

# MEMORIA 2022

 muface





**NIPO: 138220037**

**Diseño, maquetación e impresión: Editorial MIC**

# INDICE

<b>PRESENTACIÓN DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>7</b>	<b>2.2. MUFACE DIGITAL</b>	<b>42</b>	<b>3.3.4. QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	<b>65</b>
<b>CARTA DE LA DIRECTORA GENERAL DE MUFACE</b>	<b>9</b>	2.2.1. PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA	43	<b>4. NUESTRAS PRESTACIONES SANITARIAS Y SOCIALES</b>	<b>67</b>
<b>1. SOMOS MUFACE</b>	<b>11</b>	2.2.2. ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	44	<b>4.1. PRESTACIONES SANITARIAS</b>	<b>69</b>
1.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	13	<b>2.3. PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE MUFACE</b>	<b>47</b>	4.1.1. EL LLAMADO MODELO MUFACE	69
1.2. 2022 DATOS E HITOS	14	<b>2.4. MUFACE TERRITORIAL</b>	<b>48</b>	4.1.2. ASISTENCIA SANITARIA CONCERTADA CON ENTIDADES: CONCIERTO 2022-2024	71
1.2.1. DATOS	14	2.4.1. ANÁLISIS DE CARGA DE TRABAJO Y TIEMPOS DE TRAMITACIÓN EN LOS SSPP	49	4.1.3. LA GESTIÓN CONCERTADA DE LA ASISTENCIA SANITARIA EN EL EXTERIOR	78
1.2.2. HITOS	15	2.4.2. GESTIÓN COLABORATIVA ENTRE SERVICIOS PROVINCIALES	50	4.1.4. PRESTACIONES SANITARIAS COMPLEMENTARIAS	79
1.3. ORGANIGRAMA	17	2.4.3. OFICINA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA EN VIGO (OTE-VIGO)	51	<b>4.2. PRESTACIONES FARMACÉUTICAS</b>	<b>83</b>
1.4. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	19	2.4.4. OFICINAS POLIVALENTES DE MUFACE (OPM)	51	4.2.1. LA RECETA ELECTRÓNICA	83
1.4.1. RECURSOS HUMANOS	19	<b>3. UNA ORGANIZACIÓN ENFOCADA A SUS MUTUALISTAS</b>	<b>53</b>	4.2.2. PRESTACIONES FARMACÉUTICAS	85
1.4.2. PRESUPUESTO	22	<b>3.1. CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS MUTUALISTAS</b>	<b>54</b>	<b>4.3. PRESTACIONES SOCIALES</b>	<b>87</b>
1.4.3. COTIZACIONES	27	<b>3.2. SISTEMA DE ATENCIÓN A MUTUALISTAS</b>	<b>57</b>	4.3.1. PRESTACIONES POR INCAPACIDAD TEMPORAL Y POR RIESGO DURANTE EL EMBARAZO Y LA LACTANCIA NATURAL	87
1.4.4. CONTABILIDAD	28	3.2.1. OMNISCANALIDAD, ATENCIÓN A LA BRECHA DIGITAL Y COHERENCIA INFORMATIVA	57	4.3.2. PRESTACIONES POR INCAPACIDAD PERMANENTE	90
1.4.5. CONTRATACIÓN Y EXPEDIENTES DE GASTO	28	3.2.2. OFICINA DE INFORMACIÓN A MUTUALISTAS	58	4.3.3. PRESTACIONES DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA	92
1.4.6. PATRIMONIO INMOBILIARIO	29	3.2.3. ATENCIÓN EN SERVICIOS PROVINCIALES	58	4.3.4. SERVICIOS SOCIALES	94
1.5. RED TERRITORIAL	30	3.2.4. ATENCIÓN EN MATERIA DE PRESTACIONES SANITARIAS	60	4.3.5. ASISTENCIA SOCIAL: AYUDAS AL COPAGO FARMACÉUTICO Y OTRAS AYUDAS ASISTENCIALES	99
1.6. VISIBILIDAD DE MUFACE	31	3.2.5. REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	61	4.3.6. PRESTACIONES DEL FONDO ESPECIAL	100
1.6.1. LA PÁGINA WEB	33	<b>3.3. SISTEMA DE CALIDAD EN MUFACE</b>	<b>62</b>	<b>5. DIRECTORIO</b>	<b>103</b>
1.6.2. REVISTA MUFACE	33	3.3.1. AUTOEVALUACIONES	62	SERVICIOS CENTRALES	104
1.6.3. TWITTER@MUFACEOFICIAL	34	3.3.2. CARTA DE SERVICIOS	63	DIRECCIONES PROVINCIALES	104
1.6.4. LINKEDIN	34	3.3.3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y ANÁLISIS DE MEJORA	64		
1.6.5. CONFERENCIAS Y JORNADAS	34				
1.7. OFICINA DEL PLAN DE PENSIONES	35				
<b>2. NUESTRA ESTRATEGIA</b>	<b>37</b>				
2.1. PLAN MUFACE AVANZA 2021-2023	38				
2.1.1. BALANCE PLAN ANUAL 2022	39				
2.1.2. BALANCE PLAN MUFACE AVANZA, 2022	41				



# PRESENTACIÓN DE LA SECRETARIA DE ESTADO DE FUNCIÓN PÚBLICA

El balance anual de MUFACE constituye una excelente ocasión para repasar los principales hitos de su gestión, presidida por la innovación y la excelencia, la vocación de servicio público, el protagonismo de las direcciones provinciales, la orientación a las personas y la visibilidad del organismo.

Un ejemplo de **innovación y excelencia** es la Oficina de Tramitación Electrónica (OTE) de tramitación deslocalizada de expedientes telemáticos de prestaciones complementarias, cuya inauguración tuvo el honor de presidir en Vigo en febrero de 2022. Este proyecto, basado en la gestión colaborativa, es un ejemplo de que, a través de la modernización y la digitalización, la Administración da respuesta a las necesidades de la ciudadanía, al tiempo que avanza en la deslocalización territorial.

Sus objetivos, descargar de trabajo a los Servicios Provinciales que lo necesiten y agilizar la resolución de trámites, los está cumpliendo con creces. El colectivo mutualista obtiene respuesta en solo uno o dos días a sus solicitudes de prestaciones oculares y dentarias, frente a los 34 días de media anteriores. Y a nivel interno de la Mutualidad, aquellas oficinas que tienen mayor volumen de expedientes -bien por el alto número de personas mutualistas adscritas, por una coyuntura de escasez de personal, o ambos-, han liberado tiempo y recursos para concentrarse en mejorar la atención al público y en los procedimientos más complejos.

La vocación de servicio público y la atención al colectivo mutualista constituyen la razón de ser de la mutualidad. La reunión semestral de directores y directoras que se celebró en el mes de junio en Madrid puso de relieve la **vocación de servicio público** y el **protagonismo de**

**las direcciones provinciales** en una muestra clara del compromiso de la mutualidad con el territorio. En esa cita coordinaron acciones con los Servicios Centrales y compartieron ideas y buenas prácticas.

Pude transmitirles entonces personalmente mi agradecimiento por su encomiable labor durante la pandemia de Covid-19 y en la campaña de vacunación, así como por el compromiso y profesionalidad que demuestran día a día. Aprovecho ahora estas líneas para hacer extensiva mi felicitación a todas las personas que trabajan en la Mutualidad.

Respaldar su tarea diaria con medios y recursos suficientes para seguir ofreciendo la mejor atención posible a las personas mutualistas ha ocupado también la actividad de MUFACE, y de la Secretaría de Estado de la que soy titular, durante el pasado año.

Con carácter general, la participación de la Mutualidad en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) está suponiendo una oportunidad histórica para su transformación, con el objetivo de prestar un servicio de calidad al colectivo mutualista, garantizando la mejor atención sanitaria y todo un amplio abanico de prestaciones, a través de la digitalización y la modernización de procesos.

En el marco de su propia estrategia de Transformación Digital, MUFACE ha establecido un Convenio con la Secretaría General de Administración Digital (SGAD) del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital para implantar el Puesto de Trabajo Digital Inteligente, orientado a aumentar la productividad del empleado público, con herramientas de última generación que le

permitan trabajar desde cualquier dispositivo esté donde esté, asegurando la conectividad y seguridad.

La administración electrónica es imparable pero, para resultar verdaderamente un **servicio orientado a las personas** y no caer en la brecha digital, es necesario seguir garantizando la atención presencial o directa, pensando en especial en la población con mayor edad o con dificultades de acceso a los servicios públicos digitales. Precisamente, durante 2022 MUFACE preparó un servicio telefónico preferencial para los y las mutualistas mayores de 75 años que se ha puesto en marcha en febrero de 2023 con excelente acogida.

Finalmente, una de las actuaciones que aportan **visibilidad** a Muface y a su compromiso de generar un impacto positivo en la sociedad es el Plan de Responsabilidad Corporativa aprobado en marzo de 2022, con tres objetivos estratégicos: medioambiente y salud, derechos y políticas laborales y buen gobierno. Entre sus líneas de actuación se incluyen, entre otras, la mejora de la accesibilidad a las sedes de los servicios provinciales para las personas con discapacidad y la adopción del **Plan para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en MUFACE 2022-2025**.

Me complace reseñar todos estos proyectos que certifican que MUFACE sigue avanzando en su misión de contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas mutualistas, a través de la atención sanitaria y las prestaciones que garantizan su bienestar.

**Lidia Sánchez Milán**



# CARTA DE LA DIRECTORA GENERAL DE MUFACE

Esta memoria anual de actividades, correspondiente al ejercicio 2022, fue aprobada por el Consejo General de Muface el 28 de junio de 2023, solo unos días antes de que el Consejo de Ministros declarara oficialmente el final de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

La responsabilidad de la ciudadanía, la labor de los profesionales del sistema sanitario y asistencial, la coordinación de las distintas administraciones y organismos públicos y la masiva campaña de vacunación han culminado con la recuperación de la tan ansiada normalidad y un suspiro colectivo de alivio.

Aun así, no debemos olvidar las lecciones de la gestión de la pandemia. En MUFACE ha sido un reto que ha puesto a prueba nuestras capacidades y, a la vez, nos ha dado la posibilidad de conocerlas mejor. Una de las fortalezas que se ha hecho más patente, si cabe, es el gran compromiso de todas las personas que trabajamos aquí para garantizar el mejor servicio posible, incluso en circunstancias adversas. A todas, mi más profundo reconocimiento.

Asimismo, quiero agradecer al colectivo mutualista su comprensión y adaptación a las distintas medidas adoptadas durante la pandemia. Por ejemplo, el **sistema de cita previa**, que se implantó para realizar los trámites presenciales de forma más segura para todos, se ha consolidado y es ahora valorado positivamente, según una de las encuestas realizadas en 2022.

A lo largo del ejercicio también se han puesto en marcha 23 de los 57 proyectos contenidos en nuestro plan estratégico **MUFACE AVANZA 2021-2023**, con un grado

de cumplimiento altamente satisfactorio: el 86,4% están ejecutados o a punto de completarse.

Entre ellos, destaca el impulso a la **Oficina de Información a Mutualistas (OIM)** que, con la colaboración del 060, ofrece una atención personalizada no presencial para consultas y solicitud de ciertas gestiones, evitando desplazamientos innecesarios.

Del mismo modo se ha intensificado la **relación electrónica** del colectivo mutualista con MUFACE a través de la web, la sede electrónica o la App, que han mejorado su accesibilidad e incorporado más procedimientos: más de 2,4 millones de trámites se han hecho ya de esta forma en 2022.

Una de las muchas virtudes de la administración electrónica es que facilita la desconcentración de las actividades, que pueden ser realizadas desde cualquier lugar. Bajo esta premisa se puso en funcionamiento en Vigo, la primera **Oficina de Tramitación Electrónica (OTE)** de tramitación deslocalizada de expedientes telemáticos de prestaciones complementarias. Inicialmente se encargó de las prestaciones del Servicio Provincial de Madrid y a final de año las de Málaga, con una reducción espectacular del tiempo de resolución, que pasó de una media de 34 días a solo uno. La previsión es que esta oficina crezca y asuma, a medio y largo plazo, todas las prestaciones complementarias de todas las oficinas y otras tramitaciones masivas.

Por otro lado, con la incorporación de Ceuta y Melilla hemos finalizado en todo el territorio nacional la implantación de la **receta electrónica** interoperable para el colectivo

adscrito al Sistema Sanitario Público. Respecto a la receta electrónica concertada, tras la pionera Cantabria en 2020, se sumaron Asturias y Canarias en abril y noviembre de 2022, y Extremadura y La Rioja han sido las siguientes, ya en 2023. Nuestro objetivo es que llegue a todas las comunidades autónomas a mediados de 2024.

Otros dos proyectos fundamentales alcanzados durante 2022 han sido la prórroga hasta 2026 del **Convenio de Colaboración entre Muface y el Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS)** y la entrada en vigor del nuevo **Concierto de Asistencia Sanitaria 2022-2024** con las aseguradoras Asisa, SegurCaixa Adeslas y DKV, que contempla una financiación total de 3.521 millones de euros y una prima incremental de un 10%, la mayor de los últimos quince años.

Todas estas medidas, acciones y novedades son la consecuencia de nuestro trabajo a lo largo del año, siempre con la vocación de avanzar hacia la excelencia y ofrecer el mejor servicio al colectivo mutualista, que es nuestra razón de ser. Por cierto, su número sigue aumentando y cerramos 2022 con casi un millón y medio de personas entre titulares y beneficiarias. Por eso creo que puedo decir, sin temor a equivocarme, que el corazón de MUFACE, compuesto por todas ellas, late cada vez con más fuerza.

Muchas gracias.

**Myriam Pallarés Cortón**





# 1. SOMOS MUFACE

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.

Junto al sistema de Clases Pasivas del Estado, el Mutualismo Administrativo 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.

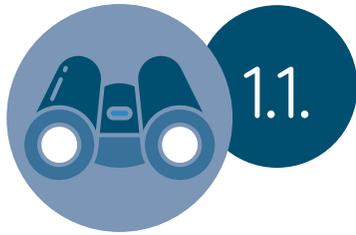
Dentro del **régimen del Mutualismo Administrativo**, MUFACE gestiona un importante conjunto de prestaciones sanitarias, farmacéuticas y sociales para la protección de su colectivo, formado por 1.500.000 personas aproximadamente.

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, 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;

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. La Mutualidad está adscrita al Ministerio de Hacienda y Función Pública, a través de la Secretaría de Estado de Función Pública, con rango de Dirección General.

Tiene una plantilla de 735 personas distribuidas en una red de servicios centrales, de servicios provinciales (uno en cada provincia) y de oficinas delegadas, implantada en todo el territorio nacional, que se complementa con una Oficina de Información a Mutualistas.





# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

## VALORES

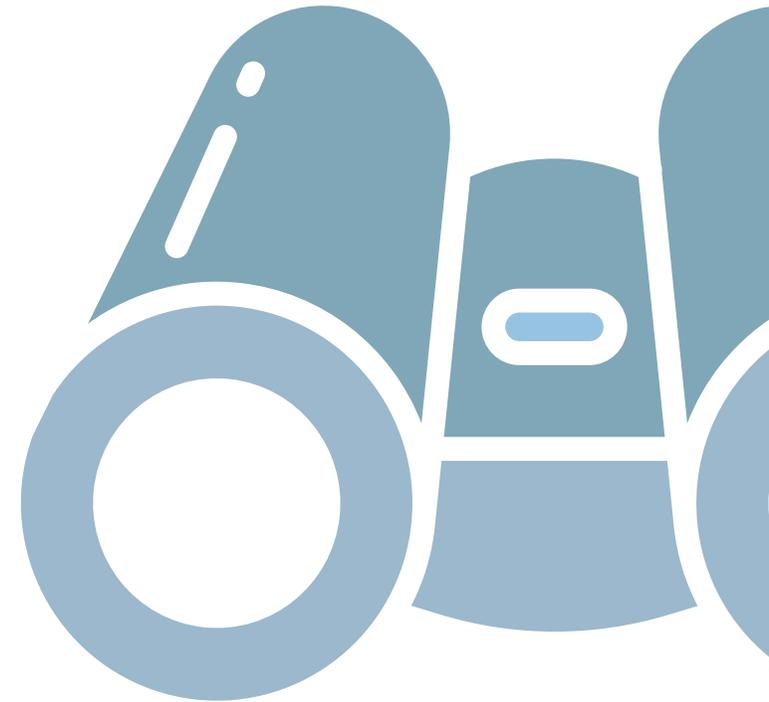
- » **Vocación de servicio público.** MUFACE es un organismo público que trabaja por y para su colectivo haciendo efectivo su derecho a la asistencia sanitaria y social.
- » **Orientación a las personas.** Tan importante como nuestras y nuestros mutualistas y sus familias son las personas que trabajan en la Mutualidad. Estas son la garantía del buen funcionamiento de MUFACE y el activo más valioso con que cuenta el organismo para cumplir con su vocación.
- » **Excelencia en la gestión.** La Mutualidad debe ser lo más cercana y sencilla posible y, con el objetivo de ofrecer servicios de calidad, trabaja en la simplificación de los procedimientos administrativos, garantizando un servicio más eficiente a través de la mejora continua.
- » **Protagonismo de las direcciones provinciales.** Nuestra atención directa al público, nuestro contacto humano con las y los mutualistas, está en ellas. Por eso, y porque aseguran la igualdad de la asistencia sanitaria y social en el territorio, las direcciones provinciales son protagonistas del modelo.
- » **Visibilidad.** MUFACE debe comunicar su vocación y difundir los servicios que presta, para que el colectivo tenga conocimiento de ellos y pueda ejercer sus derechos, y para que la sociedad conozca la función social del organismo y el éxito de su modelo, con más de cuatro décadas de historia.

## MISIÓN

Contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas mutualistas, dotándolas de la mejor atención sanitaria y farmacéutica así como de un amplio abanico de prestaciones sociales que garanticen su bienestar.

## VISIÓN

Consolidarse como una organización sólida e inclusiva caracterizada por la excelencia en su gestión, contribuyendo al progreso sostenible del sistema sanitario español.





## 2022 DATOS E HITOS



### 1.2.1. DATOS

#### EL NÚMERO DE TITULARES DE MUFACE aumenta cada año

Las personas mutualistas y sus beneficiarias forman un colectivo que, a 31 de diciembre de 2022, asciende a **1.496.276 personas**, de las cuales 1.053.934 son titulares y 442.342 son beneficiarias.

#### UN PRESUPUESTO DE 1.923,70 MILLONES DE EUROS

Para asistencia sanitaria del mutualismo administrativo se han destinado 1.588 millones de euros, el 80%.

Para prestaciones sociales y económicas del mutualismo administrativo, 331 millones, un 18%.

Los gastos de funcionamiento y personal solo representan el 2%.

#### UN CAPITAL HUMANO al servicio de las personas mutualistas

**735 personas** desempeñan un puesto de trabajo en MUFACE, 700 son funcionarios (95%) y 35 personal laboral (5%). 160 trabajan en servicios centrales y 540 en los servicios provinciales.

#### UNA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL en mejora continua

Una amplia red de **50 servicios provinciales** y oficinas en las dos ciudades autónomas, complementada con 4 oficinas delegadas, 1 oficina especializada en incapacidad temporal (IT), otra para el personal del exterior y una oficina de tramitación electrónica (OTE-Vigo).

La gestión colaborativa entre servicios provinciales es un instrumento de eficiencia organizativa para mejorar la tramitación de expedientes telemáticos. La Oficina de Tramitación Electrónica (OTE) supone un paso más en la dirección de la colaboración, mejorando la calidad de la atención, prestando un servicio deslocalizado, continuo y especializado de determinadas prestaciones y liberando recursos de los servicios provinciales más congestionados.

63.940 expedientes han sido tramitados de manera deslocalizada.

EL MODELO MUFACE ES UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO SISTEMA DE ASEGURAMIENTO PÚBLICO DE LA SALUD en el que la prestación es alternativamente pública o concertada, a elección del mutualista, y que se caracteriza por su eficiencia y calidad.

El Concierto de Asistencia Sanitaria 2022-2024 suscrito con las aseguradoras supone un **incremento anual de la prima de un 8,00% (2022)** hasta alcanzar el 10% en 2024.

MUFACE gestiona directamente un conjunto de ayudas económicas en calidad de prestaciones, dentarias oculares ortoprotésicas, etc., que suponen un elemento adicional y necesario para la consecución de una asistencia sanitaria adecuada.

LA EXTENSIÓN DE LA RECETA ELECTRÓNICA PARA EL COLECTIVO, un proyecto prioritario.

Facilita el trabajo diario del facultativo, el control de la administración, así como la efectividad de los derechos de los pacientes.

**Todas las comunidades autónomas tienen receta electrónica interoperable disponible para mutualistas de opción sanitaria pública.**

MUFACE dispone del sistema SI-REM para la **receta electrónica concertada de MUFACE.**

Las Comunidades Autónomas de Cantabria, Asturias y Canarias, y Extremadura y La Rioja desde 2023, utilizan la receta electrónica concertada.

LA AGENDA DE PROTECCIÓN SOCIAL acorde a la necesidad de personas mutualistas y beneficiarias.

Una docena de programas con enfoque social para ayudar a la persona mutualista en su ciclo vital.

**7,84 millones de euros destinados a Programas para ayudas socio-sanitarias.**

**Más de 33,8 millones de euros para ayudas por hijo discapacitado a cargo.**

LA CARTERA DIGITAL DE LA MUTUALIDAD se incrementa anualmente

**Más de 2,4 millones de trámites solicitados electrónicamente.**

La participación de MUFACE en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) supone una oportunidad histórica.

MUTUALISTAS CON VOZ

**4 encuestas anuales dirigidas a mutualistas** para conocer su opinión acerca de un amplio abanico de prestaciones sanitarias y sociales, así como la forma de prestar el servicio, que nos ayudan a seguir mejorando.

LA AGENDA DE LA COMUNICACIÓN. Mejor información y atención personalizada

Un amplio abanico de canales de comunicación y atención en función de la información a transmitir y las necesidades de la persona.

**La Oficina de Atención a Mutualistas (OIM) recibió 79.816 consultas.**

Actualización diaria del portal [www.muface.es](http://www.muface.es). El número de sesiones, 8.475.860, se incrementó en un 26,99%. El número de usuarios, 4.620.242, aumentó un 26,25%.

Consolidación de la presencia de MUFACE en las redes sociales. La cuenta oficial de Twitter [@mufaceoficial](https://twitter.com/mufaceoficial) registró un incremento de un 45,27% (4.046) en los tuits y retuits, y en un 35,36% los seguidores (5.902).



## 1.2.2. HITOS

Los resultados alcanzados en 2022 también pueden ser expresados a través de cuatro hitos.

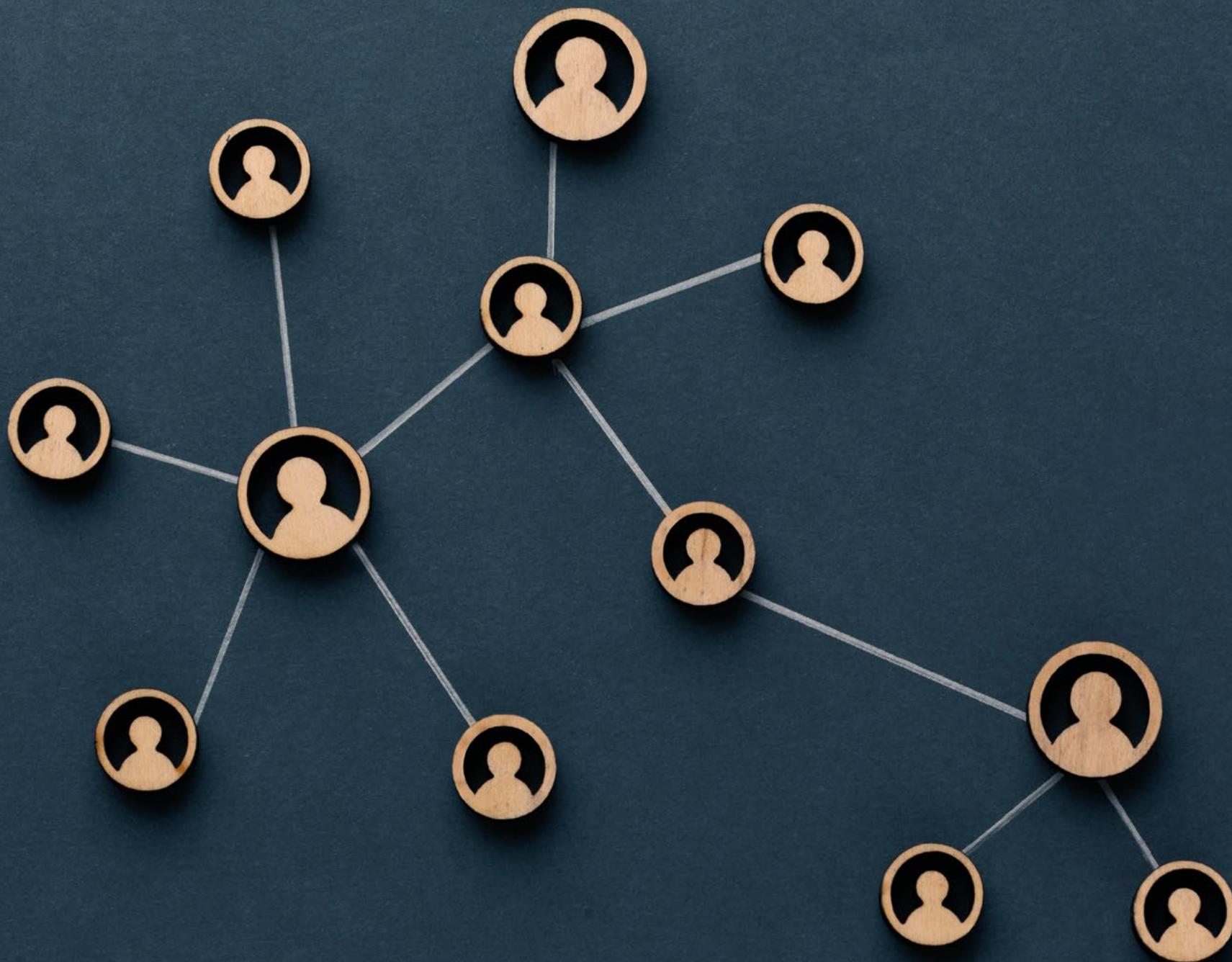
Nuevo Concierto de Asistencia Sanitaria, trianual y con el mayor incremento de prima en décadas.

Puesta en marcha de la Oficina de Tramitación electrónica (OTE) en Vigo, con un total de 38.112 expedientes y una reducción del plazo de resolución de 35 días a 1 día.

Culminación en todo el territorio nacional de la implantación de la Receta Electrónica pública interoperable con la incorporación de Ceuta y Melilla.

Implantación de la receta electrónica concertada en Asturias y Canarias, que se suman a Cantabria.







## 1.3. ORGANIGRAMA

### CONSEJO GENERAL

#### Presidenta

D<sup>a</sup>. Lidia Sánchez Milán, secretaria de Estado de Función Pública

#### Vicepresidenta primera

D<sup>a</sup>. Myriam Pallarés Cortón, directora general de MUFACE

#### Vicepresidente segundo

D. José Manuel Sayagués Román, representante de UGT

### VOCALES

- |  |   |
|--|---|
| » D <sup>a</sup> . Pilar Paneque Sosa, subsecretaria de Hacienda y Función Pública       | » D <sup>a</sup> . María Carmen Armesto González-Rosón, directora general del Instituto Nacional de la Seguridad Social |
| » D. Francisco Pardo Piqueras, director general de la Policía                            | » D. Pedro Cruz Corral Solaeta, CSIF  |
| » D <sup>a</sup> . María Isabel Borrel Roncalés, directora general de la Función Pública | » D. Óscar Fernández García, CSIF   |
| » D <sup>a</sup> . Clara Mapelli Marchena, directora general de Gobernanza Pública       | » D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> del Carmen Espejo Alcalá, CSIF  |
| » D. José Fernández Albertos, director general de Ordenación de la Seguridad Social      | » D. Diego Jesús Molina Collado, CCOO   |
| » D. Javier Sánchez Fuentesfría, director general de Presupuestos                        | » D <sup>a</sup> . María del Mar Curto Polo, CCOO   |
|  | » D. José Manuel Sayagués Román, UGT  |
|  | » D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Isabel Loranca Irueste, UGT   |
|  | » D. Alfonso Varela Vidal, CIG  |

### MUFACE se estructura en los siguientes órganos

#### De participación en el control y vigilancia de la gestión:

- Consejo General
- Comisión Permanente del Consejo General
- Comisiones Provinciales

#### De dirección y gestión:

- DIRECTORA GENERAL D<sup>a</sup>. Myriam Pallarés Cortón

### SECRETARIO

- » D. Pablo Saavedra Inaraja, secretario general de MUFACE

### REUNIONES CELEBRADAS EN 2022

- » 22 de marzo
- » 14 de junio
- » 5 octubre
- » 14 de diciembre
- » 21 de diciembre: Consejo extraordinario para aprobación del Plan Anual 2023

### PRINCIPALES ASUNTOS TRATADOS

- » Información sobre el Plan Anual de Actuación de 2021
- » Aprobación de la Memoria de MUFACE de 2021
- » Aprobación del Plan Anual de MUFACE para 2023
- » Información sobre el seguimiento del Plan MUFACE AVANZA 2021-2023
- » Informe favorable del anteproyecto de presupuesto y las cuentas anuales
- » Informe favorable de las convocatorias de ayudas
- » Información sobre el avance de la Receta Electrónica, la ejecución del Concierto de Asistencia Sanitaria y otros proyectos de relevancia para la Mutuality (OTE Vigo, proceso de vacunación).



## COMITÉ DE DIRECCIÓN

Mensualmente se celebra el Comité de Dirección de MUFACE, con la participación de la directora general y miembros de los Departamentos de MUFACE, con el fin de poner en común aquellos aspectos relevantes que afectan a la gestión de la Mutualidad. Este Comité de Dirección garantiza la cultura de equipo en MUFACE, así como que las decisiones sean conocidas y acordadas por todas aquellas personas que, de una manera u otra, han de participar en su ejecución, pudiendo así definir una política de actuación conjunta y acorde a las necesidades de la Mutualidad.

**Durante 2022 han configurado este Comité de Dirección, junto a la directora general de MUFACE**

- » D. Pablo Saavedra Inaraja, secretario general
- » D<sup>a</sup>. Beatriz Piñero Guerrero, directora del Departamento de Gestión Económica y Financiera
- » D<sup>a</sup>. Paula Roche Paredes, directora del Departamento de Prestaciones Sanitarias
- » D<sup>a</sup>. Elena Alonso Hidalgo, directora del Departamento de Prestaciones Sociales
- » D. José Antonio Navarro Blanco, jefe de la Unidad de Informática
- » D<sup>a</sup>. Elena Alonso Ventura, jefa de la Oficina del Partícipe
- » D. Fernando Hernández Blanco, vocal asesor de la Unidad de Apoyo de MUFACE
- » D<sup>a</sup>. Silvia Lacleta Almolda, vocal asesora de la Unidad de Apoyo de MUFACE
- » D<sup>a</sup>. Áurea Pardo Laguna, vocal asesora de la Unidad de Apoyo de MUFACE
- » D. José María Areses Vidal, coordinador de área de la Unidad de Apoyo de MUFACE



# 1.4.

## RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES



### 1.4.1. RECURSOS HUMANOS

El número total de personas que desempeñan un puesto de trabajo en MUFACE a fecha 31 de diciembre de 2022 es de 735, de las cuales 700 son personal funcionario (95,24%) y 35 personal laboral (4,76%). Conforme a la distribución territorial, 171 trabajan en servicios centrales y 564 en los servicios provinciales.

AÑO	Personal funcionario	Personal laboral	Total
2017	772	85	857
2018	738	78	816
2019	754	69	823
2020	678	54	732
2021	722	43	765
2022	700	35	735

**Tabla 1.** Evolución del número de efectivos. Periodo 2017-2022

SEXO	PERSONAL FUNCIONARIO	PERSONAL LABORAL
Mujer	441	10
Hombre	259	25
<b>Total</b>	<b>700</b>	<b>35</b>

**Tabla 3.** Distribución de empleados públicos según sexo 2022

GRUPO	SSCC	SSPP	TOTAL
A1	38	39	77
A2	40	55	95
C1	52	242	294
C2	30	204	234
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>540</b>	<b>700</b>

**Tabla 2.** Distribución de personal funcionario por grupos entre servicios centrales y provinciales 2022

Los recursos humanos son el eje vertebrador del funcionamiento del organismo y, por ello, la política de personal en 2022 sigue siendo prioritaria y sigue basándose en el estudio plurianual de las plantillas. Este estudio, elaborado al comienzo de 2022, se enmarca en la nueva política de la Dirección General de la Función Pública de planificación plurianual de las necesidades de personal. En la memoria de necesidades de MUFACE se analiza la situación actual, marcada, entre otros elementos, por el envejecimiento del personal y el elevado número de jubilaciones esperadas, los objetivos estratégicos del Plan Avanza 2021-2023, o las nuevas necesidades de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en MUFACE. El análisis se centra a continuación en cada uno de los departamentos y los servicios provinciales y se concreta en las necesidades de puestos adicionales, por colectivos y especialidades, para el año 2022 y los dos siguientes ejercicios.

Las conclusiones del estudio confirman la necesidad de mantener en 2022 la estrategia de recursos humanos de MUFACE, orientada a la captación de talento con nuevas herramientas de gestión y orientada al refuerzo de los efectivos en la Mutualidad, como garantía de la mejora en la prestación del servicio.

En 2022 se produjeron 54 jubilaciones y 22 incorporaciones de personal funcionario de nuevo ingreso, con lo que la tasa de reposición de efectivos sigue siendo muy baja.

Si bien a través de los concursos general y específico convocados en 2022 se han incorporado a la Mutualidad 38 funcionarias y funcionarios, a los que se añaden otros 27 efectivos nuevos mediante otras formas de provisión, se mantiene la progresiva reducción de los recursos humanos, ya que han cesado 64 efectivos por diferentes motivos distintos a la jubilación.

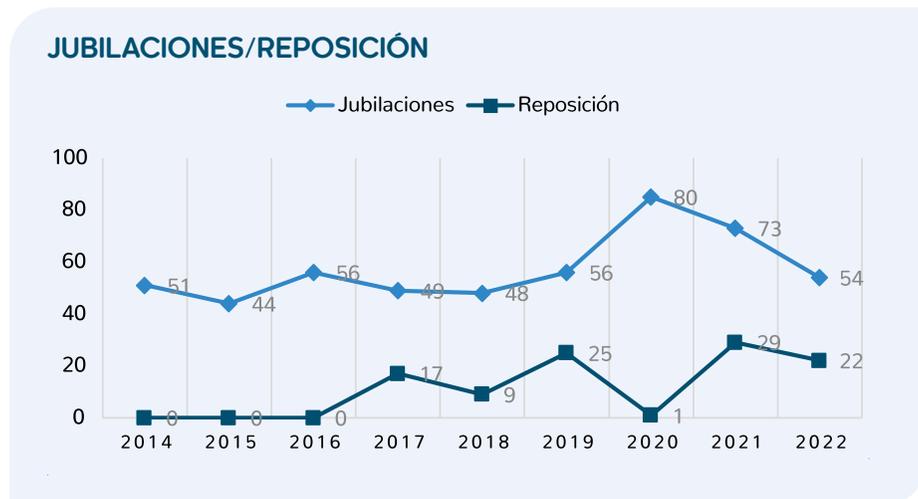


Figura 1. Evolución 2014/2022 Jubilaciones / Reposiciones

ALTAS		BAJAS	
Nuevo ingreso	22	Jubilaciones	54
Concurso de méritos y otras formas (comisiones de servicio, interinos...)	65	Concurso y otras formas de provisión	64
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>Total</b>	<b>118</b>

Tabla 4. Altas y bajas de personal en 2022

Por otra parte, respecto al personal laboral, como novedad durante el año 2022, se produjeron las primeras 6 jubilaciones parciales: 4 en Madrid, 1 en Guadalajara y otra en Cáceres, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 28 de febrero de 2022 de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se dictan instrucciones de gestión relativas a la jubilación parcial del personal laboral acogido al IV Convenio Único de la Administración General del Estado.

### Productividad por objetivos

Junto al complemento retributivo personal de productividad, que se establece en el marco de la negociación con los sindicatos, la percepción por los trabajadores de MUFACE de una productividad por objetivos está ligada al cumplimiento de los establecidos en el Plan MUFACE Avanza 2021-2023. Para ello, se establecen una serie de indicadores concretos y cuantificados, cuyo cumplimiento debe verificarse cada año y que se resumen como sigue:

- » Incremento anual de medios telemáticos para realizar solicitudes
- » Aumento del número de procedimientos incorporados en la sede electrónica
- » Expedientes tramitados de forma deslocalizada
- » Limitación del número de solicitudes objeto de reclamación
- » Grado de implementación progresiva de la cita previa para las personas mutualistas para mejorar la atención al público
- » Formación en materia de Promoción de la Salud, en el marco del objetivo de una "Mutualidad Saludable"
- » Grado de satisfacción del colectivo manifestado en encuestas periódicas

Acreditado el cumplimiento de los objetivos en 2022, las empleadas y los empleados de MUFACE han recibido, en consecuencia, dos pagas anuales de productividad por objetivos, contribuyendo así al objetivo estratégico de cultura centrada en las personas, en el marco de la línea de la gestión del talento



## Prevención de Riesgos Laborales

En el contexto de transición de la pandemia a la nueva normalidad, la política de prevención de riesgos laborales se ha desarrollado en este escenario post pandémico, manteniéndose vigente la Instrucción de la Directora General de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado sobre medidas de prevención de riesgos laborales ante la transición a una nueva normalidad y en la fase de nueva normalidad, de fecha 23 de junio de 2020. En este contexto de transición a la normalidad, reflejado en el Real Decreto 286/2022, de 19 de abril, por el que se modifica la obligatoriedad del uso de mascarillas durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, se aprobó una resolución concreta relativa al uso de las mascarillas en MUFACE.

Respecto a la actividad del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales:

- » Se han realizado las actividades establecidas en la programación preventiva para 2022, que comprende la evaluación de riesgos de los 60 centros en los que se desarrolla actividad laboral.
- » No se han recibido peticiones de valoración de personal especialmente sensible ante el COVID-19.
- » Se han adaptado dos puestos de trabajo de acuerdo con las recomendaciones de los especialistas en medicina del trabajo en función de otras patologías distintas a COVID-19.
- » Se ha continuado realizando el estudio y seguimiento de los casos COVID-19 comunicados, de acuerdo con la última versión del Procedimiento de actuación para los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales frente a la exposición al SRS-CoV.2, del Ministerio de Sanidad, notificándose 189 casos y 149 contactos estrechos en el ámbito laboral, de los que se informa periódicamente al Grupo Técnico de Prevención de Riesgos Laborales del Ministerio de Hacienda y Función Pública y a los respectivos Comités de Seguridad y Salud provinciales.

Todo ello se enmarca en el proyecto estratégico del Plan Avanza de una “Mutualidad Saludable”, cuyo plan se ha elaborado y consensuado con los sindicatos, y comenzado a aplicar a lo largo de 2022.

## Nuevas formas de trabajar

MUFACE se adhirió a la Resolución del Ministerio de Hacienda y Función Pública de 14 de septiembre de 2022, en el marco del Plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado (AGE) y las Entidades del Sector Público Institucional Estatal. La misma prevé la autorización del trabajo a distancia de aquellos puestos que se consideren susceptibles, quedando supeditada, en todo caso, a la garantía de la atención directa presencial a la ciudadanía.

En consecuencia, y siendo MUFACE un organismo dedicado en gran parte a la atención al público en la gestión de la asistencia sanitaria a través de sus oficinas provinciales, se ha reconocido el trabajo a distancia a una minoría del personal: 148 personas, destinadas en su mayoría en los servicios centrales de MUFACE, pudiendo trabajar a distancia dos días a la semana.

Se han adoptado, además, las recomendaciones establecidas por el Servicio de Prevención del Ministerio de Hacienda y Función Pública (MHFP) sobre requisitos preventivos generales para el desempeño del trabajo a distancia en el MHFP en el marco del Plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la AGE.



## 1.4.2. PRESUPUESTO

Al iniciarse el ejercicio 2022, el presupuesto de MUFACE ascendía a **1.905.793.890** euros, dividido en los siguientes programas:

- a. **Programa 312E "Asistencia Sanitaria del Mutualismo Administrativo"**, que supone el 82,6% del presupuesto de gastos y cuya dotación inicial ascendía a 1.574.174.030 euros.
- b. **Programa 222M "Prestaciones económicas del Mutualismo Administrativo"**, que representa el 17,2 % del presupuesto de gastos total, con una dotación inicial de 328.107.800 euros.
- c. **Programa 000X "Transferencias internas"**, cuya dotación inicial ascendía a 13.110 euros.
- d. **Programa 92KC "Mecanismo de recuperación y resiliencia"**, programa creado para incorporar los fondos europeos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, dotado con 3.498.950 euros.

Durante el ejercicio 2022, este presupuesto inicial ha sufrido 12 modificaciones de crédito que han posibilitado el cumplimiento de los fines de la Mutualidad, dando lugar a un incremento de 17.902.084,92 euros. Las modificaciones han sido las siguientes:

TIPO DE MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	IMPORTE (€)	ORIGEN DE LOS FONDOS
<b>INCORPORACIÓN DE CRÉDITO</b>		
Para proyectos mrr	987.515,31	Ministerio de Hacienda y Función Pública
<b>GENERACIÓN DE CRÉDITO</b>		
Generación de crédito para proyectos de farmacia	13.783.514,69	Farmaindustria
Generación de crédito para inversiones asociadas al funcionamiento de los servicios	465.180,00	Venta de inmuebles
<b>TRASFERENCIAS DE CRÉDITO EXTERNAS</b>		
Para gastos en tecnologías de la información	2.665.874,92	Sgad
<b>INCREMENTO PRESUPUESTO</b>		
<b>TRASFERENCIAS DE CRÉDITO INTERNAS</b>		
Para contratos centralizados	42.899,34	Pensiones a funcionarios de carácter civil
Para arrendamientos	71.500,00	Pensiones a funcionarios de carácter civil
Para productividad ( dos transferencias)	933.847,04	Retribuciones complementarias
Para gastos corrientes en suministros	920.000,00	Pensiones a funcionarios y familias de carácter civil
Para labores de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre relacionadas con el mutualismo administrativo	15.050,00	Labores de Fábrica Nacional de Moneda y Timbre
Para farmacia recetas y farmacia hospitalaria	15.000.000,00	Concierto con entidades y prótesis

**Tabla 5.** Modificaciones de crédito

Consecuentemente, el **presupuesto definitivo de MUFACE para el ejercicio 2022 ha ascendido a 1.923.695.974,92 euros.**

## ANÁLISIS DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

De este presupuesto debe destacarse que el 98% está destinado al mutualista, de tal modo que solo el 2% del mismo va dirigido a cubrir los gastos de funcionamiento y personal.

Se detalla a continuación la ejecución de cada uno de los Programas presupuestarios gestionados por MUFACE:

### a. Programa 312E Asistencia sanitaria del Mutualismo administrativo

Presupuesto total: 1.587.942.494,69 euros

Es el Programa con mayor dotación, de acuerdo con nuestra principal función: facilitar la asistencia sanitaria a personas mutualistas y beneficiarias a través de conciertos con entidades tanto públicas como privadas.

El mayor área de gasto se destina a sufragar el pago de la asistencia sanitaria prestada a las personas mutualistas mediante conciertos con entidades de seguro libre y otras entidades de asistencia sanitaria, seguida por los gastos de farmacia, prótesis y otras prestaciones y, en menor medida, los de elaboración de talonarios de asistencia sanitaria dentro de la partida de material y suministros.

Importe en millones de euros

PROGRAMA 312E			
	Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
Material, suministros y otros	1,30	0,76	58,64
Conciertos de asistencias sanitarias	1.160,36	1.158,80	99,87
Farmacia	406,78	392,97	96,60
Prótesis y otras prestaciones	19,50	17,47	89,57
<b>TOTAL</b>	<b>1.587,94</b>	<b>1.570,00</b>	<b>98,87</b>

**Tabla 6.** Partidas que integran el Programa detallando la dotación y el gasto realizado

Como se puede apreciar, en 2022 se reconocieron obligaciones con cargo al programa 312E por 1.570.005.390,93 euros, lo que supone un grado de ejecución presupuestaria del 98,87%.

### CRÉDITO DEFINITIVO 312E



**Figura 2.** Distribución del gasto por partidas del presupuesto de gastos Prog.312E

**b. Programa 222M "Prestaciones económicas del mutualismo administrativo"**

Presupuesto total: 331.211.005,58 euros

Este Programa está destinado a financiar los gastos de personal, los gastos corrientes en bienes y servicios, las prestaciones sociales del mutualismo administrativo y las pensiones del fondo especial.

Importe en millones de euros

PROGRAMA 222M			
	Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
Gastos personales	30,18	26,42	87,54 %
Gastos corrientes	6,87	4,77	69,43 %
Gastos financieros	0,14	0,01	3,57 %
Incapacidad temporal	175	164,05	81,78 %
Restos de subsidios y ayudas	85,03	81,78	96,18 %
Pensiones y ayudas al Fondo Especial	31,16	30,02	96,34 %
Inversiones	2,65	1,90	71,10 %
Activos financieros	0,18	0,02	11,11 %
<b>TOTAL</b>	<b>331,21</b>	<b>308,97</b>	<b>93,28 %</b>

**Tabla 7.** Partidas que integran el Programa detallando la dotación y el gasto realizado

La mayor área de gasto de este Programa es la correspondiente a sufragar los subsidios de incapacidad temporal, seguida del resto de subsidios y ayudas entre las que destacan las prestaciones de asistencia por gran invalidez y de diversidad funcional y las ayudas de protección socio-sanitaria. A continuación, están las prestaciones económicas propias de las mutualidades integradas que constituyen el Fondo Especial de MUFACE.



**Figura 3.** Distribución del gasto por partidas del presupuesto de gastos Prog.312E

En 2022, el importe de las obligaciones reconocidas con cargo a este programa alcanzó los 308.974.250,2 euros, lo que supone un grado de ejecución presupuestaria del 93,28%.

**c. Programa 92KC Transformación Digital y Modernización de la AGE**

Presupuesto total: 4.486.465,31 euros

Este programa se destina a financiar las actuaciones del Organismo relativas al componente 11, Inversión 03 del Plan de Transformación, Recuperación y Resiliencia (PRTR).

Como muestra la tabla, al final del ejercicio se habían reconocido obligaciones por valor de 428.891,1 euros, incorporándose al ejercicio siguiente el remanente para continuar con el cumplimiento de hitos y objetivos tendentes a la ejecución del PRTR.

Importe en millones de euros

PROGRAMA 92KC			
	Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
Transformación digital y modernización AGE	4,49	0,04	0,89 %
<b>TOTAL</b>	<b>4,49</b>	<b>0,04</b>	<b>0,89 %</b>

**Tabla 8.** Porcentaje de obligaciones reconocidas en el programa 92KC

**d. Programa 000X Transferencias internas**

Presupuesto total: 56.009,34 euros

Finalmente, el programa de transferencias internas, con un crédito de 56.009,34 euros para contratación centralizada se ha ejecutado al 100%.

Importe en millones de euros

PROGRAMA 000X			
	Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
Transferencias internas	0,06	0,06	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>0,06</b>	<b>0,06</b>	<b>100 %</b>

**Tabla 9.** Porcentaje de ejecución del programa 00X

**RESULTADO DEL EJERCICIO**

Considerando conjuntamente todos los Programas que integran el Presupuesto de Gastos gestionado por MUFACE, al término del ejercicio la ejecución alcanzó los **1.879.464.541,62** euros, lo que supone que MUFACE fue capaz de ejecutar el 97,70 % de su presupuesto de gastos.

Importe en millones de euros

PROGRAMA 000X		
Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
1.923,79	1.879,46	97,70 %
<b>1.923,79</b>	<b>1.879,46</b>	<b>97,70 %</b>

**Tabla 10.** Ejecución del presupuesto de gastos

## PRESUPUESTO DE INGRESOS

El presupuesto de ingresos de MUFACE está constituido por los siguientes recursos de financiación:

- » **Recursos Propios:**
  - » Aportación del Estado
  - » Cuotas de los funcionarios
- » **Transferencias:**
  - » Subvenciones del Estado para cubrir el déficit de financiación del Fondo Especial y la prestación por hijo a cargo discapacitado
- » **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.**
- » **Junto a los anteriores, en 2022 caben destacar dos fuentes de ingresos provenientes de:**
  - » Venta de inmuebles mediante subasta, por la que se han reconocido derechos por importe de 7.112.879,1711 euros, de los cuales, 3.070.070,70 euros corresponden al Fondo General y 4.042.808,47 al Fondo Especial.
  - » Acuerdo de traspaso al Ministerio de Hacienda y Función Pública-MUFACE del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (SGAD) y del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), por importe de 3.653.390,23 euros.

PRESUPUESTO DE INGRESOS			
	Previsión	Datos a 31/12/2022	Ejecución
CUOTAS DE FUNCIONARIOS	360,13	341,26	94,76 %
APORTACIÓN ESTADO	1.470,60	1.468,94	99,89 %
TASAS Y OTROS INGRESOS	0,11	0,14	127,27 %
SUBVENCIÓN FONDO ESPECIAL Y PROTECCIÓN A LA FAMILIA	67,64	77,17	114,09 %
ACUERDO TRASPASO AL MHYFP ( MECANISMO RECUP. Y RESILIENCIA y SGAD)	3,65	2,55	69,86 %
INTERESES Y RENTAS DE INMUEBLES	1,03	0,95	92,23 %
VENTA EDIFICIOS	2,60	7,11	273,46 %
REINTEGROS	0,18	0,02	11,11 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.905,94</b>	<b>1.898,14</b>	<b>99,59 %</b>

**Tabla 11.** Desglose del presupuesto de ingresos de MUFACE

Las partidas más significativas correspondieron a la aportación del Estado, que representa el 77% del total de la financiación de MUFACE (Fondo General), y la de cotizaciones de funcionarios a la Mutualidad, que supone aproximadamente un 19% de los derechos reconocidos.

### Las cifras del remanente de tesorería (RT) a 31 de diciembre de 2022:

- » R. T. total: 210.610.000 euros
- » R. T. afectado al PRTR comp.11 "Transformación digital y modern. MHFP, CC.AA y EE.LL": 0,42 millones de euros
- » R.T. afectado al Convenio Farmaindustria-Mutualidades: 13.780.000 euros
- » Saldos de dudoso cobro: 30.000 euros
- » **R. T. neto: 196.100.000 euros**



### 1.4.3. COTIZACIONES

Durante el ejercicio 2022, la gestión de las cotizaciones de las personas mutualistas pertenecientes al régimen general de cotización, adscritas a los diferentes organismos de las distintas Administraciones Públicas, supuso una **recaudación neta de 339.572.775,86 euros**.

#### Esto ha supuesto:

- » Atención y coordinación con más 3.500 organismos entre habilitados, ordenantes y mixtos.
- » Alta de 23 nuevos organismos cotizantes durante dicho ejercicio.

Respecto al régimen singular de cotizaciones en el que cotizan las personas mutualistas obligatorias en el exterior y mutualistas voluntarias supuso una recaudación de 1.663.181,24 euros.

Finalmente, la recaudación de las personas mutualistas pertenecientes al Fondo Especial ascendió a 61.620 euros.

#### Por último, otras actuaciones llevadas en este ámbito:

- » Se incoaron 99 expedientes de liquidación de cuotas lo que supuso una recaudación de 71.901,72 miles de euros
- » Se resolvieron 49 expedientes de devolución de cuotas, pertenecientes a mutualistas obligatorios, voluntarios y fondo especial.
- » Se expidieron más de 100 certificados de cotización de cuotas facilitando a los mutualistas el cumplimiento de sus obligaciones.
- » Se pusieron en marcha diferentes acciones para prevenir la falta de cotización.





## 1.4.4. CONTABILIDAD

De acuerdo con los principios contables y con lo dispuesto en la Instrucción de Contabilidad para la Administración Institucional del Estado, aprobada por Orden EHA/2045/2011, de 14 de julio, durante el ejercicio 2022 MUFACE ha registrado todas las actuaciones de contenido económico que han tenido lugar en el Organismo.

Cabe destacar la parte correspondiente a las cuentas anuales que MUFACE envía a la Intervención General de la Administración del Estado para su posterior remisión al Tribunal de Cuentas.

MUFACE formuló las cuentas anuales del ejercicio 2021 con fecha 28 de marzo de 2022, siendo finalmente aprobadas por la Dirección General de MUFACE el 19 de agosto de 2022.



## 1.4.5. CONTRATACIÓN Y EXPEDIENTES DE GASTO

Para su adecuado funcionamiento y el ejercicio de sus funciones, el Organismo desarrolla una intensa actividad contractual. Durante 2022 se han tramitado:

- » **72 contratos administrativos**, agrupados en las siguientes categorías:
  - » Procedimiento abierto: 16
  - » Contratación centralizada (Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación, DGRCC): 17
  - » Contratos menores: 37
  - » Procedimiento restringido: 1
  - » Procedimiento negociado: 1

Los contratos indicados han alcanzado un compromiso de gasto total de 6.549.409,72 euros.

Dentro de los contratos tramitados a través de la DGRCC, cabe destacar la tramitación de 6 de ellos con cargo al programa 92KC en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

- » **7 contratos patrimoniales** de arrendamiento por valor de 36.674,78 destinados a sede de los servicios provinciales de MUFACE y **uno de adquisición del local** para la futura sede del servicio provincial de Ceuta, habiendo ascendido su importe a 340.000 euros.

- » **10 convenios** que implican gasto por importe total de 2.562.703,33 euros.
  - » Convenios en materia de gestión de prestaciones sanitarias suscritos con los servicios de salud para el asesoramiento e informe técnico-sanitario a los servicios provinciales de MUFACE
  - » Convenios Rurales suscritos entre MUFACE, MUGEJU e ISFAS y distintas Comunidades Autónomas con el fin de prestar asistencia sanitaria en las localidades en las que las Entidades médicas que no disponen de medios propios
  - » Convenio entre MUFACE y el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos para la ejecución de la prestación farmacéutica a través de las oficinas de farmacia.
  - » Convenio de colaboración con la IGAE para el mantenimiento de SOROLLA2 y CANOA, por un periodo de 4 años.
  - » Convenios para el abono de Gastos Comunes de edificios compartidos en distintos servicios provinciales.
- » **2 encargos a medios propios** con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) para la fabricación y envío de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) y para la personalización de la tarjeta identificativa del personal de MUFACE por valor de 365.640,83 euros.
- » **Prórroga de la Encomienda de Gestión** entre MUFACE y el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) para la realización de reconocimientos médicos de control de las situaciones de IT por un importe de 2.309.103,36 euros.

Respecto a los pagos realizados, se han gestionado 874 facturas en firme y 135 de contratación centralizada por un importe total de 9.128.188,29 euros.



## 1.4.6. PATRIMONIO INMOBILIARIO

MUFACE dispone de un patrimonio inmobiliario de 294 fincas entre viviendas, locales y garajes, distribuidas entre el Fondo General (72) y el Fondo Especial (222).

**El Fondo General** está constituido por 72 bienes propios, que son básicamente las sedes de los distintos servicios provinciales y oficinas delegadas.

Además, el Fondo General lo constituyen:

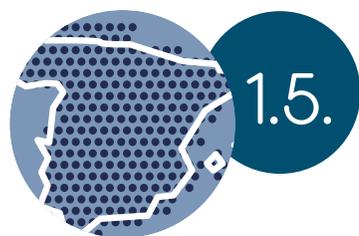
- » Once inmuebles recibidos en adscripción, en los que MUFACE ocupa parte del espacio en edificios múltiples para destinarlo al uso de sus servicios provinciales en las siguientes provincias: Albacete, Asturias, Badajoz, Bizkaia, Girona, Illes Balears, Valladolid, Vigo, Teruel y Zamora, y en esta última además con plazas de garaje.
- » Un inmueble recibido en cesión por tiempo indefinido en Madrid.

- » Seis recibidos en arrendamiento: en Santiago de Compostela, Castellón, Ceuta, Málaga, Murcia y Sevilla; y cinco entregados en cesión: en Cádiz, Castellón, Granada, y dos en Madrid, destacando la cesión del inmueble en la calle Castellana 86 en Madrid, formalizada en 2022.
- » Durante el año 2022 se ha entregado en adscripción a MUGEJU el inmueble de la Calle Fuencarral 45, 5ª planta, y adquirido un nuevo inmueble, en Ceuta, en la calle Velarde 23, con el importe generado en la subasta de otros inmuebles. Además, se ha formalizado la escritura de compraventa del inmueble situado en Avenida de Ciudad de Barcelona, en Madrid, adjudicado en subasta pública a finales del año anterior.

**El Fondo Especial** está formado por la totalidad de bienes, derechos y acciones aportados por las Mutualidades que se integraron en MUFACE, de acuerdo con la disposición transitoria 1.2 de la derogada Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

SITUACIÓN INMUEBLES	ENERO 2022	DICIEMBRE 2022
Arrendados	74	72
Cedidos a entidades públicas en régimen de cesión gratuita	9	9
Afectado/adscrito temporalmente	3	3
En regularización	8	9
Libres	138 (59,48%)	129 (58,10%)

MUFACE tiene un fuerte **compromiso para mejorar la accesibilidad de las sedes territoriales**, eliminar barreras arquitectónicas y mejorar la atención a las personas mutualistas. En 2022 se ha ejecutado el proyecto de obras de acondicionamiento correspondiente al nuevo local de la sede provincial de Valladolid, y en Ceuta se ha adquirido un nuevo local que cumple con las condiciones necesarias para ser plenamente accesible y que, tras la debida actuación de adaptación en 2023, albergará la nueva sede del Servicio Provincial de Ceuta.



## 1.5. RED TERRITORIAL

Las oficinas provinciales y delegadas de MUFACE son la referencia directa de las personas mutualistas para sus gestiones y consultas, sobre todo relacionadas con expedientes o prestaciones concretas. En cada una de las provincias, así como en Ceuta y Melilla, existe un Servicio Provincial de MUFACE. Además, existen cuatro oficinas delegadas: dos en Madrid (la Oficina Especializada en Incapacidad Temporal y la Oficina para el Personal en el Exterior), una en Santiago de Compostela y otra en Vigo. En Vigo está también la Oficina de Tramitación Electrónica (OTE).

### En 2022, se han incorporado a las direcciones provinciales:

- » D. Jonatan de Ana Sastre, director provincial de Zamora.
- » D<sup>a</sup>. Patricia Gemma Saldaña Figa, directora provincial de Madrid.
- » D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Pilar Miralles Andújar, directora provincial de Melilla.
- » D<sup>a</sup>. Fátima Revilla Carretero, directora provincial de Cantabria.
- » D. José Juan Rodríguez Crespo, director provincial de Gipuzkoa.
- » D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> José Heredia de Miguel, directora provincial de Soria.
- » D. Manuel Martínez Plumed, director provincial de Teruel.

### Hay que destacar, además, la labor realizada por los directores provinciales jubilados durante 2022:

- » D. Luis Ángel Rodríguez Pérez, director provincial de Zamora.
- » D. Francisco Javier Genovés Ferriols, director provincial de Illes Balears.
- » D. Benito Fragueiro Ruiz, director provincial de Almería.

### CULTURA DE EQUIPO EN EL TERRITORIO MUFACE

Anualmente se celebran dos reuniones con titulares de las direcciones provinciales para compartir experiencias y buenas prácticas y marcar la dirección estratégica de la Mutualidad.

- » **La reunión del 7 y 8 de junio** celebrada en Madrid fue inaugurada por la secretaria de Estado de Función Pública, Lidia Sánchez Milán, y presidida por la directora general de la Mutualidad, Myriam Pallarés Cortón. Los directores y directoras provinciales, dentro de grupos de trabajo (uno por cada departamento o servicio clave), seleccionaron los temas a tratar y realizaron la exposición oral por cada uno de los grupos. Pueden destacarse las ponencias sobre Ayuda a morir, Avance digital de MUFACE, Problemática de oficinas insulares o Cambio extraordinario de entidad sanitaria.
- » **La reunión del 30 de noviembre y 1 de diciembre** celebrada en Madrid estuvo presidida por la directora general de la Mutualidad, Myriam Pallarés. Durante la primera jornada se ejecutó el taller “Las cinco claves del éxito del directivo del siglo XXI: liderazgo transformador y potenciador de personas”, y la segunda jornada se centró en asuntos internos de gestión de los diferentes departamentos de la Mutualidad, entre los que tuvieron relevancia las presentaciones sobre cribados y vacunas, y avances de la receta electrónica.

### VISITAS

Junto a las reuniones anuales, es una constante la visita a las direcciones provinciales por parte del equipo de servicios centrales con la finalidad de optimizar su funcionamiento.

Fernando Hernández Blanco, vocal asesor de la Unidad de Apoyo con competencias de coordinación de las direcciones provinciales ha visitado los SSPP de Pontevedra-Vigo (febrero), Lleida (marzo), Tarragona (marzo), Teruel (mayo), Illes Balears (septiembre), Palencia (octubre), Huesca (noviembre) y Madrid (en repetidas ocasiones).

En todas las visitas se ha establecido un plan de acción y mejora, con la fijación y posterior seguimiento de las medidas adoptadas.



## VISIBILIDAD DE MUFACE

La visibilidad de MUFACE es uno de los valores que orientan la acción de la Mutualidad. Su materialización se contiene en el Plan MUFACE Avanza 2021-2023.

La dimensión colectiva de la visibilidad se dirige a compartir con la sociedad y, en particular, con nuestro grupo de interés, la acción de la Mutualidad de manera que se conozca su función social y el éxito de su modelo, con más de cuatro décadas de historia. Todo ello sin obviar la dimensión individual, importante y necesaria para que las personas mutualistas estén informadas y puedan ejercer sus derechos a través del sistema de atención a mutualistas y de acuerdo con el principio de cercanía al colectivo.

Los elementos de visibilidad que aquí se incluyen pivotan en torno a **lo que hace la Mutualidad para que la sociedad la conozca**. En este sentido, no son vehículos de comunicación abiertos solo a las personas mutualistas, sino a toda la ciudadanía, y están plenamente vinculados a la transparencia como eje de su actuación. El estamento directivo de MUFACE, además, asiste a foros de medios de comunicación y mantiene una relación fluida con aquellos especializados del sector sanitario.

ENTREVISTA



Uno de sus retos cuando asumió el cargo fue la implantación de la receta electrónica interoperable para mutualistas de toda España. Los acogidos a la opción pública ya disfrutaban de ella. ¿Cuándo estará disponible para todo el colectivo acogido a la opción concertada? Efectivamente, la receta electrónica concertada es uno de los proyectos estrella de MUFACE. Desde la primera implantación en Cantabria en 2020 hemos ido dando pequeños pasos para consolidar los avances. El equipo de MUFACE se ha implicado al máximo y desde aquí les

agradezco su esfuerzo. Sin embargo, es un proyecto con una multiplicidad de actores a los que también agradezco su compromiso. A fecha de hoy, junto a Cantabria, las personas mutualistas disfrutan de la receta en Asturias, Canarias, Extremadura, y en breve en La Rioja. Por lo que respecta al colectivo mutualista acogido a la opción pública, cabe recordar que se encuentra activa en todas las comunidades autónomas y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, por lo que disfrutan de ella 405.706 personas. Mi aspiración es que todo el territorio español disfrute de las

innumerables ventajas de la receta a mediados de 2024.

Desde un punto de vista de funcionamiento interno, ¿cuáles son los principales problemas a los que se enfrenta la Mutua?

Sin duda la escasez de personal. Llevamos un par de años en los que las jubilaciones del personal son cada vez más frecuentes. MUFACE es un organismo con una plantilla amplia al disponer de Direcciones Provinciales en todo el territorio nacional. Y una de las señas de identidad de las personas que hacemos la

Mutualidad, como es la vocación de servicio, se frustra con una plantilla mermada. Además, el Plan estratégico MUFACE Avanza es ambicioso y requiere un importante esfuerzo del personal para poder implementarlo. No obstante, estoy segura que con las ofertas de empleo público de estos años y los cambios legislativos emprendidos esta legislatura por la Secretaría de Estado de Función Pública con el apoyo de la Ministra de Hacienda se irá revirtiendo poco a poco la situación.



¿Qué medidas se están tomando para atraer talento a MUFACE y para paliar estos déficits de plantilla?

Entiendo que la innovación es esencial, y desde esa perspectiva trabajamos cada día. Es crucial utilizar el potencial de la digitalización para crear entornos colaborativos de trabajo que pallen la escasez de personal. En este sentido, MUFACE trabaja con gestiones colaborativas solidarias. Las direcciones provinciales con menores de cargas de trabajo colaboran tramitando expedientes de aquellas otras más sobrecargadas. También hemos creado una Oficina de Tramitación Electrónica en Vigo que gestiona los expedientes de ayudas con mayor volumen de MUFACE. Tenemos también otros proyectos a punto de salir que ahondan en esta

via de deslocalización. Todo ello bajo el prisma del humanismo digital y centrando la atención presencial en las personas mayores. Precisamente hemos puesto en marcha el proyecto MUFACE 75+ para ellas con la finalidad de que puedan hacer sus trámites telefónicamente y que ha sido fantásticamente valorado en sus primeras etapas.

La lucha por la igualdad de género es uno de sus objetivos personales y profesionales. ¿Qué se está haciendo desde la dirección general para hacer efectiva esta igualdad, así como la conciliación laboral y familiar entre sus empleados y empleadas?

Como directora general, tengo la oportunidad de reivindicar el

feminismo de mi organización con la igualdad de oportunidades: la apuesta por la conciliación con la deslocalización de las aprobaciones de los expedientes de las direcciones provinciales. El Plan estratégico de MUFACE Avanza tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas mayores de 65 años. Hemos iniciado un proyecto de

“Como directora general, tengo la oportunidad de reivindicar el feminismo de forma transversal en mi organización”

muface

254 | PRIMAVERA - VERANO 2023

PRESIDENCIA ESPAÑOLA DEL CONSEJO DE LA UE  
ESPAÑA COGE EL TESTIGO EN UN MOMENTO DECISIVO



ENTREVISTA  
**MYRIAM PALLARÉS**  
DIRECTORA GENERAL DE MUFACE



## 1.6.1. LA PÁGINA WEB

La web de MUFACE es vehículo de atención a mutualistas y también de contenidos de comunicación, que, en ocasiones, van más allá de la difusión de novedades sobre servicios o misión, y entran en el ámbito de mensajes generales y valorativos sobre los principios de actuación de la Mutualidad, es decir, su visión.

En 2022 se publicaron en la web 46 noticias. Informar a la sociedad sobre los principios de actuación de MUFACE y sus alianzas esenciales fueron los objetivos de las siguientes:

- » Carta de la directora con ocasión del Día Internacional de la Mujer
- » Renovación del convenio con el INSS
- » Reunión con el sindicato docente ANPE (Asociación Nacional de Profesionales de la Enseñanza)

- » Reunión con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
- » Día Mundial Farmacéuticos
- » Reunión con el Instituto Nacional de Administración portugués

Las noticias del apartado Comunicación se coordinan estrechamente con el Gabinete de la Secretaría de Estado de Función Pública y del propio Ministerio, y a su vez se vinculan con el canal Twitter, los mensajes internos, Portal Funciona o cualquier otro canal utilizado, modulando el mensaje para cada canal.

Junto a la Sección de Comunicación, se crea en junio de 2022 la sección Actualidad, destinada fundamentalmente a dar visibilidad a actuaciones de los equipos de las Direcciones Provinciales, desarrolladas para dar a conocer la Mutualidad en ámbitos externos.



## 1.6.2. REVISTA MUFACE

La revista MUFACE nació en 1978, tres años después de que lo hiciera la propia Mutualidad. Su objetivo fundamental es ser vehículo de comunicación entre el Organismo y las personas mutualistas y beneficiarias, manteniéndolas informadas en todo momento de las novedades, prestaciones y servicios de su interés. En el Plan MUFACE Avanza 2021-2023, la revista figura como agente de uno de los objetivos prioritarios: la apertura informativa del organismo.

La revista es un vehículo de visibilidad para dar a conocer la Mutualidad a la sociedad en general. La continuidad de la versión en papel, junto a la digital, facilita la difusión de la misma al hacerla llegar a todos los segmentos de edad de las personas mutualistas, centrándose en papel en personas mayores del ámbito rural.

La evaluación de contenidos y de las condiciones contractuales que garanticen la continuidad de la publicación condicionó la edición del único número publicado en 2022, dedicado a explicar los detalles del Acuerdo Marco alcanzado entre Gobierno y sindicatos para una Administración del siglo XXI, que se acompañaba de una entrevista a la Secretaria de Estado de Función Pública, Lidia Sánchez Milán.



### 1.6.3. TWITTER @MUFACEOFICIAL

Junto a su condición de cuenta que difunde servicio y novedades sobre prestaciones, la cuenta de Twitter sirve como vehículo de visibilidad en tanto en cuanto permite publicar contenidos sobre lo que es y lo que hace MUFACE, más allá de aspectos concretos. Por ese motivo, se hacen frecuentes 'retuits' de cuentas de colectivos relacionados, como Policía Nacional, Instituciones Penitenciarias o cuentas de sindicatos del Consejo General de MUFACE, Agencia Española de Protección de Datos, Ministerio de Sanidad, INAP, etc..

Mención especial merecen los tuits de bienvenida a nuevas personas mutualistas, siempre ligados a la campaña de #talentopúblico



### 1.6.4. LINKEDIN

La cuenta de LinkedIn de MUFACE se puso en marcha en 2021 y su existencia obedece más al cumplimiento del objetivo de aumentar la visibilidad en la sociedad que a la necesidad de suministrar información a través de esta red. Por ese motivo, se emplea para contenidos estáticos que sirven para tener presencia en un ámbito que es, sobre todo, profesional. Especialmente relevantes y útiles han sido las publicaciones referidas a puestos trabajo en servicios provinciales, direcciones o secretarías.



### 1.6.5. CONFERENCIAS Y JORNADAS

El marco del Plan Avanza 2021-2023 incluye un abanico de acciones para la mejora del posicionamiento y visibilidad de la Mutualidad. Se trata de aprovechar la oportunidad de participar en actos convocados por otras instituciones para visibilizar y reconocer la acción de la Mutualidad como espacio propio en la prestación de los servicios sociales a las personas mutualistas y a sus familias.

**Durante el año 2022 la directora general ha participado en diversos actos:**

#### ENCUENTROS FORMATIVOS

- » Curso selectivo del Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado
- » Curso selectivo del Cuerpo Superior de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- » Curso selectivo de la Escala Superior de Gestión de Organismos Autónomos
- » Encuentro UIMP-INAP: Innovación pública en un contexto de reformas, en Santander

#### ACTOS INSTITUCIONALES DE LA DIRECTORA GENERAL

- » XVII Premios a la Administración Sanitaria, convocados por la revista Redacción Médica
- » Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres, organizado por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género
- » Foro de innovación social de la farmacia y premios Panorama, actos organizados por el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos
- » Encuentro anual de la Fundación IDIS (Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad)
- » Celebración del Día de la Policía

#### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- » Participación en el Día Mundial de la Salud de Capital radio
- » Participación en el Observatorio de la sanidad de El Español, en la mesa redonda

#### PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS de la directora general de la Mutualidad como vocal

- » Consejo Rector de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios
- » Comisión de Salud Digital del Ministerio de Sanidad



## OFICINA DEL PLAN DE PENSIONES

La Oficina del Plan de Pensiones (también llamada Oficina del Partícipe) se encuentra bajo la dependencia funcional de la Comisión de Control del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado, y se constituye como un órgano administrativo adscrito a la Mutualidad General del Funcionarios Civiles del Estado. La Dirección General de MUFACE es la encargada de dotarla de los medios materiales y humanos necesarios para el desempeño de sus cometidos.

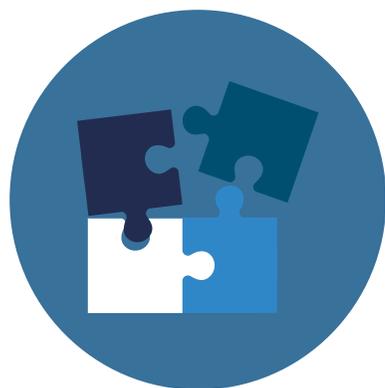
### La Oficina del Partícipe tiene como principales funciones:

- » Atender las consultas que le formulen los partícipes y beneficiarios
- » Facilitar las relaciones de los partícipes y beneficiarios con la Entidad Gestora del Plan.
- » Desempeñar la función de oficina administrativa de apoyo a la Comisión de Control y al Comité Ejecutivo
- » Mantener la página web del Plan [www.plandepensiones-age.es](http://www.plandepensiones-age.es)

Durante el año 2022, se han recibido en la Oficina del Partícipe 1.433 consultas y comunicaciones vía correo electrónico en las direcciones habilitadas al efecto, concretamente, 254 correspondientes al buzón "[participeplan.age@muface.es](mailto:participeplan.age@muface.es)" y 1.179 al buzón "[planpensiones.age@muface.es](mailto:planpensiones.age@muface.es)". Se han atendido alrededor de 385 consultas vía telefónica de partícipes, beneficiarios y beneficiarias y Entidades Promotoras, además de la relación habitual con representantes de la Comisión de Control, Comité Ejecutivo, Entidad Gestora y Depositaria.







# 2. NUESTRA ESTRATEGIA



## PLAN MUFACE AVANZA 2021-2023

Durante 2022 MUFACE ha mantenido su compromiso con los proyectos incluidos en el **Plan MUFACE AVANZA 2021-2023** que marcan su hoja de ruta para:

Consolidar una cultura centrada en las personas

Acercar la Mutualidad al colectivo

Avanzar en la simplificación

Impulsar la innovación, calidad, transparencia y rendición de cuentas

Incorporar a la Mutualidad los compromisos universales de sostenibilidad y responsabilidad social.



## 2.1.1. BALANCE PLAN ANUAL 2022

El 28 de marzo de 2023 MUFACE presentó al Consejo General el informe final de cumplimiento de su Plan Anual de Actuación 2022, aprobado en la reunión del Consejo General de MUFACE de 21 de diciembre de 2021.

El Plan Anual, integrado inicialmente por 23 de los 57 proyectos que conforman el plan estratégico de MUFACE, presenta un **grado de cumplimiento altamente satisfactorio**, ya que el 86,4% de los proyectos estarían ejecutados o casi ejecutados frente al 13,6% que seguirían en proceso.

### EJECUCIÓN PLAN ACTUACIÓN 2022, DICIEMBRE

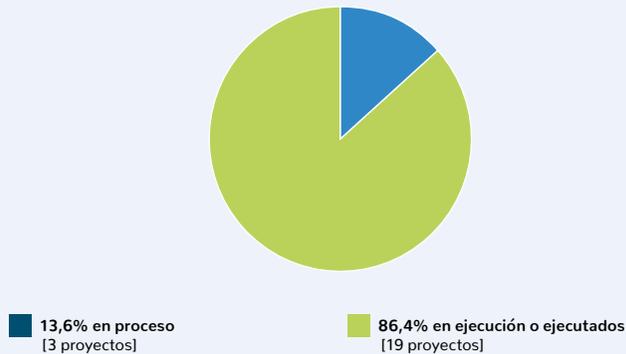


Figura 4. Ejecución Plan actuación 2022

#### De entre los proyectos conseguidos destacan:

- » El gran impulso realizado en el ámbito de la **Oficina de Información a Mutualistas**, que tiene su reflejo en la permanente coordinación con el teléfono 060, en la reducción de los tiempos de contestación a las solicitudes que se realizan a través del formulario (el 100% por debajo de los 3 días) y en el progresivo incremento de instrucciones y pautas de contestación. Como dato, cabe señalar que en 2022 se han atendido cerca de 80.000 consultas, mayoritariamente sobre prestaciones y personas mutualistas y beneficiarias.
- » La realización de un estudio esencial con el fin de analizar si la **accesibilidad de la web** es adecuada para las personas con discapacidad visual o si la situación exige implementar nuevas medidas. Este estudio está incluido en el proyecto I.2.1 de Accesibilidad.
- » La culminación del proyecto de la **Oficina de Tramitación Electrónica de Vigo**, inaugurada en febrero de 2022. Desde su puesta en marcha, la OTE-Vigo ha tramitado un total de 39.276 expedientes telemáticos de prestación dentaria y ocular, procedentes de Madrid y Málaga, a razón de una media de 3.273 expedientes mensuales. Lo que, por otro lado, ha permitido que el tiempo de tramitación haya pasado de 37 días hábiles a 1.
- » La labor para conseguir la implantación en todo el territorio nacional de la **receta electrónica pública** y también su interoperabilidad. Aunque en ambos casos el proceso haya finalizado a principios de 2023.
- » La integración de MUFACE en la **Estrategia de Salud Digital** liderada por el Ministerio de Sanidad mediante su participación en distintos grupos de trabajo. Esta Estrategia persigue convertirse en el marco de referencia para el desarrollo de las diferentes iniciativas y actuaciones de las administraciones competentes en materia sanitaria, promoviendo que el Sistema Nacional de Salud aborde su transformación digital de manera armónica y coordinada.
- » Y, junto con la mejora de la información ya publicada en la página web de la Mutualidad, la creación un nuevo contenido en el apartado de Transparencia denominado Calidad en el que se recoge el balance de la OTE de Vigo y los resultados y análisis de las encuestas realizadas al colectivo mutualista.

PROYECTOS	AVANCE
<b>I. Cercanía al colectivo</b>	
<b>I.1 POTENCIAR LA OMNICANALIDAD</b>	
I.1.1 Impulso OIM	Ejecutado
<b>I.2 ESTRATEGIA INCLUSIVA</b>	
I.2.1 Accesibilidad	Ejecutado
I.2.3 Fomentar la participación del colectivo	En proceso
<b>I.3 REFORZAR LA COMUNICACIÓN</b>	
I.3.1 Presencia en redes sociales	Ejecutado
I.3.4 Campañas divulgativas	Ejecutado
<b>I.4 REVISAR Y MEJORAR LAS ÁREAS DE GESTIÓN</b>	
I.4.1 Plan de mejora de la gestión del colectivo	Ejecutado
I.4.7 Diagnóstico y revisión de las prestaciones complementarias	Ejecutado
I.4.8 Agilización de las reclamaciones sanitarias	En proceso
<b>II. Cultura centrada en las personas</b>	
<b>II.1 GESTIÓN DEL TALENTO</b>	
II.1.2 Plan de acogida: gestión de personas	Ejecutado
II.1.3 Plan de sucesión: cobertura de puestos críticos	Ejecutado
II.1.4 Mejora de la estructura organizativa	En proceso
<b>II.2 UNA MUTUALIDAD SALUDABLE</b>	
II.2.1 Promoción de la salud	Ejecutado

PROYECTOS	AVANCE
<b>II.3 REFORZAR EL PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES GENERALES</b>	
II.3.1 Creación de oficina automatizada	Ejecutado
<b>III. Simplificación</b>	
<b>III.1 POTENCIAR LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL</b>	
III.1.4 Actualización infraestructuras tecnológicas	Ejecutado
<b>III.2 RECETA ELECTRÓNICA</b>	
III.2.1 Adaptación plena de los sistemas de receta de las CCAA	Ejecutado
III.2.2 Interoperabilidad entre todas las CCAA	Ejecutado
III.2.3 Implantación receta electrónica para la sanidad concertada	Ejecutado
<b>III.3 HISTORIA CLÍNICA DIGITAL EN LA SANIDAD CONCERTADA</b>	
III.3.2 Incorporación de MUFACE a la estrategia de salud digital del SNS	Ejecutado
<b>III.4 REFORMA DEL PROCESO DE INCAPACIDAD TEMPORAL</b>	
III.4.2 Solicitud simplificada del subsidio de IT	Ejecutado
<b>IV. Innovación, calidad, transparencia y rendición de cuentas</b>	
<b>IV.1 CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSPARENCIA</b>	
IV.1.1 Plan Open data <sup>1</sup>	Ejecutado
IV.1.2 Transparencia web de MUFACE	Ejecutado
<b>IV.2 APUESTA POR LA CALIDAD</b>	
IV.2.1 Mapa de procesos	Ejecutado

**Tabla 12.** Ejecución de resultados por proyectos.

1 Esta valoración hace referencia a las dos primeras fases del proyecto. La tercera se ha incluido en el Plan de Actuación 2023.



## 2.1.2. BALANCE PLAN MUFACE AVANZA, 2022

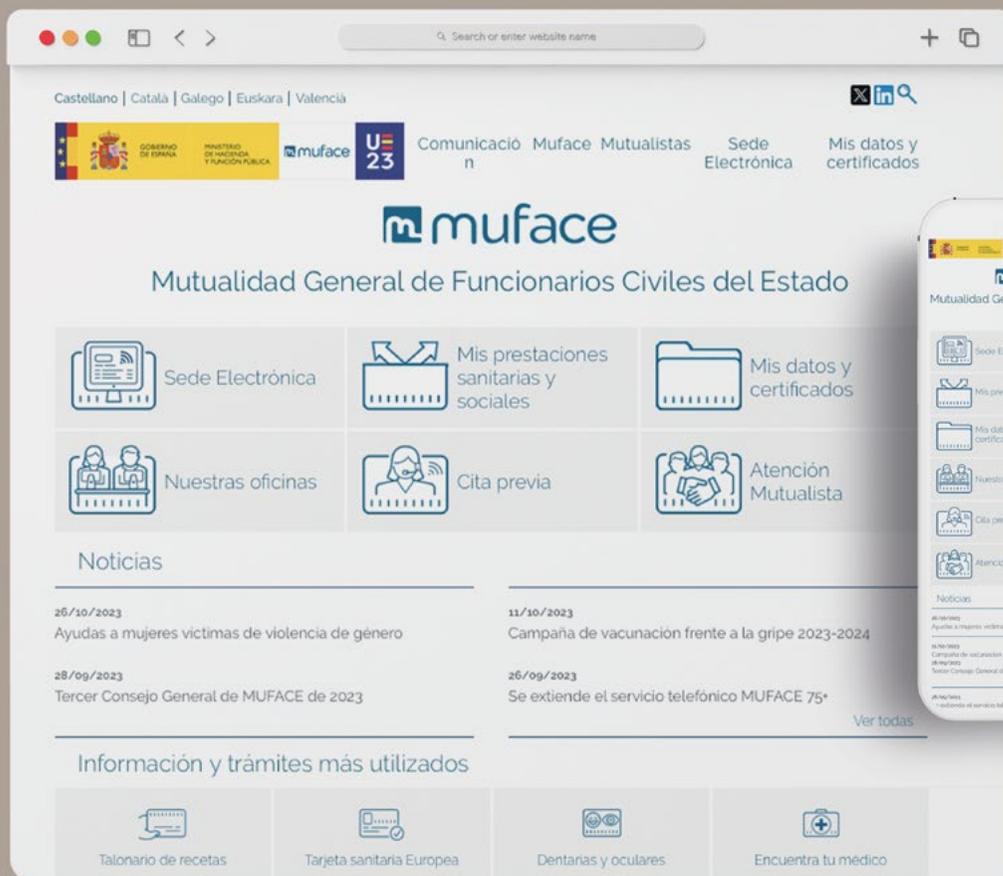
El grado de ejecución del **Plan MUFACE AVANZA 2021-2023**, también presentado el día 28 de marzo de 2023 al Consejo General de MUFACE, a diciembre de 2022 es el siguiente:

	DICIEMBRE 2022		DICIEMBRE 2021	
0-1 En fase de inicio	10 proyectos	18%	19 proyectos	34%
2-3 En proceso	9 proyectos	37%	16 proyectos	29%
4-5 Ejecutado	37 proyectos	66%	21 proyectos	37%

**Tabla 13.** Grado de ejecución Plan MUFACE AVANZA 2021-2023

Estos resultados suponen un incremento de 29 puntos respecto del año anterior cuando el grado de ejecución alcanzaba el 37%.





## MUFACE DIGITAL

En 2022 se continuó con la implantación y desarrollo de distintas medidas en el ámbito digital, según se establece en el **Plan MUFACE Avanza 2021-2023**, que tiene entre sus objetivos estratégicos la simplificación y, entre sus líneas de acción, la de potenciación de la administración digital, como pilar fundamental para que la tramitación telemática sea la manera habitual de gestionar las prestaciones en la Mutualidad.



## 2.2.1. PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA

El **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) del Gobierno de España** presenta una hoja de ruta que incluye inversiones y un amplio conjunto de reformas estructurales para acelerar la recuperación económica y social de España tras la pandemia y lograr incrementar la capacidad de crecimiento a medio y largo plazo.

Las Administraciones Públicas tienen un papel fundamental en el buen funcionamiento de la economía: la prestación eficiente de los servicios públicos y su potencial tractor sobre la transformación del tejido productivo supone un factor fundamental de productividad, de crecimiento y bienestar, impulsando la innovación y contribuyendo de forma decisiva a la transformación del conjunto de sectores.

El componente 11 de la **Palanca IV: Una Administración para el siglo XXI** prevé objetivos específicos ligados a importantes políticas públicas, a la ágil ejecución del PRTR y a medidas relativas a la digitalización de las Administraciones Públicas.

La modernización del conjunto de agentes del sector público, mediante su digitalización, la renovación de su equipamiento con principios de eficiencia energética, y la modernización de procesos, además de la capacitación del conjunto de empleados públicos, son objetivos importantes del PRTR, recogidos de forma transversal en el mismo y de forma específica en este Componente 11. La aportación de la Mutualidad al PRTR en la Inversión 3 de este componente (C11.I3) se presenta alineada con el Plan Estratégico de MUFACE Avanza 2021- 2023.



# Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



## 2.2.2. ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La estrategia TIC de MUFACE para el logro de los objetivos del Plan Avanza, con el apoyo de los fondos del PRTR, se apoya en los siguientes ejes de medidas de transformación digital:

Los servicios electrónicos y de atención que se prestan a las personas mutualistas.

Las aplicaciones de gestión y soporte.

La app de MUFACE.

La infraestructura tecnológica que soporta los servicios electrónicos.

### SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y ATENCIÓN AL MUTUALISTA

Su mejora se acredita por la frecuencia mensual de utilización de la administración electrónica, las solicitudes mensuales de los trámites más solicitados (mayor de 100.000 solicitudes) y los canales de acceso utilizados, así como por los trámites solicitados de manera electrónica en el año 2022, que han sido 2.046.114.

Para el análisis de este último indicador es preciso advertir, en primer lugar, la necesidad de alterar el criterio de evaluación y comparación con el año 2021. En la memoria del año pasado se certificó un aumento de un 75% en el uso de medios telemáticos en 2021 respecto a 2020, con un incremento de más de 900.000 trámites para un total de 2,45 millones de actuaciones. Este valor, anormalmente elevado, se debió al cómputo de trámites no sustantivos derivados de circunstancias extraordinarias de la pandemia y, en particular, a las consultas y modificaciones de datos necesarias para actualizar los datos de los mutualistas de cara al acceso a la vacunación del COVID-19, que se incrementaron un 400%, representando en torno al 40% de todas las solicitudes y trámites electrónicos de 2021. Este volumen no es consolidable en años sucesivos y distorsiona sustancialmente la comparación de los datos.

### TRÁMITES DIGITALES 2010-2022



Figura 5. Número de trámites solicitados de manera electrónica

### EVOLUCIÓN MENSUAL DE LOS TRÁMITES MÁS SOLICITADOS EN 2022

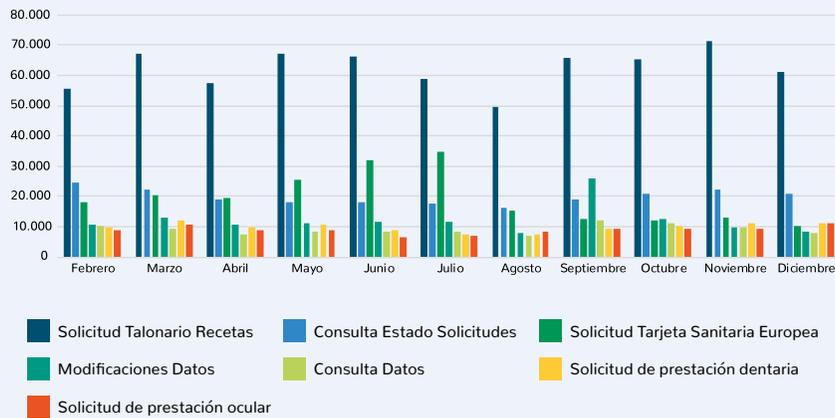


Figura 6. Distribución mensual de los trámites más solicitados



### LA APP DE MUFACE.

» **Su mejora.** Se encuadra en el objetivo estratégico de Cercaña al Colectivo y, en concreto, en la línea de trabajo de creación de canales de interacción con los mutualistas (Omnicanalidad). La decidida apuesta de MUFACE por reforzar este canal responde, a la demanda de las y los mutualistas de relacionarse electrónicamente con MUFACE a través de dispositivos móviles.

En 2022 se han ido incorporando nuevas funcionalidades:

- » Solicitud de la **Tarjeta Sanitaria Europea (TSE)**.
- » Solicitudes de **Prestaciones Dentarias y Oculares**. En fase de pruebas en Diciembre de 2022.
- » Ampliación del **sistema de identificación del mutualista**, permitiendo además del usuario y clave la utilización de CI@ve PIN.

A finales de 2022 había 648.383 personas usuarias registradas en la app móvil y el cómputo de trámites efectuados a través de este canal fue de 369.873, casi un 20% del total de trámites electrónicos realizados.

### LAS APLICACIONES DE GESTIÓN Y SOPORTE

» **Su modernización.** Tiene como objetivo principal la automatización de procesos, eliminación de cargas administrativas y eliminación del papel en toda la tramitación interna de expedientes y mejora de infraestructuras en línea con los objetivos del Plan Avanza 2021-2023 y con la inversión de los fondos del PRTR. Dentro de este proceso global, se han realizado las siguientes actividades más significativas de transformación digital:

- » Actualización de las herramientas con las que cuenta MUFACE para la prestación farmacéutica: **FDH** para la facturación de medicamentos de diagnóstico hospitalario y MUFARMA para la revisión de la facturación farmacéutica (en especial se han hecho apuestas para la eficiencia de los gestores y en la receta electrónica). Se mantienen los Medios Sanitarios actualizados a través de la aplicación **MEDISAN** donde acceden, también, las Entidades Sanitarias.
- » Implantación de la receta electrónica concertada en Asturias (abril) y Canarias (noviembre). Se han realizado trabajos en relación con la mejora de la aplicación **SIREM** (Sistema Integrado de Receta Electrónica de MUFACE) para asegurar que la respuesta es óptima tanto en las prescripciones médicas como durante las dispensaciones de farmacia y visado electrónico.

Durante 2022, el **Sistema de tramitación y pago de expedientes de prestaciones de MUFACE (SIGMA)** ha evolucionado para facilitar el trabajo de los gestores y reducir los tiempos de tramitación de los expedientes, dando así mejor respuesta al mutualista, y para avanzar hacia una tramitación 100% electrónica mediante la integración con el sistema de notificaciones Notific@, la automatización de las resoluciones y requerimientos y la gestión digital de expedientes.

- » En el sistema de **gestión de la incapacidad temporal de MUFACE**, en línea con las mejoras propuestas y la utilización de los Fondos PRTR en el contexto del Plan Avanza, se ha puesto en marcha un **proyecto para realizar los partes de baja de manera electrónica**, eliminando el papel. Este proyecto marca un hito en cuanto al ahorro en tiempo y coste de personal sanitario, de Recursos Humanos (RRHH) y de MUFACE. Una vez comunicado el parte de baja en electrónico, el repositorio podrá ser accesible entre todas las partes: MUFACE, Unidades de RRHH y el colectivo médico; con el consiguiente ahorro en tiempo y mejora de la calidad asistencial.
- » Mejora de la analítica de datos con la ampliación a más áreas funcionales de la Mutuality de **ATENEA** (sistema Business Intelligence de MUFACE) para facilitar la explotación de datos en los ámbitos de receta electrónica y la gestión de duplicidades en el colectivo de mutualistas y la construcción del cuadro de mando para la Dirección de los Servicios provinciales, con indicadores de tiempos de tramitación y carga de trabajo, lo que va a permitir conocer mejor la calidad del servicio ofrecida y facilitar la toma de acciones correctoras.
- » En la **gestión de afiliación de mutualistas de MUFACE**, durante el año 2022 se han realizado varias actuaciones como la mejora de la afiliación colectiva, el cruce con el Registro Central de Personal y la puesta a disposición del certificado de adscripción a entidades sanitarias.

## INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS

**E** La modernización de las infraestructuras ha sido un pilar fundamental en la transformación digital. Para ello, MUFACE ha establecido un Convenio con la Secretaría General de Administración Digital (SGAD) del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital para el suministro de los servicios de dotación del Puesto de Trabajo Digital Inteligente (PTDI), atención a los usuarios (CAU) y dotación de infraestructuras (ordenadores y servidores) necesarias. Cabe destacar, entre otras, las siguientes acciones realizadas:

**Integración de la infraestructura de MUFACE** (Centro de proceso de datos) en las instalaciones de la SGAD, lo que va a mejorar considerablemente el rendimiento y calidad de las aplicaciones informáticas.

**Implantación de un puesto de trabajo del siglo XXI** en la Administración, orientado a la movilidad y la utilización de herramientas colaborativas, con la actualización de los puestos de trabajo de los empleados públicos de MUFACE. El parque de PCs renovados ha sido del 20% aproximadamente. Además, los fondos del PRTR han contribuido en MUFACE a la renovación tanto de los puestos de trabajo como de la infraestructura de impresión (70% renovación del parque instalado).

Implantación de **sistemas de videoconferencia** en los servicios centrales y provinciales de MUFACE, financiados con cargos a los fondos del PRTR, con una cobertura que se sitúa en el 90% para facilitar la coordinación y gestión de actividades de MUFACE.



## PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE MUFACE

En los últimos años, la gestión de los intangibles (valores, reputación, responsabilidad social corporativa, buen gobierno, etc.) gozan de un protagonismo especial en todas las organizaciones.

MUFACE ha querido dar un paso hacia adelante en este ámbito, especialmente en el de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Ha incluido en su Plan Avanza 2021-2023 el Objetivo V de Sostenibilidad y Responsabilidad Social.

Este objetivo estratégico pretende que la actividad de MUFACE integre valores éticos sociales y ambientales en todas sus actividades, responsabilizándose y comprometiéndose con la generación de un impacto positivo en todas ellas. Para su materialización se incorpora la medida V.2.1. Plan de Responsabilidad Social Corporativa, que compromete a la elaboración de un Plan de Responsabilidad Social de MUFACE en el marco de la Agenda 2030 con la finalidad del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de las actividades de MUFACE. El Plan RSC de MUFACE se aprobó en la sesión del Consejo General de 22 de marzo de 2022.

El Plan de RSC tiene como finalidad garantizar que los valores éticos, sociales y medioambientales se integren en todas las actividades de MUFACE, con

el compromiso de que las actuaciones de esta Mutualidad generen un impacto positivo en la sociedad.

A tal fin, el **Plan RSC identifica 15 líneas de actuación ligadas a 3 objetivos estratégicos: medioambiente y salud, derechos y políticas laborales y buen gobierno**. Entre sus líneas de actuación se incluyen, entre otras, la mejora de la accesibilidad a las sedes de los servicios provinciales para las personas con discapacidad y la adopción de un plan de igualdad de MUFACE. Además, se han incluido en el Plan RSC acciones contra la violencia de género, hechas realidad jurídica en el convenio suscrito por MUFACE con la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, como el Plan de Igualdad de MUFACE, el Plan Open Data o el Plan de Alianzas o el proyecto referido a la promoción de la salud "Mutualidad saludable".

También se ha ejecutado la línea de acción consistente en integrar la participación de las organizaciones sindicales en la elaboración y seguimiento del Plan RSC MUFACE. El 3 de noviembre de 2022 se analizó, en el ámbito del grupo de trabajo de seguimiento del Plan, sus 15 líneas su estado de ejecución y el porcentaje de implementación de las mismas. El balance fue positivo, ya que en su primer año de andadura había ejecutado casi el 50% de lo planificado.



## MUFACE TERRITORIAL

La colaboración y la coordinación entre los servicios provinciales (SSPP), y de ellos con la sede central, ocupan un espacio importante en la Agenda Institucional de la Mutualidad para responder a la gestión de las solicitudes de las personas mutualistas de manera ágil y fiable, dentro de una organización de los servicios provinciales equilibrada en cuanto a cargas de trabajo y acompañada a la transformación digital de MUFACE.

Los primeros pasos se emprendieron con la gestión colaborativa entre determinados servicios provinciales, seguidos de la creación de la OTE-Vigo, complementada, en un futuro, con las Oficinas Polivalentes de MUFACE (OPM) que facilitarán una intervención puntual de apoyo a un servicio provincial. El análisis de la carga de trabajo y los tiempos de tramitación se revelan como cuadro de mando esencial para una toma de decisión cabal y racional.





## 2.4.2. GESTIÓN COLABORATIVA ENTRE SERVICIOS PROVINCIALES

Para mejorar la tramitación de expedientes telemáticos (prestaciones complementarias dentarias y oculares) de aquellos servicios provinciales en los que existe una descompensación entre el número de efectivos reales y la carga de trabajo actual (como son, por ejemplo, Madrid, Sevilla, Badajoz y Huelva) se han llevado a cabo procesos de gestión colaborativa entre servicios provinciales. En estos procesos han colaborado las oficinas de Burgos, Ávila, Soria, etc. De acuerdo con dicho análisis, y tras la digitalización completa de procesos, fue posible la tramitación deslocalizada de 18.897 expedientes de prestaciones complementarias pendientes.

Además, por primera vez en la historia de la Mutualidad, se ha iniciado la tramitación deslocalizada de las incidencias generadas en los cruces con la aplicación DUALESS. Así los SSPP de Araba/Álava, León, La Rioja, Ourense, Salamanca, Zamora, Cáceres y Melilla han colaborado en la resolución de las incidencias de los servicios provinciales de Madrid, Sevilla, Málaga y Girona.

En total se han gestionado y resuelto un total de 6.931 incidencias DUALESS, que sumados a los de las prestaciones complementarias dentarias y oculares, ascenderían a un total de 25.828 expedientes tramitados de manera deslocalizada.

La sistematización de las gestiones colaborativas en los expedientes de prestaciones dentarias y oculares ha posibilitado en 2022 la creación de la OTE de Vigo, tal como se describe en el apartado de Calidad.

GESTIONES COLABORATIVAS 2019-2022

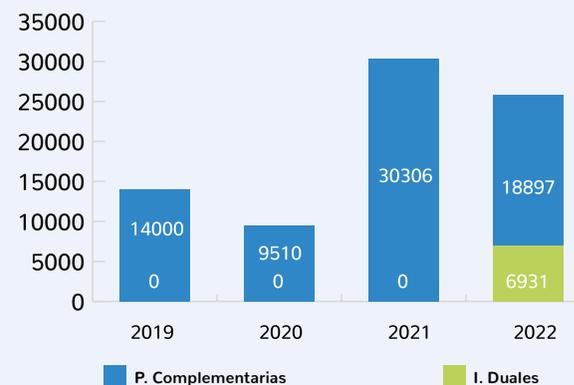


Figura 9. Expedientes resueltos a través de gestión colaborativa



### 2.4.3. OFICINA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA EN VIGO (OTE-VIGO)

El Plan MUFACE Avanza 2021-2023 prevé la creación de una Oficina de Tramitación Electrónica (OTE), que gestione prestaciones sanitarias complementarias de la Mutualidad, mejorando así la calidad del servicio y liberando recursos de los SSPP más congestionados. Esta OTE presta un servicio deslocalizado, continuo y especializado de determinadas prestaciones a través de una Oficina creada *ad hoc* para dedicarse exclusivamente a su tramitación y resolución para todo el territorio estatal. La OTE es la sistematización de las gestiones colaborativas entre SSPP, es decir, gestionar los expedientes independientemente del lugar en el que se han iniciado, eliminando factores de desventaja de aquellas personas mutualistas que residen en lugares donde las oficinas están más saturadas.

En enero de 2022 se inauguró la OTE de Vigo con la presencia de la secretaria de Estado de Función Pública, el alcalde de Vigo (a su vez presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias), el delegado del Gobierno en Galicia, la subdelegada del Gobierno en Pontevedra y la directora general de MUFACE.

Durante 2022, con un equipo de 6 personas, esta OTE tramitó un total de 38.112

expedientes de prestaciones complementarias dentarias y oculares de las provincias de Madrid (36.318 expedientes) y Málaga (1.794 expedientes). La media mensual alcanzada por la OTE-Vigo en tramitación y resolución de expedientes ha ascendido a 3.176. Los tiempos medios de resolución de los expedientes han pasado de ser un máximo de más de 35 (días para el caso de la Oficina delegada nº 4) a un mínimo de 1 día, mientras que para la Oficina delegada nº 2 han pasado de un máximo de más de 20 días a un mínimo de 1 día.

La OTE-Vigo ha demostrado ser un claro ejemplo de eficiencia y eficacia y de la política de innovación que se está llevando a cabo en la Mutualidad.

Si se computan el número total de prestaciones complementarias dentarias y oculares que se están **tramitando de forma deslocalizada**, bien por gestión colaborativa o bien a través de la OTE-Vigo, son un total de **57.009 expedientes**, lo que supone el 25% del total de los expedientes telemáticos de este tipo de prestaciones. Constituye un hito dentro de la gestión ordinaria de la Mutualidad.



### 2.4.4. OFICINAS POLIVALENTES DE MUFACE (OPM)

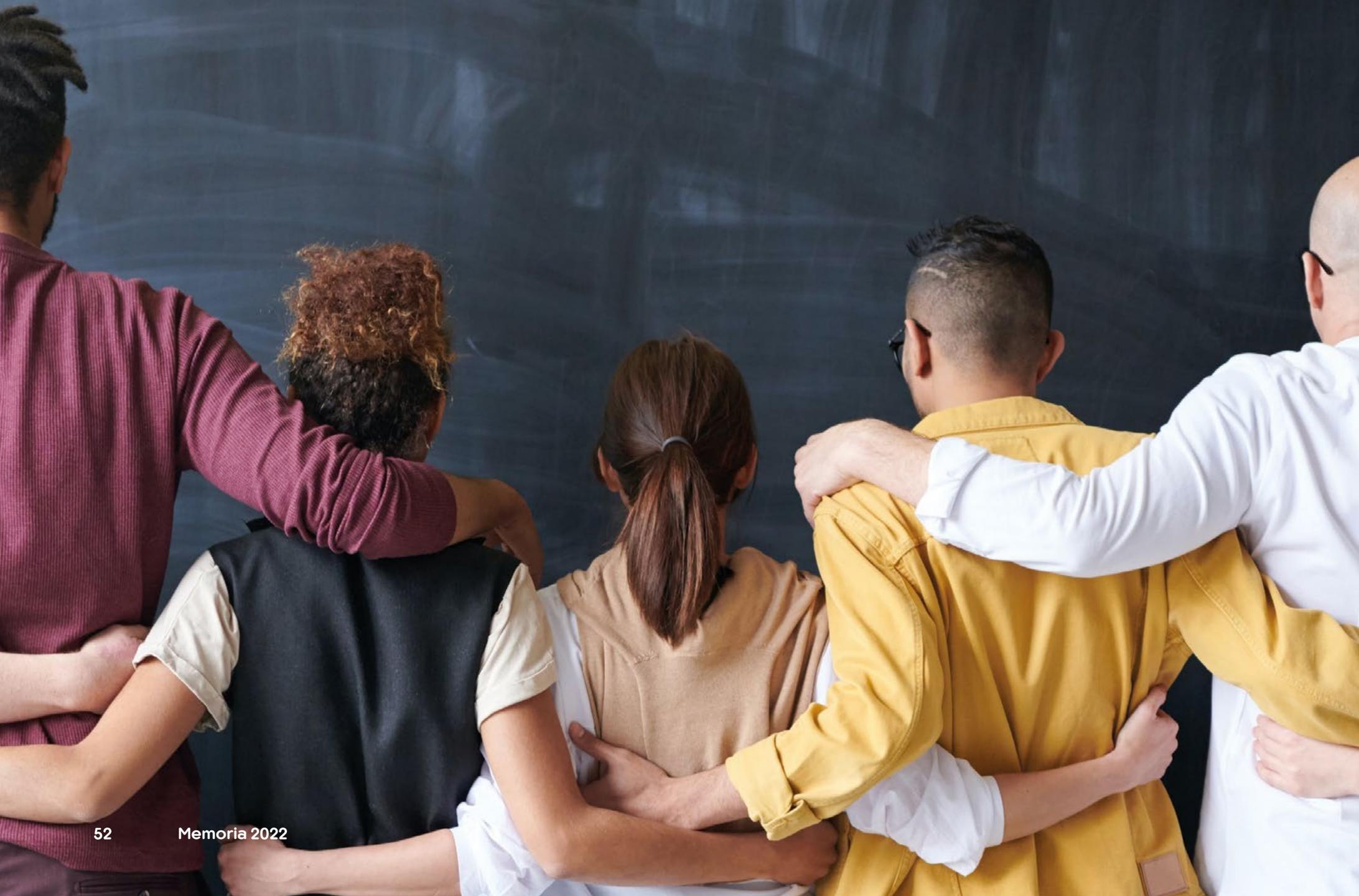
El objetivo estratégico del proyecto OPM, relacionado con la misión de MUFACE, tal como se describe en el Plan MUFACE Avanza 2021-2023, es prestar servicio a mutualistas con la debida calidad tanto en lo que se refiere a actividades de atención al público como en tiempos de tramitación. Adecuar la oferta a la demanda en todo momento, aun a pesar de la escasez de plantilla en las oficinas, es lo que permiten creaciones como OPM.

Las OPM prestarán servicio puntual deslocalizado a SSPP con exceso de carga de trabajo, bien por la falta estructural/coyuntural de efectivos, bien por picos que puede haber en la tramitación de expedientes en algunos servicios provinciales. Se diferencian de las Oficinas de Tramitación



Electrónica (OTE) en que las OPM pueden realizar de forma deslocalizada cualquier servicio prestado desde los SSPP pero de forma coyuntural, variando por tanto las prestaciones y los servicios que pueden atender.

Desde el 3 de mayo hasta el 22 de julio de 2022 se ha desarrollado una experiencia piloto, con la participación de personal de la Oficina de Información a Mutualistas. La experiencia piloto se ha desarrollado en las provincias de Gipuzkoa, Huesca, Murcia y Teruel, una semana en cada uno, con resultados prometedores tanto en las tareas que se pueden deslocalizar, como en consecución de objetivos preestablecidos. Se espera que a lo largo del año 2023 pueda ponerse en producción la primera OPM.





# 3. UNA ORGANIZACIÓN ENFOCADA A SUS MUTUALISTAS





## CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS MUTUALISTAS

Las personas mutualistas y sus beneficiarias y beneficiarios forman un colectivo que, a 31 de diciembre de 2022 asciende a **1.496.276 personas**, de las cuales **1.053.934 son titulares y 442.342 son beneficiarias**.

Comparando las cifras del colectivo con las correspondientes a 2021, se aprecia que el número de titulares experimenta un incremento de 15.681 personas, mientras que el número de personas beneficiarias disminuye en 18.856. La variación neta supone una disminución de 3.175 mutualistas con respecto a 2021. En la disminución de personas beneficiarias inciden tendencias a largo plazo como la baja natalidad y, en los últimos años, factores como su mayor acceso al mercado laboral.

### 2022: NUEVA SUBIDA DE TITULARES DE MUFACE

Estas cifras sitúan a 2022 como un nuevo año en el que MUFACE registra un crecimiento del número de titulares. Este crecimiento ha sido de algo más de 15.500 personas. MUFACE se sigue acercando a un colectivo de millón y medio de personas. De ellas, más de un millón son titulares, prueba evidente de la fortaleza del sistema, porque son los que soportan el modelo.

COLECTIVO DE MUFACE 1976 - 2022 TENDENCIA

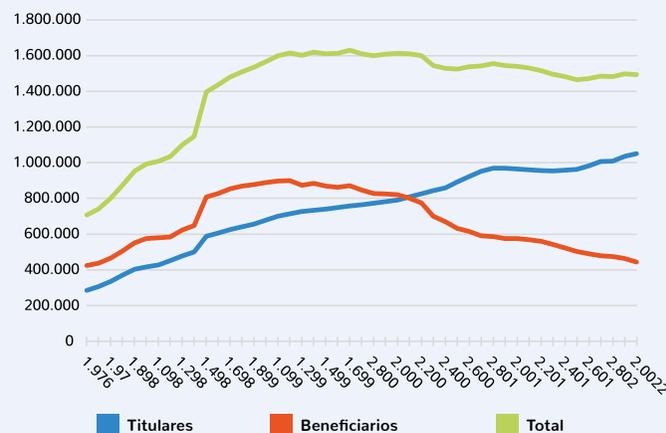


Figura 10. Tendencia del colectivo de MUFACE desde el año 1976 hasta 2022



### EVOLUCIÓN DEL COLECTIVO DE MUTUALISTAS POR SEXO 2016 - 2022

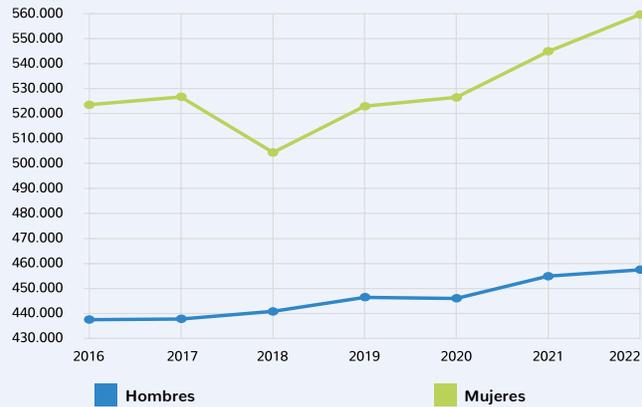


Figura 11. Evolución 2016-2023 personas mutualistas por sexo

En 2022, el número de personas mutualistas en activo, 626.287, sigue casi duplicando al de jubiladas, 389.770. Los números de mutualistas de carácter voluntario y de titulares no mutualistas muestran una tendencia a la baja del -2,56% y -4,14%, respectivamente.

EVOLUCIÓN DE TITULARES POR SITUACIÓN 2015-2022			
SITUACIÓN	AÑO 2022		22-21
	COLECT.	%	INCRE. %
Mutualistas obligatorios en activo o asimilado	626.287	59,42	1,04%
Mutualistas obligatorios jubilados	389.770	36,98	2,86%
Mutualistas voluntarios	1.065	0,10	-2,56%
Beneficiarios con documento asimilado al de afiliación	36.812	3,49	-4,14%
<b>TOTAL</b>	<b>1.053.934</b>	<b>100,00</b>	<b>1,51%</b>

Tabla 14. Distribución de mutualistas por situación laboral

La edad media del colectivo en 2022 ha sido de 47 años. La edad media de las personas titulares es de 57 años y la de las personas beneficiarias de 21 años.

### PIRÁMIDE DEMOGRÁFICA DEL COLECTIVO DE MUFACE 31/12/2022

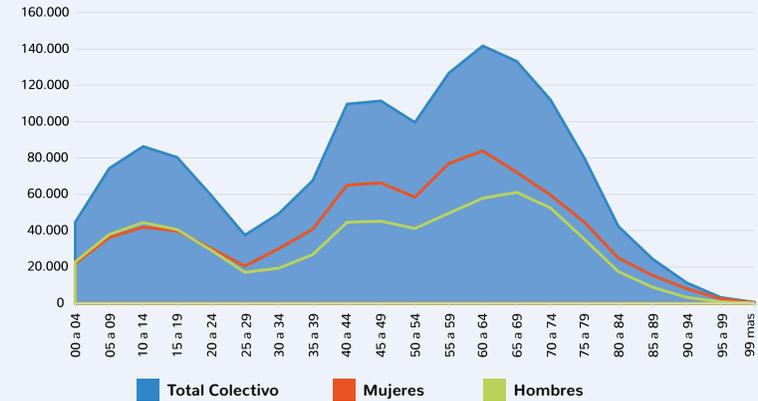


Figura 12. Pirámide demográfica del colectivo de MUFACE

### PIRÁMIDE DEMOGRÁFICA DEL COLECTIVO DE TITULARES MUTUALISTAS DE MUFACE 31/12/2022

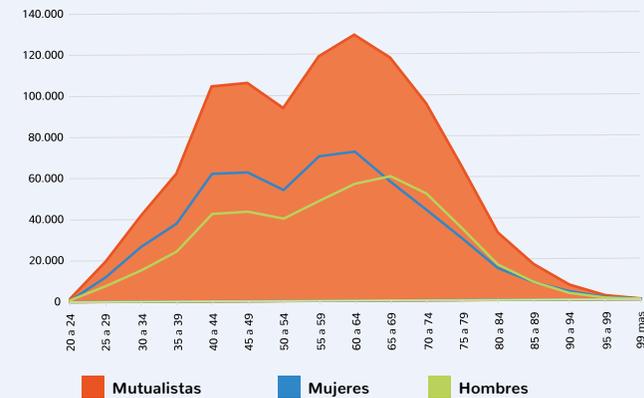


Figura 13. Pirámide demográfica del colectivo de titulares mutualistas

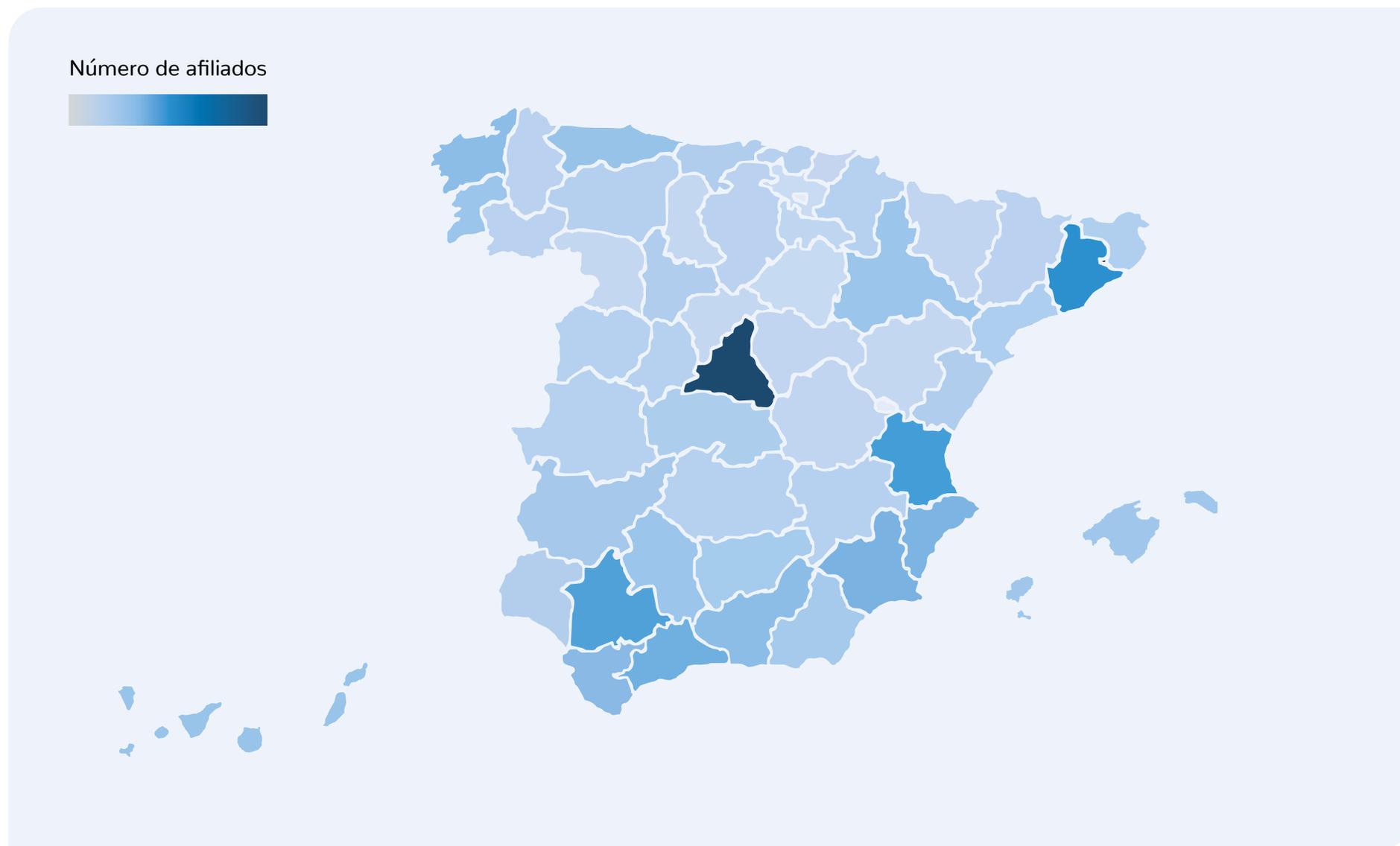


Figura 14. Mapa con la distribución territorial y localización de personas mutualistas





# SISTEMA DE ATENCIÓN A MUTUALISTAS



## 3.2.1. OMNISCANALIDAD, ATENCIÓN A LA BRECHA DIGITAL Y COHERENCIA INFORMATIVA

El sistema de atención a las personas mutualistas se inspira en el principio de omnicanalidad, con la existencia de múltiples canales para cada gestión, de modo que cada persona pueda utilizar el que mejor convenga a sus circunstancias y/o al tipo de gestión, consulta y urgencia.

Los pilares del sistema de atención a mutualistas son los servicios provinciales y la Oficina de Información a Mutualistas (OIM), ya que ambas permiten la interacción constante. Los resultados de las encuestas realizadas, sobre todo los de la referida a canales de comunicación realizada en 2022, han permitido conocer las inquietudes de los mutualistas y diseñar proyectos de mejora para su puesta en marcha en 2023, sobre todo en la atención telefónica a personas mayores (proyecto MUFACE 75).

### MUFACE MUTUALISTAS

Se seleccionan los canales más adecuados para la comunicación con las personas mutualistas según sus características y el asunto a informar

#### MEDIOS

- » Correos electrónicos o SMS
- » Cartas en papel a mutualistas mayores.
- » Página web de MUFACE
- » Portal Funciona o redes sociales (Twitter y LinkedIn)
- » Newsletter.

#### DATOS 2022

- » Remisión de 75.000 emails y 20.000 SMS
- » Actualización diaria e incorporación de nuevos apartados de la Web (5.683.369 sesiones; 1.375.014 personas usuarias)
- » La Newsletter cuenta con 12.100 suscriptores.
- » Twitter. 5.104 acciones y 6.754 seguidores y seguidoras
- » LinkedIn. 672 seguidores y seguidoras, con un 45% de aumento respecto a 2021. Se publicaron 44 mensajes

### MUTUALISTAS MUFACE

La persona mutualista puede elegir distintos canales para interactuar con la Mutualidad a través de los servicios provinciales y/o la Oficina de Atención a Mutualistas (OIM) en razón al tipo de consulta.

#### MEDIOS

- » Consultas generales: Formulario de Atención a Mutualistas, a través de App, página web o llamada al teléfono 060, que deriva a la Oficina de Información a Mutualistas (OIM).
- » Consultas y gestiones específicas: Teléfono de atención o correo electrónico corporativo de los servicios provinciales.
- » Gestión presencial con cita previa o no en los servicios provinciales, dependiendo de la urgencia y la materia de que se trata.
- » Twitter

#### DATOS 2022

- » Llamadas a servicios provinciales: 347.000
- » Correos electrónicos a SSPP: 167.500
- » Atenciones presenciales: 345.042.
- » Consultas OIM, 79.816
- » Consultas Twitter: 156



### 3.2.2. OFICINA DE INFORMACIÓN A MUTUALISTAS

La Oficina de Información a Mutualistas (OIM) realiza una labor de atención personalizada y desempeña fundamentalmente la función de atender consultas generales o aquellas en las que se desea acceder directamente a los servicios centrales de la Mutualidad.

ORIGEN DE LA CONSULTA	2020	2021	2022
App Móvil	28.814	63.050	32.839
Teléfono	39.284	28.914	13.254
Formulario Web	73.122	75.374	33.476
<b>TOTAL</b>	<b>149.091(*)</b>	<b>168.197(*)</b>	<b>79.816</b>

**Tabla 15.** Principales medios para realizar la consulta: Comparativa 2020/2022  
(\*) Las variaciones son debidas a la pandemia y el periodo de vacunación contra el Covid19

Los 5 principales motivos de las consultas fueron: relativos a mutualistas y personas beneficiarias (23,5%); prestaciones (21,3%); asistencia sanitaria (20,5%) y farmacia (17,8%). Las consultas por Covid-19 en 2022 únicamente representan el 4,5% del total, frente al 15,20% que supusieron en 2021.

El tiempo medio de respuesta a cualquier consulta ha sido de 3,53 días.



### 3.2.3. ATENCIÓN EN SERVICIOS PROVINCIALES

A lo largo del año 2022 se ha atendido en los servicios provinciales de MUFACE de manera **presencial a un total de 345.042 mutualistas**, de los que 266.988 acudieron con cita previa, bien obtenida a través de la sede, 060 o de la App, (77% del total), mientras que 78.054 lo hicieron sin cita (23 % restante). Refiriéndonos a estos últimos, 34.080 se desplazaron a la oficina provincial para una urgencia de tipo sanitario o farmacéutico, mientras que 43.974 acudieron para trámites considerados como no urgentes.

Los principales trámites para los que se atendió presencialmente a los mutualistas fueron: el visado de recetas, la solicitud de información general o bien la tramitación de alguna prestación.





### 3.2.4. ATENCIÓN EN MATERIA DE PRESTACIONES SANITARIAS

El análisis de las consultas planteadas por el colectivo mutualista de MUFACE, por los órganos de información y gestión de la Mutualidad y por otros organismos, es un buen indicador para conocer los asuntos de mayor interés del mutualista y los que mayores dificultades generan a la hora de gestionar las prestaciones sanitarias.

Se han contestado 2.009 consultas, repartidas de la siguiente forma:

- » 1.268 consultas relativas a asistencia sanitaria concertada: 295 recibidas directamente del colectivo mutualista (23,26%), 950 planteadas por los servicios provinciales (74,92%) y 23 recibidas por parte de otros u otras remitentes (1,81%).
- » 507 consultas relativas a prestaciones que MUFACE gestiona de forma directa (prestaciones complementarias, reintegros, etc.): 54 recibidas directamente del colectivo mutualista (10,65%), 441 planteadas por los servicios provinciales (86,98%), y 12 recibidas por parte de otros remitentes (2,36%).
- » 138 consultas relativas a asistencia sanitaria de mutualistas en sus desplazamientos temporales o vacacionales al extranjero, de las que 62 han sido recibidas directamente de las personas mutualistas (44,92%), 68 planteadas por los servicios provinciales (49,27%) y 8 recibidas por parte de otros remitentes (5,79%).
- » En cuanto a las que tienen relación con el Concierto de Asistencia Sanitaria en el exterior, fueron presentadas 96 consultas, de las que 25 han sido recibidas directamente de los y las mutualistas (26,04%), 58 planteadas por los servicios provinciales (60,41%) y 13 recibidas por parte de otros remitentes (13,54%).

COLECTIVO DE MUFACE 1976 - 2022 TENDENCIA

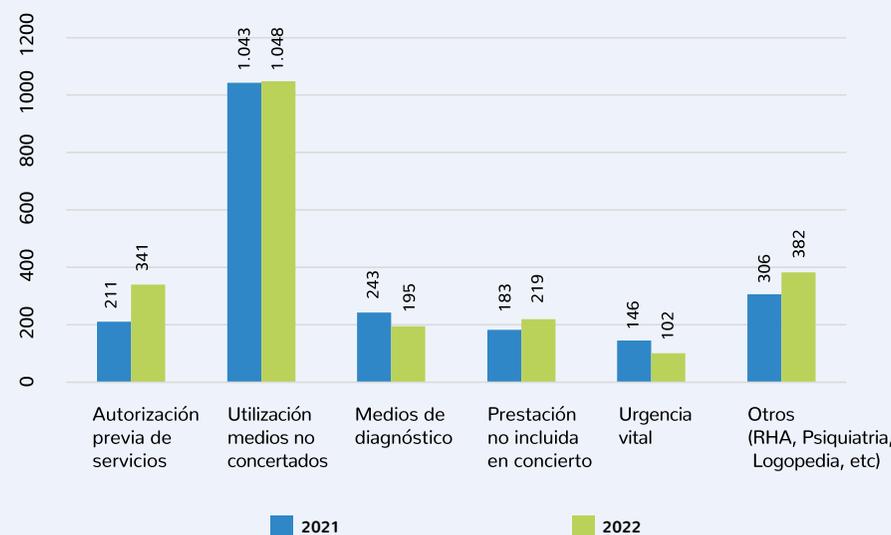


Figura 17. Atención consultas asistencia sanitaria



### 3.2.5. REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

La Mutualidad debe elaborar los informes relativos a los recursos planteados contra los actos y resoluciones de este Organismo y su remisión al Ministerio de Hacienda y Función Pública, órgano superior jerárquico, para su resolución (artículo 121.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En el año 2022 se interpusieron 1.148 recursos administrativos, frente a los 988 del ejercicio 2021 y a los 706 de 2020, lo que supone un aumento del 16,19% respecto al ejercicio de 2021.

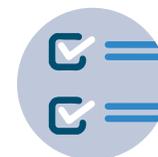
Los recursos de alzada y reclamaciones sobre responsabilidad patrimonial informados al Ministerio de Hacienda y Función Pública durante el año 2022, así como los recursos de reposición directamente resueltos, fueron 593, frente a los 873 del ejercicio anterior. Esto supone una disminución del 32%.

Por materias, la mayor parte de los recursos correspondieron al reintegro de gastos de asistencia sanitaria, con un 30,48% sobre el total; a los recursos en materia de prótesis le corresponden el 28,92%; y el 10% al reintegro de gastos de farmacia.

En los recursos interpuestos en materia de asistencia sanitaria se produce una disminución, 350 por 374 del año 2021. Se aprecia un aumento en recursos en materia de prótesis, 332 frente a 256 del año 2021, aumento que también se produce en recursos en materia de reintegro de gastos de farmacia, 115 frente a los 96 del año 2021.

En la vía jurisdiccional contencioso-administrativa se tramitaron 101 recursos contenciosos administrativos y se recibieron 39 sentencias, de las cuales, 16 fueron estimatorias de las pretensiones de la parte actora. Corresponden en su mayoría a los recursos planteados en materia de asistencia sanitaria (10), lesiones permanentes no invalidantes (2) y farmacia (2).





### 3.3.1. AUTOEVALUACIONES

Se ha continuado con la realización la autoevaluación de los departamentos de la Mutualidad iniciado en 2021 con el departamento de prestaciones sociales. En 2022 se realizó la del Departamento de Gestión Económica y Financiera. La autoevaluación se afrontó con una doble finalidad. La primera, iniciar a la Mutualidad en la implantación de un proceso de gestión bajo las premisas de la gestión de la calidad elaborado a partir de la experiencia que se obtenga de este proceso evaluador. La segunda, aprovechar este proceso para realizar de modo consensuado un diagnóstico de los puntos fuertes y las áreas de mejora del Departamento y extraer del mismo un listado de acciones de mejora destinado a servir de base a un ulterior Plan de Mejora. Para realizarla se ha utilizado el Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (Modelo EVAM).



### 3.3.

## SISTEMA DE CALIDAD EN MUFACE

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, integra un conjunto de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos. Entre estos programas se sitúan la Carta de Servicios, las encuestas de satisfacción, la evaluación de la calidad de la organización siguiendo modelos de gestión de calidad y los sistemas para atender las quejas y sugerencias de los usuarios.



### 3.3.2. CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios de MUFACE vigente para el periodo 2020-2023 se aprobó por Resolución de 30 de noviembre de 2019 de la Subsecretaría del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Agrupar sus compromisos e indicadores en torno a dos líneas:

- » Agilidad en la gestión.
- » Calidad de la atención e información.

La Carta también incorpora compromisos referidos a la Oficina del Plan de pensiones, que depende orgánicamente de MUFACE y funcionalmente de la Comisión de Control del Plan de Pensiones.

El texto impreso de la Carta de Servicios de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado está disponible en las dependencias de la Mutualidad y también se puede acceder a su versión electrónica a través de la página web de MUFACE.





### 3.3.3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y ANÁLISIS DE MEJORA

Durante 2022 se han realizado 4 encuestas con la finalidad de conocer la satisfacción de usuarias y usuarios y realizar posteriormente un análisis de mejoras a implementar. La realización de encuestas permite a la Mutualidad completar su ciclo de calidad, analizando de modo directo las demandas y expectativas de las personas mutualistas, con el fin de abordar cambios satisfactorios y beneficiosos. Las encuestas se han realizado utilizando la herramienta de gestión y edición de formularios FORMA, suministrada por la Secretaría General de Administración Digital.

#### Satisfacción de personal destinado en el exterior

Abril de 2022

Participación 15,1%

8 preguntas

- » Valoración muy positiva la Oficina de Personal en el Exterior de MUFACE, tanto información proporcionada como el tiempo de respuesta (nota superior a 7 sobre 10).
- » Valoración muy positiva tanto la atención recibida, como la asistencia ofertada por DKV Internacional, (nota algo superior a 6 sobre 10).
- » El 23% de las personas mutualistas destinadas en el exterior residen en Estados Unidos (EEUU). Estos mutualistas valoran (5 sobre 10) la sencillez del proceso de optar a la cobertura sanitaria en dicho país (obtención de tarjeta sanitaria, conocimiento del cuadro médico, etc.)

#### Satisfacción de la cita previa de MUFACE

Mayo de 2022

Participación 4,4%

8 preguntas

- » La mayoría piensan que la cita previa es necesaria para racionalizar afluencia, evitar esperas y organizar el trabajo dentro de la oficina.
- » La mayoría prefiere no acudir presencialmente a las oficinas y realizar sus trámites a través de canales electrónicos.
- » La nota media obtenida para la Cita Previa es de 6,41 sobre 10.
- » El canal preferido es, con diferencia, la Sede Electrónica de MUFACE.
- » La principal mejora solicitada es la flexibilización de determinadas gestiones para las personas mayores de 65 años, seguido de cerca por la gratuidad del teléfono 060.

#### Satisfacción canales de información, comunicación y atención de MUFACE

Junio de 2022.

Muestra estratificada por edad y provincia

Participación 11,9%.

11 preguntas

- » El canal preferido por las personas mutualistas de cualquier edad para comunicarse con la Mutualidad es la página web.
- » Las personas en servicio activo prefieren informarse acerca de las prestaciones que ofrece la mutualidad a través de medios telemáticos, mientras que los mayores de 75 años prefieren acudir a la oficina con cita previa.
- » Los mayores de 64 años, consideran que el principal canal de comunicación a reforzar es el de la atención telefónica en las oficinas de MUFACE y los mayores de 75 añaden, además, la atención del 060.
- » La mayoría de encuestados piensa que se debe mejorar la atención telefónica en las oficinas.

#### El proceso de afiliación masiva de docentes

Noviembre de 2022.

Participación 10,6%.

10 preguntas

- » Cerca del 90% de los nuevos mutualistas han completado su afiliación a MUFACE y el alta de sus beneficiarios a través de medios electrónicos, (95% de titulares y 85% de beneficiarios).
- » Más del 54% de los nuevos mutualistas obtuvieron la información para su afiliación en fuentes propias de MUFACE, siendo los más utilizados el formulario web que deriva a la OIM (34%) y el correo electrónico (31%). Los canales ajenos a la Mutualidad más usados son los sindicatos y los compañeros de trabajo.
- » Grado de satisfacción con el proceso de afiliación, el alta de la entidad sanitaria, y alta de beneficiario: nota alrededor de 7 sobre 10.
- » El formulario derivado a la OIM, las respuestas recibidas por correo electrónico, son los canales de información mejor valorados.
- » La claridad y la utilidad de la "Guía de Nuevos Mutualistas" en la web, se valora con notas próximas al 7 sobre 10.



### 3.3.4. QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Las quejas y sugerencias son el elemento preciso y útil para conocer los problemas de funcionamiento administrativo percibidos por los usuarios y usuarias y, de este modo, corregir y mejorar la actuación de la Mutualidad en la gestión de sus prestaciones, así como en sus acciones de información y comunicación.

No se incluyen en este análisis las reclamaciones de asistencia sanitaria contra una actuación de la entidad médica concertada cuya valoración corresponde a Comisiones Mixtas de seguimiento de los conciertos, ni los recursos interpuestos contra resoluciones administrativas dictadas por la Mutua- lidad en el ejercicio de sus competencias, ni las solicitudes de información. En el año 2022, se han presentado 1026 quejas, 69 sugerencias y 175 felicitaciones.

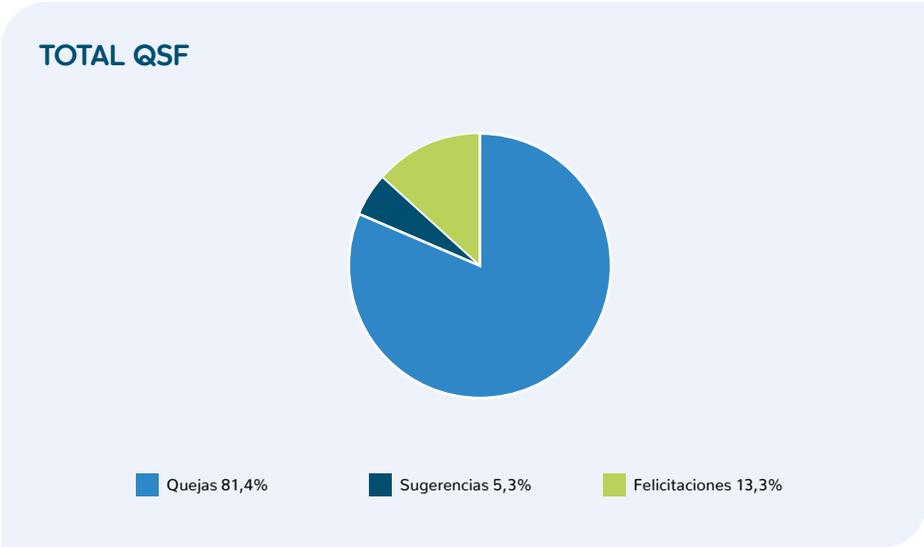


Figura 18. Quejas, sugerencias, felicitaciones recibidas expresadas en porcentajes

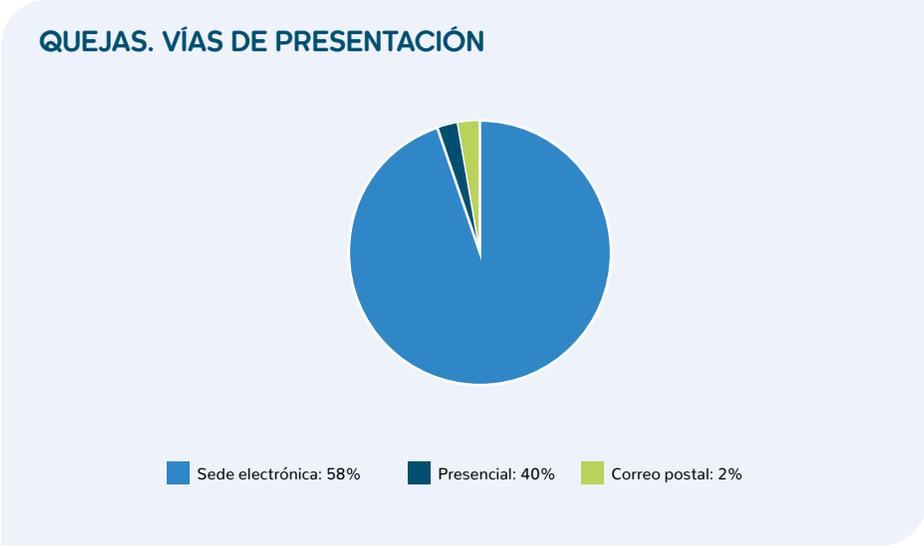


Figura 19. Vía presentación de Quejas



El siguiente gráfico refleja las quejas recibidas por las dificultades para la atención en las oficinas de los servicios provinciales (cita previa), la atención por teléfono (en SSPP o 060) o a través de la sede electrónica y app (accesibilidad telemática).

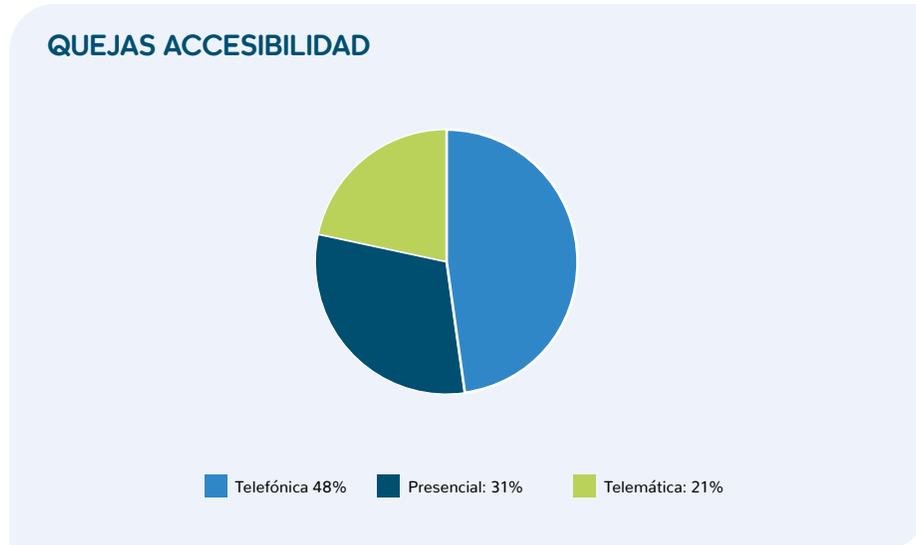


Figura 20. Distribución de quejas en razón a la dificultad de acceso

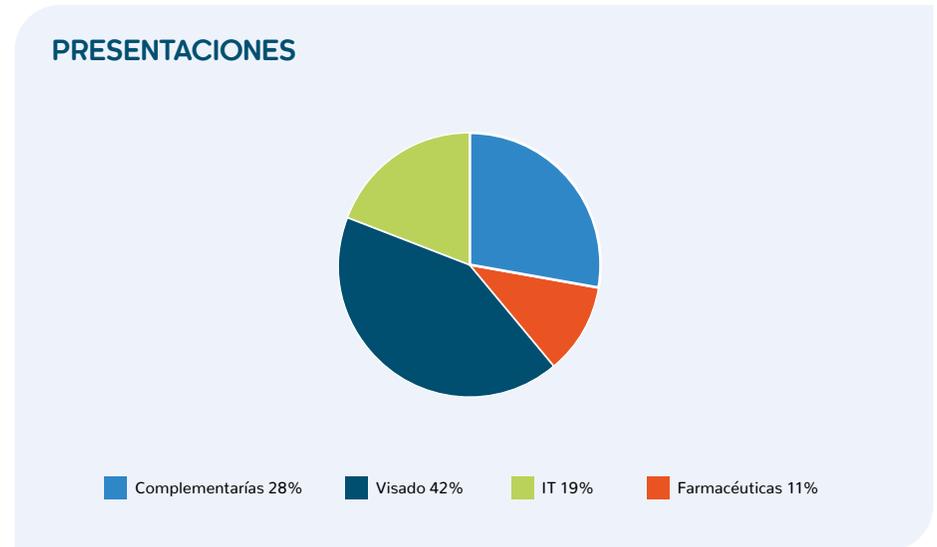


Figura 21. Tipo de quejas en función de la prestación

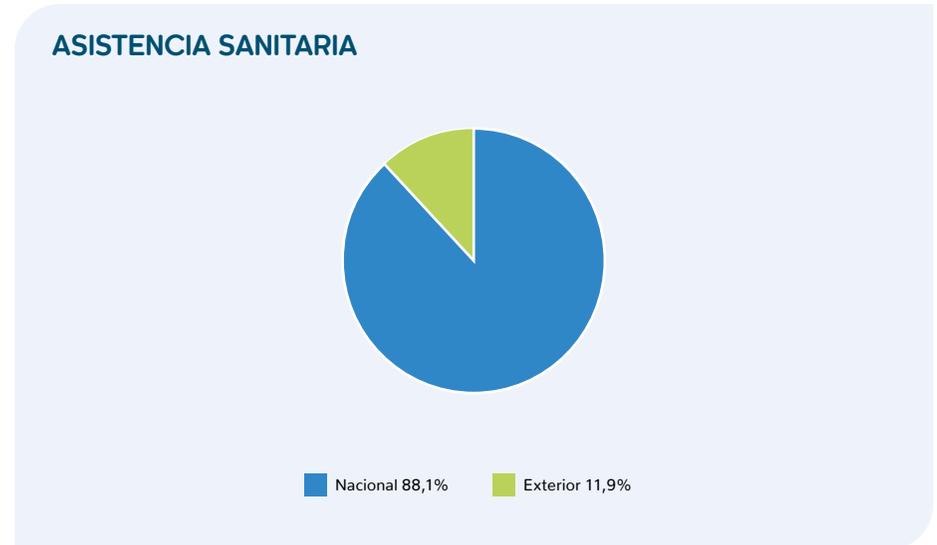


Figura 22. Quejas sobre asistencia sanitaria en función de su localización



# 4. NUESTRAS PRESTACIONES SANITARIAS Y SOCIALES





## PRESTACIONES SANITARIAS

Al no disponer la Mutualidad de recursos sanitarios propios para facilitar directamente la prestación, ésta se lleva a cabo a través de los conciertos que suscribe con el sistema sanitario público y las entidades de seguro de asistencia sanitaria.

- » Convenio con el Instituto Nacional de Seguridad social para el aseguramiento del acceso a la asistencia sanitaria en territorio nacional a los beneficiarios de la misma y la integración de la información.
- » Concierto con las entidades aseguradoras para prestación de asistencia en territorio nacional, en 2022 Asisa, Adeslas y DKV
- » Concierto para prestación de asistencia en el exterior, en 2022 DKV.

Adicionalmente, MUFACE mantiene convenios de colaboración con las administraciones autonómicas gestoras de la asistencia sanitaria. Los convenios se suscribieron para el año 2022 con los servicios de salud de Andalucía, Asturias, Baleares, Castilla - La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Aragón, Galicia y Madrid, y tienen por objeto la prestación de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y personas beneficiarias adscritos a entidades y residentes en el medio rural.



### 4.1.1. EL LLAMADO MODELO MUFACE

El modelo de asistencia sanitaria de MUFACE es un **sistema de aseguramiento público de la salud** en el que la prestación es alternativamente pública o concertada (a elección de la persona mutualista) y que se caracteriza por su eficiencia y calidad. Como administración sanitaria integrante del Sistema Nacional de Salud garantiza a su colectivo protegido el contenido de la cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud (SNS).



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.

La Mutualidad también desarrolla la gestión de las denominadas prestaciones directas: reintegros de gastos de farmacia, reintegros de gastos de asistencia sanitaria en el exterior, prestaciones complementarias y reintegros de tratamientos especiales de asistencia sanitaria.

**Elección de prestador de asistencia sanitaria. Una de las bases del modelo es la libre elección de prestador del servicio.** Las personas mutualistas y las beneficiarias con documento asimilado al de afiliación pueden solicitar el cambio de prestador, por una sola vez en el periodo ordinario de cambio del mes de enero.

A 31 de diciembre de 2022, del total del colectivo nacional asegurado, un **73,21%** correspondiente a **1.095.393 personas**, estaba adscrito a alguna de las cuatro entidades de seguro de asistencia sanitaria, mientras que el **26,79%**, es decir **400.813 personas**, optaron por el sistema sanitario público. Esta proporción **mantiene la tendencia de los últimos años**.

Respecto a la posibilidad de cambio ordinario de entidad durante el mes de enero, ejercieron su derecho a este cambio, 50.355 titulares, el 3,37% del colectivo afiliado.

ENTIDADES	TITULARES		BENEFICIARIOS		TOTAL COLECTIVO	
	NÚMERO	% SOBRE TOTAL	NÚMERO	RELACIÓN BENEF. /TITULAR	NÚMERO	% SOBRE TOTAL
Asisa	270.600	25,68	106.160	0,39	376.760	25,18
Dkv seguros	132.085	12,53	65.331	0,49	197.416	13,19
Segurcaixa adeslas	361.978	34,35	151.427	0,42	513.405	34,31
Dkv internacional	4.016	0,38	3.796	0,95	7.812	0,52
Total entidades	768.679	72,93	326.714	0,43	1.095.393	73,21
INSS	285.185	27,06	115.628	0,41	400.813	26,79
Pendientes de regularizar entidad de adscripción*	70,00	0,01	0	0,00	70	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.053.934</b>	<b>100</b>	<b>442.342</b>	<b>0,42</b>	<b>1.496.276</b>	<b>100</b>

**Tabla 16.** Distribución de personas mutualistas y beneficiarias por prestador



## NOVEDADES Y MEJORAS PROPUESTAS DESDE LA MUTUALIDAD

### 4.1.2. ASISTENCIA SANITARIA CONCERTADA CON ENTIDADES: CONCIERTO 2022-2024

En 2022 comenzó su aplicación el Concierto de Asistencia Sanitaria para el periodo 2022-2024, suscrito el 12 de diciembre de 2021 con las aseguradoras Asisa, SegurCaixa, Adeslas y DKV.

El Concierto ha supuesto un incremento anual de la prima de un 8,00%, un 8,75% y un 10% en 2022, 2023 y 2024 respectivamente.

**El nuevo Concierto de Asistencia Sanitaria 2022-2024 plantea mejoras sobre el modelo con los objetivos de:**

- » Mejorar la calidad en la atención a los pacientes
- » Adaptación del Concierto a las nuevas tecnologías
- » Regulación de los Comités de Expertos
- » Equilibrio económico en prestaciones más gravosas
- » Reconocer la cobertura asistencial por Covid-19 y regularla
- » Ayudar en el control de incapacidad temporal

**1.** Inclusión en cartera de las plataformas de telemedicina:  
a) Telefónica, b) Videollamada y c) Chatbots

**3.** Modificación de la posibilidad de actualización de la Cartera de Servicios del Concierto, respecto a las prestaciones que no vienen recogidas expresamente en el R.D. 1030/2006 de 15 de septiembre, de cartera, para que cuando se corrobore la realización en al menos un tercio (6) de los Servicios Públicos de Salud se pueda plantear la inclusión en la cartera de MUFACE.

**4.** Inclusión de la obligación de las Entidades a la prestación de asistencia sanitaria en relación con la pandemia por coronavirus (SARS-CoV-2), y la financiación por la Entidad de toda la asistencia que se haya realizado en medios públicos por orden imperativa de la administración sanitaria correspondiente. No obstante, la entidad podrá ejercer las acciones que procedan en orden a recurrir la facturación de la asistencia, sobre todo en el segundo supuesto mencionado previamente.

**7.** Control de la gestión de los procesos de incapacidad temporal (IT) de los mutualistas, estableciendo unas normas básicas así como la formación de los médicos concertados con las entidades para facilitar el control y seguimiento de los procesos de IT.

**2.** Creación del Comité de Protonterapia dentro de la Mutualidad para la gestión de la financiación de este tratamiento conforme a los criterios marcados por el Ministerio de Sanidad en la Resolución del 30 de noviembre de 2020, de la Dirección General de Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia, por la que se hacen públicos los acuerdos de la Comisión de Prestaciones, Aseguramiento y Financiación de 14 de julio de 2020 en relación a la técnica de protonterapia en la cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud.

**5.** Establecimiento de la obligación de la Entidad a garantizar la asistencia sanitaria en los niveles asistenciales que corresponda en un periodo máximo de acceso en cada una de las situaciones (Atención Primaria y atención especializada, diferenciando en esta última entre primeras consultas, consultas sucesivas, realización pruebas diagnósticas, etc).

**6.** Prestaciones por violencia de género. Tanto las víctimas como sus beneficiarias tendrán acceso a todas las sesiones de psicoterapia que el psiquiatra responsable de la asistencia considere necesarias para la correcta evolución del caso. Asimismo, a efectos del acceso a la cirugía plástica, estética y reparadora, se equiparan las lesiones derivadas de actos de violencia de género con las derivadas de accidente en acto de servicio o enfermedad profesional.

## SERVICIOS OFERTADOS EN EL CONCIERTO

La asistencia sanitaria que reciben las personas mutualistas adscritas a entidades de seguro se presta conforme a la Cartera de Servicios que establece el concierto y se estructura en distintos niveles.

### Atención Primaria.

La actividad asistencial en el ámbito de la Atención Primaria va recuperando las cifras de 2019. A pesar de esta recuperación, la actividad de pediatría y matronas (reflejo del nº de embarazos-población pediátrica), si la comparamos con unos cuantos años antes, el 2015 por ejemplo, es bastante inferior y cabe deducir que está relacionado con el descenso de la natalidad.

CONSULTAS	2021	2022	VARIACIÓN 21/22
Medicina de familia	4.506.532	4.749.946	5,40 %
Pediatría	438.638	468.816	6,88 %
Enfermería	1.125.496	1.125.651	0,01 %
Matrona	8.386	8.719	3,97 %
Fisioterapia	2.334.263	2.417.377	3,56 %
Podología	12.235	5.257	-57,03 %

**Tabla 17.** Actividad realizada por profesionales. Comparativa 2021/2022.

### Atención especializada.

Incluye tanto la actividad asistencial, en consultas o en régimen de hospitalización, como los procedimientos terapéuticos y las pruebas diagnósticas.

Se organiza en cuatro niveles de atención, definidos según criterios de población general, número de personas beneficiarias residentes y distancia a núcleos urbanos en los que existe mayor disponibilidad de recursos sanitarios privados. Cada nivel incluye las especialidades que son exigidas en los niveles inferiores.

El marco geográfico y poblacional de los niveles I y II es el municipio, el del Nivel III es la provincia y el del Nivel IV es la Comunidad Autónoma, por su parte los Servicios de Referencia y los Servicios Especiales, cuyo marco geográfico y poblacional es el territorio nacional.

El Concierto incluye la relación de municipios que corresponde a cada nivel asistencial, así como la relación de especialidades médicas y/o quirúrgicas y procedimientos terapéuticos o diagnósticos concretos, exigibles en cada nivel.

### Actividad asistencial.

En el marco de la organización sanitaria pública, el proceso asistencial es el conjunto de actividades de los proveedores de la atención sanitaria (estrategias preventivas, pruebas diagnósticas y actividades terapéuticas) que tienen como finalidad incrementar el nivel de salud y el grado de satisfacción de la población que recibe los servicios, entendidos estos en un amplio sentido (aspectos organizativos, asistenciales, etc.).

### Actividad en consultas externas de atención especializada:

ha superado ligeramente los 5,8 millones de asistencias, lo que supone un aumento de un 15% respecto a 2021 si bien en los años previos a la pandemia el número de consultas excedía los 6 millones. Las especialidades más demandadas siguen siendo Traumatología, Oftalmología y Ginecología que constituyen una tercera parte de las consultas atendidas.

En ambos ámbitos se ha implementado la telemedicina tanto de forma telefónica como a través de videoconsulta.

**Actividad por estudios diagnósticos:** sigue aumentando y supera ya los datos de 2021. El apartado de mayor crecimiento es el de otras pruebas diagnósticas, que incluye una gran variedad de exámenes (pruebas alérgicas, digestivas, respiratorias...) si bien el 50% de la actividad se debe a técnicas relacionadas con las especialidades de ginecología y cardiología.

DETERMINACIONES/ ESTUDIOS	2021	2022	VARIACIÓN 21/22
Análisis Clínicos	22.025.992	22.892.865	3,94%
Anatomía Patológica	347.220	362.139	4,30%
Diagnóstico por Imagen	1.856.218	1.954.928	5,32%
Medicina Nuclear	18.254	18.493	1,31%
Otras	952.509	1.024.662	7,58%

**Tabla 18.** Actividad por estudios diagnósticos. Comparativa 2021/2022

**Procedimientos terapéuticos.**

El número de procedimientos terapéuticos implementados en el ámbito de distintas especialidades (radioterapia, reproducción humana asistida, hemodinámica...) supera los 400.000, cifra similar a la de 2019.

**Hospitalización.** Los datos de hospitalización y cirugía mayor ambulatoria (CMA) se recogen a través del Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) suministrado por los hospitales concertados.

Durante el año 2022 proporcionaron datos 256 centros sanitarios que reportaron 130.663 asistencias, un 8% más que en 2021. El 70% se corresponden con ingresos hospitalarios mientras que el 30% restante fueron intervenciones quirúrgicas realizadas en el ámbito ambulatorio.

El 56% de todas las asistencias se aglutinan en tres comunidades autónomas (Andalucía, Madrid y Comunidad Valenciana).

En un análisis comparativo de los datos de hospitalización de MUFACE respecto a los últimos datos disponibles (2021) del Sistema Nacional de Salud (SNS), la casuística en MUFACE se distribuyó entre un 55% para los casos médicos y un 45% para los quirúrgicos, mientras que en el SNS las altas médicas tienen un mayor peso (en torno al 65%).

Atendiendo al tipo de ingreso se observa que un 38,1% de ellos se produjeron de forma urgente frente al 61,9% que se realizó de forma programada. Cabe señalar que en los dos últimos años, probablemente debido a la situación pandémica, el ingreso con carácter urgente se produjo en más del 50% de los casos.

Tanto la estancia media de las hospitalizaciones como el peso medio (indicador del consumo de recursos de los pacientes atendidos en un hospital) son inferiores a los del SNS.

	MUFACE	SNS 2021
Estancia media	4,94	7,12
Peso medio	0,73	1,07

**Tabla 19.** Comparativa de hospitalizaciones MUFACE/SNS

La distribución por sexo es muy similar a la observada en el SNS, con un ligero predominio de ingresos en mujeres. En lo relativo a la edad media de los pacientes es ligeramente superior en el colectivo de MUFACE y hay que señalar que en los últimos 5 años, como reflejo del progresivo envejecimiento de la población, esta edad media se ha incrementado en torno a 3 años tanto en el ámbito de la Mutualidad como en el del SNS.





DETERMINACIONES/ ESTUDIOS	2021	2022	VARIACIÓN 21/22
Nº de altas		91.934	3.481.130
Edad media		63,17	58,73
Distribución por sexo	Hombre	48,93%	49,29%
	MUJER	50,13%	50,71%
Distribución por grupo de edad	00-01 Año	1,05%	2,82%
	01-14 Año	3,38%	4,67%
	15-44 Año	13,21%	21,25%
	45-64 Año	23,83%	23,23%
	65-74 Año	25,80%	16,74%
	74 > Años	32,74%	31,29%

**Tabla 20.** Comparativa de hospitalizaciones MUFACE/SNS por sexo y edad

El diagnóstico principal más frecuente entre el colectivo de MUFACE fue el de infección pulmonar debida a coronavirus. Por categorías mayores diagnósticas (CDM) los procesos del sistema músculo-esquelético, aparato digestivo, respiratorio y circulatorio concentran más de la mitad de las altas, tanto en MUFACE como en el SNS.

En lo que respecta a la CMD de embarazo/parto/puerperio, en MUFACE supone el

3,89% de las asistencias con una edad media de las mujeres de 36,75 años. En el SNS el porcentaje se duplica y la edad media se sitúa en los 32,31 años.

**Otros tipos de hospitalización.**

La actividad asistencial en hospital de día desciende mientras que aumenta marcadamente la hospitalización a domicilio mostrando en ambos casos cifras más acordes con las observadas antes de la pandemia.

PACIENTES ATENDIDOS	2021	2022	VARIACIÓN 21/22
Hospital de día	30.394	28.717	-5,52%
Hospitalización a domicilio	475	656	38,11%

**Tabla 21.** Actividad asistencial

**Actividad quirúrgica ambulatoria.**

El incremento de la actividad quirúrgica ambulatoria, ámbito en el que se desarro-

llan la mayor parte de los procedimientos quirúrgicos, ha superado el 10%, alcanzando así los datos previos a la pandemia.

Nº DE INTERVENCIONES	2021	2022	VARIACIÓN 21/22
Cirugía mayor ambulatoria	36.239	40.215	10,97%
Cirugía menor	50.440	55.912	10,85%

**Tabla 22.** Intervenciones de cirugía mayor ambulatoria y menor

Se mantiene la cirugía de catarata como el procedimiento de cirugía mayor ambulatoria (CMA) con mayor casuística, suponiendo el 17,5% del total.

**Atención de urgencia/emergencia.**

Esta actividad ha experimentado un incremento superior al 12%, con cifras similares

a las de 2019 si bien el mayor repunte se ha producido, en las urgencias del ámbito hospitalario y domiciliario.

Nº URGENCIAS	2021	2022	VARIACIÓN 21/22
U. Hospitalaria	880.380	1.006.809	14,36%
U. Ambulatoria	228.079	239.008	4,79%
U. Domiciliaria	112.924	131.189	16,17%

**Tabla 23.** Atención de urgencia

**Programas preventivos.**

Se consolidan los programas de cribado de cáncer. Más del 70% de la población diana (hombres y mujeres con edad comprendida entre los 50 y 69 años) ha sido

invitada a participar en el cribado de cáncer colorrectal y, en cuanto al programa de cribado de cáncer de cérvix, un tercio de las mujeres de 25 a 65 años ha recibido una invitación.

### Prestaciones adicionales.

Es un objetivo estratégico para MUFACE mejorar el servicio al colectivo protegido y alcanzar un alto grado de satisfacción del mismo, por ello el Concierto 2022-2024 contempla un Incentivo de Calidad para que las entidades proporcionen servicios adicionales al Concierto, bien gratuitamente o con un descuento sustancial respecto del precio ofertado al público en general.

#### >> ADESLAS

##### GRATUITAS

- » Servicio Orientación médica
- » Segunda opinión
- » Videoconsulta y telemedicina médica
- » Adeslas Salud y Bienestar
- » Tarjeta digital

##### REBAJA SUSTANCIAL (>15%)

- » Póliza dental para Mutualistas
- » Crioconservación del células del cordón umbilical
- » Estudio biomecánico de la marcha
- » Ampliación sesiones anuales de psicoterapia

#### >> ASISA

##### GRATUITAS

- » Doctor Virtual
- » Asisa Live
- » Estudio biométrico de la pisada
- » Chat médico

##### REBAJA SUSTANCIAL (>15%)

- » Reproducción asistida (condiciones fuera de Concierto).
- » Crioconservación de ovocitos (fuera condiciones del Concierto).
- » Crioconservación de células madre.
- » Cirugía refractiva con láser.
- » Cirugía de presbicia con láser.
- » Póliza dental para mutualistas.
- » Estudio de nutrición – Nutrigénica avanzada.
- » Atención psicológica (ampliación nº de sesiones fuera de condiciones del Concierto).
- » Optometría y descuento en cristales de gafas y lentes de contacto.
- » Tratamiento de la audición (audífonos fuera de cartera).

#### >> DKV

##### GRATUITAS

- » Médico 24h: Líneas médicas específicas.
- » Salud digital: Vida saludable y Serv. Coach.
- » Telemedicina: Consulta médica primaria y especializada.
- » Comadrona digital.
- » Cuida tu mente.
- » Carpeta personal de salud.
- » Tarjeta digital.
- » Gestión Incapacidad temporal.

##### REBAJA SUSTANCIAL (>15%)

- » Cirugía ocular refractiva.
- » Cirugía de la presbicia.
- » Estudio estático y dinámico de la pisada.
- » RHA: Estudio reserva ovárica y h. antimülleriana en condiciones fuera concierto.
- » Criopreservación de ovocitos (condiciones fuera de concierto).
- » Estudio de genética de nutrición para deportistas, lesiones deportivas e HTA.
- » Consulta dietética y nutrición.
- » Pruebas diagnósticas SARS-CoV2 (fuera de concierto).
- » Análisis de migrañas DAO.
- » Conservación de células madre
- » Seguro dental <14 años (en condiciones fuera de concierto).
- » Seguro asistencia a familiares (fuera de concierto).
- » Logopedia (condiciones fuera de concierto).
- » Psicología (condiciones fuera concierto).
- » Reembolso de asistencia en el extranjero para enf. graves de niños (fuera condiciones de Resolución 26 de junio de 2014).
- » Rebaja en producto de óptica.

## SEGUIMIENTO DEL CONCIERTO

### Comisiones mixtas.

El Concierto establece el procedimiento para sustanciar las reclamaciones que se planteen por los mutualistas con motivo del cumplimiento por la entidad de las obligaciones derivadas del mismo. Se contemplan distintas posibilidades de tramitación (gestión directa, estudio por la Comisión Mixta Provincial, estudio por la Comisión Mixta Nacional –CMN- y reclamación de la

asistencia sanitaria en el extranjero) y se establece el procedimiento de ejecución de las reclamaciones estimadas, distinguiendo a su vez la tramitación según la resolución se adopte por el/la directora/a provincial o por la directora general de la Mutualidad.

El número de reclamaciones presentadas en Comisiones Mixtas Provinciales sobre la asistencia sanitaria dispensada por las

entidades concertadas, tuvo un incremento del 7,27% (2.287 reclamaciones en Comisión Mixta Provincial) respecto a 2021. Del total de reclamaciones, el 10,19% se elevaron para estudio y resolución a la Comisión Mixta Nacional.

Las reclamaciones que se elevaron a CMN descendieron un 23, 86%, pasaron de las 306 presentadas en 2021 a 233 en 2022.

De esas 233 reclamaciones estudiadas en CMN, obtuvieron una resolución favorable para el mutualista el 84,12% de los casos (196), y fueron desestimadas el 15,88%. La tasa media de reclamaciones por entidad fue de 2,14 por 10.000 mutualistas, siendo DKV la Entidad de menor tasa de reclamaciones, con 1,52, mientras que ASISA presentó la mayor tasa con 2,84.

	2021	2022
Colectivo en entidades	1.110.923	1.087.581
Tasa de reclamaciones por 10.000 personas	19,19	21,03
Reclamaciones en CC.MM.PP.	2.132	2.287
Porcentaje que pasan a CMN	14,35%	10,19%
Reclamaciones en CMN	306	233
Estimadas	262	196
Desestimadas	44	37
Porcentaje estimadas	85,62%	84,12%
Porcentaje desestimadas	14,38%	15,88%

Tabla 24. Evolución reclamaciones 2021-2022

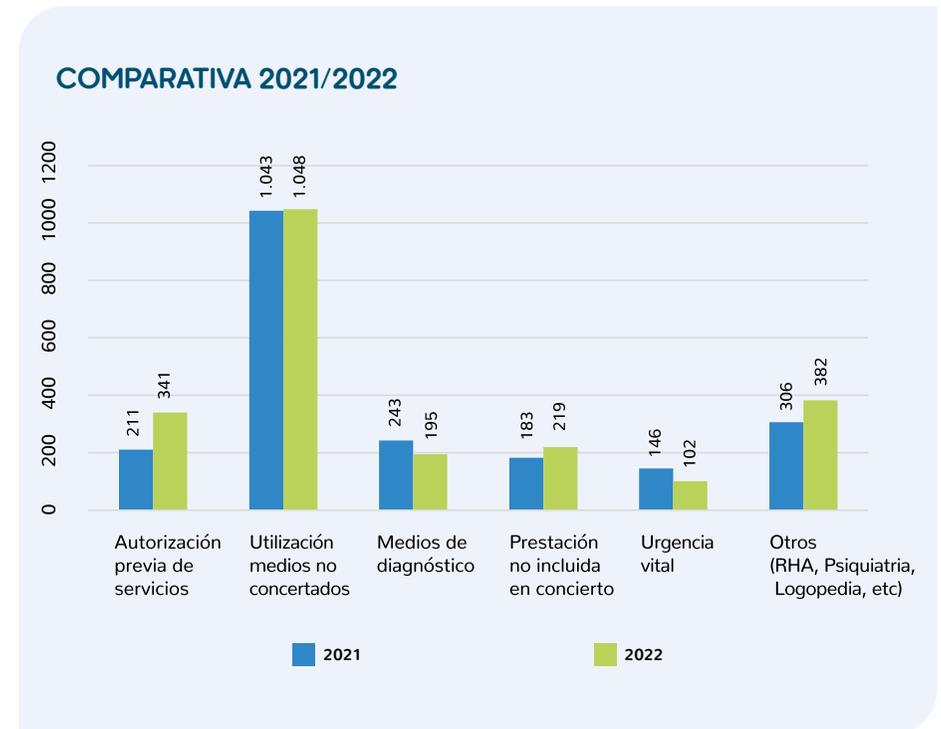


Figura 23. Distribución número de reclamaciones en CMP según motivo. Comparativa 2021/2022



### 4.1.3. LA GESTIÓN CONCERTADA DE LA ASISTENCIA SANITARIA EN EL EXTERIOR

La modalidad de cobertura para la prestación de asistencia sanitaria al colectivo mutualista destinado y/o residente en el extranjero es también la concertación con una entidad de seguro. En este caso, con DKV Seguros y Reaseguros, SAE, para la asistencia sanitaria a los y las mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero y sus personas beneficiarias durante los años 2022, 2023 y 2024 (Resolución de 22 de diciembre de 2021, de la Mutuabilidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publicó el Concierto suscrito con DKV Seguros y Reaseguros).

El colectivo cubierto por este concierto está formado por 4.016 titulares y 3.796 personas beneficiarias, lo que suma un total de 7.812 personas protegidas, una cifra que supone el 0,52% del total del colectivo de MUFACE. Este colectivo se distribuye en más de 120 países de todo el mundo, de los cuales Estados Unidos reúne el mayor porcentaje de mutualistas (20,33%), seguido a gran distancia por Marruecos (7,91%) y Bélgica (6,98%). La pirámide por edad y sexo del colectivo de exteriores muestra una población de mediana edad, cuyo grupo más numeroso se encuentra entre los 45 y los 50 años en ambos sexos.

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

En situaciones de previsible alto coste, como las hospitalizaciones y tratamientos de enfermedades crónicas graves, la entidad concertada procederá, de acuerdo con el concierto, al pago directo y, en su caso, a la anticipación de fondos o cantidades a cuenta a los proveedores sanitarios, tendiendo a que en la mayor parte de las situaciones posibles se evite al beneficiario o beneficiaria el abono inicial por las asistencias recibidas.

Se 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.

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 (SNS).





## 4.1.4. PRESTACIONES SANITARIAS COMPLEMENTARIAS

MUFACE gestiona directamente un conjunto de ayudas económicas en calidad de prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria. Su regulación se establece en la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, por la que se regulan las prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria en MUFACE, actualizada por Resolución de 27 de junio de 2022.

Estas prestaciones suponen un elemento adicional y necesario para la consecución de una asistencia sanitaria adecuada.

- » Material ortoprotésico
- » Prestaciones dentarias oculares y otras (audífonos, colchón antiescaras, laringófonos)

El gasto total en estas prestaciones complementarias durante el ejercicio 2022 ascendió a 15.463.239,51 euros, lo que supone un descenso del 0,45% con respecto al año anterior, con un gasto por persona protegida y año de 10,37 euros y un importe medio por expediente de 69,60 euros, que fue un 0,94% inferior al del año 2021 (70,26 euros).

El número total de expedientes abonados en 2022 (222.185) aumentó respecto 2021, un 0,50%, y la tasa de expedientes por 100 personas protegidas de 14,90 lo que supone un incremento del 0,20% respecto

al año anterior, que fue de 14,87. La mayor tramitación de expedientes por sede electrónica supone una mayor concentración de estos y es determinante a la hora de valorar estas cifras.

### EXPEDIENTES PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

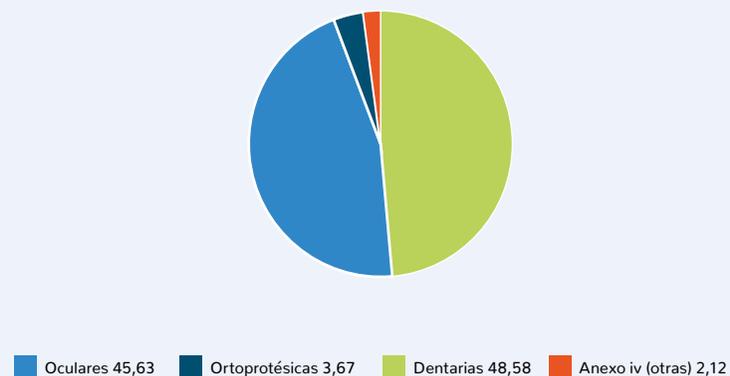
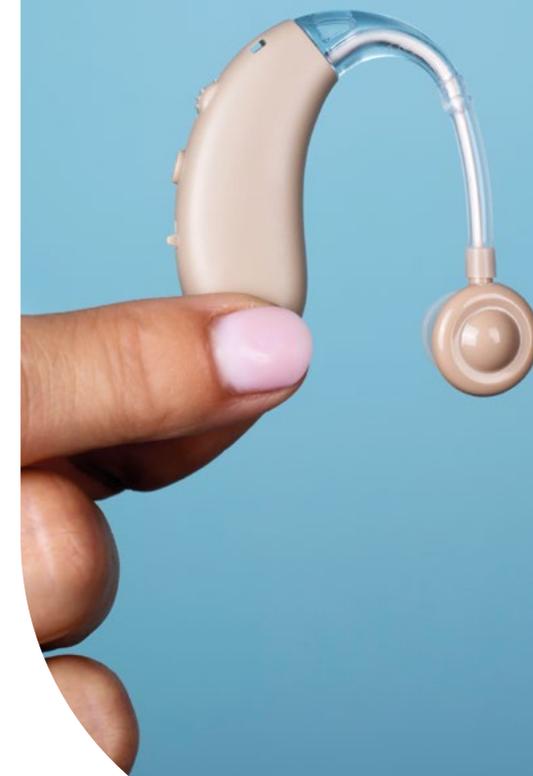


Figura 24. Distribución porcentual de expedientes prestaciones complementarias



## PRESTACIONES DENTARIAS Y OCULARES.

Son las prestaciones más demandadas, lo que supone el 94,21% de las solicitudes se realizan íntegramente a través de la sede electrónica agilizando la tramitación de solicitudes y evitando desplazamientos al mutualista a las oficinas para subsanar errores o falta de documentación de cualquier solicitud.

### Las prestaciones dentarias.

Supusieron, como es habitual, el mayor porcentaje del gasto (48,50%) y ocupan el primer lugar por número de expedientes (107.947), un 48,58% del total. El importe medio por expediente de prestaciones dentarias fue de 69,47 €, lo que supuso un descenso del 0,86% respecto a 2021.

Dentro de dichos expedientes, los conceptos más frecuentemente incluidos son los empastes, que alcanzaron un 58,29%, seguido de las piezas, con el 25,17%. Por volumen de gasto, las piezas representan el mayor porcentaje, con un 40,84% del gasto, seguido de los empastes, con un 20,44% y las ortodoncias, con un 15,60%.

### Las prestaciones oculares.

Ocupan el segundo lugar por volumen de gasto, con un 18,68% del gasto total, y por número de expedientes, con 101.376 (45,63 del total), y el importe medio por expediente fue de 28,50 € frente a los 28,55 € del año pasado. Por volumen de gasto, las gafas de lejos o de cerca representan el 30,45%, se-

guidas de las lentillas desechables, con un 29,18% y en tercer lugar las gafas bifocales o progresivas, con un 29,07%.

En 2022, de todos los expedientes abonados por prestaciones dentarias y oculares, se tramitaron electrónicamente un total de 125.548, lo que supone un 59,98% del total.

### PRESTACIONES DENTARIAS

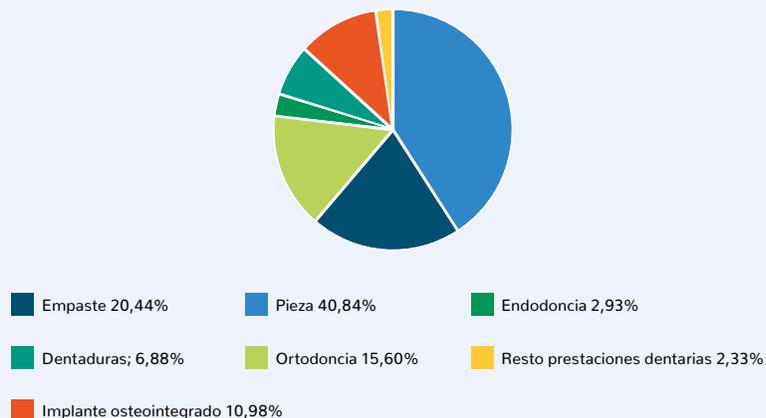


Figura 25. Distribución porcentual de gasto prestaciones dentarias

### PRESTACIONES OCULARES

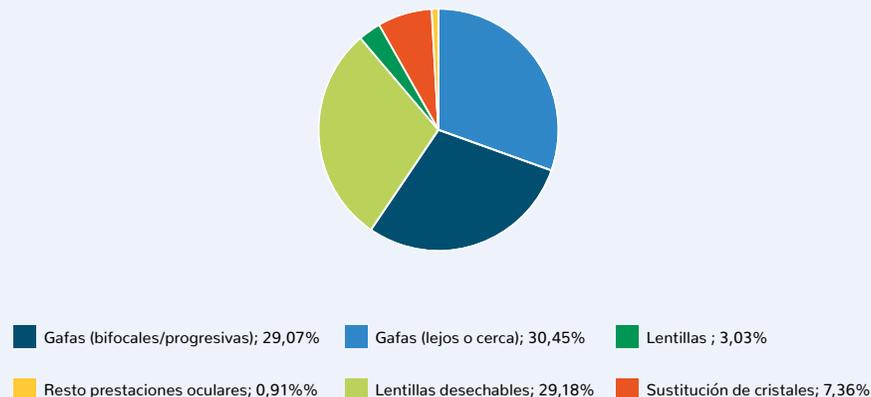


Figura 26. Distribución porcentual de gasto en prestaciones oculares

En los siguientes gráficos se muestran la distribución mensual de utilización de la vía electrónica frente a la presencial en la solicitud de las dentarias y oculares en 2022 (Figura 27) y su comparativa con el año anterior (figura 28).

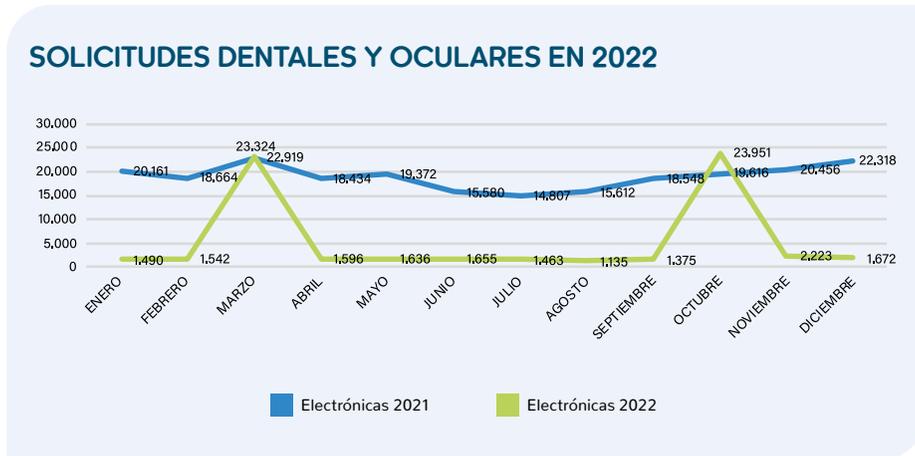


Figura 27. Distribución mensual presentación solicitudes vía electrónica/vía presencial

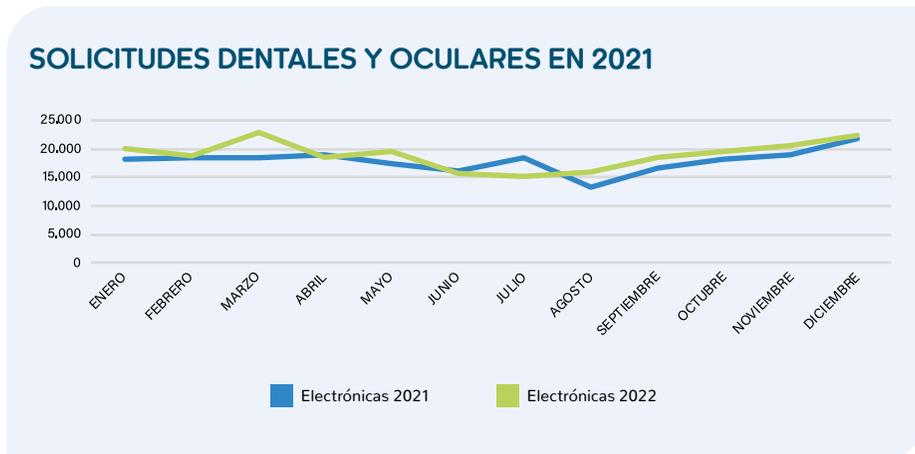


Figura 28. Distribución mensual presentación solicitudes vía electrónica. Comparativa 2021/2022



### PRESTACIÓN ORTOPROTÉSICA.

La prestación ortoprotésica correspondiente al catálogo de material ortoprotésico ocupa el tercer lugar por volumen de gasto, representando el 17,42% del gasto total y 8.144 expedientes (3,67%). El importe medio por expediente fue de 330,74 €, lo que supuso un descenso del 8,43% respecto al año anterior.

### OTRAS PRESTACIONES.

Reguladas en el Anexo IV de la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, suponen el 15,40% del gasto. Estas prestaciones son las de importe medio más elevado, con 504,80 € por expediente, lo que supone un 1,36% más que el año anterior.

De todos los conceptos incluidos en este apartado (audífonos para mayores de 18 años, laringófonos y colchones antiescaras), los audífonos han supuesto el 99,48% del gasto total, seguido de los colchones antiescaras, con un 0,47% del gasto, cifras muy similares a las de 2021.

### PRESTACIONES SANITARIAS GESTIONADAS DIRECTAMENTE POR MUFACE.

Los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior, se refieren a los gastos generados por la asistencia sanitaria prestada a las personas mutualistas y beneficiarias por causa de enfermedad, accidente, embarazo o parto, durante los desplazamientos temporales realizados al extranjero.

Reintegros por supuestos de no afiliación que se refieren a los gastos de asistencia sanitaria de la persona mutualista o de sus personas beneficiarias que se ocasionen durante el tiempo que transcurra entre la fecha de efectos de la incorporación y la de formalización de la afiliación a MUFACE.

Durante el año 2022 se concedieron 509 prestaciones de gestión directa, lo que ha supuesto un incremento del 64,19% respecto al año 2021 (310 prestaciones). Los expedientes de reintegro de gastos de asistencia sanitaria en el exterior (506) han supuesto el 99,41% del total.

El gasto en estas prestaciones, 297.101 €, ha aumentado un 36,85% respecto al año anterior. El 91,94% de dicho gasto se destina a abonar los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior, cuyo importe medio por expediente es de 539,84 €, lo que supone un descenso del 12,08% respecto al año 2021.

### LA TARJETA SANITARIA EUROPEA.

Desde el 1 de mayo de 2010, MUFACE 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 mutualistas y personas beneficiarias puedan acceder a los sistemas sanitarios públicos durante sus desplazamientos temporales por los estados miembros del Espacio Económico Europeo (incluyendo, por tanto, toda la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega), además de Suiza y Reino Unido.

Los documentos acreditativos para poder recibir la atención sanitaria, tanto si se pertenece al sistema de prestación sanitaria público como privado, son **la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) y el Certificado Provisional Sustitutorio (CPS)** de la citada tarjeta.

Durante el año 2022 se han emitido 249.733 TSE, de las que 228.969 han sido solicitadas a través de la sede electrónica de MUFACE, lo que representa un 81,92% sobre el total.

Para el mismo período se han emitido 29.779 CPS, de los que 19.262 han sido obtenidos a través de la sede electrónica de MUFACE, lo que representa un 64,68% sobre el total.

En comparación con los datos del año 2021 (149.457 TSE y 12.744 CPS), el número de documentos emitidos ha aumentado en un 72,32%.

#### PORCENTAJE DE GASTO DE PRESTACIONES DE 2022



■ Audífono mayores 18 años 99,48%   ■ Colchón antiescaras 0,47%   ■ Laringófono 0,05%

Figura 29. Distribución porcentual de gasto en prestaciones Anexo IV



## 4.2.

# PRESTACIONES FARMACÉUTICAS



### 4.2.1.

## LA RECETA ELECTRÓNICA

La extensión de la receta electrónica para el colectivo ha sido el proyecto prioritario para MUFACE en los últimos tiempos.

Ambas opciones parten de un mismo tratamiento por parte de las oficinas de farmacia, de acuerdo con el convenio suscrito con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, el 17 de diciembre de 2018.

Los sistemas electrónicos de prescripción están ideados para facilitar el trabajo diario del facultativo, el control de la administración, así como la efectividad de

los derechos de los pacientes como tales y por su condición de consumidores del SNS. Como dice la Exposición de Motivos del 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, la ley considera necesario que la financiación selectiva y no indiscriminada de medicamentos se realice en función de la utilidad terapéutica de los mismos y de su necesidad para mejorar la salud de los ciudadanos, y exige por tanto que su uso sea racional.

### BENEFICIOS DE LA RECETA ELECTRÓNICA

- » Mejora de calidad asistencial y de la presentación farmacéutica.
- » Fomento del uso racional del medicamento
- » Menor frecuentación
- » Historial fármaco-terapéutico a disposición del ciudadano
- » Control sobre médicos prescriptores.
- » Mejora de procesos desde la prescripción-dispensación-facturación.
- » Transparencia y control sobre el gasto farmacéutico.

### La receta electrónica pública.

Los mutualistas adscritos al INSS para las prestaciones sanitarias se han integrado paulatinamente en los sistemas de prescripción de los diferentes Servicios Públicos de Salud (SPS).

En el año 2022 todas las comunidades autónomas tienen receta electrónica disponible para los mutualistas de MUFACE

incluidas Ceuta y Melilla y siendo interoperable desde mediados de 2022 en todo el territorio nacional.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución mensual en 2022, en términos absolutos, del número de unidades de recetas electrónicas públicas y su comparativa con el año anterior:

### EVOLUCIÓN DE LA RECETA ELECTRÓNICA



Figura 30. Evolución mensual en términos absolutos, del número de unidades de recetas electrónicas públicas. Comparativa 2018/2022



## LA RECETA ELECTRÓNICA CONCERTADA.

El proyecto requiere la implicación de un elevado número de actores: 4 entidades aseguradoras, 4.000 centros médicos, 40.000 médicos en continua rotación, 22.000 farmacias, colegios oficiales..., sin vinculación jerárquica y con diferentes soluciones tecnológicas.

En ausencia de un sistema tecnológico preexistente, al contrario de lo que ocurre en la receta electrónica pública, la Mutualidad ha creado el Sistema de Receta Electrónica de MUFACE, que recibe el nombre de SIREM.

Este sistema operacional SIREM, puede ser utilizado por aquellas entidades de seguro que no tienen sistema propio, es la interconexión con los sistemas externos

de prescripción de las diferentes entidades y la interconexión con las farmacias para su dispensación.

El 4 de mayo de 2020, por primera vez en España en un ámbito de colaboración público-privada, se pone en marcha el sistema de receta electrónica de MUFACE, SIREM, solo utilizado, en esta primera fase, por los médicos del Igualatorio Quirúrgico de Cantabria.

En 2022, se integraron Asturias, en el mes de marzo, y Canarias en el mes de noviembre. Para estas dos provincias se han integrado los sistemas de receta electrónica de las Entidades que deben recoger todas las prescripciones realizadas por los médicos concertados y transmitirlos a la plataforma SIREM para su gestión y conexión con las

oficinas de farmacia, haciendo posible la dispensación al mutualista.

### La Receta Electrónica Concertada en datos 2022:

- » Número de prescripciones: ascendieron a 73.205; nº total de dispensaciones: 209.435 y el nº de mutualistas a quienes se prescribieron: 11.465.
- » Alcance de esta prestación a las Comunidades Autónomas de Cantabria, Asturias y Canarias, y Extremadura y La Rioja en 2023.

### Solicitud de talonarios.

Transitoriamente hasta la culminación de la receta electrónica se sigue atendiendo la petición de talonarios de receta

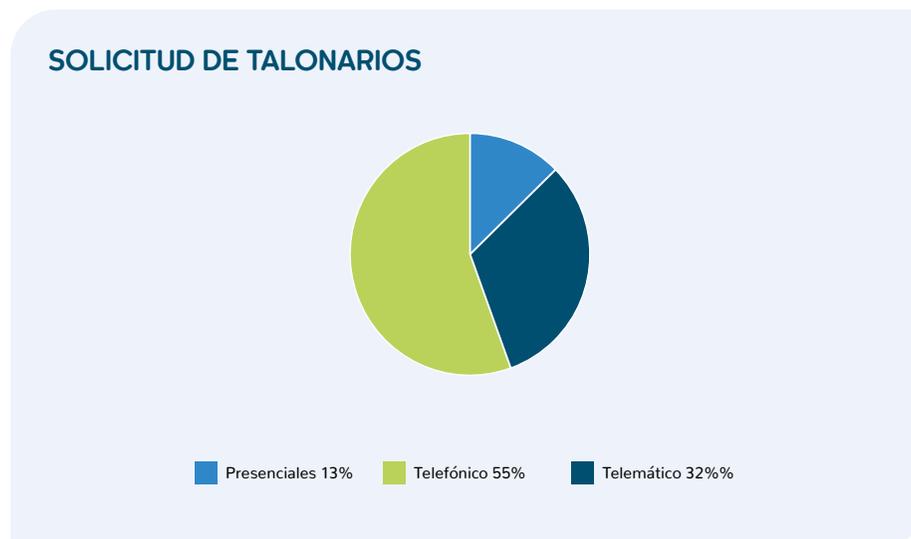


Figura 31. Canales de utilización petición talonario





## 4.2.2. PRESTACIONES FARMACÉUTICAS

Las prestaciones farmacéuticas y con productos dietéticos de MUFACE comprenden 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.

### OBJETIVOS FUNDAMENTALES DE LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN FARMACÉUTICA DE MUFACE

- » 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.
- » Controlar y racionalizar el gasto farmacéutico, tanto el derivado de la facturación de recetas por parte de las oficinas de farmacia como el abonado por MUFACE por la farmacia hospitalaria.

### CONSUMO FARMACÉUTICO MEDIANTE RECETA.

Durante **2022**, se gestionó la distribución y entrega de **986.786** talonarios de recetas a los mutualistas.

En **2022** se facturaron por las oficinas de farmacia **27,6 millones de recetas**, con un gasto para MUFACE de **323,61 millones de euros**. Esto supuso un aumento del **5,04%** respecto al gasto del año anterior. En valores absolutos, se gastaron **15,53 millones de euros más**.

Durante este año el número de recetas facturadas ha sufrido un importante aumento (**7,36%**) mientras que el gasto medio por receta ha **descendido (-2,16%)**

El gasto medio de la prestación farmacéutica por persona y año fue de **216,00 euros**, un **5,74%** más que el año **2021** y el uso de recetas por persona protegida fue de **18,28 recetas/año**, aumentando un **7,40%** con respecto al **2021**.

Por productos, el número de envases facturados en términos porcentuales fueron, respectivamente, de **98,04%**, en el caso de medicamentos, **1,53%** en efectos y accesorios, **0,11%** en fórmulas y varios, y **0,32%** en dietas.

El desglose de la factura por producto, muestra que el **93,05%** del importe a PVP corresponde a medicamentos, **3,02%** a efectos y accesorios, **1,64%** a fórmulas magistrales y varios, y **2,29%** a dietas.

### CONSUMO DE MEDICAMENTOS POR GRUPOS TERAPÉUTICOS

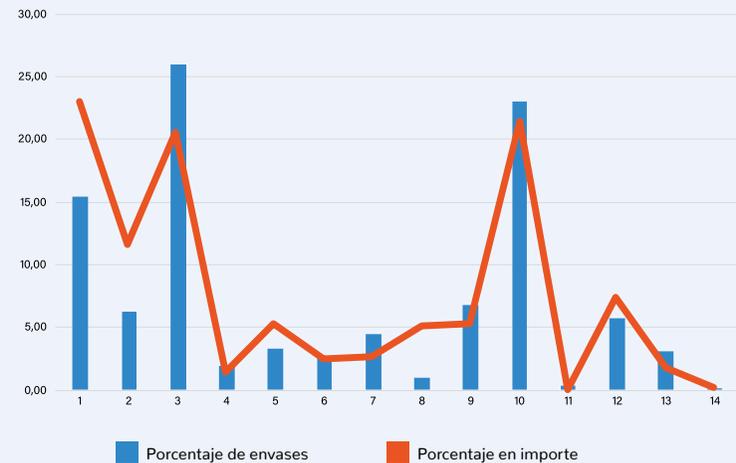


Figura 32. Distribución porcentual de consumo de medicamentos por grupos terapéuticos

## USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS.

El crecimiento sostenido de las necesidades en materia de prestación farmacéutica tiene que enmarcarse necesariamente en estrategias de uso racional de los medicamentos y de control del gasto farmacéutico, que permitan seguir asegurando una prestación universal de calidad contribuyendo a la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud del que la mutualidad forma parte.

En este sentido, es preciso que la financiación selectiva y no indiscriminada de medicamentos se realice en función de la utilidad terapéutica de los mismos y de su necesidad para mejorar la salud de los mutualistas y sus personas beneficiarias.

El número de recetas visadas, con carácter previo a su dispensación, fue de **1.217.529**, lo que representa **el 4,42%** del

total de recetas facturadas, con un importe de **90,57 millones** de euros (**21,50%** del importe a PVP facturado). El precio medio de cada receta visada (**73,39 euros**) fue **4,87** veces mayor que el precio medio del conjunto de recetas financiadas (**15,28 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 (**65,32 millones euros**), como en número de envases (**9,1 millones**). Esto supone que el **15,6%** de los importes a PVP y el **33,38%** de los envases de medicamentos facturados se corresponden con genéricos.

## CONSUMO Y APORTACIONES DE SUJETOS ACTIVOS Y PASIVOS

Aunque la aportación general por recetas es idéntica para todos los mutualistas, sean activos o pasivos, durante el año **2022** se ha llevado a cabo un seguimiento diferenciado del consumo medio de ambos colectivos. El copago de las personas mutualistas promedio supone el **17,38%** del importe.

El importe a PVP por persona protegida del colectivo de mutualistas activos se situó en **213,68 euros**, mientras que en el colectivo de pasivos el importe medio fue de **673,17 euros** por persona.

El número de recetas por persona protegida y año en el colectivo de activos fue de **15,86** frente a una media de **41,57** recetas por en el colectivo pasivo, siendo menos acusada la diferencia en los precios medios de las respectivas recetas, **13,47** euros por activos frente a los **16,19** euros de los pasivos.

## ASISTENCIA FARMACÉUTICA HOSPITALARIA.

Dentro de la asistencia farmacéutica que reciben los mutualistas se incluyen los medicamentos que se obtienen a través de los hospitales. Son medicamentos sometidos a reservas singulares, consistentes en limitar su dispensación por los servicios de farmacia de los hospitales a pacientes no hospitalizados. De acuerdo con el Concierto de Asistencia Sanitaria en territorio nacional suscrito con las entidades de seguro, corresponde a MUFACE su financiación. Estos medicamentos, denominados como **medicamentos de dispensación hospitalaria sin cupón precinto**, tienen un complejo procedimiento de gestión.

Dentro del proceso de transformación digital de MUFACE, se diseñó un aplicativo informático específico para su tramitación (FDH), que ha dotado al circuito de autorización y posterior pago del medicamento, de mayor transparencia y agilidad.

	% APORTAC./ PVP	RECETAS/ TITULARES	IMPORTE A PVP/ TITULARES	PRECIO MEDIO RECETA
Activos	18,26%	15,86	213,68	13,47
Pasivos	17,00%	41,57	673,17	16,19
<b>Resumen</b>	<b>17,38%</b>	<b>31,68</b>	<b>484,17</b>	<b>15,28</b>

**Tabla 25.** Distribución según sujetos activos y pasivos de consumo y aportaciones.



4.3.

## PRESTACIONES SOCIALES

La agenda de protección social comprende una importante cartera de ayudas y subsidios en respuesta a las distintas situaciones de necesidad que puede presentar el colectivo a lo largo de su vida.



### 4.3.1. PRESTACIONES POR INCAPACIDAD TEMPORAL Y POR RIESGO DURANTE EL EMBARAZO Y LA LACTANCIA NATURAL

#### EL SUBSIDIO POR INCAPACIDAD TEMPORAL (IT)

Es la prestación económica destinada a compensar la minoración en las retribuciones a partir del día 91 en situación de IT cuando el organismo donde presta servicios deja de abonar las retribuciones complementarias.

La cuantía del subsidio es fija e invariable y será la mayor de las dos cantidades siguientes:

- » El 80 % de las retribuciones básicas (sueldo, trienios y grado, en su caso), incrementadas en la sexta

parte de una paga extraordinaria, correspondientes al tercer mes de la licencia.

- » El 75 % de las retribuciones complementarias devengadas en el tercer mes de la licencia.

El importe del subsidio no podrá ser superior a las retribuciones complementarias íntegras correspondientes al tercer mes de licencia.





### Solicitudes presentadas en Sede Electrónica.

Desde que en el año 2019 se habilitó la posibilidad de solicitar esta prestación a través de la Sede Electrónica, la evolución del número de solicitudes recibidas por este canal ha ido incrementándose significativamente, representado en el 2022 el 66% del total.

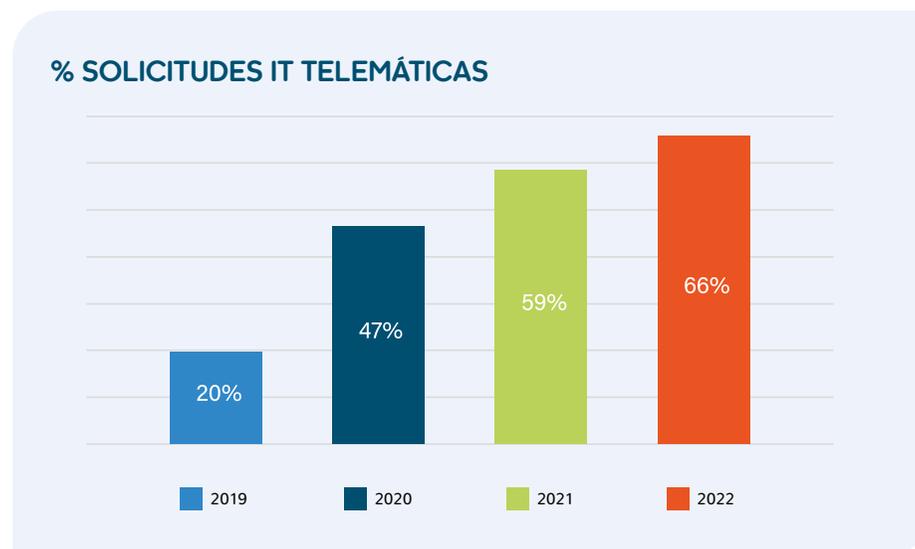


Figura 33. Evolución nº solicitudes subsidio IT/RE/RLN telemáticas

EJERCICIO	Nº GLOBAL ABONOS	Nº MEDIO DE ABONOS/MES	IMPORTE MEDIO MENSUAL POR ABONO (EN EUROS)	IMPORTE MEDIO MENSUAL (EN EUROS)	IMPORTE TOTAL (EN EUROS)
2022	138.040	11.503	1.120	12.882.954,10	154.595.449,15
2021	167.443	13.954	1.123,80	15.681.059,40	188.172.712,66

Tabla 26. Análisis importe prestaciones



El gasto en subsidio por IT en 2022 se aproxima a las cifras de 2020, tras superarse la excepcionalidad de 2021 derivada de la pandemia por Covid-19.



Figura 34. Evolución del gasto en subsidio por IT y del número de abonados realizados

MUFACE dispone de un **sistema de control y seguimiento de las situaciones de IT** mediante los reconocimientos médicos periódicos del colectivo de mutualistas en esta situación. Los reconocimientos médicos se realizan al amparo del acuerdo de encomienda de gestión que MUFACE y el Instituto Nacional de la Seguridad Social vienen suscribiendo desde el año 2010. El acuerdo vigente es de fecha 18 de noviembre de 2022 (BOE del 30/11) para los años 2023 y 2024 y prevé 26.000 actividades de reconocimiento anuales con las que verificar la adecuación de la situación de IT y del pago de la prestación por esta contingencia.

#### Acciones formativas en materia de IT.

Durante 2022 MUFACE ha continuado desarrollando acciones formativas dirigidas a mejorar el conocimiento de la gestión de la incapacidad temporal en dos ámbitos estratégicos: unidades de recursos humanos y facultativos que prestan asistencia sanitaria al colectivo de mutualistas. Precisamente respecto a estos últimos, se destaca la formación impartida a personal médico de las entidades concertadas con MUFACE a lo largo de los meses de septiembre y octubre.

### SUBSIDIOS POR RIESGO DURANTE EL EMBARAZO Y DURANTE LA LACTANCIA NATURAL.

Estas prestaciones económicas se reconocen durante el embarazo o la lactancia natural cuando la mutualista no puede ser cambiada de puesto por otro compatible con su estado debido al riesgo que aquel supone para su salud, la del feto o la del bebé lactante.

el 100% de las retribuciones complementarias que la mutualista deja de percibir de su organismo por lo que no hay minoración retributiva. Tampoco se envían a reconocimiento médico a las funcionarias en estas situaciones.

Una importante diferencia con el subsidio por IT, además de que no existe patología alguna en la mujer, es que MUFACE abona

Los subsidios por riesgo representaron en 2022 el 2,5% de los subsidios por IT abonados por MUFACE.



Figura 35. Porcentaje de subsidios por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural abonados por MUFACE



## 4.3.2. PRESTACIONES POR INCAPACIDAD PERMANENTE

### **INDEMNIZACIÓN POR LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES E INCAPACIDAD PERMANENTE PARCIAL**

Esta prestación económica consiste en una indemnización a tanto alzado y por una sola vez.

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.

Esta 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.

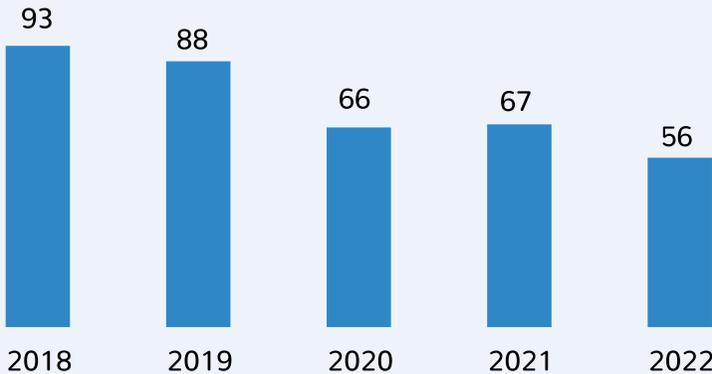
Al tratarse de lesiones derivadas de enfermedad profesional o de accidente en acto de servicio o como consecuencia de él, es lógico que el número de expedientes y su importe varíen de forma poco predecible entre un año y el siguiente.

**PRESTACIÓN POR GRAN INVALIDEZ.**

La gran invalidez es la situación en la que la persona mutualista, jubilada por incapacidad permanente para el servicio, se encuentra afectada por alguna circunstancia que implique la necesidad de ser asistida por otra persona para realizar los actos más esenciales de la vida.

La cuantía prevista en esta prestación es el cincuenta por ciento del importe de la pensión de Clases Pasivas o, en su caso, del Régimen General de la Seguridad Social que se le acredite en nómina a la persona mutualista. **El número de prestaciones** estimadas durante el ejercicio ha sido de 86.

**EVOLUCIÓN DE EXPEDIENTES CONCEDIDOS**

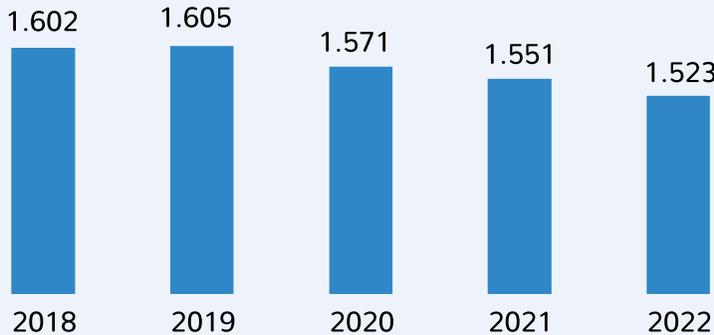


**Figura 36.** Evolución de los expedientes LPNI

**Datos económicos.** El coste medio por beneficiario refleja un incremento del 83,87%, al pasar de los 4.789,80 euros de 2021 a **8.806,03 euros** en 2022. El importe total abonado ha experimentado una disminución del 53,66% con respecto a 2021.

**Solicitudes en Sede Electrónica.** En diciembre de 2021 se habilitó la presentación telemática de las solicitudes en la Sede Electrónica y en el año 2022 se han recibido 67 solicitudes por este canal.

**EVOLUCIÓN DEL COLECTIVO**



**Figura 37.** Evolución del colectivo que recibe la prestación por GI

**Datos económicos.** El importe total abonado en 2022 ha ascendido a la cantidad de 25.754.578,61 euros, siendo el coste medio anual por persona de 16.910,42 euros.



### 4.3.3. PRESTACIONES DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA

#### PRESTACIÓN POR HIJO, HIJA O MENOR EN ACOGIMIENTO A CARGO CON DISCAPACIDAD.

Consiste en una asignación económica mensual, por hijo, hija o menor acogido discapacitado, que se establece en función de su edad, del grado de discapacidad y de la necesidad del concurso de otra persona.

El colectivo protegido a 31 de diciembre de 2022 alcanza un total de **7.398 personas**.

El colectivo se distribuye en tres modalidades atendiendo a la edad de la persona causante y su grado de discapacidad:

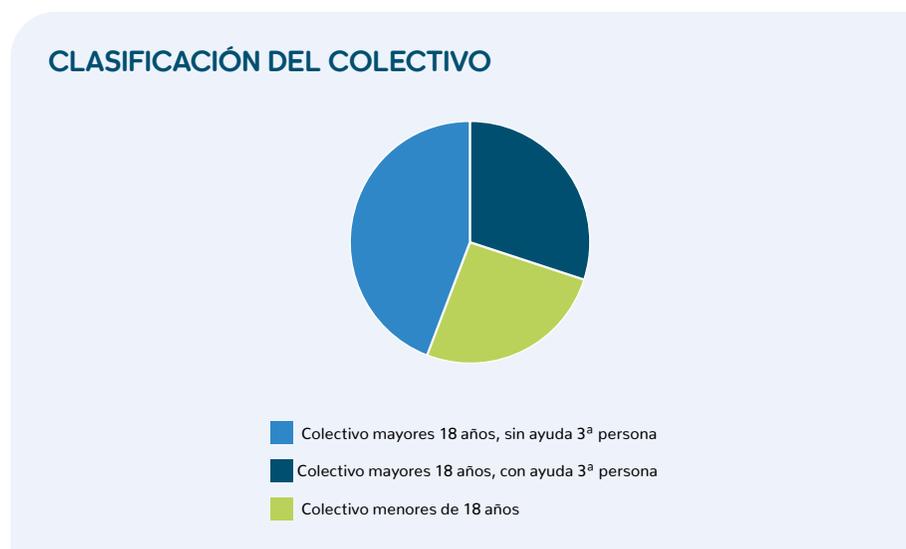
- » Para menores de 18 años, a partir de un 33%.
- » Para mayores 18 años, a partir de un 65%.
- » Para mayores 18 años a partir de un 75% y necesidad del concurso de 3ª persona.

	Nº	IMPORTE INDIVIDUAL MENSUAL
Colectivo menores de 18 años	(en euros)	83,33
Colectivo mayores 18 años, sin ayuda 3ª persona	3.219	417,70
Colectivo mayores 18 años, con ayuda 3ª persona	2.221	626,60
<b>TOTAL</b>	<b>7.398</b>	

**Tabla 27.** Clasificación del colectivo según ayuda e importe individual mensual

#### Datos económicos.

El importe total abonado en 2022 por esta prestación ha ascendido a **35.758.914,69 euros**, lo que supone un incremento superior al 5% respecto al año 2021.



**Figura 38.** Clasificación del colectivo según ayuda

En 2022 sigue el descenso de la antigua Prestación de asistencia a minusválidos implantada en 1980 en MUFACE y modificada en 1985, que se dispensa a aquellas personas con discapacidad que no cumplen los requisitos establecidos en la legislación vigente y que se mantiene únicamente con el carácter de “a extinguir” ya que dicha prestación fue sustituida por la actual. Este colectivo se compone de 276 personas beneficiarias al finalizar el año 2022, lo que ha supuesto una disminución de 1 perceptor (0,63%) sobre el 2021. El importe total abonado en esta modalidad durante 2022 ha sido de **255.449,7 euros**, lo que ha significado un descenso del 7,04% respecto a los abonos en 2021, que fueron de 274.555,56 euros.

#### 2022.

##### Nuevas solicitudes en Sede Electrónica.

Se ha realizado un importante esfuerzo para poner a disposición del colectivo la solicitud de los trámites relacionados con esta prestación en la Sede Electrónica:

- » Declaración anual de persistencia de requisitos de la prestación por hijo, hija o menor en acogimiento a cargo con discapacidad (marzo 2022). Por esta vía se han recibido 2.603 declaraciones, lo que ha supuesto el 35% del total de declaraciones presentadas.
- » Solicitud de prestación por hijo, hija o menor en acogimiento a cargo con discapacidad (diciembre 2022). Por esta vía se han recibido 25 solicitudes.
- » Solicitud de actualización y modificación de datos de la prestación por hijo, hija o menor en acogimiento a cargo con discapacidad (diciembre 2022). Por esta vía se han recibido 152 solicitudes.

## PRESTACIONES POR PARTO, ADOPCIÓN O ACOGIMIENTO MÚLTIPLE.

Estas ayudas económicas son medidas de protección familiar para los casos de parto, adopción o acogimiento de dos o más hijos o hijas.

Comprenden dos modalidades diferenciadas:

- » **Subsidio especial por maternidad en caso de parto, adopción o acogimiento múltiples.** Se concede por cada hijo, hija o menor acogido, a partir del segundo. Retribuye su cuidado durante las 6 semanas de descanso obligatorio posterior al nacimiento. La cuantía se establece en el 100% de la base de cotización correspondiente al día del hecho causante durante ese tiempo. Se calcula en función del número de descendientes o menores acogidos simultáneamente a partir del segundo.
- » **Prestación económica de pago único por parto o adopción múltiples.** Los causantes son los hijos e hijas de parto o adopción múltiples cuando el número sea igual o superior a dos. Para el cómputo del número de hijos o hijas nacidos o adoptados tenidos en cuenta, las personas afectadas por una discapacidad igual o superior al 33 % computarán el doble. La cuantía consiste en el pago de 4, 8 ó 12 veces el Salario Mínimo Interprofesional mensual vigente al día del nacimiento o fecha de la resolución judicial de adopción según sean 2, 3 o más hijos o hijas causantes.

### Datos económicos.

El número de expedientes concedidos en 2022 ascendió a **228** y el importe total concedido fue de **1.585.096,86 euros**. El coste medio por expediente ha sido de **6.953,18 euros**.

### Sede electrónica:

Desde marzo de 2021 estas ayudas únicamente pueden solicitarse a través de la vía telemática.

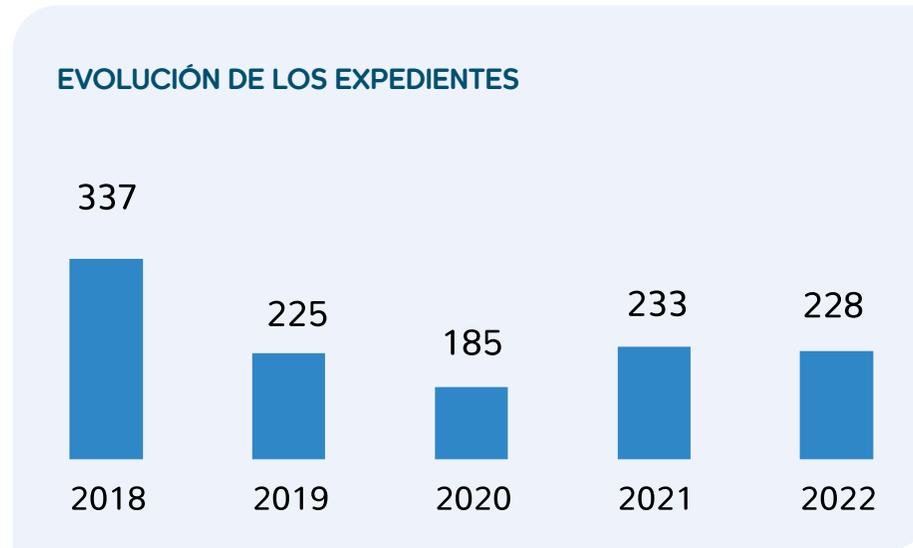
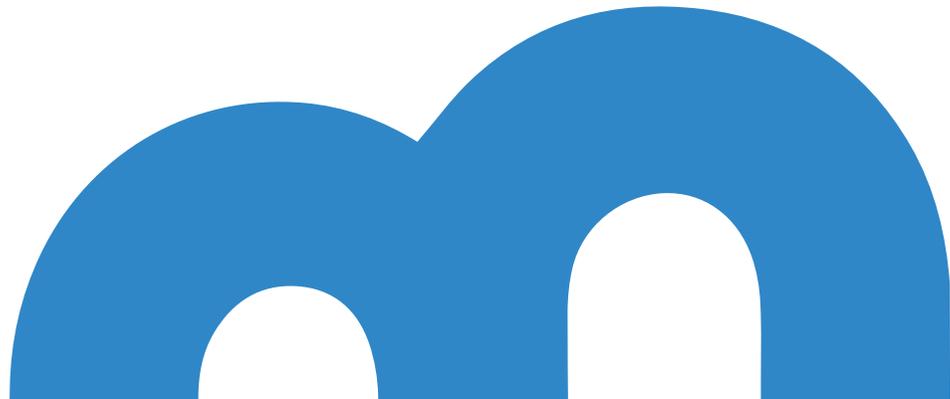


Figura 39. Evolución de los expedientes por parto, adopción o acogimiento múltiple





#### 4.3.4. SERVICIOS SOCIALES



#### BECAS DE ESTUDIO PARA MUTUALISTAS.

Las ayudas de acción formativa pretenden estimular, mediante aportaciones económicas, la promoción social y cultural por la vía de estudios universitarios de las personas mutualistas.

En 2022 las becas reconocidas han sido para los estudios cursados en el año académico 2021/2022. Estas convocatorias ofrecen ayudas económicas de pago único destinadas a sufragar total o parcialmente el coste de la matrícula y demás gastos de inscripción para estudios universitarios cursados por la persona mutualista, con

el límite máximo de 250,00 euros en el año 2022.

Durante el año 2022 se han concedido **1.019 becas** de estudio, frente a las 959 becas concedidas en el año previo, lo que supone un incremento del 6,25% respecto al año 2021.

La evolución de las becas concedidas en los últimos cinco años consolida el incremento en el año 2022 respecto al 2021. En los últimos cinco años se han incrementado más del doble el número de becas concedidas.

#### BECAS DE ESTUDIO



**Figura 40.** Becas de Estudio: Evolución nº de solicitudes concedidas

Este aumento puede explicarse porque desde la convocatoria de becas del año 2021 las solicitudes solo se pueden presentar por esa vía, lo que ha dado una mayor visibilidad a esta prestación además de agilizar su tramitación.

## SUBSIDIO DE JUBILACIÓN.

Consiste en el pago por una sola vez de la mitad del importe íntegro de una mensualidad ordinaria de las retribuciones básicas que le corresponda percibir en el momento de su jubilación. Es requisito que la jubilación no sea anticipada.

### Datos económicos.

Durante 2022 se han concedido **5.872 prestaciones** por un importe total de

**4.199.292,59 euros** mientras que fueron abonados 3.996.961,73 euros en 2021, lo que ha supuesto un incremento del 5,06%. El coste medio se ha incrementado en un 2,43%, al pasar de 698,28 euros en 2020 a 715,13 euros en 2022.

### Sede electrónica.

Desde 2018 se puede solicitar por vía telemática.

## PRESTACIONES POR FALLECIMIENTO. SUBSIDIO DE DEFUNCIÓN.

Esta prestación económica de pago único se abona a las personas beneficiarias cuando fallece una persona mutualista. La cuantía es variable, según la edad de la persona fallecida, con un mínimo de 751,28 euros.

### Datos económicos.

En el ejercicio de 2022 se han concedido **3.882 subsidios** frente a los 3.932 correspondientes al pasado año 2021, lo que supone una disminución del 1,33%.

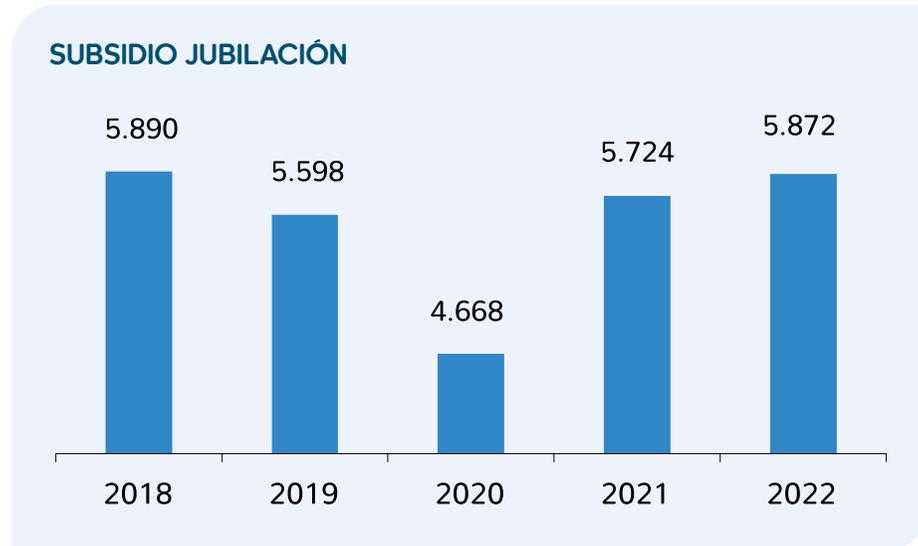


Figura 41. Evolución expedientes últimos 5 años



Figura 42. Evolución expedientes subsidio defunción

## PRESTACIONES POR FALLECIMIENTO. AYUDA DE SEPELIO.

Esta prestación económica de pago único e importe de 450,76 euros se destina a sufragar los gastos de sepelio por el fallecimiento de una persona beneficiaria o de titular con documento asimilado al de afiliación. Se abona a la persona mutualista o, en los casos que proceda, a la nueva persona titular de documento asimilado al de afiliación que sustituya a la fallecida.

### Datos económicos.

En 2022 se **concedieron 553 prestaciones** frente a las 537 de 2021, lo que significa un aumento del 2,98%.

### Sede electrónica.

En junio del año 2019 se habilitó también la posibilidad de solicitar este subsidio vía telemática.

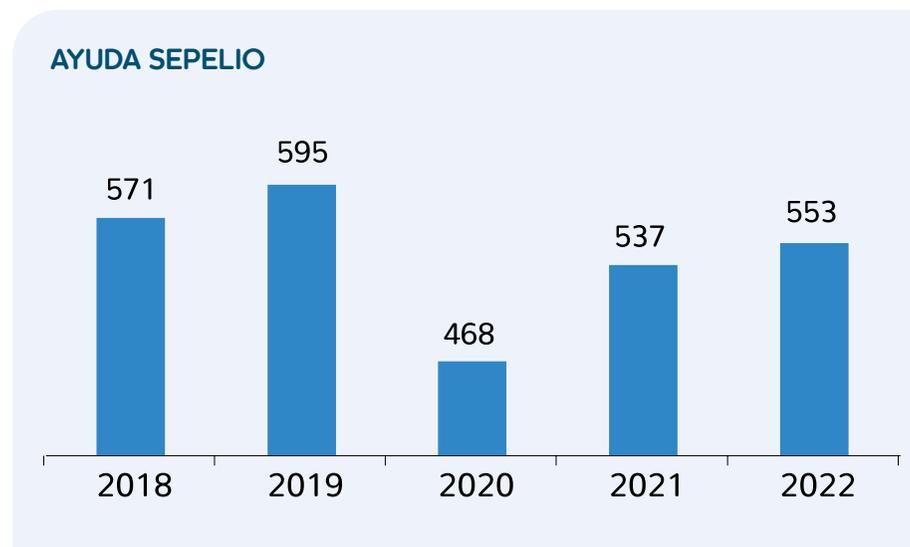


Figura 43. Evolución expedientes ayuda de sepelio

## AYUDAS DE PROTECCIÓN SOCIO-SANITARIA.

En armonía con los fines previstos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, la Mutualidad ha mantenido en 2022 la convocatoria de programas de ayudas de atención a la dependencia y personas mayores para los que no existe financiación concurrente.

La Mutualidad es sensible a la situación presentada por ciertos colectivos con necesidades de especial protección por lo que ha mantenido los programas de ayudas para la atención de personas con enfermedad psiquiátrica crónica, enfermedad oncológica, con enfermedad celíaca y para atención a personas en situación de drogodependencia.

La Resolución de 16 de marzo de 2022, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se convoca la concesión de ayudas de protección socio-sanitaria para el ejercicio 2022, publicada en el BOE de 24 de marzo de 2022, reguló la convocatoria anual de estos programas.

Como novedad, todos los solicitantes de la ayuda para personas con enfermedad celíaca tuvieron que aportar el informe médico conforme al modelo actualizado, lo que nos ha permitido disponer de la acreditación de todos los diagnósticos actualizados y en formato homogéneo y electrónico.

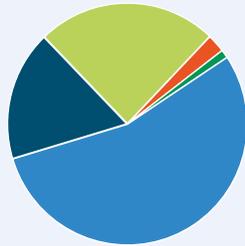
**Solicitudes presentadas en Sede Electrónica:**

En 2022 se han presentado 2.869 solicitudes de ayudas para enfermos celíacos, 532 para el mantenimiento y potenciación de la capacidad residual y 419 de ayudas para enfermos oncológicos por vía telemática lo que asciende a un total de 3.820 solicitudes electrónicas. Esto supone el **62,71%** del total de solicitudes presentadas.

En el mes de noviembre se habilitó una nueva solicitud en Sede Electrónica para el programa de ayudas para personas en situación de drogodependencia.

El número de expedientes concedidos en 2022 ha sido de 5.417, con la distribución que se muestra a continuación:

**DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE EXPEDIENTES CONCEDIDOS POR PROGRAMAS**



■ Enfermedad Ontológica 17,43%   ■ Enfermedad Celíaca 54,70%   ■ Drogodependencia 1,11%  
 ■ Atención a la dependencia y a las personas mayores 24,33%   ■ Enfermedad Psiquiátrica crónica 2,33%

**Figura 44.** Distribución porcentual de expedientes concedidos por programas

**Datos económicos.**

El importe anual de las prestaciones pagadas hasta el 31 de diciembre de 2022 se muestra en la siguiente tabla.



TIPO DE PRESTACIÓN	IMPORTE ANUAL (EN EUROS)	Nº EXPEDIENTES CONCEDIDOS	MEDIA ANUAL (EN EUROS)
Atención residencial y complemento a la dependencia Centro de día y noche	10.152,45	1	10.152,45
Ayuda a domicilio y cuidados en el entorno familiar y Ayudas para contratación de asistencia personal	71.410,88	46	1.552,41
Teleasistencia domiciliaria	300,00	2	150,00
Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	1.586.983,64	923	1.719,38
Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos	133.929,19	230	582,30
Estancia temporal en residencias y centros	171.151,64	116	1.475,45
Subtotal atención a la dependencia y a las personas mayores	1.973.927,80	1.318	1.497,67
Enf. psiquiátrica crónica	3.522.026,68	132	26.682,02
Drogodependencia	102.611,56	60	1.710,19
Enf. celíaca	1.299.187,69	2.963	438,47
Enf. oncológica	86.355,87	944	91,48
<b>TOTALES</b>	<b>6.984.109,60</b>	<b>5.417</b>	<b>1.289,29</b>

Tabla 28. Distribución de expedientes e importes concedidos por programas

### DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE EXPEDIENTES CONCEDIDOS POR PROGRAMAS

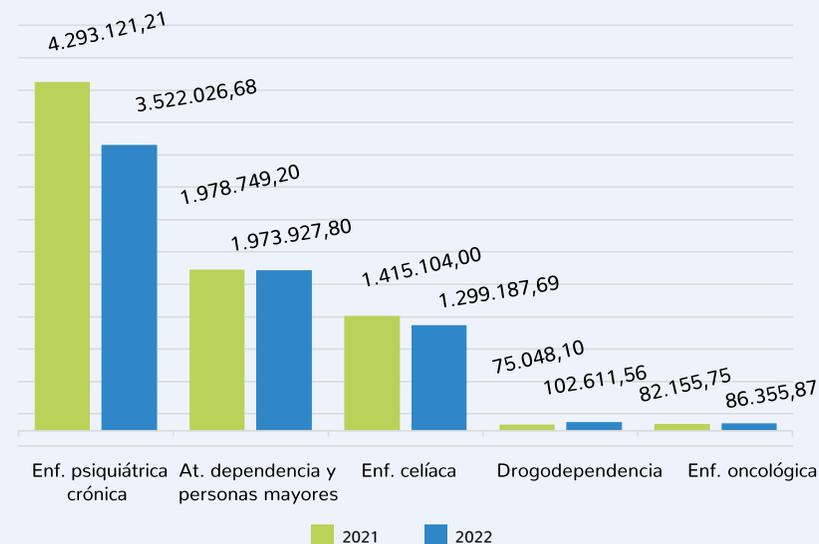


Figura 45. Coste anual. Comparativa 2021/2022



### 4.3.5. ASISTENCIA SOCIAL: AYUDAS AL COPAGO FARMACEÚTICO Y OTRAS AYUDAS ASISTENCIALES

Las ayudas de asistencia social se destinan principalmente a compensar el gasto derivado de la participación económica en la prestación farmacéutica por mutualistas en situación de vulnerabilidad económica, personas jubiladas, viudas o huérfanas.

La convocatoria de 2022 se aprobó por la Resolución del 3 de junio de 2022 de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado publicada el 14 de junio de 2022 en el Boletín Oficial del Estado.

Se mantiene una única convocatoria nacional, respetando las competencias que para estas ayudas residen en las direcciones y comisiones provinciales de MUFACE, en cuanto a la resolución de los expedientes y a la definición de los criterios de prioridad

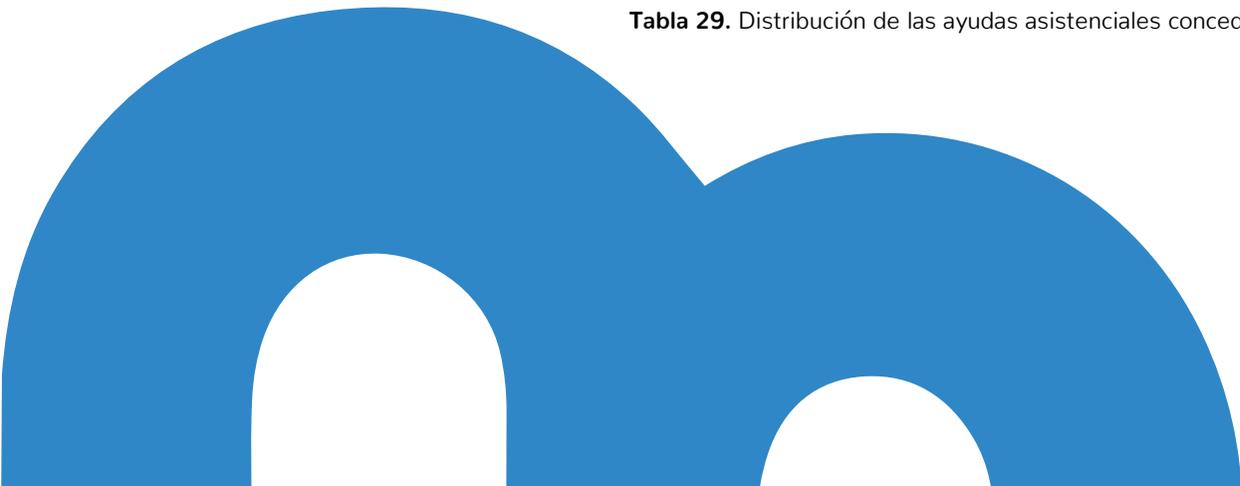
asistencial en tres grados, lo que permite homogeneizar el tratamiento que desde la mutualidad se concede a estas prestaciones ya que por medio de la resolución de la Dirección General se establecen los parámetros que deben observarse en el conjunto de las resoluciones estimatorias de la convocatoria.

El **número de expedientes por ayudas** concedidas durante el ejercicio de 2022 es de **2.799**, una cifra superior a las 2.566 concedidas en 2021, con un coste medio de 201,32 euros.

**Sede electrónica.** Igual que en 2021, el **canal electrónico** estaba abierto para la presentación de solicitudes. Por este canal se han presentado 319 solicitudes, frente a las 283 solicitudes presentadas en 2021.

AYUDAS AL COPAGO FARMACÉUTICO		RESTO DE AYUDAS	
Nº Pagos	Importe (en euros)	Nº Pagos	Importe (en euros)
1.863	463.408,76 €	936	100.090,00 €
<b>Expedientes aprobados</b>	<b>2.799</b>	<b>Importe total</b>	<b>563.498,76 €</b>

**Tabla 29.** Distribución de las ayudas asistenciales concedidas por modalidades





### 4.3.6. PRESTACIONES DEL FONDO ESPECIAL

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

Los derechos y obligaciones de cada colectivo de mutualistas son los fijados en los respectivos Reglamentos, que en la actualidad se contienen y consecuentemente se regulan por la Disposición Adicional Sexta del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado (Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio) y la Disposición Adicional Primera del Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

El número de cotizantes del Fondo Especial a 31 de diciembre de 2022 fue de 148, que representa una minoración del 26,73 % en relación al año 2021, que fue de 202.

El importe recaudado por estas cotizaciones en el año 2022 ascendió a **8.985,29 euros**, inferior en un 20,08% al recaudado en 2021, que fue de 11.242,71 euros.

Las prestaciones de pago periódico a cargo del Fondo Especial tienen el carácter de pensiones públicas. 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 las personas mutualistas (pensiones por jubilación), bien en el fallecimiento de las mismas, en cuyo caso se conceden pensiones derivadas a los causahabientes (pensiones de viudedad, orfandad u otras pensiones a familiares).

El número de expedientes resueltos en 2022 fue de 1.221, de los cuales 884 fueron de concesión y 337 de denegación.

Estas cifras globales suponen una minoración del 9,56 % respecto a los expedientes resueltos en 2021.

TIPOS DE PRESTACIONES	CONCEDIDAS	DENEGADAS	TOTAL
Pensiones de jubilación	32	5	37
Pensiones de viudedad	441	121	562
Pensiones de orfandad	15	38	53
Pagos únicos por jubilación	0	0	0
Pagos únicos por viudedad	1	0	1
Subsidios y ayudas por defunción	395	173	568
<b>TOTAL</b>	<b>884</b>	<b>337</b>	<b>1.221</b>

Tabla 30. Número de pensiones concedidas y denegadas

#### DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE EXPEDIENTES RESUELTOS

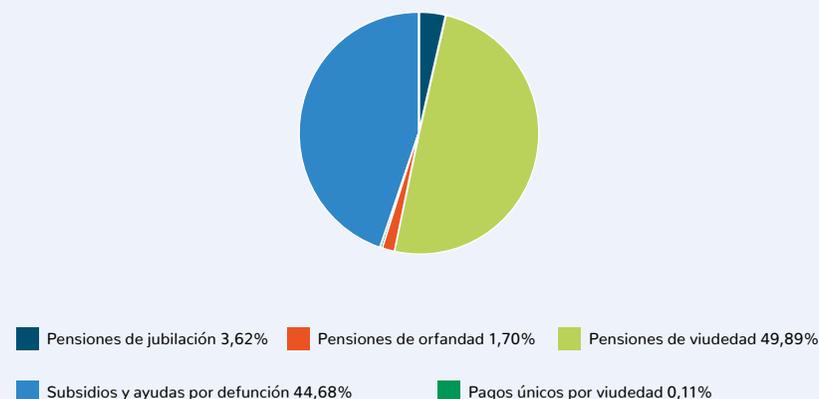


Figura 46. Distribución porcentual de expedientes resueltos

**Datos económicos:**

El importe de las prestaciones reconocidas en 2022 fue de **239.561,69 euros**, lo que supone una media por expediente de 271 euros (entendiendo por tal el gasto comprometido por cada estimación, atrasos y mes en curso en las pensiones).

TIPOS DE PRESTACIONES	IMPORTE (en euros)	MEDIA (en euros)
Pensiones de jubilación	6.530,38	204,07
Pensiones de viudedad	80.681,34	182,95
Pensiones de orfandad	3.428,00	228,53
Pagos únicos por jubilación	0	0
Pagos únicos por viudedad	1.238,20	1.238,20
Subsidios y ayudas por defunción	147.683,77	373,88
<b>TOTAL</b>	<b>239.561,69</b>	<b>271,00</b>

**Tabla 31.** Importes por tipo de prestación

De las prestaciones reconocidas, el mayor número correspondió, como es habitual dado su mayor colectivo, a la Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria.

En el ejercicio 2022 se observa que el número medio de pensiones mensuales descendió a 59.741, frente a 62.704 del año anterior para el conjunto de las 29

mutualidades integradas en el Fondo Especial de MUFACE.

Las pensiones por jubilación representan el 79,53% del total, seguidas de las de viudedad (18,46%) y orfandad (1,96%), siendo las de familiares (0,05%) claramente minoritarias. Todas las pensiones han disminuido respecto a 2022.





# 5. DIRECTORIO

## DIRECCIONES PROVINCIALES

### Dirección Provincial de MUFACE en Araba/Álava

Directora provincial: María Dolores Ereña Martínez  
C/ Manuel Iradier, 11, 1º  
01005 - VITORIA-GASTEIZ (ARABA/ÁLAVA)  
**Tfno. 945 75 05 00**

### Dirección Provincial de MUFACE en Albacete

Director provincial: Francisco Javier Lorenzo de Mem-  
biela  
C/ Periodista del Campo Aguilar, s/n - 2ª planta  
Edificio Anexo Subdelegación Gobierno  
02002 - ALBACETE  
**Tfno. 967 75 05 00**

### Dirección Provincial de MUFACE en Alicante/Alacant

Director provincial: Francisco Javier Camarasa García  
Desde el 13/12/23: Carmen Álvarez Cienfuegos  
C/ Pintor Cabrera, 26, bajo  
03003 - ALICANTE/ALACANT  
**Tfno. 965 00 05 00**

### Dirección Provincial de MUFACE en Almería

Directora provincial: Yolanda Rocío Maldonado Pérez  
C/ Álvarez de Castro, 27, bajo  
04002 - ALMERÍA  
**Tfno. 950 75 05 00**

### Dirección Provincial de MUFACE en Asturias

Director provincial: Ángel Colmeiro Quero  
Pza. Longoria de Carbajal, 3, 2º A  
33002 - OVIEDO (ASTURIAS)  
**Tfno. 984 75 05 10**

### Dirección Provincial de MUFACE en Ávila

Director provincial: Ricardo Muñoz Muñoz  
Pza. de Sánchez Albornoz, 4, bajo  
05001 ÁVILA  
**Tfno. 920 75 07 00**

### Dirección Provincial de MUFACE en Badajoz

Directora provincial: Natalia Correa González  
Avenida de Europa, 1 - 4ª planta  
06004- BADAJOZ  
**Tfno. 924 99 05 00**

### Dirección Provincial de MUFACE en Illes Balears

Director provincial: Marcos Cobo López  
C/ Miquel Capllonch, 12  
07010 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)  
**Tfno. 971 98 05 00**

### Dirección Provincial de MUFACE en Barcelona

Directora provincial: María Isabel Rodríguez Arribas  
Pº de Gracia, 55-57, 2º y 7ª  
08007 - BARCELONA  
**Tfno. 936 19 00 20**

### Dirección Provincial de MUFACE en Bizkaia

Directora provincial: Macarena Ruiz de Velasco Gómez  
C/ Barroeta Aldamar, 1, 2º  
48001 - BILBAO (BIZKAIA)  
**Tfno. 944 50 05 20**

## SERVICIOS CENTRALES

### MADRID

Paseo de Juan XXIII, 26  
28040 MADRID  
**Teléfono: 060**

### OFICINA DE INFORMACIÓN A MUTUALISTAS

Dirección Internet: [www.muface.es](http://www.muface.es)  
Dirección sede electrónica:  
<https://sede.muface.gob.es>  
**Teléfono: 060**  
[informacion@muface.es](mailto:informacion@muface.es)

**Dirección Provincial de MUFACE en Burgos**

Director provincial: José Manuel Escobar Montero  
C/ Vitoria, 28, 1º dcha.  
09004 – BURGOS  
Tfno. 947 75 05 20

**Dirección Provincial de MUFACE en Cáceres**

Director provincial: Jesús Barriga Ruiz  
Avda. Virgen de la Montaña, 13, 1º.  
10004 - CÁCERES  
Tfno. 927 75 05 10

**Dirección Provincial de MUFACE en Cádiz**

Director provincial: Zoilo Antonio Morgado Conde  
Glorieta de la Zona Franca s/n Edificio Glorieta, 2ª planta  
11011 CÁDIZ  
Tfno. 956 99 25 00

**Dirección Provincial de MUFACE en Cantabria**

Directora provincial: Fátima Revilla Carretero  
Alameda Jesús de Monasterio, 10  
39010 - SANTANDER (CANTABRIA)  
Tfno. 942 99 05 00

**Dirección Provincial de MUFACE en Castellón/Castelló**

Directora provincial: María Dolores Utrilla Aragón  
C/ Escultor Viciano, 2, 2ª planta  
12002 - CASTELLÓN DE LA PLANA/CASTELLÓ DE LA PLANA  
Tfno. 964 75 05 00

**Dirección Provincial de MUFACE en Ceuta**

Director provincial: Aldo José Fernández Uceda  
C/ Velarde, 1, bajo  
51001 - CEUTA  
Tfno. 956 98 47 00

**Dirección Provincial de MUFACE en Ciudad Real**

Directora provincial: María del Prado Fernández-Bravo García  
C/ Juan II, 5, 1º  
13001 - CIUDAD REAL  
Tfno. 926 99 05 00

**Dirección Provincial de MUFACE en Córdoba**

Director/a provincial: Raúl de la Torre Medina  
Avda. Conde de Vallellano, 6, bajo.  
14004 - CÓRDOBA  
Tfno. 957 99 05 00

**Dirección Provincial de MUFACE en A Coruña**

Directora provincial: Natalia Álvarez Bermúdez  
C/ Sinfónica de Galicia, 3 y 5  
15004- A CORUÑA  
Tfno. 981 99 50 10

**Oficina Delegada de MUFACE en Santiago de Compostela**

Directora provincial: Natalia Álvarez Bermúdez  
Avda. Rosalía de Castro, 23, bajo  
15706- SANTIAGO DE COMPOSTELA  
Tfno. 981 98 15 50

**Dirección Provincial de MUFACE en Cuenca**

Director provincial: Héctor Andreu Guadalupe  
C/ Mariano de Catalina, 6  
16004 - CUENCA  
Tfno. 969 75 05 00

**Dirección Provincial de MUFACE en Girona**

Directora provincial: Silvia Sánchez Sánchez  
Avda. Jaume I, 47  
17001 - GIRONA  
Tfno. 972 99 05 40

**Dirección Provincial de MUFACE en Granada**

Directora provincial: María Rosa Moral Santaella  
Avda. Pablo Picasso, 32, bajo (esquina con Camino Bajo de Huétor)  
18008 - GRANADA  
Tfno. 958 90 04 00

**Dirección Provincial de MUFACE en Guadalajara**

Directora provincial: María Teresa Moreno Ojea  
C/ Rufino Blanco, 1, entreplanta  
19003 - GUADALAJARA  
Tfno. 949 75 05 00

**Dirección Provincial de MUFACE en Gipuzkoa**

Director provincial: José Juan Rodríguez Crespo  
C/ Txofre, 5-7  
20001 - DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN (GIPUZKOA)  
Tfno. 943 98 04 10

### **Dirección Provincial de MUFACE en Huelva**

Directora provincial: Irene Navas Alonso  
C/ Martín Alonso Pinzón, 15  
21003 - HUELVA  
**Tfno. 959 75 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Huesca**

Directora provincial: María Victoria Hernández Calavia  
Avda. de los Pirineos, 13, 1º D  
22004 - HUESCA  
**Tfno. 974 75 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Jaén**

Director provincial: Miguel Martínez Martínez  
C/ Bernabé Soriano, 27, 1º  
23001 - JAÉN  
**Tfno. 953 99 05 10**

### **Dirección Provincial de MUFACE en León**

Directora provincial: Ana Adriana Castellanos Álvarez  
Avda. de la Facultad de Veterinaria, 13, 1º  
24004 - LEÓN  
**Tfno. 987 99 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Lleida**

Directora provincial: María Isabel Alberó Jové  
C/ Sant Carles, 28  
25002 - LLEIDA  
**Tfno. 973 99 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Lugo**

Directora provincial: Noemí Fraga Corredoira  
C/ Irmans Vilar Ponte, 8  
27002 - LUGO  
**Tfno. 982 75 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Madrid**

Directora provincial: Patricia Gemma Saldaña Figa  
C/ Pablo Iglesias, 2, 2ª planta  
28003 - MADRID  
**Tfno. 912 73 48 00**

### **Oficina Delegada nº 2 en Madrid**

Jefa de la Oficina: Patricia Gemma Saldaña Figa  
C/ Modesto Lafuente, 68  
28003 MADRID  
**Tfno. 912 73 48 02**

### **Oficina Delegada nº 4 en Madrid**

Jefa de la Oficina: Patricia Gemma Saldaña Figa  
C/ Pablo Iglesias, 2, planta baja  
28003 - MADRID  
**Tfno. 912 73 48 05**

### **Oficina para el Personal en el Exterior en Madrid**

Jefa de la Oficina: Patricia Gemma Saldaña Figa  
Pza. de la Provincia, 1, 6ª planta (Entrada por C/ El Salvador)  
28012- MADRID  
**Tfno. 913 94 87 57**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Málaga**

Directora provincial: María Victoria García García  
Avda. de Andalucía, 17, entreplanta  
29002 - MÁLAGA  
**Tfno. 952 99 85 40**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Melilla**

Directora provincial: Pilar Miralles Andújar  
Avda. de la Marina Española, 3  
52001 - MELILLA  
**Tfno. 952 99 07 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Murcia**

Directora provincial: María Maravillas Blanes Meseguer  
C/ Condestable, 5, entresuelo izq.  
30009 - MURCIA  
**Tfno. 968 98 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Navarra**

Directora provincial: Maite Estíbaliz López de Goicoechea Saiz  
C/ Paulino Caballero, 41, 1º  
31003 PAMPLONA (NAVARRA)  
**Tfno. 948 99 05 10**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Ourense**

Directora provincial: Laura Velázquez Santiago  
C/ Bedoya, 11, entreplanta  
32004 OURENSE  
**Tfno. 988 75 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Palencia**

Directora provincial: Domiciana de la Fuente Marcos  
Avda. Manuel Rivera, 10, entreplanta  
34002 - PALENCIA  
**Tfno. 979 99 05 10**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Las Palmas**

Directora provincial: Laura Afán de Rivera García  
Avda. del Alcalde José Ramírez Bethencourt, 12, Ed. F  
35004 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA  
**Tfno. 928 99 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Pontevedra**

Director provincial: Ramiro Rodríguez Pego  
C/ Sagasta, 2, entresuelo  
36001 - PONTEVEDRA  
**Tfno. 986 98 15 00**

### **Oficina Delegada de MUFACE en Vigo**

Jefe de Oficina Delegada: Ramiro Rodríguez Pego  
Plaza de Compostela, 3 (edificio de Correos)  
36201 - VIGO  
**Tfno. 986 98 05 30**

### **Dirección Provincial de MUFACE en La Rioja**

Directora provincial: Manuela Merino Arévalo  
C/ Hermanos Moroy, 8, 3º C  
26001 - LOGROÑO (LA RIOJA)  
**Tfno. 941 75 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Salamanca**

Directora provincial: Luisa Mª López Holgado  
C/ Los Apóstoles, 1, 3 y 5  
37002 - SALAMANCA  
**Tfno. 923 75 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Segovia**

Directora provincial: Carmen Ballesteros de Lucas  
Carretera de Madrona, 9  
40002 - SEGOVIA  
**Tfno. 921 75 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Sevilla**

Directora provincial: Mª Teresa Ruiz Jiménez  
Avda. San Francisco Javier, 9. Edificio Sevilla-2, 1ª planta  
41018 -SEVILLA  
**Tfno. 955 56 34 40**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Soria**

Directora provincial: Mª José Heredia de Miguel  
Ronda Eloy Sanz Villa, 8, bajo  
42003 - SORIA  
**Tfno. 975 75 05 10**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Tarragona**

Directora provincial: Elena Temprano López  
Avda. de Cataluña, 52, 1º  
43002 - TARRAGONA  
**Tfno. 977 99 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Tenerife**

Directora provincial: Ana María Sánchez Ruiz  
C/ Milicias de Garachico, 1, 1º (Edificio Hamilton)  
38002 - SANTA CRUZ DE TENERIFE  
**Tfno. 922 99 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Teruel**

Director provincial: Manuel Martínez Plumed  
C/ Portal de Valencia, 1  
44001 - TERUEL  
**Tfno. 978 99 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Toledo**

Directora provincial: María Paloma Herrero Motrel  
C/ Miguel de Cervantes, 4, 5º A  
45001 - TOLEDO  
**Tfno. 925 99 05 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Valencia/ València**

Director provincial: Carlos María Tronch Ilzarbe  
C/ Arquitecto Mora, 1  
46010 - VALENCIA  
**Tfno. 963 07 30 00**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Valladolid**

Directora provincial: Isabel Fábregas Reigosa  
Pº Hospital Militar, 4  
47007 - VALLADOLID  
**Tfno. 983 99 07 10**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Zamora**

Director provincial: Jonatan de Ana Sastre  
Avda. Tres Cruces, 18, bajo  
49008 - ZAMORA  
**Tfno. 980 75 05 20**

### **Dirección Provincial de MUFACE en Zaragoza**

Directora provincial: Úrsula Hernández Marta  
Pº Sagasta, 50, 1º  
50006 - ZARAGOZA  
**Tfno. 976 99 85 10**



face

 muface



# muface



