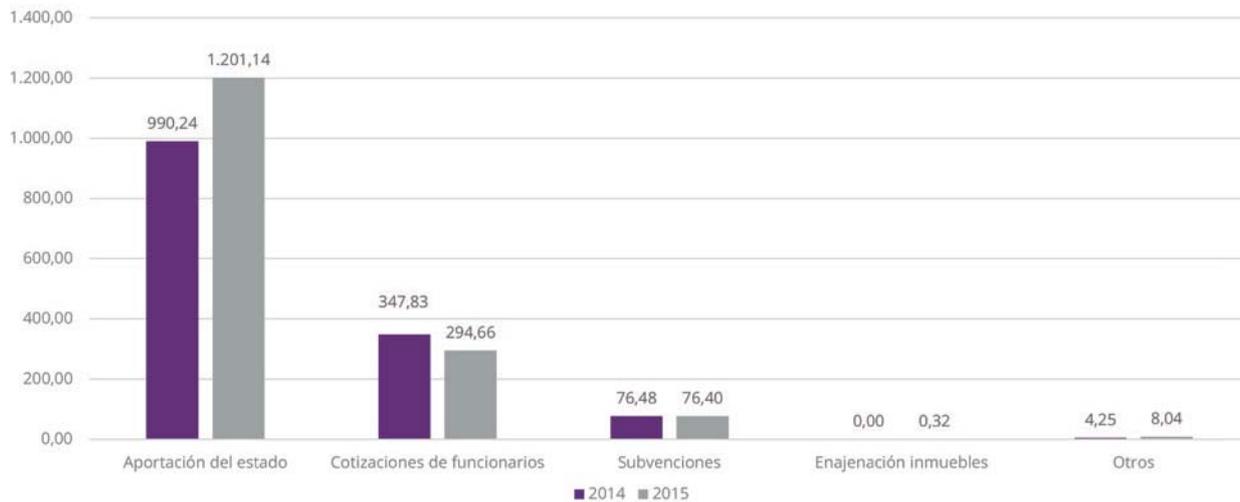
d) Los derechos reconocidos por intereses de cuentas bancarias ascienden a 0,73 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 6,41% respecto al ejercicio anterior.

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 1.503,78 millones de euros en 2015, representan un 95,14% 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 4,83% de la financiación total, alcanzando la cifra de 76,40 millones de euros.
- Las **operaciones financieras**, generadas por la variación en la posición acreedora-deudora de los activos financieros, básicamente procedentes de las mutualidades integradas en el Fondo Especial, representan el 0,004% de la financiación total.

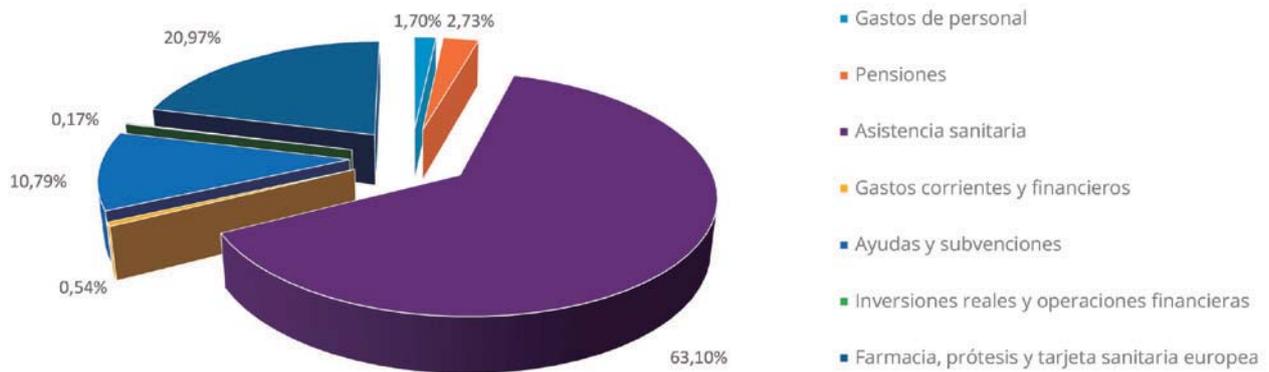
7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

FIGURA 7.3.3. Evolución derechos reconocidos 2014-2015 (ingresos en millones de euros)



7.3.2. Presupuesto de gastos

FIGURA 7.3.4. Distribución de los gastos (obligaciones reconocidas)



7.3.2.1. Programa 222M

Durante el ejercicio 2015, el importe de las obligaciones reconocidas con cargo a este programa se ha situado en 254,08 millones de euros, con un aumento del 1,26% respecto al ejercicio anterior y un grado de ejecución sobre los créditos presupuestados definitivos para este programa del 95,97% (tabla 7.3.3.). Por áreas de gasto destacan:

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

ÁREAS DE GASTO	EJERCICIO 2014		EJERCICIO 2015		VARIACIÓN PRESUPUESTO	VARIACIÓN EJECUCIÓN
	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN		
PROGRAMA 222M	257,39	250,91	264,75	254,08	2,86	1,26
"Prestaciones Económicas del Mutualismo Administrativo"						
Gastos de personal	28,93	27,02	28,58	27,25	-1,21	0,85
Pensiones Fondo Especial	47,26	46,45	45,59	43,87	-3,53	-5,55
Gastos corrientes	9,71	8,85	8,91	7,94	-8,24	-10,28

7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

ÁREAS DE GASTO	EJERCICIO 2014		EJERCICIO 2015		VARIACIÓN	VARIACIÓN
	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN
Gastos financieros	0,14	0,04	0,14	0,01	0,00	-75,00
Prestaciones sociales	169,22	166,55	179,48	173,16	6,06	3,97
Parto múltiple	3,31	3,05	3,31	2,60	0,00	-14,75
Incapacidad temporal	91,98	91,65	99,81	99,43	8,51	8,49
Asistencia al Gran Invalído	23,71	23,69	23,72	23,17	0,04	-2,20
Lesiones permanentes no invalidantes	1,18	1,18	1,18	0,60	0,00	-49,15
Protección a la familia (minusvalías)	30,56	30,44	31,46	30,75	2,95	1,02
Acción formativa	1,12	1,00	0,90	0,25	-19,64	-75,00
Subsidio de jubilación	3,54	3,75	5,33	3,57	50,56	-4,80
Ayudas asistenciales	0,55	0,44	0,55	0,45	0,00	2,27
Ayudas de sepelio	0,32	0,29	0,32	0,29	0,00	0,00
Subsidio de defunción	4,65	4,20	4,65	4,50	0,00	7,14
Ayuda adquisición de vivienda	0,12	0,00	0,06	0,00	-50,00	0,00
Ayudas socio-sanitarias	7,90	6,60	7,90	7,32	0,00	10,91
Prestaciones mutualidades integradas	0,28	0,26	0,29	0,23	3,57	-11,54
Inversiones reales	1,95	1,94	1,87	1,79	-4,10	-7,73
Activos financieros	0,18	0,06	0,18	0,06	0,00	0,00

- **Gastos de personal.** El importe de dicho gasto durante 2015 ha sido de 27,25 millones de euros, lo que ha supuesto un aumento del 0,85% respecto al ejercicio anterior.
- **Gastos corrientes.** Las obligaciones reconocidas han ascendido a 7,94 millones de euros, con una ejecución inferior a la del ejercicio anterior en un 10,28%.
- **Prestaciones sociales.** Se han situado en 173,16 millones de euros, representando un aumento global del 3,97%. Este aumento se debe, fundamentalmente, al que experimentan las ayudas socio-sanitarias, la incapacidad temporal y las ayudas asistenciales.
- **Pensiones del Fondo Especial.** Las obligaciones reconocidas se cifran en 43,87 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 5,55% respecto al ejercicio anterior.
- **Inversiones reales.** La cifra de obligaciones reconocidas es de 1,79 millones de euros, lo que representa una disminución del 7,73% respecto al año anterior.

Las inversiones reales de MUFACE en 2015 se distribuyen en ocho 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, Aplicaciones informáticas y Aplicaciones informáticas para asistencia sanitaria.

7.3.2.2. 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, 1.350,73 millones de euros, representa un aumento respecto al ejercicio anterior del 2,51%. Su participación en los gastos globales del organismo es del 84,17% y su grado de ejecución se sitúa en el 99,55% (tabla 7.3.3.).

7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

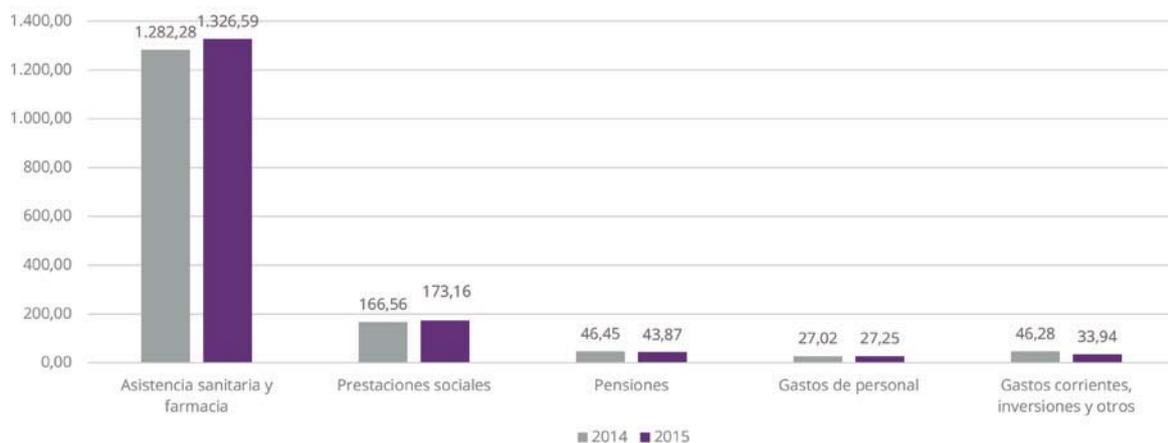
TABLA 7.3.3. Presupuesto de gastos (en millones de euros)

ÁREAS DE GASTO	EJERCICIO 2014		EJERCICIO 2015		VARIACIÓN PRESUPUESTO	VARIACIÓN EJECUCIÓN
	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN		
PROGRAMA 312E	1.330,73	1.317,68	1.356,78	1.350,73	1,96	2,51
"Asistencia Sanitaria del Mutualismo Administrativo"						
Gastos corrientes	1,01	0,82	1,51	0,78	49,50	-4,88
Conciertos asistencia sanitaria	1.002,96	994,96	1.015,96	1.012,58	1,30	1,77
Conciertos con la Seguridad Social	0,17	0,00	0,17	0,00	0,00	0,00
Conciertos con e. seguro libre	1.001,85	994,24	1.014,85	1.011,89	1,30	1,78
otros conciertos	0,94	0,72	0,94	0,69	0,00	-4,17
Prestaciones sanitarias	326,31	321,45	338,46	336,57	3,72	4,70
Farmacia	292,04	287,32	314,24	314,01	7,60	9,29
Prótesis y otras prestaciones	34,27	34,13	24,22	22,56	-29,33	-33,90
Inversiones reales	0,45	0,45	0,85	0,80	88,89	77,78
TOTAL PRESUPUESTO	1.588,12	1.568,59	1.621,53	1.604,81	2,10	2,31

Por áreas de gasto destacan:

- **Conciertos de Asistencia Sanitaria:** recoge los conciertos suscritos por MUFACE para la prestación de la asistencia sanitaria a los mutualistas y sus beneficiarios con entidades de seguro libre. Las obligaciones reconocidas se sitúan en 1.012,58 millones de euros, lo que representa una ejecución presupuestaria del 99,67% esta ejecución supone un aumento del 1,77% sobre la del ejercicio anterior.
- **Prestaciones sanitarias**
 - **Farmacia.** Incluye, por un lado, 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 y, por otro lado, los medicamentos de dispensación en farmacias hospitalarias. Con carácter global, las obligaciones reconocidas han ascendido a 314,01 millones de euros, representando un aumento en la ejecución del 9,29% respecto al ejercicio 2014. En 2015 las obligaciones reconocidas netas en productos de dispensación en oficinas de farmacia han ascendido a 273,21 millones de euros, suponiendo una ejecución presupuestaria del 98,19%. Las obligaciones reconocidas netas en medicamentos de dispensación en farmacias hospitalarias han alcanzado 40,80 millones de euros, lo que ha supuesto una ejecución presupuestaria del 113,33%.
 - **Prótesis y otras prestaciones.** El gasto ha sido de 22,56 millones de euros y recoge diversas ayudas económicas por gastos sanitarios y prestaciones complementarias de MUFACE en materia sanitaria.

FIGURA 7.3.5. Evolución de obligaciones reconocidas 2014-2015 (ingresos en millones de euros)



7.3. Análisis de la ejecución presupuestaria

7.3.3. 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	1,00
3	Otros ingresos	0,99
4	Transferencias corrientes	1,00
5	Ingresos patrimoniales	0,91
6	Enajenación de inversiones reales	1,00
8	Activos financieros	1,00
Total presupuesto de ingresos		1,00

- 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	1,00
4	Transferencias corrientes	1,00
6	Inversiones reales	0,75
8	Activos financieros	1,00
Total presupuesto de gastos		0,95



8. Otras actividades

"Nº 44". Carlos Nadal Millán. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2015

8.1. Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2015

1. Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2015

La revista MUFACE nació en 1978, tres años después de que lo hiciera la propia Mutualidad. A lo largo de este periodo ha mantenido informados a todos los mutualistas y sus beneficiarios sobre las novedades y servicios de su interés, en lo que ha sido el objetivo fundamental de la publicación: servir de vehículo de comunicación sobre las distintas prestaciones que ofrece la Mutualidad. De esta forma, se han dado a conocer las noticias y novedades, así como otras muchas informaciones de interés, especialmente ayudas, programas y convocatorias diversas.

Hasta 2009, la publicación se distribuía entre el colectivo en formato papel, aunque desde verano de 1998 también disponía de una edición electrónica, no tan desarrollada ni con los contenidos y calidad que ofrece la actual. La revista MUFACE ha experimentado una notable adaptación a estos nuevos soportes, de forma que, desde 2010, se ha potenciado su difusión a través de la web www.muface.es.

Hoy el acceso a la información a través de medios electrónicos e informáticos tiene una proyección mucho mayor y generalizada. La propia Administración cuenta con los medios y dispositivos que la sociedad de la información requiere, lo que se traduce en un menor coste para el ciudadano y un mayor respeto al medio ambiente frente al tradicional soporte en papel.

2. Claridad, sencillez y facilidad de acceso a los contenidos

El reforzamiento de la edición digital desde 2010 ha supuesto una reorganización de la misma y se han seguido los criterios propios de un medio digital convencional: claridad, sencillez y facilidad para acceder a los contenidos. Se trata de una web fácil de usar, con pocos requisitos técnicos, rápida y adaptada a las nuevas tendencias.

Su formato abre amplias posibilidades de comunicación y ofrece una información actualizada en todo momento, en paralelo a los servicios que presta a los mutualistas la misma web del organismo. Para ello se ha tenido muy en cuenta el colectivo al que va destinada y ofertar unos contenidos atractivos y dinámicos que susciten su interés. No conviene olvidar que este amplio colectivo –alrededor de millón y medio de personas, entre mutualistas y beneficiarios– está formado en su gran mayoría por personal perteneciente a los distintos cuerpos docentes, seguidos del personal de la Policía y de un grupo de jubilados superior al 24% del total.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente y que la finalidad de la publicación siempre ha sido la de servir de vehículo de comunicación entre el organismo y sus mutualistas, el anuncio de su desaparición en formato impreso provocó un considerable número de quejas que llegaron a la redacción de la revista. Atendiendo a estas demandas se ha realizado una edición impresa, con una tirada limitada, destinada fundamentalmente a aquellos colectivos de especial desprotección. Dicha tirada apenas representa un coste significativo para el erario público, ya que se financia a través de un contrato de patrocinio publicitario –BBVA– y por medio de los ingresos procedentes de la publicidad insertada 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.

8.1. Publicaciones y programa editorial de MUFACE en 2015

- **Área de Función Pública:** información de interés generada desde el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, es decir, contenidos, noticias, artículos y anuncios que afectan a la función pública.
- **Entrevistas.**
- **Área de MUFACE:** con 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 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 públicas, que representan una importante fuente de información. Además, los lectores que lo deseen pueden descargarse la revista de MUFACE en formato PDF.

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

3. Las publicaciones editadas en 2015 han sido las siguientes:

MUF@CE, revista electrónica de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, números 231, 232, 233 y 234 (en formato electrónico).

Revista MUFACE, números 231, 232, 233 y 234 (en formato papel y PDF en la web).

Memoria de MUFACE 2014 (en formato electrónico).

Carta de Servicios 2014-2017. Iniciada en diciembre de 2014 (en formato electrónico y en papel), cuadrípticos y folletos en español y lenguas cooficiales.

Concierto de Asistencia Sanitaria 2015. Folletos (en formato electrónico y en papel).

Concierto de Asistencia Sanitaria en el Exterior 2015. Folletos (en formato electrónico y en papel).

Nueva aplicación para móviles. Dípticos y carteles en español y lenguas cooficiales (en formato electrónico y en papel).

Derechos, deberes y recomendaciones, trípticos en español y lenguas cooficiales (en formato electrónico y en papel).

Ayudas de protección social. Trípticos en español y lenguas cooficiales (en formato electrónico y en papel).

Elección responsable. Dípticos en español y lenguas cooficiales (en formato electrónico y en papel) y carteles 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).

Finalmente, es de destacar que en el **Premio de Pintura BBVA 2015 para los mutualistas y empleados de MUFACE** se colaboró con la entidad convocante en la difusión e información del concurso a través de la revista electrónica, impresa y formato web, así como con notas de prensa, carteles, trípticos y folleto sobre las obras seleccionadas y premiadas.



9. Directorio

"Al otro lado". Gregorio Martínez Chacón. Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2015

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

Servicios Provinciales

ARABA/ÁLAVA

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

ALBACETE

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

ALACANT/ALICANTE

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

ALMERÍA

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

ÁVILA

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

BADAJOS

Avda. Europa, 1, 4ª planta
06004 BADAJOZ
Teléfono: 924.99.05.00. Fax: 924.24.60.06
badajoz@muface.es

ILLES BALEARS

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

BARCELONA

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

BURGOS

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

CÁCERES

Virgen de la Montaña, 13, 1º
10004 CÁCERES
Teléfono: 927.75.05.10. Fax: 927.24.65.20
caceres@muface.es

CÁDIZ

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

CASTELLÓ/CASTELLÓN

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

CIUDAD REAL

Juan II, 5, 1º
13001 CIUDAD REAL
Teléfono: 926.99.05.00. Fax: 926.21.39.33
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
acoruna@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, 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

Avda. de la Facultad de Veterinaria, 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, 2ª planta
28003 MADRID
Teléfono: 91.273.48.00. Fax: 91.534.91.86 y
91.535.16.64
madrid@muface.es

Oficina Delegada nº 5

Paseo de la Castellana, 86, 3ª planta
28046 MADRID
Teléfono: 91.273.48.04. Fax: 91.564.95.02
oficinadn5@muface.es

Oficina Delegada nº 3 (clausurada el 19/12/2015)

Paseo de la Castellana, 209, bajo
28046 MADRID
Teléfono: 91.273.48.03. Fax: 91.323.25.24
oficinadn3@muface.es

Oficina Delegada nº 2

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 nº 4

Avda. de Pablo Iglesias, 2, planta baja
28003 MADRID
Teléfono: 91.273.48.05. Fax: 91.535.39.76
oficinadn4@muface.es

Oficina Delegada Especializada

Ríos Rosas, 44 A, 4ª planta
28003 MADRID
Teléfono: 91.273.48.21. Fax: 91.535.03.77
especializada@muface.es

Oficina Delegada para personal en el exterior

Plaza de la Provincia, 1, 6º
28012 MADRID
Teléfono: 91.394.87.35/36. 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, 1ª planta
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. Longoria 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 José Ramírez de Bethencourt, 12
"Edificio Fuentesmar"
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
pontevedra@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 planta
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

9.1. Directorio

TERUEL

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

TOLEDO

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

VALÈNCIA/VALENCIA

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

VALLADOLID

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

BIZKAIA

Ledesma, 4, 1º
48001 BILBAO/BILBO
Teléfono: 944.50.05.20. Fax: 944.24.88.60
bizkaia@muface.es

ZAMORA

Avda. 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



"Secuencia". José María Martínez Murillo
Obra seleccionada en el Premio de Pintura BBVA 2015