

# MEMORIA 2023





**NIPO:** 232240069

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

# ÍNDICE

● 1. Somos MUFACE.....	8
1.1. Datos.....	10
1.2. Hitos.....	11
1.3. Órganos.....	12
1.4. Recursos humanos y materiales .....	14
1.5. Red territorial.....	26
1.6. Visibilidad de MUFACE.....	28
1.7. Oficina del Plan de Pensiones .....	31
● 2. Nuestra estrategia.....	32
2.1. Plan MUFACE Avanza 2021-2023.....	33
2.2. MUFACE Digital.....	37
2.3. Plan de Responsabilidad Social Corporativa de MUFACE.....	43
2.4. MUFACE Igualitaria.....	44
2.5. MUFACE Territorial.....	45
● 3. Una organización enfocada a sus mutualistas.....	50
3.1. Caracterización de las Personas Mutualistas.....	51
3.2. Sistema de Atención al Colectivo Mutualista.....	54
3.3. Sistema de Calidad en MUFACE.....	60
● 4. Nuestras prestaciones sanitarias y sociales.....	64
4.1. Prestaciones Sanitarias.....	65
4.2. Prestaciones Farmacéuticas.....	78
4.3. Prestaciones Sociales.....	82
● 5. Directorio.....	96





## Presentación de la Secretaria de Estado de Función Pública

Me complace presentar la Memoria de MUFACE correspondiente al ejercicio 2023. En ella se da cuenta, sistematizadamente, del trabajo desarrollado por este organismo público en su misión de garantizar la adecuada protección y atención sociosanitaria de todos los funcionarios y funcionarias que de ella formamos parte. Se trata de un colectivo que, a día de hoy, supera ya el millón y medio de personas, lo que da muestra de la solidez y garantía del sistema.

En esta Memoria se detalla la ejecución del Plan de Actuación 2023, en el que se han venido desarrollando proyectos muy ambiciosos en el marco del Plan MUFACE Avanza 2021-2023. Ese Plan se ha prorrogado para 2024 en lo que se refiere a su ejecución, por ejemplo, para continuar con la implantación de la receta electrónica concertada o la digitalización del proceso de Incapacidad Temporal. Ambos involucran actores de primer orden en las alianzas de MUFACE, como son las entidades concertadas de asistencia sanitaria, el colectivo de farmacéuticos y el personal médico.

El marco estratégico de MUFACE se construye sobre tres valores fundamentales: la orientación a las personas, la búsqueda de la excelencia en la gestión y la vocación de servicio público; estos valores se revalidan diariamente y se demuestran en la permanente atención que se presta a los y las mutualistas en las oficinas territoriales, por todos los canales posibles, la impecable ejecución presupuestaria o la incansable labor de innovación para mejorar y mantener la calidad de servicio en tiempos en los que hay que atender a la eficiencia y sostenibilidad de las soluciones por lo limitado de los recursos.

Es un trabajo que goza de mi más sincero reconocimiento y apoyo. Agradezco la dedicación de su directora, de su equipo central y de oficinas territoriales, así como el inmenso trabajo que realiza todo el personal del organismo al servicio de las personas mutualistas.

*Clara Mapelli Marchena*





## Carta de la Directora General de MUFACE

Una vez superada definitivamente la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, podríamos decir que el ejercicio de 2023 en MUFACE ha sido el de la vuelta a la normalidad. Una muy trabajada normalidad que, en lo referido a este organismo, consiste principalmente en intentar garantizar la atención y el mejor servicio posible a cada persona mutualista en todo momento.

La presente Memoria 2023, aprobada por el Consejo General de MUFACE el 24 de junio de 2024, viene a confirmar con muy buenos datos que seguimos avanzando en los retos que nos propusimos hace

ya tres años y que están consignados en el plan estratégico MUFACE Avanza 2021-2023, prorrogado en el presente ejercicio. El grado de cumplimiento de los proyectos alcanzó en 2023 el 82%, sumando los ya ejecutados y los que están a punto de completarse.

Uno de los datos más importantes a destacar es el de la cifra récord que alcanzó nuestro colectivo mutualista en 2023: nada menos que 1.537.701 personas, de las cuales 1.103.292 son titulares y 434.409 son beneficiarias. Cada una de ellas puede estar segura de que el equipo que tengo el honor de coordinar trabaja día a día para ayudar a mejorar su calidad de vida, ofreciendo la mejor atención sanitaria y farmacéutica posible, así como un amplio número de prestaciones sociales y sociosanitarias que contribuyen a aumentar su bienestar.

También me gustaría resaltar el proceso de mejora continua en el que se hallan inmersos nuestros Servicios Provinciales, y el éxito que ha supuesto la creación de la Oficina de Tramitación Electrónica (OTE). Es un valioso ejemplo de gestión colaborativa que ha permitido prestar un servicio deslocalizado, continuo y especializado de determinadas prestaciones y

liberar recursos de los Servicios Provinciales más congestionados. Nada menos que 63.940 expedientes fueron tramitados en 2023 de manera deslocalizada por la OTE.

En paralelo, es necesario resaltar también el buen funcionamiento de la Oficina de Información a Mutualistas (OIM), con un total de 66.762 consultas en el ejercicio pasado.

Otro motivo de orgullo ha sido el de la extensión de la receta electrónica para mutualistas de opción concertada. En 2023, ya estaba disponible en Cantabria, Asturias, Canarias, Extremadura y La Rioja, sin contar con que en los primeros meses de 2024 también se ha implantado en Illes Balears, Murcia y Navarra

El avance de la digitalización de los servicios ha sido igualmente una constante en el ejercicio anterior, con un total de tres millones de trámites solicitados electrónicamente. La cifra habla por sí sola.

Pero en esta transición digital no queríamos que se pudieran quedar descolgadas las personas mutualistas de mayor edad. Por eso hemos creado MUFACE 75+, un servicio telefónico que permite a los y las mutualistas mayores de 75 años realizar las gestiones básicas más frecuentes, como solicitar

talonarios de recetas o pedir cita previa. En 2023 se puso en marcha en 44 provincias y se ha concluido la extensión a toda España en los primeros meses de 2024. Las 21.216 consultas telefónicas que se realizaron en 2023 dan cuenta de la buena acogida que ha tenido la implantación de este servicio.

No quiero olvidarme del importante paso que dimos en 2023 para implementar ayudas económicas a mujeres víctimas de violencia de género pertenecientes al colectivo mutualista. Estas ayudas beneficiaron a 75 mujeres y sus 35 hijos e hijas.

La lucha por la igualdad sigue siendo una prioridad para MUFACE. Considero que nuestra labor ha de ir encaminada a transformar la Mutualidad para lograr la plena y efectiva igualdad tanto de quienes trabajamos en ella como del colectivo al que nos debemos. A este respecto, me siento muy orgullosa del equipo humano que conforma MUFACE, y también de su esfuerzo diario para avanzar hacia la excelencia y dar respuesta a todos los desafíos y retos planteados. A ellas y ellos les transmito mi más sincero agradecimiento.

*Myriam Pallares Cortón*

# 1. Somos MUFACE



## ¿Qué es MUFACE?

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

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 más de 1.500.000 de personas.

## Régimen jurídico

El régimen jurídico básico de la Mutualidad se recoge en el Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado; 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 para la Transformación Digital y de la Función Pública, a través de la Secretaría de Estado de Función Pública, con rango de Dirección General.

## Plantilla

MUFACE tiene una plantilla de 716 personas distribuidas en una red de Servicios Centrales, Servicios Provinciales (uno en cada provincia) y Oficinas Delegadas implantada en todo el territorio nacional, que se complementa con una Oficina de Información a Mutualistas (OIM).

## 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.

## 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 importantes 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. 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

En ellas reside nuestra atención directa al público y nuestro contacto humano con las y los mutualistas. 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 casi cinco décadas de historia.

# 1.1. Datos

## AUMENTA EL COLECTIVO DE MUTUALISTAS

El colectivo de MUFACE asciende, a 31 de diciembre de 2023, a 1.537.701 personas, de las cuales 1.103.292 son mutualistas titulares y 434.409 beneficiarias.

## PRESUPUESTO: CASI 2.000 MILLONES DE EUROS

Para asistencia sanitaria del mutualismo administrativo se han destinado 1.616,91 millones de euros, el 83%.

Para prestaciones sociales y económicas del mutualismo administrativo, 320,52 millones, un 17%.

## VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

716 personas desempeñan un puesto de trabajo en MUFACE.

683 son personal funcionario (94,5%) y 33 personal laboral (4,6%).

166 trabajan en Servicios Centrales y 550 en los Servicios Provinciales.

## CERCANÍA DEL SERVICIO EN TODO EL TERRITORIO

50 Servicios Provinciales y oficinas en las dos ciudades autónomas, tres Oficinas Delegadas, otra para el personal del exterior, una Oficina de Tramitación Electrónica (OTE) en Vigo), una Oficina Polivalente (OPM) en Murcia y los Servicios Centrales en Madrid.

## MODELO MUFACE DE ASISTENCIA SANITARIA

La prestación sanitaria es tanto pública como concertada, a elección de la persona mutualista. Se caracteriza por su eficiencia y calidad.

El Concierto de Asistencia Sanitaria 2022-2024 suscrito con las aseguradoras ha supuesto en 2023 un incremento de la prima del 0,75% respecto de la prima de 2022.

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

## RECETA ELECTRÓNICA CONCERTADA

La receta electrónica facilita el trabajo diario del facultativo, el control de la administración, así como la efectividad de los derechos de los pacientes.

Para la receta electrónica concertada, MUFACE dispone del sistema SIREM. Las comunidades autónomas de Cantabria desde 2020, Asturias y Canarias desde 2022, Extremadura y La Rioja desde 2023, y Navarra, Murcia y Baleares desde 2024, la utilizan ya.

Todas las comunidades autónomas tienen receta electrónica interoperable disponible para

mutualistas de opción sanitaria pública.

## AGENDA DE PROTECCIÓN SOCIAL

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

Los Programas para ayudas socio-sanitarias están dotados con 7,15 millones de euros

Más de 37,5 millones de euros son para las prestaciones por hijo, hija o menor en acogimiento a cargo con discapacidad

## TRÁMITES DIGITALES

Casi tres millones de trámites se han solicitado electrónicamente.

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

## 1.2. Hitos

### MUTUALISTAS CON VOZ

En 2023 se han realizado tres encuestas dirigidas a personas mutualistas y una dirigida a personal de MUFACE para conocer su opinión sobre un amplio abanico de prestaciones sanitarias y sociales y sobre cómo prestar el servicio.

### TELÉFONO MUFACE 75+

La Mutualidad ha implantado en 2023 el servicio telefónico MUFACE 75+, que permite a las personas mutualistas mayores de 75 años realizar las gestiones básicas más frecuentes, como solicitar talonarios de recetas o cita previa.

Este servicio se estableció en 44 provincias y ha culminado, a comienzos de 2024, con las ocho restantes: Asturias, Cádiz, Lleida, Lugo, Málaga, Las Palmas, Santa Cruz de Tenerife y Tarragona. Beneficia a 175.000 mutualistas de 75 años o mayores.

A lo largo de 2023 se han atendido 21.216 consultas de MUFACE 75+.

### CANALES DE COMUNICACIÓN

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 Información a Mutualistas (OIM) ha recibido 66.762 consultas.

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

Consolidación de la presencia de MUFACE en las redes sociales. La cuenta oficial de "X" @MUFACEoficial ha registrado incrementos del 45,27% (4.046) en los 'posts' y 'reposts', y del 35,36% en los seguidores (5.902).

Récord histórico de personas mutualistas titulares y beneficiarias: más de un millón y medio

Implantación de la receta electrónica concertada en Extremadura y La Rioja

Nuevo servicio telefónico MUFACE75+ para mejorar la atención a las personas mutualistas de 75 años y mayores

Récord de expedientes tramitados de forma deslocalizada gracias a las gestiones colaborativas y a la Oficina de Tramitación Electrónica (OTE)

Mutualidad Saludable y Sostenible reconocida por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), que acredita la adhesión a la Declaración de Luxemburgo, pasando a formar parte de la Red Española de Empresas Saludables (REES)

# 1.3. Órganos

## MUFACE

### 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. Francisco Pardo Piqueras, director general de la Policía.  
 D<sup>a</sup>. María Isabel Borrel Roncalés, directora general de la Función Pública  
 D<sup>a</sup>. Clara Mapelli Marchena, directora general de Gobernanza Pública  
 D. José Fernández Albertos, director general de Ordenación de la Seguridad Social  
 D. Javier Sánchez Fuentesfría, director general de Presupuestos

D<sup>a</sup>. María Carmen Armesto González-Rosón, directora general del Instituto Nacional de la Seguridad Social  
 D. Pedro Cruz Corral Solaeta, CSIF  
 D. Óscar Fernández García, CSIF  
 D<sup>a</sup>. María del Carmen Espejo Alcalá, CSIF  
 D. Diego Jesús Molina Collado, CCOO  
 D<sup>a</sup>. María del Mar Curto Polo, CCOO  
 D. José Manuel Sayagués Román, UGT  
 D<sup>a</sup> María Isabel Loranca Irueste, UGT  
 D. Alfonso Varela Vidal, CIG

#### Secretario

D. Pablo Saavedra Inaraja, secretario general de MUFACE

### Reuniones celebradas en 2023

28 de marzo

28 de septiembre

28 de junio

19 de diciembre

### Principales asuntos tratados

- Información sobre el Plan Anual de Actuación de 2023
- Aprobación de la Memoria de MUFACE de 2022
- 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
- Aprobación de Plan de Mutualidad Saludable
- Aprobación de la nueva APP de MUFACE
- Aprobación de la Carta de Servicios de MUFACE para el período 2024-2027
- Información sobre la convocatoria de ayudas para mujeres víctimas de violencia de género; el proceso de vacunación COVID y gripe; la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) y el resultado del Análisis de la distribución territorial de las prestaciones de MUFACE, con especial referencia a la prestación de los servicios a los funcionarios destinados en el exterior.

## 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 la Mutualidad, con el fin de poner en común aquellos aspectos relevantes que afectan a la gestión del organismo y que deben ser conocidos, acordados o consensuados por varios de sus miembros. 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 han de participar en su ejecución, pudiendo así definir una política de actuación conjunta y acorde a las necesidades de la Mutualidad.

Durante 2023 han configurado este Comité de Dirección:



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

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**

D<sup>a</sup>. Silvia Lacleta  
Almolda, **vocal asesora  
de la Unidad de Apoyo**

D<sup>a</sup>. Áurea Pardo Laguna,  
**vocal asesora de la  
Unidad de Apoyo**

## 1.4. Recursos humanos y materiales

### Personal

El número de personas que desempeñan un puesto de trabajo en MUFACE, a fecha 31 de diciembre de 2023, es de 716, de las cuales 683 son personal funcionario (95,4%) y 33, personal laboral (4,6%). Desde el punto de vista de su distribución territorial, 166 trabajan en Servicios Centrales y 550 en los Servicios Provinciales.

La mayor parte de la plantilla de MUFACE presta servicios en las direcciones provinciales, donde desempeña tareas relacionadas con la atención al colectivo mutualista.

Año	Personal Funcionario	Personal Laboral	Total
2017	772	85	<b>857</b>
2018	738	78	<b>816</b>
2019	754	69	<b>823</b>
2020	678	54	<b>732</b>
2021	722	43	<b>765</b>
2022	700	35	<b>735</b>
2023	683	33	<b>716</b>

Tabla 1.1. Evolución del número de efectivos. Periodo 2017-2023

Los recursos humanos son el eje vertebrador del funcionamiento del organismo, y por ello la política de personal en 2023 sigue siendo prioritaria y se basa en el estudio plurianual de las plantillas y las necesidades funcionales del organismo. Este estudio incluye la valoración del número de jubilaciones, los nuevos proyectos asumidos por MUFACE, la digitalización

SEXO	FUNCIONARIOS	LABORALES
Mujer	431	10
Hombre	252	23
<b>TOTAL</b>	<b>683</b>	<b>33</b>

Tabla 1.2. Distribución de personal por sexo 2023

GRUPO	SSCC	SSPP	TOTAL
A1	38	43	<b>81</b>
A2	41	59	<b>100</b>
C1	49	242	<b>291</b>
C2	29	182	<b>211</b>
E	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>526</b>	<b>683</b>

Tabla 1.3. Distribución de personal funcionario por grupos en los Servicios Centrales y Provinciales 2023

y modernización de la gestión y la mejora de la atención a las personas mutualistas, entre otros criterios.

Las conclusiones del estudio de 2023 confirman la necesidad de mantener una estrategia de recursos humanos orientada a la captación de talento con nuevas herramientas de gestión y al refuerzo de los efectivos en la Mutualidad, como garantías de la mejora en la prestación del servicio.

En 2023 se produjeron 56 jubilaciones y 9 incorporaciones de personal funcionario de nuevo ingreso, con lo que la tasa de reposición de efectivos sigue siendo muy baja. Además, han causado baja 69 personas por diferentes motivos distintos a la jubilación, por lo que se mantiene la progresiva reducción de los recursos humanos.

No obstante, la disminución se ha mitigado a través de los concursos

general y específico convocados en 2023, por los que se han incorporado 54 funcionarios y funcionarias, así como a través de otros sistemas de provisión, gracias a los que se han incorporado 29 personas más. Además, se han tramitado dos expedientes para la incorporación de personal interino como única opción de paliar las situaciones más perentorias en Servicios Provinciales aquejados de efectivos y de candidatos para cubrir plazas vacantes. Entre ellos, Madrid, Lleida, Tarragona o Las Palmas. A 31 de diciembre de 2023, MUFACE contaba con 14 efectivos de personal funcionario interino en plantilla.

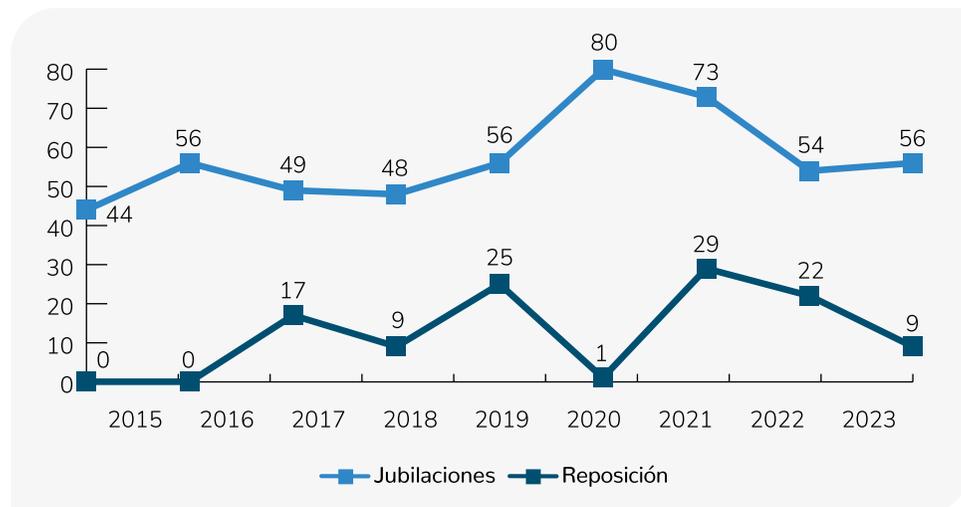


Figura 1.1. Evolución 2015/2023 jubilaciones/reposiciones

ALTAS		BAJAS	
Nuevo ingreso	9	Jubilaciones	56
Concurso de méritos y otras formas de provisión (comisiones de servicio, interinos)	97	Concurso y otras formas de provisión	69
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>		<b>125</b>

Tabla 1.4. Altas y bajas de personal público en 2023

Por lo que respecta al personal laboral, durante 2023 se ha tramitado un proceso selectivo para atender la solicitud de una jubilación parcial en Madrid, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución de 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 para el personal 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 objetivos del Plan MUFACE Avanza 2021-2023, prorrogado a 2024. Se establecen una serie de indicadores concretos y cuantificados, cuyo cumplimiento debe verificarse cada año y que se resumen en:

- 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 en 2023, contribuyendo así al proyecto estratégico de cultura centrada en las personas, en el marco de la línea de la gestión del talento.

## Prevención de Riesgos Laborales



Consolidada la normalidad postpandemia, la política de prevención de riesgos laborales en el año 2023 está marcada por la aprobación definitiva del **Plan de Mutualidad Saludable**, proyecto recogido en el Plan Avanza. Gracias a ello, MUFACE ha obtenido el reconocimiento del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) que acredita la adhesión a la Declaración de Luxemburgo y ha pasado a formar parte de la Red Española de Empresas Saludables (REES).

Este reconocimiento refuerza el compromiso de convertirse en una organización saludable que se preocupa por la prevención de los riesgos laborales y que promueve la seguridad, la salud, el bienestar de sus empleados y empleadas y la sostenibilidad de la organización, todo ello a través de acciones que fomenten entornos laborales seguros, eviten accidentes de trabajo o enfermedades profesionales y promuevan hábitos saludables.

La actividad del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se resume en los siguientes datos:

- Se han realizado las actividades establecidas en la programación preventiva para 2023, que comprende la evaluación de riesgos de todos los centros en los que se desarrolla actividad laboral y la realización de simulacros de evacuación.
- Se han adaptado dos puestos de trabajo en los Servicios Centrales de acuerdo con las recomendaciones de los especialistas en medicina del trabajo en función de las patologías que presentaban.
- Se ha desarrollado el Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales a lo largo de 12 cursos que, en total, suman 210 horas. Han participado 76 personas.
- Dentro de la especialidad de vigilancia de la salud, se han realizado 325 reconocimientos generales, 37 ginecológicos y 20 urológicos.
- Se han realizado diversas campañas de promoción de la salud. En concreto:
  - ▶ Las que se desarrollan dentro de los reconocimientos médicos generales de cada empleada y empleado:
    - » Investigación cardiovascular.
    - » Detección precoz de la Diabetes Mellitus.
  - ▶ Campaña antitabaco 2023.

## Nuevas formas de trabajar

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, MUFACE se adhirió a la Resolución del Ministerio de Hacienda y Función Pública de 14 de septiembre de 2022 que prevé la autorización del trabajo a distancia de aquellos puestos que se consideren susceptibles para ello, quedando supeditada, en todo caso, a la garantía de la atención directa presencial a la ciudadanía.

En consecuencia, y dado que MUFACE es un organismo dedicado en gran parte a la atención al público a través de sus oficinas provinciales, se ha reconocido el trabajo a distancia a una minoría del personal: 150 personas, destinadas en su mayoría en los Servicios Centrales de MUFACE, que pueden trabajar a distancia conforme a la normativa.

La implantación del Puesto de Trabajo Digital Inteligente (PTDI) a lo largo del año ha mejorado, además, la autonomía y las condiciones de la prestación del servicio por los empleados y empleadas, tanto a distancia como en el centro de trabajo.

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

## Presupuesto

Al inicio del ejercicio 2023, el presupuesto de MUFACE ascendía a **1.938.916.460 euros** dividido en los siguientes programas:

- ⊙ **Programa 222M “Pres-taciones económicas del Mutualismo Administrativo”**, con una dotación inicial de 320.516.940 euros.
- ⊙ **Programa 312E “Asis-tencia Sanitaria del Mutualismo Admi-nistrativo”**, cuya dota-ción inicial ascendía a 1.616.911.150 euros.
- ⊙ **Programa 000X “Trans-ferencias internas”**, cuya dotación inicial ascendía a 432.000 euros.
- ⊙ **Programa 92KC “Me-canismo de Recupe-ración y Resiliencia”**, programa creado para incorporar los fondos europeos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, dotado con 1.084.460,46 euros.

Durante el ejercicio 2023, este presupuesto inicial ha sufrido 8 modificaciones de crédito que han posibilitado el cumplimiento de los fines de la Mutualidad, dando lugar a un incremento de 4.862.886,34 euros.

Consecuentemente, el **presupuesto definitivo de MUFACE para el ejercicio 2023 ha ascendido a 1.943.807.456,34 euros.**

	Importe (€)	Origen de los fondos
<b>Incorporaciones de crédito</b>		
Incorporación de crédito para Proyectos MRR	4.033.805,96	Ministerio de Hacienda y Función Pública
<b>Suplementos de crédito</b>		
Suplemento de credito capítulo 6	329.080,38	Remanente tesorería
<b>Transferencias de crédito externas</b>		
Transferencia convenio con Ministerio de Igualdad	500.000,00	Ministerio de Igualdad
<b>Incremento presupuesto</b>	<b>4.862.886,34</b>	
<b>Transferencias de crédito internas</b>		
Para atender la convocatoria de ayudas asistenciales	232.500,00	Ayudas de protección socio-sanitaria
Para contrato centralizado	88.655,22	Pensiones a funcionarios de carácter civil
Para productividad y gratificaciones (dos transferencias)	1.008.365,00	Retribuciones complementarias
Para farmacia hospitalaria y diversidad funcional	12.619.243,11	Varios subconceptos cap. Iv de ambos programas

Tabla 1.5. Modificaciones de crédito

## Análisis de ejecución presupuestaria

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

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

### 🕒 Programa 312E “Asistencia sanitaria del mutualismo administrativo”

Este es el Programa con mayor dotación, 1.625.381.225,72 euros, 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

PROGRAMA 312E (Importe en millones de euros)			
	Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
Material , suministros y otros	1,31	0,61	46,56%
Conciertos de asistencia sanitaria	1.188,10	1.177,90	99,14%
Farmacia	417,49	412,34	98,77%
Prótesis y otras prestaciones	18,48	17,96	97,19%
<b>TOTAL</b>	<b>1.625,38</b>	<b>1.608,81</b>	<b>98,98%</b>

Tabla 1.6. Partidas que integran el Programa detallando la dotación y el gasto realizado

En 2023 se reconocieron obligaciones con cargo al Programa 312E por 1.608.811.332,40 euros, lo que supone un grado de ejecución presupuestaria del 98,98%.

La 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.

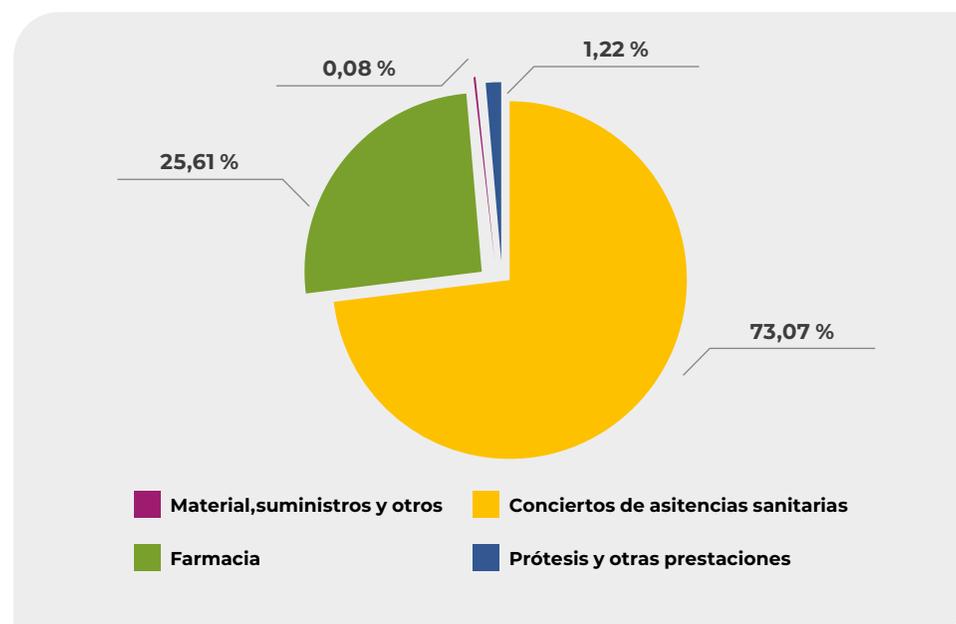


Figura 1.2. Distribución del gasto por partidas del presupuesto de gastos Prog.312E

## 🕒 Programa 222M “Prestaciones económicas del mutualismo administrativo”

Con una dotación total de 312.787.289,44 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.

<b>PROGRAMA 222M</b> (Importe en millones de euros)			
	Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
Gastos de personal	31,54	26,35	83,54%
Gastos corrientes	6,48	5,40	83,33%
Gastos financieros	0,14	0,03	21,43%
Incapacidad temporal	156,65	144,09	91,98%
Resto de subsidios y ayudas	84,60	81,03	95,78%
Pensiones y ayudas al Fondo Especial	29,08	28,43	97,76%
Ayudas víctimas violencia género	0,50	0,11	22,00%
Inversiones	3,62	3,31	91,44%
Activos financieros	0,18	0,02	11,11%
<b>TOTAL</b>	<b>312,79</b>	<b>288,77</b>	<b>92,32%</b>

Tabla 1.7. 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 sociosanitaria. A continuación, están las prestaciones económicas propias de las mutualidades integradas que constituyen el Fondo Especial de MUFACE.

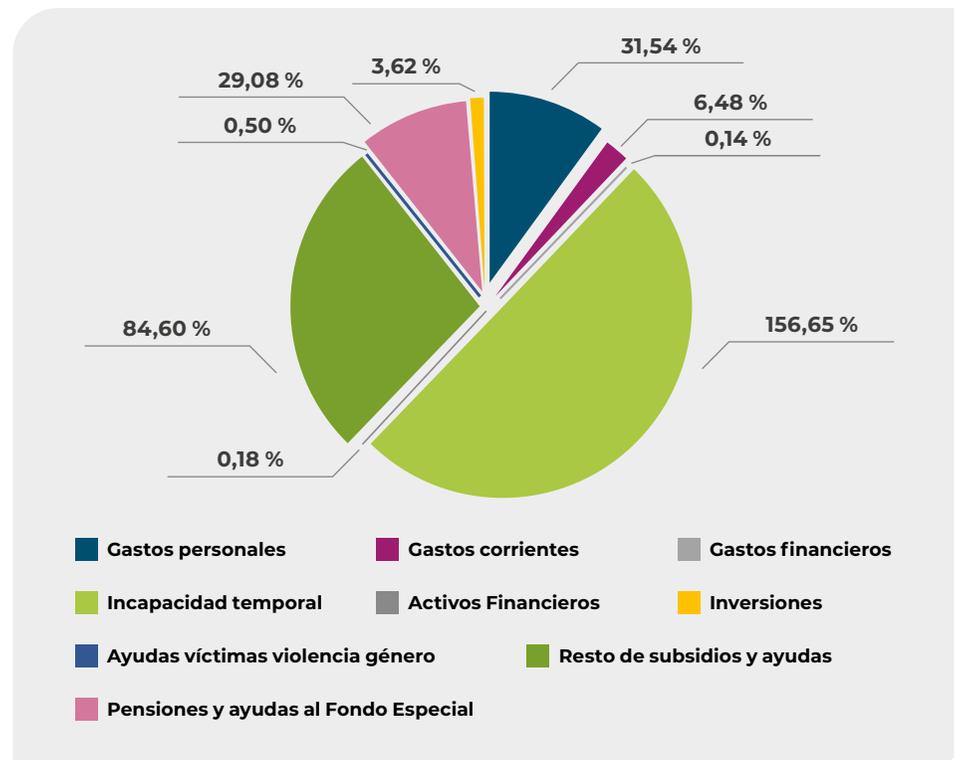


Figura 1.3. Distribución del gasto por partidas del presupuesto de gastos Prog.312E

En 2023, el importe de las obligaciones reconocidas con cargo a este programa alcanzó los 288.778.438,27 euros, lo que supone un grado de ejecución presupuestaria del 92,32%.

## 🕒 Programa 92KC “Transformación digital y modernización de la AGE”

Tras las incorporaciones de los remanentes de crédito, el presupuesto total el programa 92KC “Transformación digital y modernización AGE” ascendió a 5.118.265,96 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 1.766.637,68 euros, lo que supone una ejecución del 34,57 %.

<b>PROGRAMA 92KC</b> (Importe en millones de euros)			
	Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
Transformación digital y modernización AGE	5,12	1,77	34,57%
<b>TOTAL</b>	<b>5,12</b>	<b>1,77</b>	<b>34,57%</b>

Tabla 1.8. Porcentaje de obligaciones reconocidas en el programa 92KC

## 🕒 Programa 000X “Transferencias internas”

Finalmente, el programa de transferencias internas, cuyo crédito total en 2023 se situó en 520.675,22 euros se dedica a financiar los gastos derivados de los servicios de contratación centralizada y se ha ejecutado al 100%.

<b>PROGRAMA 000X</b> (Importe en millones de euros)			
	Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
Transferencias Internas	0,52	0,52	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>0,52</b>	<b>0,52</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 1.9. Porcentaje de ejecución del programa 000X

## 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 1.899.877.082,85 euros, el 97,74 % de su presupuesto de gastos.

<b>PRESUPUESTO GASTOS</b> (Importe en millones de euros)		
Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
1.943,81	1.899,88	97,74%
<b>1.943,81</b>	<b>1.899,88</b>	<b>97,74%</b>

Tabla 1.10. 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.

### ⊙ Otras fuentes de ingresos

- Acuerdo de traspaso del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), por importe de 1.084.460 euros.
- Transferencia por Convenio con el Ministerio de Igualdad (Ayudas para violencia de género), por importe de 500.000 euros.

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

Respecto al Remanente de Tesorería (RT) del Organismo, las cifras a 31 de diciembre de 2023 son:

- R. T. total: 210.614.269,82 euros
- R. T. afectado al PRTR comp.11 "Transformación digital y modernización. Ministerio de Hacienda y Función Pública, Comunidades Autónomas y Entidades Locales: 605.926,47 euros
- R.T. afectado al Convenio Farmaindustria-Mutualidades: 13.783.514,69 euros
- R.T. afectado a violencia de género: 390.000,00 euros
- Saldos de dudoso cobro: 292.784,62 euros
- R. T. no afectado: 196.115.274,06 euros

**PRESUPUESTO DE INGRESOS** *(Importe en millones de euros)*

	Previsión	Datos a 31/12/2023	Ejecución %
Cuotas personal funcionario	360,13	365,74	101,56%
Aportación del estado	1.487,70	1.481,25	99,57%
Tasas y otros ingresos	0,08	0,06	75,00%
Subvención de protección a la familia y ayudas violencia de género	68,60	62,22	90,70%
Acuerdo traspaso Mecanismo de Recuperación y Resiliencia	4,70	1,95	41,49%
Intereses y rentas inmuebles	0,83	1,01	121,69%
Venta edificios	2,60	0,00	0,00%
Reintegros	0,18	0,02	11,11%
Remanente de tesorería	18,57	0,02	0,11%
Remanente de tesorería. Mecanismo de Recuperación y Resiliencia	0,42%		
<b>TOTAL</b>	<b>1.943,81</b>	<b>1.912,27</b>	<b>98,38%</b>

Tabla 1.11. Desglose del presupuesto de ingresos de MUFACE

## Cotizaciones

Durante el ejercicio 2023, el Servicio de Cotizaciones llevó a cabo 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, lo que supuso una recaudación de 364.084.051,78 euros.

Esto ha supuesto además la atención, asesoramiento y gestión de 1.061 organismos entre habilitados, ordenantes y mixtos y el alta y reactivación de 78 nuevos organismos cotizantes durante dicho ejercicio.

En lo que respecta al Régimen Singular de Cotizaciones en el que cotizan las personas mutualistas obligatorias en el exterior y mutualistas voluntarias supuso una recaudación de 1.791.300,61 euros.

En relación a las personas mutualistas pertenecientes al Fondo Especial se recaudaron 7.676,81 euros.

Se incoaron 67 expedientes de liquidación de cuotas lo que supuso una recaudación de 61.539,01 euros.

Se resolvieron 40 expedientes de devolución de cuotas, pertenecientes a personas mutualistas obligatorias, voluntarias y del Fondo Especial.

Se expidieron más de 170 certificados de cotización de cuotas facilitando a las personas mutualistas el cumplimiento de sus obligaciones.

## Contabilidad

De acuerdo con los principios contables y 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 2023 MUFACE ha registrado todas las actuaciones de contenido económico que han tenido lugar en el Organismo.

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

MUFACE formuló las cuentas anuales del ejercicio 2022 con fecha 31 de marzo de 2023, siendo finalmente aprobadas por la Dirección General de MUFACE el 28 de julio de 2023.

## Contratación y expedientes de gasto

Durante 2023 se han tramitado:

### ⦿ **61 contratos administrativos**, agrupados en las siguientes categorías:

- Procedimiento abierto: 17
- Contratación centralizada (Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación, DGRCC): 19
- Contratos menores: 23

Los contratos indicados han alcanzado un compromiso de gasto total de 2.841.776,24 euros (IVA excluido).

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

### ⦿ **Siete contratos patrimoniales** de arrendamiento por valor de 224.609,63 euros destinados a sedes de Servicios Provinciales de MUFACE.

### ⦿ **Convenios** con distintas entidades que implican gasto para el 2023 por importe total de 739.123,90 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 para el 2022 hasta el 2025
- Convenios Rurales suscritos entre las mutualidades 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
- Convenios Rurales suscritos entre las mutualidades 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

- Convenios Rurales suscritos entre las mutualidades 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 de colaboración con la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) para el mantenimiento del sistema de información
- SOROLLA2 y del sistema Contabilidad Analítica Normalizada para las Organizaciones Administrativas (CANOA), por un periodo de 4 años.
- Convenios para el abono de gastos comunes de edificios compartidos en distintos Servicios Provinciales.

### ⦿ **Dos encargos a medio propio** 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 365.557,73 euros.

### ⦿ **Dos encargos a medio propio** a la Sociedad Mercantil Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio M.P.S.A. (SEGIPSA) para la administración de las fincas integrantes del patrimonio inmobiliario del Fondo Especial y para la gestión de la enajenación de inmuebles propiedad de MUFACE por valor de 200.462,11 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 incapacidad temporal (IT) hasta el 2024 por un importe total de 2.309.103,36 euros, de los cuales 115.455,16 euros se abonaron en el año 2023.

Respecto a los pagos realizados, se han gestionado 939 facturas en firme y 142 de contratación centralizada por un importe total de 12.982.053,98 euros.

## Patrimonio inmobiliario

MUFACE dispone de un patrimonio inmobiliario de 300 fincas entre viviendas, locales y garajes, distribuidas entre el Fondo General y el Fondo Especial.

**El Fondo General** está constituido por 78 inmuebles, de los cuales 72 son bienes propios, constituidos básicamente por las sedes de los distintos Servicios Provinciales y las Oficinas Delegadas. Asimismo, dispone de seis inmuebles, entregados en cesión o adscripción, en Cádiz, Castellón, Granada y tres en Madrid.

Además, MUFACE ocupa nueve inmuebles recibidos en adscripción para el uso de sus Servicios Provinciales en Albacete, Asturias, Badajoz, Illes Balears, Bizkaia, Girona, Valladolid, Teruel y Zamora. Y ocupa en arrendamiento seis inmuebles en Santiago de Compostela, Castellón, Ceuta, Murcia, Vigo y Sevilla.

### 🕒 Las actuaciones llevadas a cabo durante el año sobre los inmuebles del Fondo General han sido las siguientes:

- **Enajenaciones:** El 21 de noviembre de 2023 se celebró una subasta pública presencial, en la que se incluyeron diez inmuebles del Fondo General en Albacete, Bizkaia, Ceuta, Cuenca, Lleida, Madrid, Santa Cruz de Tenerife, Toledo (dos) y Zamora. De ellos, se adjudicaron cuatro: Cuenca, Madrid y los dos de Toledo. La enajenación se ha hecho efectiva en 2024 con la firma de las escrituras.
- **Adquisiciones:** Durante el año 2023 no se ha adquirido ningún inmueble.
- **Arrendamientos y Extinciones:** Se ha recibido en arrendamiento un inmueble en Vigo y formalizado nuevos contratos en Murcia y en Sevilla. Asimismo, se han prorrogado los contratos de arrendamiento en Castellón, Ceuta y Santiago de Compostela.
- **Bienes entregados o recibidos en cesión o adscripción:** Durante el año 2023 no se ha realizado ninguna actuación.

- **En lo que respecta al 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 Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado. Incluye un total de 222 inmuebles.

### 🕒 Las actuaciones sobre los inmuebles del Fondo Especial han sido:

- **Enajenaciones:** El 21 de noviembre de 2023 se celebró una subasta pública presencial, en la que se incluyeron dos inmuebles del Fondo Especial en Guadalajara y en Granada, siendo adjudicado este último, cuya enajenación se ha hecho efectiva en 2024 con la firma de escrituras.
- **Arrendamientos y Extinciones:** No se han registrado arrendamientos nuevos, ni extinciones del Fondo Especial.
- **Afectaciones:** El 12 de abril de 2023 se produjo la afectación de un inmueble de Madrid.

De acuerdo con lo anterior, la situación resultante del patrimonio integrante del Fondo Especial a finales de 2023 es la siguiente:

SITUACIÓN INMUEBLES	Diciembre 2022	Diciembre 2023
Arrendados	72	72
Cedidos a entidades públicas en régimen de cesión gratuita	9	9
Afectado/adscrito temporalmente	3	4
En regularización	9	9
Libres	129 (58,10%)	128 (57,67%)

Tabla 1.12. Situación de los inmuebles del Fondo Especial.

## 1.5. Red territorial

Los Servicios Provinciales (SSPP) y las Oficinas Delegadas (OODD) de MUFACE son la referencia directa de las personas mutualistas para sus gestiones y consultas, sobre todo aquellas que se refieren a cuestiones relacionadas con expedientes o prestaciones concretas.

En cada una de las provincias, así como en Ceuta y Melilla, existe un Servicio Provincial de MUFACE. Las cinco Oficinas Delegadas están en Santiago de Compostela, Vigo y Madrid (Oficinas Delegadas nº 2 y nº4 y la Oficina para el Personal en el Exterior).

En Vigo se localiza la Oficina de Tramitación Electrónica (OTE) y en Murcia la Oficina Polivalente de MUFACE (OPM).

● En 2023, se han incorporado a las direcciones provinciales:

D<sup>a</sup>. Yolanda Rocío  
Maldonado Pérez,  
**directora provincial  
de Almería**

D<sup>a</sup>. Natalia  
Álvarez Bermúdez,  
**directora provincial  
de A Coruña**

D<sup>a</sup>. Carmen Caridad  
Álvarez-Cienfuegos Rico,  
**directora provincial  
de Alicante/Alacant**

D<sup>a</sup>. Silvia  
Sánchez Sánchez,  
**directora provincial  
de Girona**

D<sup>a</sup>. M.<sup>a</sup> Noemí  
Fraga Corredoira,  
**directora provincial  
de Lugo**

D. Marcos Cobo López,  
**director provincial  
de Illes Balears**

D. Héctor  
Andreu Guadalupe,  
**director provincial  
de Cuenca**

● Hay que destacar, además, la labor realizada por los directores provinciales jubilados durante 2023:

D. Carlos Pérez Herrero,  
**director provincial  
de A Coruña**

D. Francisco Javier  
Camarasa García,  
**director provincial de  
Alicante/Alacant**

D. Ricardo Muñoz Muñoz,  
**director provincial  
de Ávila**

D<sup>a</sup>. Úrsula  
Hernández Marta,  
**directora provincial  
de Zaragoza**

## Cultura de equipo en el territorio MUFACE

Anualmente se celebran dos reuniones entre el equipo de los Servicios Centrales (SSCC) y las personas responsables de los Servicios Provinciales (SSPP) para compartir experiencias y buenas prácticas y establecer la dirección estratégica de la Mutualidad.

- ⊙ La **reunión del 6 al 8 de junio** celebrada en **Sevilla** fue presidida por la directora general de la Mutualidad, Myriam Pallarés Cortón. Los diversos departamentos de SSCC seleccionaron los temas a tratar y realizaron una exposición sobre las principales novedades de gestión. El 8 de junio se organizó una actividad cultural para directores y directoras por la ciudad de Sevilla, como refuerzo a los lazos de unión entre SSPP.
- ⊙ La **reunión del 21 y 22 de noviembre** celebrada en **Alicante/Alacant** estuvo también presidida por la directora general de la Mutualidad. Durante la primera jornada se desarrolló un taller práctico sobre la aplicación del concierto de asistencia sanitaria firmado entre la Mutualidad y las entidades de seguro. La segunda jornada se centró en asuntos internos de gestión que presentaron varios directores y directoras provinciales.

Además, el equipo de SSCC acude a distintos SSPP y mantiene reuniones con su personal con la finalidad de optimizar el funcionamiento de la red territorial. En 2023 se han visitado los SSPP de Murcia (enero), Ciudad Real (marzo), Melilla (abril), Cádiz (mayo), Santa Cruz de Tenerife (agosto), Las Palmas (agosto), Huelva (octubre), Alicante/Alacant (noviembre) y Madrid en varias ocasiones.

En todas las visitas se ha establecido un plan de acción y mejora con la fijación y posterior seguimiento de las medidas adoptadas. En total se han señalado 149 actuaciones, de las que, en diciembre de 2023, 57 se habían ejecutado, 36 estaban en proceso y 56 pendientes.

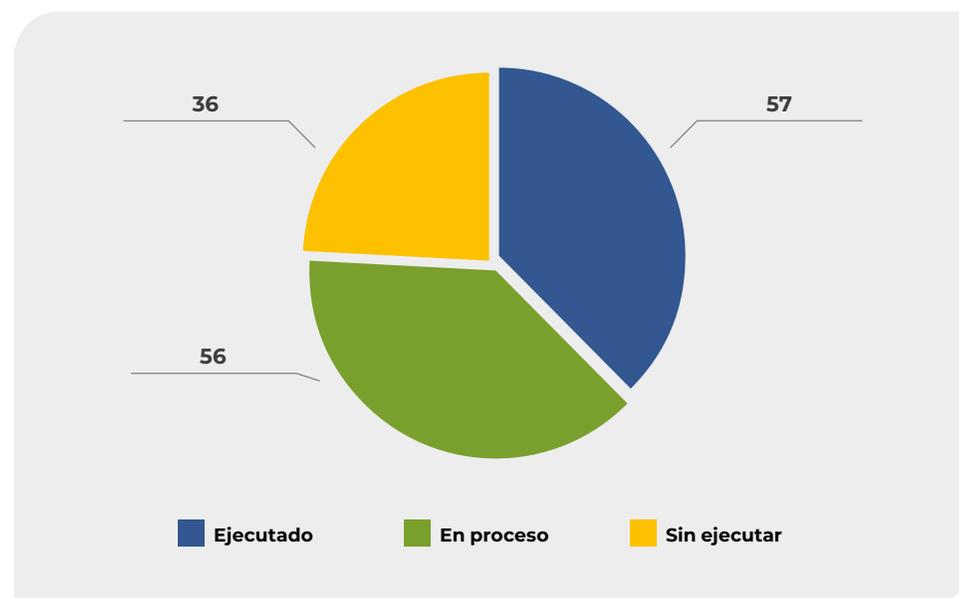


Figura 1.4. Actuaciones recogidas en planes de mejora de las visitas a Servicios Provinciales (enero-diciembre 2023)

## 1.6. Visibilidad de MUFACE

La visibilidad de MUFACE es uno de los valores que orientan la acción de la Mutuality. 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 Mutuality, de manera que se conozca su función social y el éxito de su modelo, con casi cinco 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 Mutuality 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 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.

### Página web [www.muface.es](http://www.muface.es)

La web de MUFACE es un vehículo de atención a mutualistas que también informa de contenidos, difunde novedades sobre servicios o misión, y abarca mensajes generales y valorativos sobre los principios de actuación de la Mutuality, es decir, su visión.

Casi diariamente se actualizan los contenidos de las páginas informativas de prestaciones sociales y sanitarias, junto con otras con informaciones de interés al colectivo.

Respecto al apartado web Comunicación (noticias web), en 2023 se publicaron 40 noticias. La mayor parte de ellas estaban destinadas a informar sobre servicios y prestaciones a mutualistas (misión). Informar a la sociedad sobre los principios de actuación de MUFACE y sus alianzas esenciales (visión) fue el objetivo de las siguientes:

- Carta abierta de la directora general de MUFACE con ocasión del 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer
- Firma del Convenio de Farmacia con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (CGCOF)
- Convenio entre MUFACE y la Mutuality General Judicial (MUGEJU)
- Balance de la Oficina de Tramitación Electrónica (OTE) de Vigo
- Medidas de MUFACE contra la Violencia de Género (jornada de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, ACSA)

Las noticias del apartado Comunicación, que se replican en la Newsletter bimestral y en la sección Actualidad de la App MUFACE, se coordinan estrechamente con el Gabinete de la Secretaría de Estado de Función Pública y del propio Ministerio.

Estas noticias, a su vez se vinculan con las redes sociales X (antes Twitter) y LinkedIn, el Portal Funciona, la red de comunicación interna de MUFACE o cualquier otro canal utilizado, modulando el mensaje para cada uno de ellos según el tipo de destinatarios. Además, se remiten en cada ocasión a los sindicatos que están representados en el Consejo General y a un listado de medios de comunicación interesados.

Junto a la Sección de Comunicación, la sección Actualidad da visibilidad a las actuaciones de los equipos de las Direcciones Provinciales, desarrolladas para dar a conocer la Mutuality en ámbitos externos. Fueron 17 las novedades publicadas.

## Revista MUFACE

La revista de MUFACE nació en 1978 y actualmente se distribuye en edición impresa - principalmente, a personas mayores de 65 años del ámbito rural- y en versión electrónica, disponible en el apartado Hemeroteca del sitio web.

Este vehículo de comunicación es un agente fundamental para la apertura informativa del organismo, tal y como señala entre sus objetivos prioritarios el Plan MUFACE Avanza 2021-2023, prorrogado para 2024.

En 2023 se publicaron los números 253 y 254 de la revista, en febrero y julio respectivamente. La revisión y preparación del nuevo contrato, necesario para adjudicar el diseño, impresión y distribución a partir del segundo semestre, impidió que se pudieran publicar más números



## MUFACE en Redes Sociales:

 @mufaceoficial  
 @mufaceoficial

Junto a su condición de cuenta que difunde servicio y novedades sobre prestaciones, en tanto que canal de servicio público, la cuenta de X sirve como vehículo de visibilidad y permite publicar contenidos sobre lo que es y lo que quiere ser MUFACE (visión).

Además de informar sobre prestaciones, novedades en oficinas territoriales y avances de transformación digital, por poner ejemplos de contenidos frecuentes, se comparten contenidos 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, PAG 060, etc. Además, se da cauce a consultas urgentes relacionadas con asistencia sanitaria.

La cuenta de LinkedIn de MUFACE, puesta en marcha en 2021, obedece al cumplimiento del objetivo de aumentar la visibilidad en la sociedad, conjugándolo con la oportunidad de suministrar información útil de servicio en esta red social. Se emplea para contenidos estáticos que sirven para tener presencia en un ámbito que es, sobre todo, profesional.

Todos los contenidos se alinean con la estrategia de la Secretaría de Estado de Función Pública, sobre todo en lo que se refiere a las campañas de #TalentoPúblico.

## Participación en conferencias y jornadas

El 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 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 2023 la directora general de MUFACE, Myriam Pallarés, ha asistido a:

### 🕒 REUNIONES DE ÓRGANOS COLEGIADOS, como vocal

- Consejo Rector de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios.
- Comisión de Salud Digital del Ministerio de Sanidad.
- Consejo Rector de la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria.

### 🕒 ACTOS INSTITUCIONALES, como invitada

- 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.
- XV Premios Calidad e Innovación en la Gestión Pública y Sellos de Cristal 2022, convocados por la Secretaría de Estado de Función Pública.

### 🕒 ENCUENTROS FORMATIVOS, como ponente

- Curso selectivo del Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado

- Curso selectivo del Cuerpo Superior de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

### 🕒 ACTOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, como participante

- Acto de Capital Radio por el Día Mundial de la Salud.
- Mesa redonda organizada por el Observatorio de la Sanidad de El Español.

Además, en diciembre de 2023, la Cátedra Extraordinaria de Salud Sostenible y Responsable -puesta en marcha durante 2022 por la Universidad Complutense de Madrid (UCM) y la Alianza de la Sanidad Privada Española (ASPE)- presentó el informe “El mutualismo administrativo: Modelo predictivo sobre la elección de los mutualistas de su modelo sanitaria y escenarios futuros”.

MUFACE ha colaborado en la elaboración de este informe y su aportación de datos ha sido, según se indica en el mismo, “fundamental para el análisis de ciertos apartados, especialmente aquellos relativos a la caracterización de la población mutualista y a la definición del modelo predictivo sobre la elección de los mutualistas.”

El informe arroja resultados muy interesantes relativos a la mencionada caracterización de las personas mutualistas y a la predicción sobre el sistema de aseguramiento elegido, y sus conclusiones permiten asimismo dibujar varios “escenarios futuros que podrían influir en la adaptación y evolución del modelo, así como identificar desafíos y oportunidades que las organizaciones podrían enfrentar en el camino.”

## 1.7. 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 MUFACE, cuya Dirección General 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 2023, se han recibido en la Oficina del Partícipe 810 consultas y comunicaciones vía correo electrónico en las direcciones habilitadas al efecto, concretamente, 278 en el buzón “[particippeplan.age@MUFACE.es](mailto:particippeplan.age@MUFACE.es)” y 532 en “[planpensiones.age@MUFACE.es](mailto:planpensiones.age@MUFACE.es)”. Se han atendido 320 consultas vía telefónica de partícipes, personas 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

## 2.1. Plan MUFACE Avanza 2021-2023



El Plan MUFACE Avanza 2021-2023 ha permitido a la Mutualidad seguir consolidando su compromiso para:

Acercar la Mutualidad al colectivo

Consolidar una cultura centrada en las personas

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

El Consejo General, en su reunión de 28 de marzo de 2023, aprobó una revisión del Plan que, finalmente, pasó de 57 a 50 proyectos.

El Plan terminaba su vigencia en 2023, pero distintas circunstancias han hecho necesaria su prórroga para 2024, aprobada en la reunión del Consejo General del 19 de diciembre de 2023. Así, MUFACE sigue consolidando estos proyectos para su integración en la cultura de gestión y organización de la Mutualidad.

## Balance del Plan MUFACE Avanza en 2023

El grado de ejecución del Plan MUFACE Avanza 2021-2023 a finales de 2023, tal y como se presentó al Consejo General de MUFACE el 19 de diciembre, es el siguiente:

	DICIEMBRE 2023		DICIEMBRE 2022		DICIEMBRE 2021	
	proyectos	%	proyectos	%	proyectos	%
0-1 En fase de inicio	2 proyectos	4%	10 proyectos	18%	19 proyectos	34%
2-3 En proceso	7 proyectos	14%	9 proyectos	16%	16 proyectos	29%
4-5 Ejecutado	41 proyectos	82%	37 proyectos	66%	21 proyectos	37%

Tabla 2.1. Grado de ejecución Plan MUFACE Avanza 2021-2023

Estos resultados suponen un incremento de 16 puntos respecto del año anterior, cuando el grado de ejecución alcanzó el 66%.

## Balance del Plan anual de actuación 2023

El Plan Anual de Actuación 2023, aprobado por el Consejo General el 14 de diciembre de 2022, está integrado por 24 de los 50 proyectos que conforman el Plan Avanza y presenta un grado de cumplimiento satisfactorio, con el 62,5% de los proyectos ejecutados o casi ejecutados frente al 29,2% en proceso.

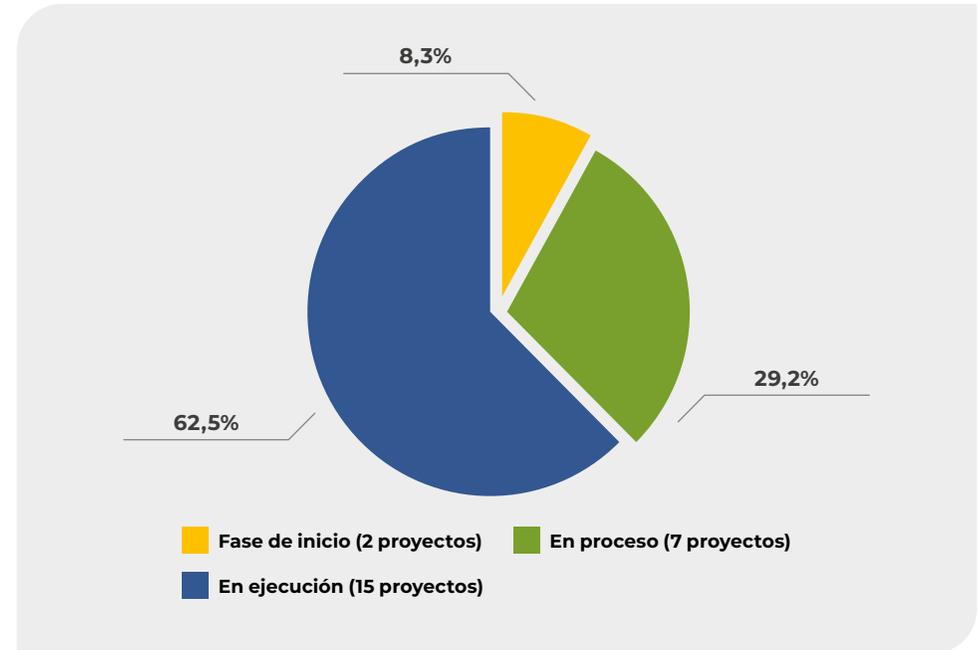


Figura 2.1. Ejecución Plan actuación 2023

De entre los proyectos conseguidos destacan:

- La puesta en marcha, en febrero de 2023, del servicio telefónico **MUFACE75+** de atención al colectivo mutualista de 75 años o mayores. Se realizaron hasta diciembre 21.216 consultas.
- Una nueva versión de la **App de MUFACE** con mejoras funcionales y nuevas funcionalidades.
- Incorporación de 17 nuevos trámites en la **sede electrónica**, incluida la solicitud de las ayudas para personas con enfermedad psiquiátrica crónica, incorporadas en noviembre de 2023.
- Perfeccionamiento del sistema de **cotizaciones** que permite a MUFACE integrar los adeudos SEPA con la información de los cotizantes, garantizando así el control y la trazabilidad de estos ingresos públicos.
- Creación de la **Oficina Polivalente de MUFACE (OPM)**, ubicada en Murcia, para ofrecer un servicio puntual deslocalizado a los Servicios Provinciales cuando se den determinados tipos de exceso de carga de trabajo.
- Integración de MUFACE, en septiembre de 2023, en la Red Española de Empresas Saludables (REES) impulsada por la **Declaración de Luxemburgo** que establece los principios básicos de actuación y el marco de referencia de una buena gestión de la salud de los trabajadores en la empresa.
- Implantación de la **receta electrónica concertada** en las Comunidades Autónomas de Extremadura y La Rioja. A finales de 2023, 113.128 afiliados disponían de esta receta para la prescripción y dispensación de sus medicamentos, que sumados a las personas mutualistas que han optado por la asistencia sanitaria pública, supondría algo más del 37% del colectivo.
- Implantación del **parte de baja electrónico**, que facilita a los facultativos su expedición; a los órganos de personal emitir la licencia por enfermedad y dar inicio a la situación de incapacidad temporal, y al colectivo mutualista descargar su copia accediendo a través de sede electrónica.

PROYECTOS	AVANCE
<b>I. CERCANÍA AL COLECTIVO</b>	
<b>I.1 POTENCIAR LA OMNISCANALIDAD</b>	
I.1.1 Impulso OIM	Ejecutado
I.1.2 Mejora de la calidad de la información en el 060	Ejecutado
I.1.3 Mejora app móvil	Ejecutado
I.1.4 Optimización sede electrónica	Ejecutado
<b>I.2 ESTRATEGIA INCLUSIVA</b>	
I.2.1 Accesibilidad	Ejecutado
I.2.2 Usabilidad y simplicidad	Ejecutado
I.2.3 Fomentar la participación del colectivo	Ejecutado
<b>I.4 REVISAR Y MEJORAR LAS ÁREAS DE GESTIÓN</b>	
I.4.4 Perfeccionamiento del sistema de cotizaciones	Ejecutado
I.4.8 Agilización de las reclamaciones sanitarias	En proceso

Tabla 2.2. Ejecución de resultados por proyectos.

PROYECTOS	AVANCE	PROYECTOS	AVANCE
<b>II. CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS</b>		<b>III.2 RECETA ELECTRÓNICA</b>	
<b>II.1 GESTIÓN DEL TALENTO</b>		III.2.3 Implantación receta electrónica para la sanidad concertada	Ejecutado
II.1.4 Mejora de la estructura organizativa	En proceso	III.2.4 Integración del sistema de receta electrónica concertada en SNS Farma	Fase de inicio
II.1.5 Polivalencia	Ejecutado	III.2.5 Progresiva eliminación de las recetas en papel	En proceso
II.1.6 Estrategia formativa	Ejecutado	<b>III.3 HISTORIA CLÍNICA DIGITAL EN LA SANIDAD CONCERTADA</b>	
<b>II.2 UNA MUTUALIDAD SALUDABLE</b>		III.3.1 Plataforma de historia clínica digital	Fase de inicio
II.2.1 Promoción de la salud	Ejecutado	<b>III.4 REFORMA DEL PROCESO DE INCAPACIDAD TEMPORAL</b>	
<b>II.3 REFORZAR EL PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES GENERALES</b>		III.4.1 Parte de baja electrónico	En proceso
II.3.2 Mejora continua de cada Dirección Provincial	Ejecutado	<b>IV. INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	
II.3.3 Implantación de indicadores de gestión en los Servicios Provinciales	Ejecutado	<b>IV.1 CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSPARENCIA</b>	
<b>III. SIMPLIFICACIÓN</b>		IV.1.1 Plan Open data	En proceso
<b>III.1 POTENCIAR LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL</b>		<b>IV.2 APUESTA POR LA CALIDAD</b>	
III.1.1 Modernización de las aplicaciones de servicio a la ciudadanía	En proceso	IV.2.5 Procedimientos normalizados de trabajo	Ejecutado
III.1.2 Hacia el papel cero	En proceso		

Tabla 2.2. Ejecución de resultados por proyectos.

## 2.2. MUFACE Digital

El Plan MUFACE Avanza 2021-2023 incluye potenciar la administración digital para que la tramitación telemática sea la manera habitual de gestionar las prestaciones.

### Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) incluye inversiones y un amplio conjunto de reformas estructurales para acelerar la recuperación económica y social de España tras la pandemia e incrementar la capacidad de crecimiento a medio y largo plazo.

La Palanca IV: Una Administración para el siglo XXI, incluye el Componente 11, prevé objetivos y medidas relativas a la digitalización de las Administraciones Públicas, como son la renovación de los equipamientos con principios de eficiencia energética, la modernización de procesos y la formación del personal.

La aportación de la Mutualidad a este Componente 11 se presenta alineada con el Plan MUFACE Avanza 2021- 2023 a través del Proyecto 6 (C11.I3.P06).



## Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

### Estrategia de Transformación Digital de MUFACE

Los cuatro ejes fundamentales de la Estrategia de Transformación Digital de MUFACE son:

**1. Desarrollo de la administración electrónica:** La sede electrónica, la App y la web facilitan la relación de las personas mutualistas con MUFACE para la gestión de procedimientos y los servicios de atención al usuario.

**2. Modernización y desarrollo de las aplicaciones,** que se clasifican funcionalmente en los siguientes grupos:

- Gestión farmacéutica.
- Gestión sanitaria y receta electrónica.
- Gestión de prestaciones sociales y de la Incapacidad temporal.
- Gestión del colectivo y cruce de datos.
- Gestión de servicios comunes de apoyo a secretaría general: Financiero, RRHH, mantenimiento.
- Analítica de datos e inteligencia de negocio. Generación de informes y cuadros de mando de apoyo a la Dirección.

**3. Actualización y modernización de la infraestructura tecnológica:**

- Equipos portátiles PTDI (Puesto de Trabajo Digital Inteligente), videoconferencia, digitalización, impresión y comunicaciones.
- Gestión de las infraestructuras y servicios comunes.

**4. Oficina de arquitectura informática y servicio de contratación** para la gestión de los servicios comunes (externos a la informática de MUFACE) y horizontales (seguridad informática y calidad).

Sobre los ejes anteriores se han desarrollado sistemas electrónicos y aplicaciones agrupados según el gráfico siguiente:

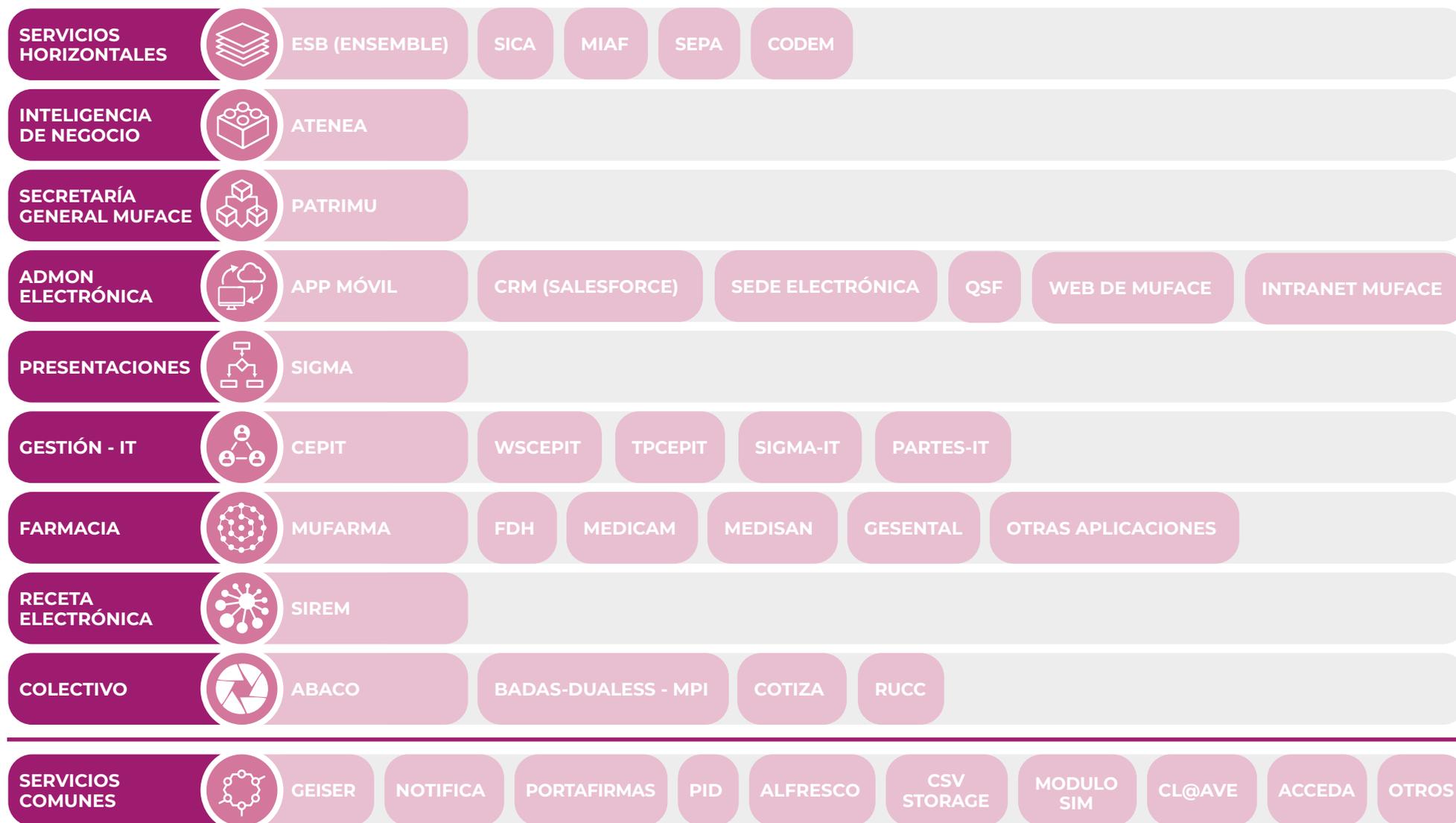


Figura 2.2. Mapa de sistemas y servicios tecnológicos

## Mejora de la administración electrónica y de la atención a las personas mutualistas

Los resultados positivos se acreditan por los 2.960.288 trámites solicitados de manera electrónica en el año 2023, con un incremento de casi el 45% respecto al 2022 (para el análisis de la comparativa de este indicador se han tenido en cuenta las consultas de datos de mutualistas y del estado de las prestaciones, ya que conjuntamente, estos trámites suponen un volumen de más del 40% respecto al total). También son muy positivos los datos de frecuencia mensual de utilización de la administración electrónica, las solicitudes mensuales de los trámites más solicitados (mayor de 100.000 solicitudes), y la utilización de los distintos los canales de acceso a la Mutualidad.

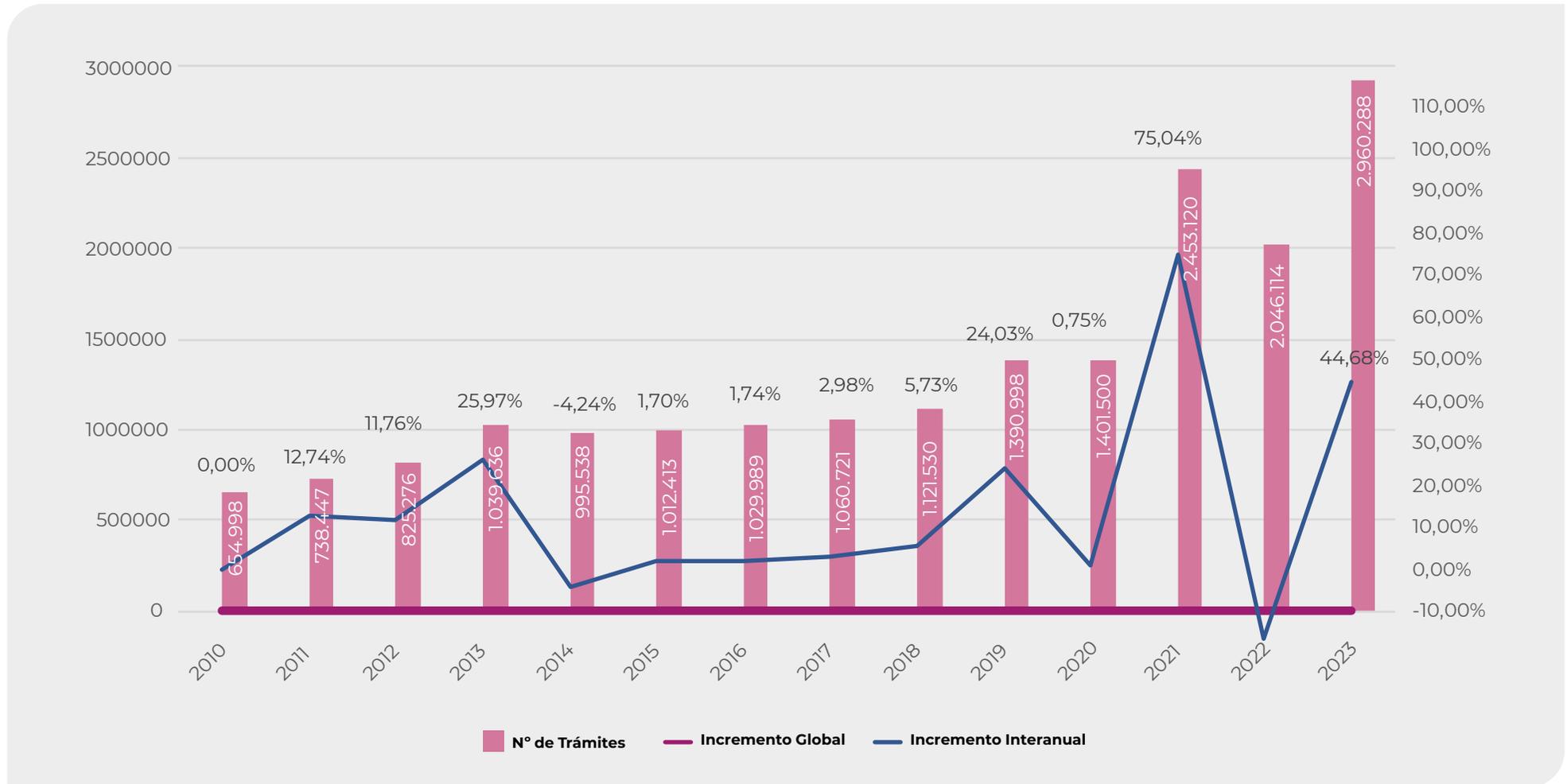


Figura 2.3. Número de trámites solicitados de manera electrónica

Se han incluido seis nuevos procedimientos, entre los que destacan la solicitud de ayudas para personas con enfermedad psiquiátrica crónica y la destinada a mujeres víctimas de violencia de género pertenecientes al colectivo de MUFACE.

En la siguiente gráfica se aprecia la evolución anual de los trámites más habituales. Para esta representación no se han tenido en cuenta los trámites relacionados con las consultas de prestaciones y modificaciones de datos de personas mutualistas.

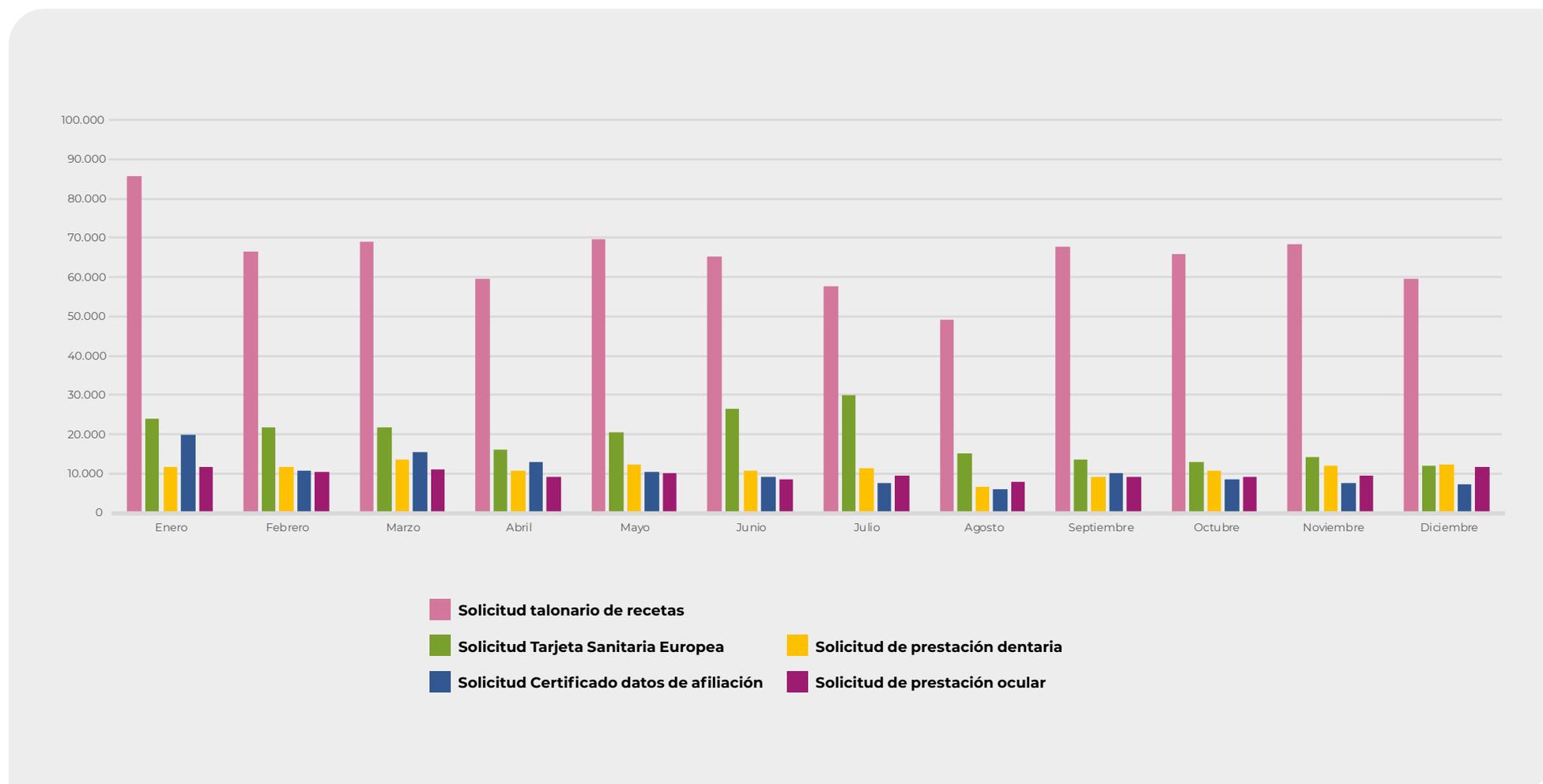


Figura 2.4. Distribución mensual de los trámites más solicitados

## Mejoras en la App de MUFACE

En la aplicación móvil gratuita de MUFACE se han incorporado nuevas funcionalidades y servicios:

- Solicitudes de ayudas dentarias u oculares.
- Integración con Cl@ve PIN.
- Actualización de datos básicos de contacto.
- Baja de beneficiarios.
- Obtención del Certificado Provisional Sustitutorio (CPS) de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE).
- Reactivación del alta de los beneficiarios de un mutualista.
- Notificaciones Push.
- Acceso online a novedades y actualidad MUFACE.
- Integración con la herramienta de gestión de mutualistas.

A finales de 2023 había 678.579 personas usuarias registradas en la app móvil y el computo de trámites efectuados a través de este canal fue de 1.121.284, casi un 38% del total de trámites electrónicos realizados, frente al 20% sobre los trámites efectuados en 2022.

## Modernización de las aplicaciones al servicio de la ciudadanía

Se han realizado las siguientes actividades para automatizar procesos, reducir cargas administrativas y eliminar el papel en la tramitación interna de expedientes.

- **Evolución del sistema de tramitación y pago de expedientes de prestaciones (SIGMA)** para facilitar el trabajo de los gestores y continuar reduciendo los tiempos de tramitación en los

procedimientos. Destacan la creación automática de expedientes para las solicitudes electrónicas; automatización de documentos de resolución para más tipos de prestaciones sociales; herramienta para clonado de expedientes, y la implementación de la nueva Prestación de Ayuda a Víctimas de Violencia de Género.

- **Mejoras del sistema de gestión de la Incapacidad temporal (IT)**, orientadas tanto a las personas mutualistas envío automático de un correo electrónico para comunicarle el resultado del reconocimiento médico, o controles especiales para proteger los datos de personas víctimas de violencia de género) como a los gestores (nuevas alertas para evitar demoras en el pago de Subsidio de IT y controles sobre la documentación que aportan los órganos de personal).
- **Desarrollo del nuevo sistema de parte de incapacidad temporal (IT) electrónico**, financiado con cargo a los fondos del PRTR, que será puesto a disposición de médicos, órganos de personal, personas mutualistas y gestores en el segundo semestre de 2024. Este sistema permitirá emitir, consultar y confirmar partes de baja sin tener que utilizar el formato papel, y se simplificará la cumplimentación de los partes, mejorará la confidencialidad de los datos y se agilizará todo el proceso de gestión de la incapacidad.
- **Mejoras en el proceso de facturación en el área de Farmacia.** Se ha informado a los Colegios Oficiales de Farmacia de los gastos de digitalización con transparencia en el proceso. Asimismo, se validan automáticamente las fórmulas magistrales en cada comunidad autónoma. Se han realizado desarrollos, en paralelo con la evolución de la receta electrónica, para los pacientes con diagnóstico de hipercolesterolemia, accidentes de trabajo o síndrome tóxico, donde se abona el 100% del coste de los medicamentos. Y se han incluido controles especiales para los tratamientos de medicamentos de diagnóstico hospitalario.
- **Control en las solicitudes de talonarios**, que se puede activar de forma diferenciada en el ámbito de prestación sanitaria pública privada y, dentro de esta, de forma territorial.

- **Continuación del despliegue del Sistema Integrado de Receta Electrónica de MUFACE (SIREM)** en Extremadura y La Rioja. Los trabajos relativos a la mejora de esta aplicación aseguran una respuesta óptima en las prescripciones médicas y en las dispensaciones de farmacia y visado electrónico. Destacan el acceso al histórico del tratamiento del paciente, la posibilidad de anulación de visado ya autorizado, la ampliación de los distintos estados en los que se puede encontrar un visado, los nuevos tipos de documentos que se pueden adjuntar y la generación automática de escritos de subsanación y resolución desfavorable.
- **Evolución del sistema de inteligencia de negocio y analítica de datos (ATENEA)** para incorporar nuevos conjuntos de datos para su análisis por los gestores, como la información del Sistema de Atención a Mutualistas o del Sistema de cita previa. Desarrollo de informes y cuadros de mando para control de las incidencias por dualidades y creación de nuevos indicadores en el ámbito de la incapacidad temporal para un mayor control y seguimiento.
- **Generación de nuevos informes** para seguimiento de las prestaciones sanitarias, la facturación de recetas y la dispensación hospitalaria y el avance en la implantación de receta electrónica.
- **Ampliación del cuadro de mando de la Dirección de MUFACE**, con más de 20 indicadores que facilitan el seguimiento mensual de todos los servicios que ofrece MUFACE, de la actividad del organismo y la toma de decisiones.
- **Desarrollos sobre la base de datos de Colectivo** para mejorar la calidad de la información asociada al colectivo mutualista, con la incorporación de mecanismos de validación del teléfono móvil y de la dirección de correo electrónico que proporcionan las personas mutualistas.
- **Cambios importantes en el cruce mensual con el Registro Central de Personal** y, en su caso, actualización de información de cuerpos, situación administrativa, ministerio y municipio de destino. Como resultado de este proceso, se identifican y resuelven posibles duplicidades de cobertura sanitaria, con generación automática y diaria de las cartas de resolución por baja.

## Modernización de las infraestructuras

Desde el 2021, la Unidad de Informática se enfoca en una renovación integral de las infraestructuras de Tecnologías de la Información (TI) y los puestos de trabajo de MUFACE, impulsada por los fondos PRTR. Este ha sido el ejercicio en que más actuaciones se han hecho para mejorar los medios tecnológicos del personal de la organización.

- **Suministro e instalación de nuevos sistemas de videoconferencia** en los 52 Servicios Provinciales y en cuatro salas de reuniones de los Servicios Centrales, así como un sistema de videoconferencia integrado en la sala de juntas de MUFACE. Estas actuaciones facilitan la coordinación del personal, reuniones y sesiones formativas en remoto.
- **Sustitución de monitores y nuevo Puesto de Trabajo Digital e Inteligente (PTDI)**. Durante el primer semestre de 2023 se cambiaron los antiguos monitores por otros nuevos de 24 pulgadas, mejorando así la ergonomía del puesto de trabajo. Durante el segundo semestre planificó la migración de los puestos de trabajo de la organización por el nuevo PTDI, que dota a cada miembro del personal empleado de un portátil y de nuevas herramientas ofimáticas y video-colaborativas que permitan tanto el trabajo en la oficina como en remoto. Durante el último trimestre de 2023, se migraron el 50% de las sedes de MUFACE (400 de 750 puestos de trabajo).
- **Creación de la oficina de arquitectura informática**, fruto de un proyecto financiado con fondos PRTR. Esta oficina tiene funciones de establecimiento de estándares TIC, seguridad informática, políticas de calidad y gestión de servicios horizontales y comunes. Adicionalmente realizará el seguimiento del Convenio de infraestructuras con la Secretaría General de Administración Digital (SGAD).

## 2.3. Plan de Responsabilidad Social Corporativa de MUFACE

La gestión de intangibles, como los valores, la reputación, la responsabilidad social corporativa o el buen gobierno, gozan en los últimos años de un protagonismo especial en todas las organizaciones.

MUFACE ha dado un paso adelante en este ámbito, especialmente en el de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). También ha incluido en su Plan Avanza 2021-2023 el Objetivo V de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, para integrar valores éticos sociales y ambientales en todas sus actividades.

El Plan RSC de MUFACE fue aprobado por el Consejo General de 22 de marzo de 2022. Establece tres objetivos estratégicos (medioambiente y salud, derechos y políticas laborales, y buen gobierno) e identifica quince líneas de actuación entre las que se incluyen:

Mejora de la accesibilidad a las sedes de los Servicios Provinciales

Adopción de un Plan de Igualdad de MUFACE

Plan de Datos Abiertos

Convenio suscrito por MUFACE con la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género

Programa 'Mutualidad saludable y sostenible'

El 5 de julio de 2023 se analizó el estado de ejecución en el ámbito del grupo de trabajo de seguimiento del Plan, en el que participan las organizaciones sindicales. El balance fue positivo, ya que en poco más de un año de andadura, se había ejecutado casi el 66% de lo planificado.



## 2.4. MUFACE Igualitaria

MUFACE se enorgullece de proteger, con un potente conjunto de prestaciones sanitarias y sociosanitarias, a un colectivo que, en diciembre de 2023 ascendía a 1.537.701 personas, de las cuales 839.466 son mujeres. De ellas, un 70% son mutualistas titulares y ejercen profesiones tan decisivas para la ciudadanía como la docencia o la de policías nacionales que velan por nuestra seguridad.

Además, de las 683 personas que componían a 31 de diciembre la plantilla de la Mutuality, 431 son mujeres, con una importante presencia en los puestos de niveles superiores, muestra de la decisiva apuesta de la Mutuality por el liderazgo femenino. Un 62% de los puestos de nivel 30 y un 60% de los niveles 29 y 28 son desempeñados por mujeres, lo que permite descartar la existencia de un techo de cristal dentro del organismo.

El 8 de marzo de 2023 MUFACE se unió al Día Internacional de la Mujer con una carta abierta de su directora general, Myriam Pallarés, agradeciendo y poniendo en valor el trabajo de todas las empleadas de la Mutuality: “Hemos eliminado muchas barreras que impedían a la mujer incorporarse efectivamente a los puestos de responsabilidad. Nuestra filosofía y nuestra lucha sigue teniendo como objetivo que MUFACE se escriba con M de mujer”.

### Plan de MUFACE para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres 2022-2025

Este Plan prevé la ejecución de 16 medidas integradas en cuatro ejes:

- Sensibilización y formación para prevenir sesgos de género.
- Protección de las mujeres en situaciones vulnerables.
- Organización igualitaria e inclusiva, tanto en el ámbito organizativo interno como en la acción administrativa
- Construcción de alianzas por la igualdad, para establecer una red permanente con otras instituciones y organismos para el desarrollo de actuaciones conjuntas en materia de igualdad y no discriminación.

A finales de 2023, en el ecuador de su plazo de vigencia, se había alcanzado un nivel de ejecución del 70%.

### Compromiso con las mujeres víctimas de violencia de género

Durante 2023 se ha realizado, por primera vez, la convocatoria de ayudas para mujeres víctimas de violencia de género en el colectivo de MUFACE, que finalmente recibieron 75 mujeres mutualistas víctimas de violencia de género y 35 de sus hijos e hijas.

Esta convocatoria ha sido posible gracias al Convenio entre la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género y MUFACE, de 5 de julio de 2021, cuya Adenda de septiembre de 2023 contempla una transferencia de crédito de 500.000 euros del Ministerio de Igualdad a MUFACE.

Además, el Concierto de asistencia sanitaria para el período 2022-2024, base del modelo MUFACE, prevé varias medidas para la protección de las víctimas de violencia de género, ya que tanto ellas como sus personas 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.

## 2.5. MUFACE Territorial

La colaboración y la coordinación entre los Servicios Provinciales (SSPP), y de ellos con los Servicios Centrales (SSCC), ocupan un espacio importante en la agenda institucional de la Mutualidad para gestionar las solicitudes de las personas mutualistas de manera ágil y fiable, dentro de una organización territorial 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 SSPP, seguidos de la creación de la Oficina de Tramitación Electrónica (OTE) en Vigo y complementada con la Oficina Polivalente de MUFACE (OPM) en Murcia, que facilitarán una intervención puntual de apoyo al servicio provincial que en cada momento se determine.

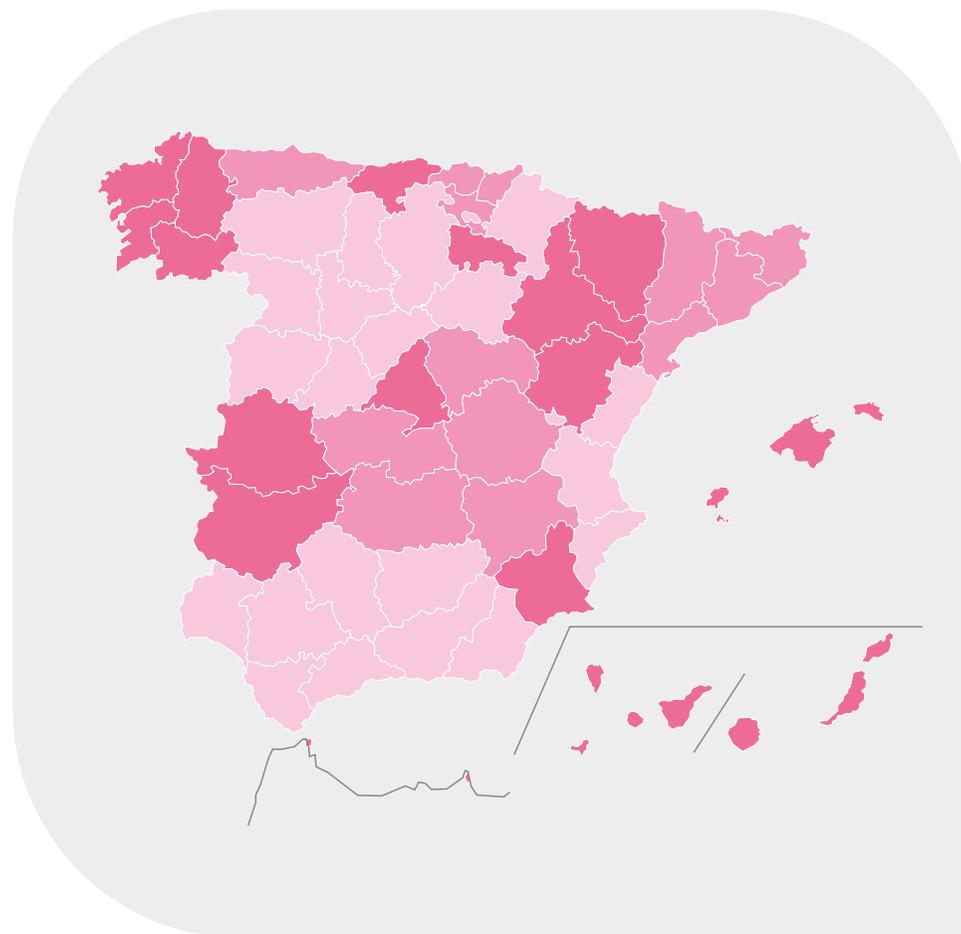
### Análisis de carga de trabajo y tiempos de tramitación en los Servicios Provinciales

La medición de la carga de trabajo en los Servicios Provinciales (SSPP) permite la toma de decisiones estratégicas para la Mutualidad, como la dotación de personal en los SSPP, la configuración de las gestiones colaborativas, el orden de prelación de provincias a deslocalizar en la OTE, la modificación del actual esquema de asignación de productividades de acuerdo con el cumplimiento de objetivos, etc.

A los 70 indicadores que medían la carga de trabajo en SSPP durante 2022 (que representan al menos el 80% de la carga de trabajo que asumen), se sumaron en 2023 varios moduladores como son la implantación de la receta electrónica, la ratio de colectivo atendido por cada empleado o empleada y el número de expedientes deslocalizados tramitados.

Para evaluar correctamente el desempeño de los SSPP se ha calculado la carga media de trabajo y el intervalo constituido por la media  $\pm$  la desviación típica, diferenciándose los SSPP que están dentro de este intervalo (color amarillo), de los que están por encima (color rojo) o por debajo (color verde). A los SSPP que presentan una carga superior/inferior

al 1,5 de la carga más alta/baja, respectivamente, se les considera valores atípicos y son eliminados del tratamiento estadístico. Bimestralmente se calculan las cargas de trabajo, las cargas de trabajo acumuladas y la carga de trabajo total de los SSPP, que se remiten a título informativo a la persona titular de cada SP.



El análisis de la carga de trabajo y los tiempos de tramitación constituyen un cuadro de mando esencial para una toma de decisión racional.

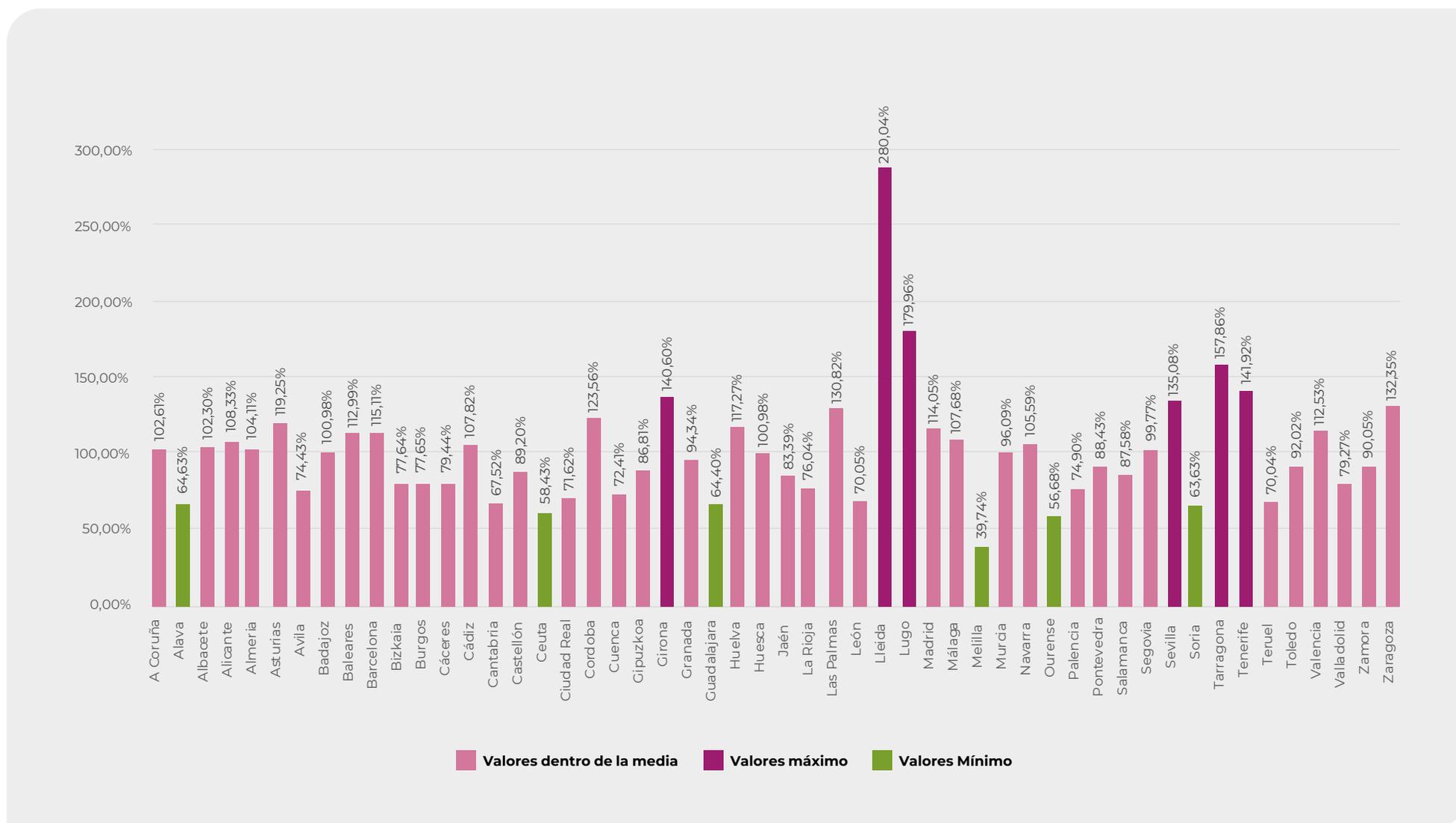


Figura 2.5. Carga de trabajo acumulada de los Servicios Provinciales (enero-diciembre 2023)

De forma análoga, y para poder reportar el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad fijados en la Carta de Servicios 2020-2023, en el año 2023 se ha continuado midiendo el tiempo de tramitación de las diferentes prestaciones, global y por provincias. Así, bimestralmente se obtienen datos en gráficas, siendo la más descriptiva la de la siguiente figura.

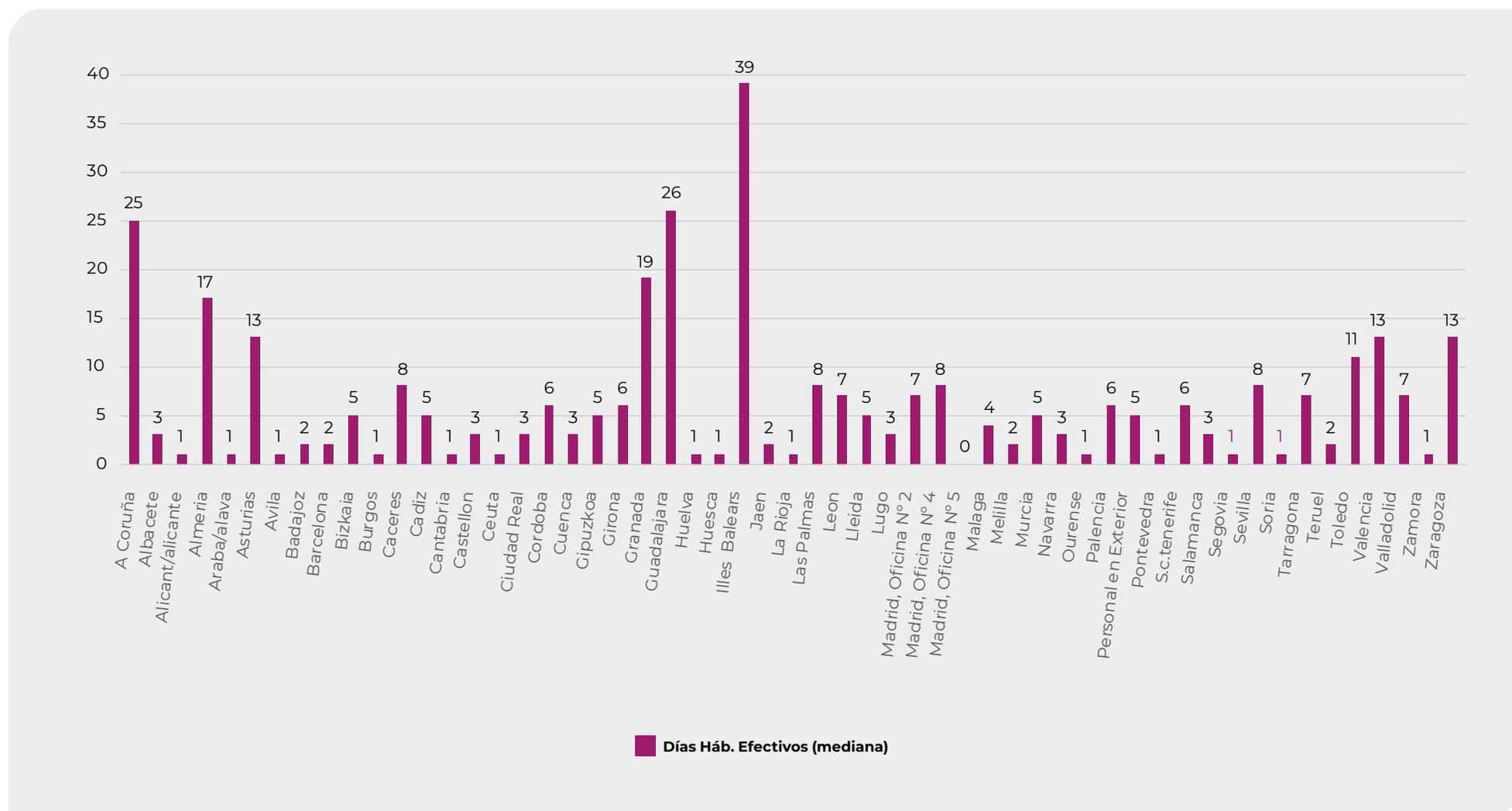


Figura 2.6. Tiempo de tramitación de los Servicios Provinciales (enero-diciembre 2023)

## Gestión colaborativa entre Servicios Provinciales

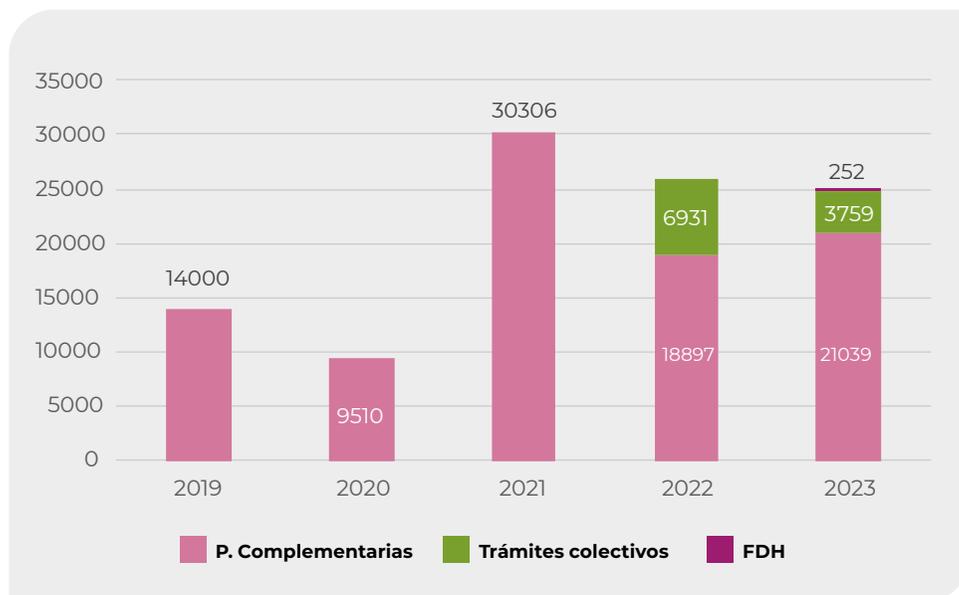


Figura 2.7. Expedientes resueltos a través de gestión colaborativa

Los procesos de gestión colaborativa entre SSPP han permitido mejorar la tramitación de expedientes telemáticos de prestaciones complementarias dentarias y oculares en aquellas oficinas donde ha habido una descompensación entre el número de efectivos reales y su carga de trabajo. En estos procesos han colaborado las oficinas de Ávila, Bizkaia, Burgos, Ceuta, León, Melilla, Salamanca, Soria, Teruel y Valladolid. La OTE, por su parte, ha tramitado los expedientes de Asturias, Badajoz, Illes Balears, Cádiz, Córdoba, Huelva, Huesca, y Valencia/València. Así, tras la digitalización completa de procesos, fue posible la tramitación deslocalizada de 21.039 expedientes de prestaciones complementarias pendientes.

También ha sido relevante la tramitación deslocalizada de las incidencias generadas en los cruces con la aplicación DUALESS, o en la reactivación

de beneficiarios. Así, los SSPP de Araba/Álava, Ceuta, Cuenca, León, Salamanca y Zamora han colaborado en la resolución de estos trámites de los SSPP de Girona, Las Palmas, Madrid, Málaga, Santa Cruz de Tenerife y Tarragona. En total, se han gestionado y resuelto un total de 2.281 incidencias DUALESS y 1.478 reactivaciones de personas beneficiarias.

Igualmente se ha iniciado una nueva forma de gestión colaborativa, consistente en digitalizar, registrar telemáticamente y subir a la aplicación FDH, las facturas de tratamientos dispensados en farmacia hospitalaria, lo que ha permitido que los SSPP de Cáceres y Ourense hayan podido ayudar a los SSPP de Cádiz y Lugo respectivamente, con 252 facturas subidas de forma deslocalizada.

En total, se han tramitado 25.050 expedientes de manera deslocalizada mediante gestión colaborativa.



### Oficina de Tramitación Electrónica (OTE)

La Oficina de Tramitación Electrónica (OTE), creada en 2022 y ubicada en Vigo, es un ejemplo de la política de innovación de MUFACE. Esta oficina presta un servicio deslocalizado y gestiona las prestaciones sanitarias complementarias dentarias y oculares, a fin de mejorar la calidad del servicio y liberar recursos de los SSPP más congestionados.

La OTE gestiona 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.

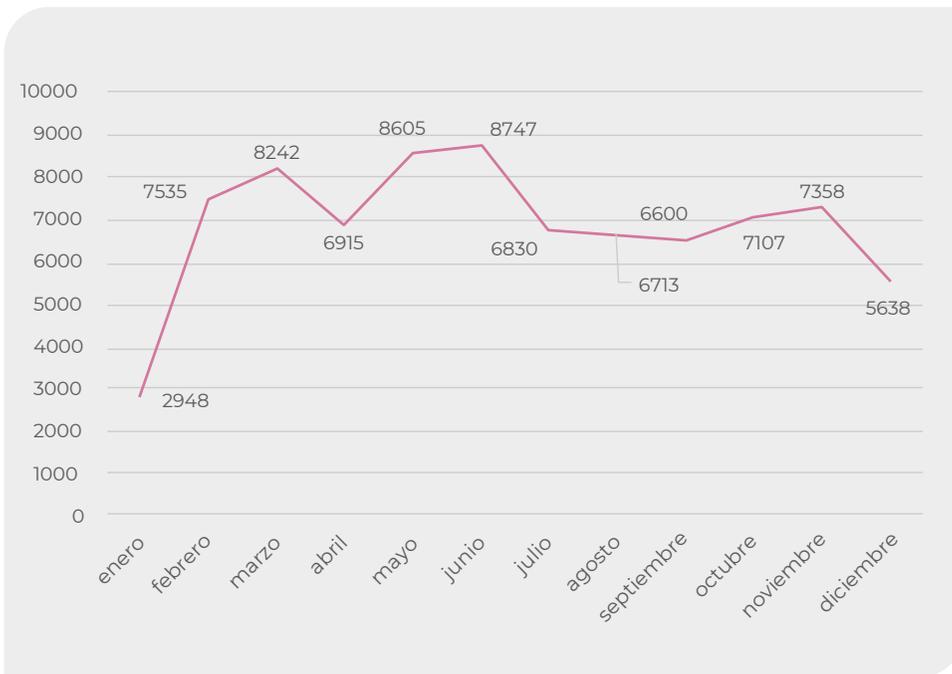


Figura 2.8. Expedientes resueltos por la OTE en 2023

Durante 2023, con un equipo de once personas, la OTE ha tramitado 83.238 expedientes de prestaciones complementarias dentarias y oculares de Madrid (44.297), Málaga (9.484), Sevilla (6.973), Cádiz (6.430), Las Palmas (3.840), Santa Cruz de Tenerife (3.021), Tarragona (2.332), Lugo (1.970), Girona (1.864), Lleida (1.454), y de forma puntual Valencia/València (1.595).

El volumen de tramitación es más del doble del conseguido en 2022. La media mensual en tramitación y resolución de expedientes ha ascendido a 6.937.

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, son un total de 104.277 expedientes, lo que supone el 49% del total de los expedientes telemáticos de este tipo de prestaciones. Constituye un hito dentro de la gestión ordinaria de la Mutuality.



### Oficina Polivalente de MUFACE (OPM)

La Oficina Polivalente de MUFACE (OPM) es un proyecto incluido en el Plan Avanza de MUFACE 2021-2023 cuyo objetivo es prestar servicio deslocalizado a SSPP con exceso de carga de trabajo, bien por la falta estructural o coyuntural de efectivos, bien por un puntual exceso de volumen de expedientes que pueda haber en cualquier oficina.

A diferencia de la OTE, que asume exclusivamente la tramitación de prestaciones complementarias dentarias y oculares, la OPM asumirá cualquier servicio y prestación que gestionen los SSPP cuando estos lo necesiten.

En 2022 se desarrolló con éxito una primera prueba piloto, por lo que en 2023 se inició la dotación de personal de la primera OPM, situada en Murcia, a través del concurso general convocado por Resolución de 16 de mayo de 2023 de la Subsecretaría del Ministerio de Hacienda y Función Pública. Las tareas de formación de los primeros cuatro efectivos y del coordinador de área comenzaron en el último trimestre del 2023, empezando su actividad y funcionamiento el 1 de febrero de 2024.

# 3. Una organización enfocada a sus mutualistas

## 3.1. Caracterización de las Personas Mutualistas

A 31 de diciembre, había un colectivo mutualista de 1.537.701 personas, de las cuales 1.103.292 eran titulares y 434.409 beneficiarias. Estas cifras son prueba evidente de la fortaleza del sistema mutualista, porque los titulares, que son los que soportan el modelo, son más de dos tercios del total.

En comparación con 2022, en 2023 se experimentó un incremento neto de 41.425 personas mutualistas, resultado del aumento del número de titulares (49.358), y un descenso de personas beneficiarias (7.933).

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.

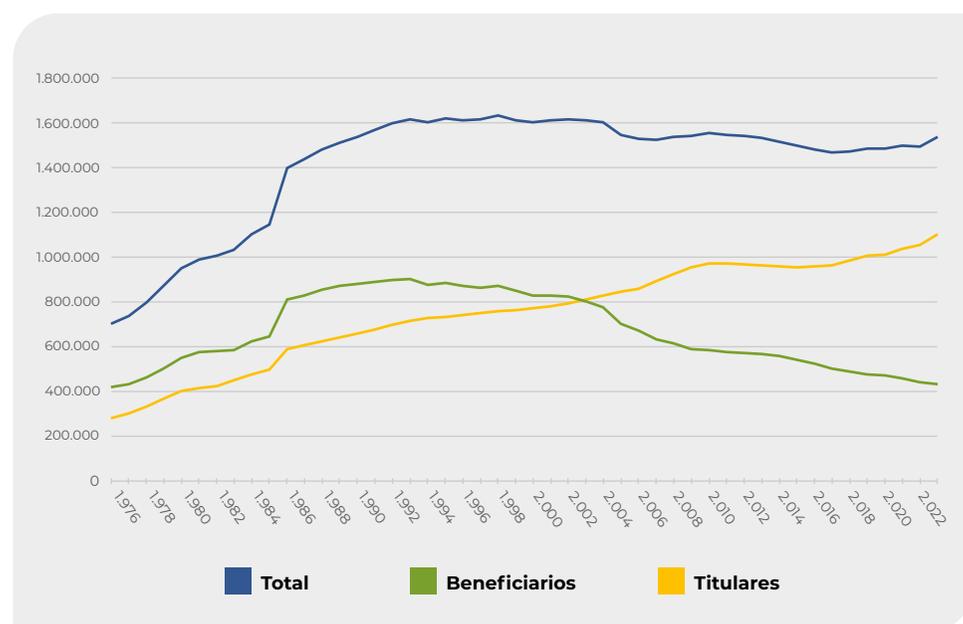


Figura 3.1. Tendencia del colectivo de MUFACE desde el año 1976 hasta 2023

El número de mutualistas mujeres supera en 120.925, un 11,33 %, al de hombres.

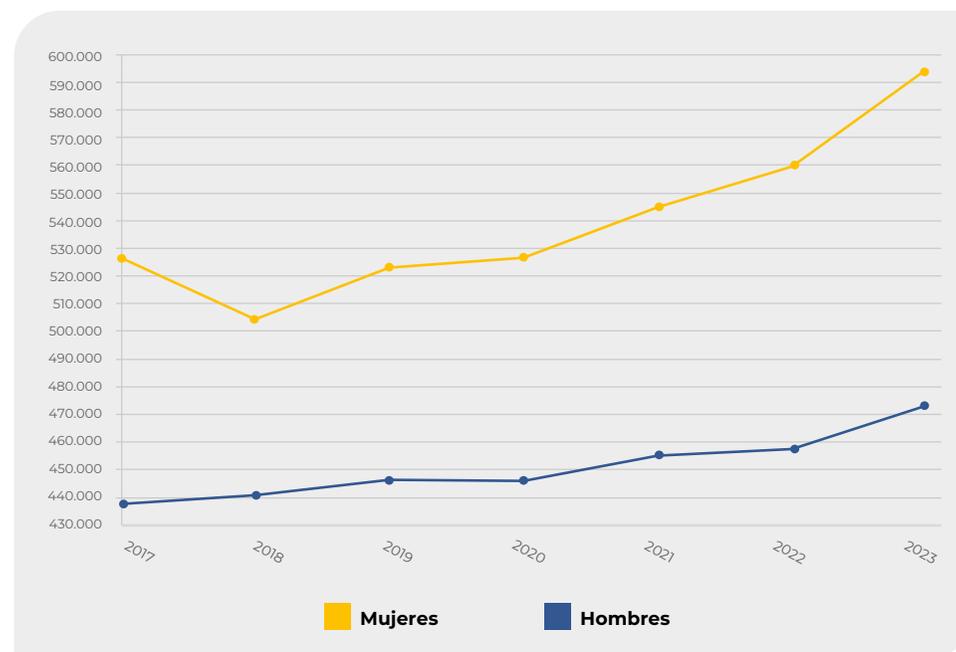


Figura 3.2. Evolución 2016-2023 personas mutualistas por sexo

El número de personas mutualistas en activo, 660.041, sigue siendo muy superior al de jubiladas, 405.858. Los números de mutualistas de carácter voluntario y de titulares no mutualistas muestran una tendencia a la baja del -5,92% y -1,14%, respectivamente.

SITUACIÓN	AÑO 2023				23-22
	Hombre	Mujer	Total	%	INCRE. %
Mutualistas obligatorios en activo o asimilado	271.580	388.461	660.041	59,82	5,39%
Mutualistas obligatorios jubilados	200.875	204.983	405.858	36,79	4,13%
Mutualistas voluntarios	533	469	1.002	0,09	-5,92%
Beneficiarios con documento asimilado al de afiliación	3.486	32.905	36.391	3,30	-1,14%
<b>Total</b>			<b>1.103.292</b>	<b>100,00</b>	<b>4,68%</b>

Tabla 3.1. Distribución de mutualistas por situación laboral

La edad media del colectivo en 2023 ha sido de 47 años. La edad media de las personas titulares es de 57 años y la de las beneficiarias, de 21 años.

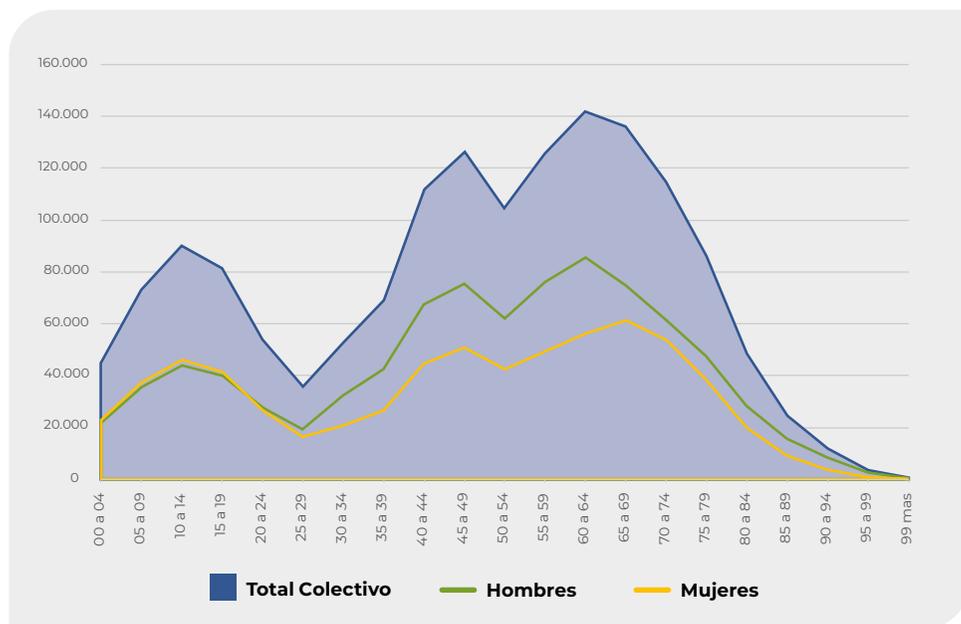


Figura 3.3. Pirámide demográfica del colectivo de MUFACE

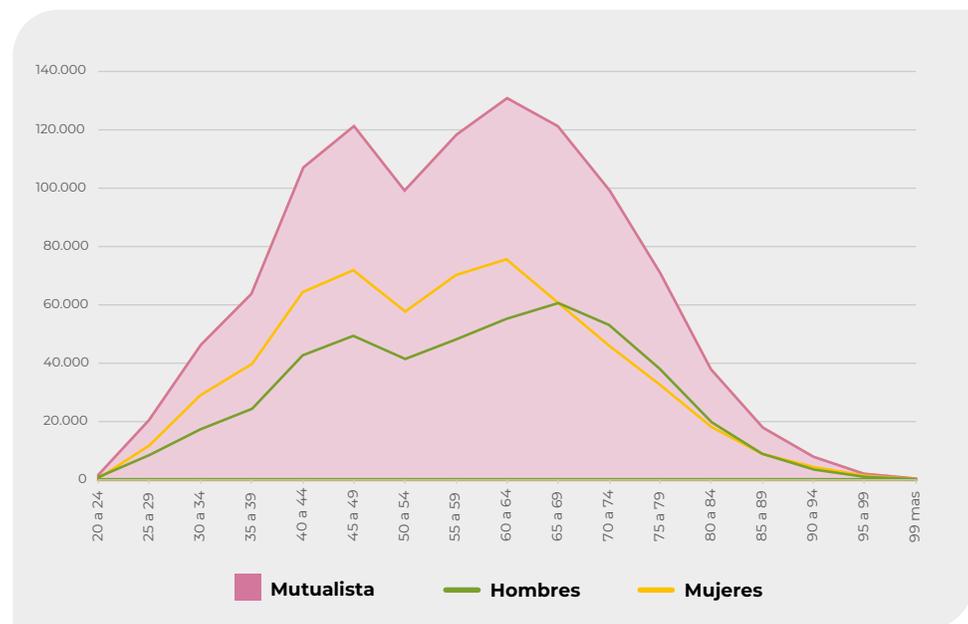


Figura 3.4. Pirámide demográfica del colectivo de titulares mutualistas

Número de afiliados

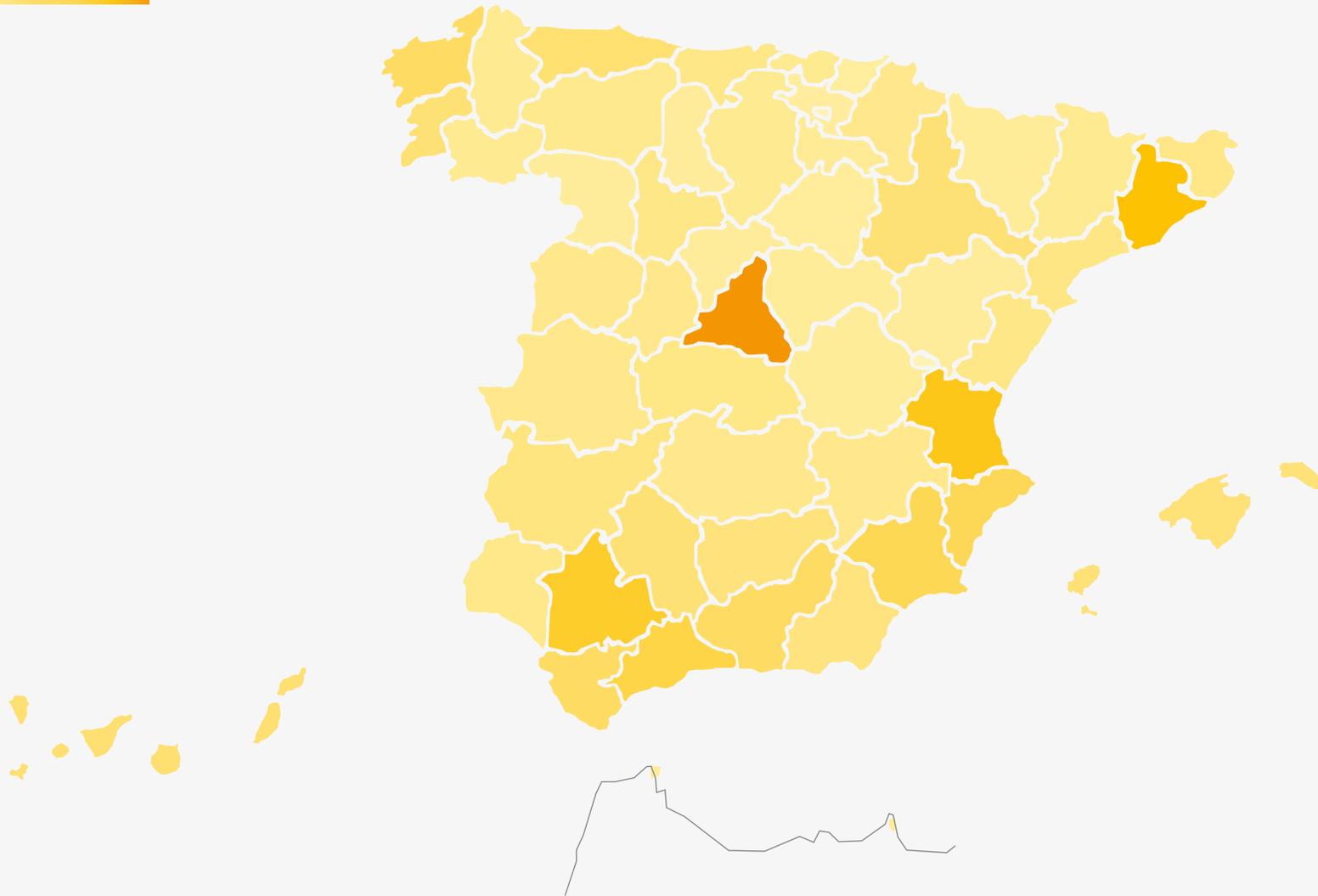


Figura 3.5. Mapa con la distribución territorial y localización de personas mutualistas

## 3.2. Sistema de Atención al Colectivo Mutualista

El sistema de atención a las personas mutualistas se realiza a través de distintos canales, de modo que cada una de ellas pueda utilizar el que mejor convenga a sus circunstancias y tipo de gestión, consulta y urgencia.

Los pilares de este sistema son la Oficina de Información a Mutualistas (OIM) y los Servicios Provinciales.

### MUFACE → Mutualistas

Se seleccionan los canales más adecuados para la comunicación con las personas mutualistas según sus características y la materia sobre la que se informa

#### 🕒 MEDIOS

- Correos electrónicos o SMS
- Cartas en papel a mutualistas mayores.
- Página web de MUFACE
- Portal Funciona
- Redes sociales ('X' y LinkedIn)
- Boletín informativo bimestral (Newsletter)

#### 🕒 DATOS 2023

- Remisión de 80.000 emails y 20.000 SMS
- Web: Actualización diaria e incorporación de nuevos apartados (5.836.292 sesiones; 1.393.318 personas usuarias)
- Newsletter: 13.154 suscripciones
- X: 5.346 acciones y 7.400 seguidores y seguidoras
- LinkedIn. 956 seguidores y seguidoras. Se publicaron 48 contenidos propios.

### 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 del tipo de consulta o de sus medios de acceso.

#### 🕒 MEDIOS

- Consultas: Formulario de Atención a Mutualistas, a través de App/web, y Teléfono de atención de los Servicios Provinciales, incluyendo MUFACE 75+ para personas de 75 años o mayores
- Gestión presencial con cita previa o no en los Servicios Provinciales, según la urgencia y la materia de que se trate.

#### 🕒 DATOS 2023

- Llamadas a Servicios Provinciales: 429.971
- Consultas a través del formulario web/App en SSPP: 62.905
- Atenciones presenciales: 420.017
- Consultas OIM: 66.762
- Consultas 'X' (Twitter) 183
- Llamadas a MUFACE 75+: 21.216

## Oficina de Información a Mutualistas (OIM)

La Oficina de Información a Mutualistas (OIM) atiende de forma personalizada consultas generales, telefónicas o telemáticas, o aquellas en las que se desea acceder directamente a los SSCC de la Mutualidad.

Los cuatro principales motivos de las consultas en 2023 fueron relativos a personas mutualistas y beneficiarias (24,1%), prestaciones (20,9%), asistencia sanitaria (18,5%) y farmacia (17,7%).

ORIGEN DE LA CONSULTA	2020	2021	2022	2023
App Móvil	28.814	63.050	32.839	24.453
Teléfono	39.284	28.914	13.254	16.784
Formulario Web	73.122	75.374	33.476	25.064
Otros	7.871	859	247	461
<b>Total</b>	<b>149.091</b>	<b>168.197</b>	<b>79.816</b>	<b>66.762</b>

Tabla 3.2. Principales medios para realizar la consulta en OIM: Comparativa 2020/2023

El tiempo medio de respuesta ha sido de 4,17 días.

Analizando el número de consultas que recibe la OIM por grupos etarios, se comprueba que la mayoría de consultas son las realizadas por personas mayores de 66 años: 18.053 consultas, lo que representa un 27% del total.



Figura 3.6. Consultas a la OIM por grupos etarios

## Formulario de consultas en web y App MUFACE a través de 'Salesforce'

En junio de 2023 se habilitó un nuevo canal de comunicación a través del Formulario de Consultas disponible en la web y la APP. Los mutualistas pueden presentar allí sus consultas que, después, a través de la plataforma informática interna Salesforce, se redirigen a los SSPP (si ha sido definida como trámite en curso) o a la OIM (si es información general).

La plataforma Salesforce, además de garantizar una mayor trazabilidad en las consultas, permite una explotación estadística y una actualización diaria con la base de colectivos. Se inició un programa piloto en los Servicios Provinciales (SSPP) de Guadalajara y Cantabria y se ha ido extendiendo al resto. Desde su implantación y hasta diciembre de 2023, se contestaron 62.905 consultas a través del Salesforce de los SSPP.

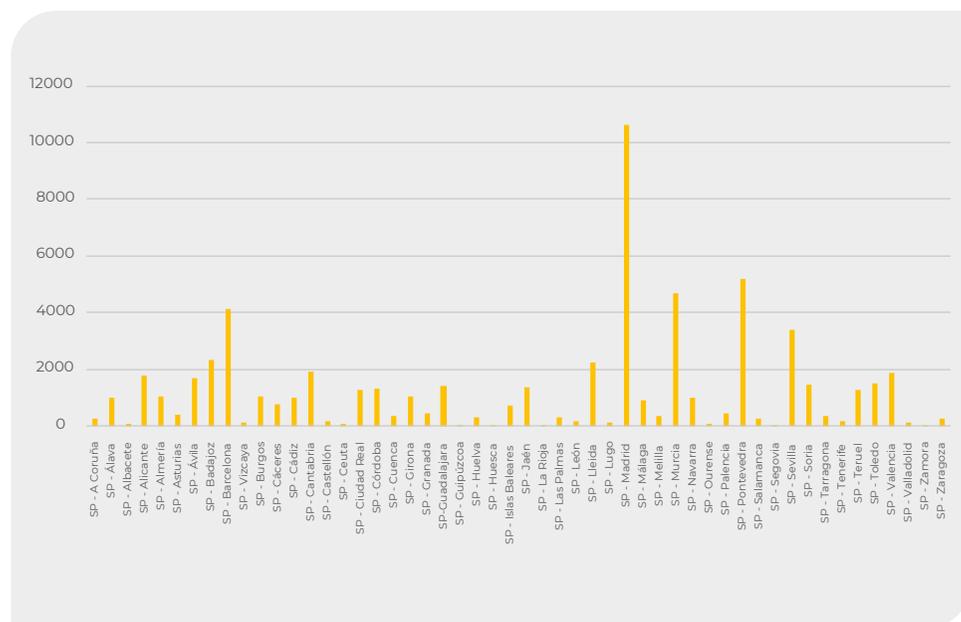


Figura 3.7. Consultas en SSPP a través de la plataforma Salesforce

## Atención presencial en Servicios Provinciales

Los Servicios Provinciales (SSPP) de MUFACE han atendido de manera presencial a 420.017 personas mutualistas en 2023, de las que 308.542 acudieron con cita previa, obtenida bien a través de la sede electrónica, el teléfono 060 o la App, (75% del total), mientras que 111.475 acudieron sin cita (27 % restante).

En el año 2023 los SSPP de MUFACE han atendido a un 22% más de mutualistas que en el año anterior, aunque un 3% menos de ellos acudieron con cita previa.

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

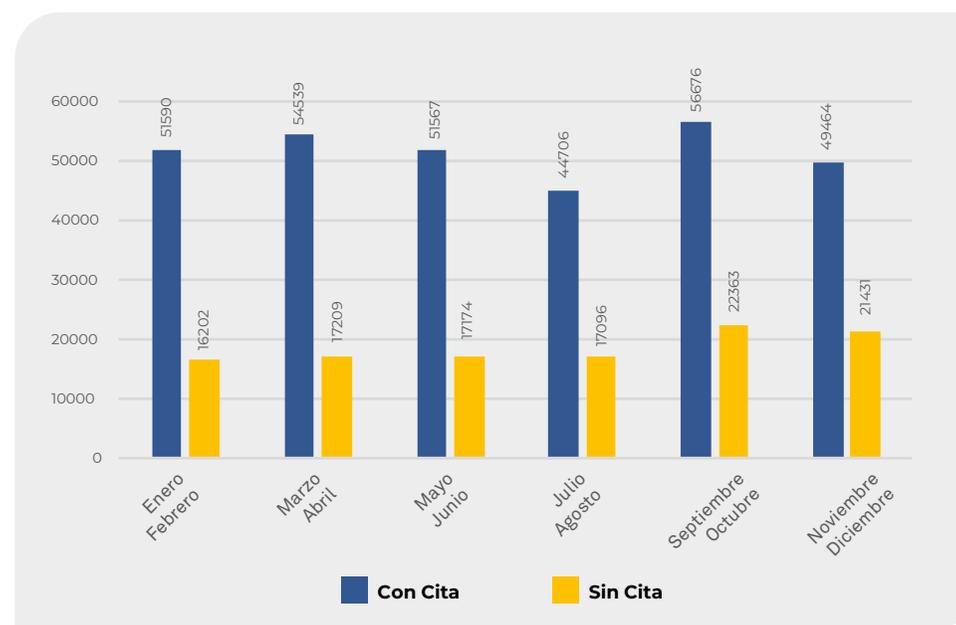


Figura 3.8. Número de personas mutualistas atendidas presencialmente en los Servicios Provinciales

En la siguiente gráfica aparece el número de personas mutualistas atendidas con y sin cita (urgencias o no urgencias) por Servicio Provincial a lo largo del año 2023. Las oficinas con más actividad fueron Madrid, que realizó 47.659 atenciones presenciales; Sevilla, 17.541; Barcelona, 17.263; Málaga, 14.649; Córdoba, 13.671, y A Coruña, 13.146.

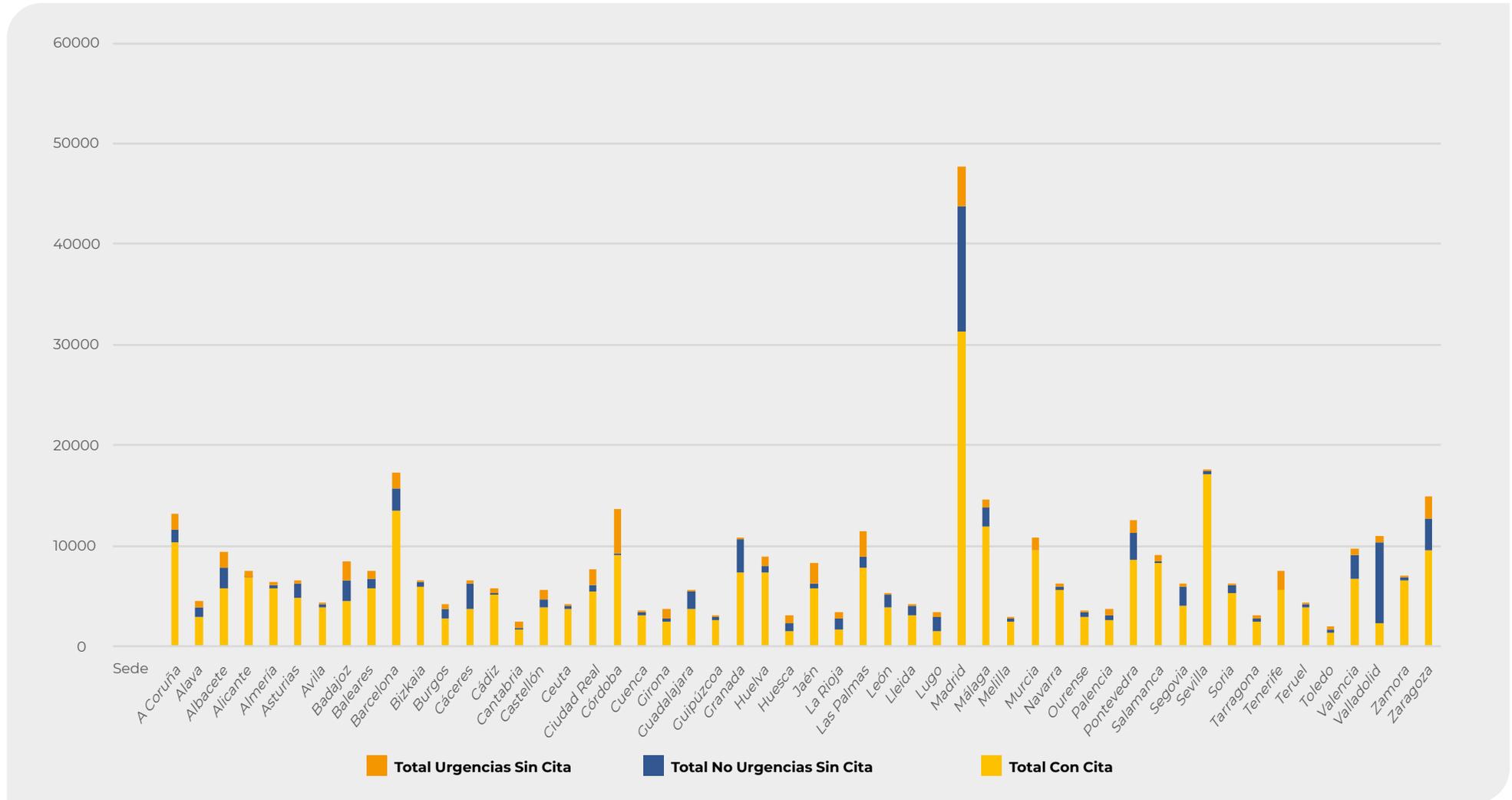


Figura 3.9. Atención presencial en Servicios Provinciales

## Atención telefónica y MUFACE 75+

Durante 2023 se atendieron 429.971 llamadas telefónicas desde los SSPP, que principalmente demandaban información general acerca de colectivo, prestación farmacéutica y prestaciones en general.

### Implantación de MUFACE 75+

MUFACE implantó a lo largo de 2023 un servicio telefónico, conocido como MUFACE 75+, que permite a las personas mutualistas de 75 años y mayores, realizar las gestiones básicas más frecuentes, tales como solicitar talonarios de recetas o cita previa.

De febrero a abril de 2023 se realizó una prueba piloto en la OIM, con el colectivo mayor de 75 años adscrito al SP de Madrid. Con esta experiencia piloto se consiguió disminuir el tiempo de espera de las llamadas derivadas del 060 que recibe la OIM de 21 minutos a 0, así como pasar a atender de no más cerca de un 20% de las llamadas recibidas, a cerca de un 90%.

Dados los buenos resultados alcanzados, a lo largo de 2023, el servicio se implantó en 44 provincias y estaba prevista la culminación a comienzos de 2024, con las ocho restantes: Asturias, Cádiz, Lleida, Málaga, Las Palmas, Santa Cruz de Tenerife y Tarragona. Así, este servicio podrá ser utilizado en 2024 por 175.000 mutualistas de 75 años o mayores.

A lo largo de 2023 se atendieron 21.216 consultas de MUFACE 75+.

## Atención en materia de prestaciones sanitarias

Las consultas respondidas sobre gestión de prestaciones sanitarias en 2023 han ascendido a 2.085, repartidas de la siguiente forma:

- 1.297 relativas a asistencia sanitaria concertada: 39 recibidas directamente del colectivo mutualista (3%), 1.247 planteadas por los Servicios Provinciales (96,10%) y 11 recibidas por parte de otros u otras remitentes (0,90%).

- 662 relativas a prestaciones que MUFACE gestiona de forma directa (prestaciones complementarias, reintegros, etc.): 36 recibidas directamente del colectivo mutualista (5,60%), 619 planteadas por los Servicios Provinciales (93%), y 7 recibidas por parte de otros remitentes (1,40%).
- 109 consultas relativas a asistencia sanitaria de mutualistas en sus desplazamientos temporales o vacacionales al extranjero, de las que 42 han sido recibidas directamente de las personas mutualistas (38,60%), 61 planteadas por los Servicios Provinciales (55,90%) y 6 recibidas por parte de otros remitentes (5,50%).
- En cuanto a las consultas que tienen relación con el concierto de asistencia sanitaria en el exterior, se presentaron 62: 12 de personas mutualistas (19,36%), 48 de los Servicios Provinciales (77,41%), y 2 recibidas de otros remitentes (3,23%).

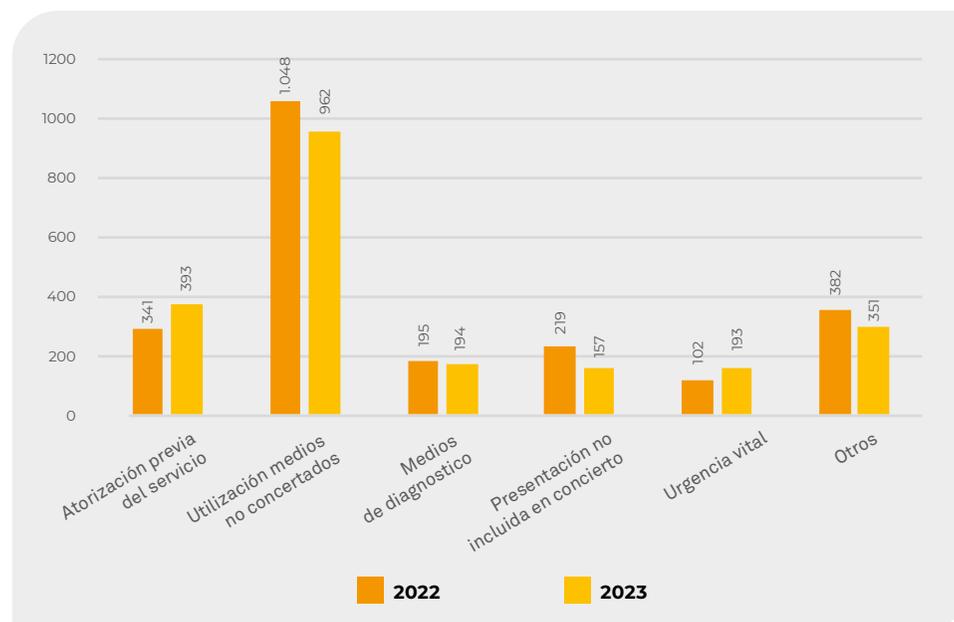


Figura 3.10. Atención consultas asistencia sanitaria

## Revisión de actos administrativos

La Mutualidad elabora los informes relativos a las reclamaciones y recursos formulados contra sus actos y resoluciones y los remite al Ministerio de Hacienda y Función Pública, que era el órgano superior jerárquico durante el año 2023 y el competente para dictar las resoluciones, todo ello de conformidad con lo dispuesto en los artículos 81.1 y 121 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En el año 2023 se interpusieron 1.199 recursos y reclamaciones frente a los 1.148 del ejercicio 2022, lo que supone un aumento del 4,44%.

Los recursos de alzada y las reclamaciones sobre responsabilidad patrimonial informados al Ministerio de Hacienda y Función Pública, así como los recursos de reposición directamente resueltos, fueron 837, frente a los 593 del ejercicio anterior. Esto supone un aumento del 41,15 % de informes.

La mayoría de los recursos formulados en materia de asistencia sanitaria fueron sobre prótesis (34%), reintegro de gastos de asistencia sanitaria (28,94%) y reintegro de gastos de farmacia (10,84 %). Se ha apreciado, respecto a 2022 un aumento de recursos en materia de prótesis (408 frente a los 332 del año 2022) y en los relativos al reintegro de gastos de farmacia (130 frente a los 115 del año 2022).

En la vía jurisdiccional contencioso-administrativa se tramitaron 84 recursos correspondientes en su mayoría a las materias de asistencia sanitaria (42), lesiones permanentes no invalidantes (12) y prótesis (11). En cuanto a las sentencias judiciales, tuvieron entrada 48, de las cuales 29 estimaron las pretensiones de la parte actora, lo que supone un porcentaje de 60,42 % respecto del total.



## 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 ellos, la evaluación de la calidad de la organización siguiendo modelos de gestión de calidad, la Carta de Servicios, las encuestas de satisfacción y los sistemas para atender quejas y sugerencias.

### 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. Está disponible en versión impresa en las dependencias de la Mutuality y los Servicios Provinciales y en versión electrónica en la página web de MUFACE.

En 2024 entrará en vigor una nueva Carta de Servicios que extenderá su validez para los años 2024-2027. Las principales novedades incluidas, que fueron presentadas al Consejo General en su reunión del 19 de diciembre de 2023, son:

- Actualización e inclusión de las nuevas prestaciones ofrecidas por la Mutuality, como las ayudas a las mujeres del colectivo mutualista víctimas de violencia de género.
- Actualización de los canales de solicitud de las diferentes ayudas, servicios y prestaciones
- Inclusión de los nuevos servicios complementarios de información: Newsletter, MUFACE 75+, LinkedIn, "X", etc.
- Modificación de los compromisos de calidad en la prestación de servicios. En ellos se incluye el tiempo de respuesta de las consultas de la OIM, la actualización permanente de la App, el porcentaje de consultas contestadas de MUFACE 75+, y se eliminan aquellos compromisos en los que no había un indicador de medida fiable, como el alta de mutualistas y personas beneficiarias, el envío de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE), etc.
- Actualización de la información complementaria de oficinas.



### Encuestas de Satisfacción y Análisis de Mejora

La realización de encuestas permite a la Mutuality 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. Durante 2023 se han realizado y analizado cuatro encuestas (una de carácter interno y tres sobre satisfacción de usuarias y usuarios) utilizando la herramienta de gestión y edición de formularios FORMA, suministrada por la Secretaría General de Administración Digital (SGAD).

## Satisfacción del Dpto. de Gestión Económica y Financiera

Febrero de 2023.

Encuesta interna mandada a los departamentos, SSCC y a los SSPP.

Participación 69,2%

13 preguntas

- Tanto desde SSPP, como desde SSCC se valora muy positivamente la información que proporciona el Departamento de Gestión Económica y Financiera (6,98 sobre 10), y mejor aún el tiempo de respuesta a las consultas planteadas (8,24 sobre 10).
- Muchos SSPP encuestados creen que son accesibles las instrucciones (67%), y la mayoría piensa que son útiles y claros para los fines propuestos (81%). La instrucción de caja fija recibe una nota de 7,36 sobre 10 y la de pago de prestaciones un 7,39 sobre 10.
- Los SSPP dan una nota de 5,78 sobre 10 al nivel de participación que tienen en el Departamento de Gestión Económica y Financiera a la hora de diseñar y elaborar sus procesos e instrucciones.
- Los SSPP suspenden al Departamento de Gestión Económica y Financiera a la hora de valorar la formación que les brinda en materia de gestión económica, tesorería y programas informáticos (4,31 sobre 10).

## Satisfacción de receta electrónica concertada

Mayo de 2023.

Muestra estratificada en usuarios de receta electrónica concertada (Cantabria, Asturias, Canarias).

Participación 10,6%.

12 preguntas

- Más del 75% conoce que en su CCAA se ha implantado la receta electrónica concertada. La fluctuación de desconocimiento va del 8% de Cantabria al 28% en Canarias.
- La nota media de la información transmitida por MUFACE acerca de la implantación de la receta electrónica en cada CCAA es inferior a 5 sobre 10. Solo aprueba Cantabria.
- La nota media de la información transmitida por las entidades acerca de la implantación de la receta electrónica en cada CCAA es muy deficiente: no se supera en ninguna CCAA el 3 sobre 10.
- La valoración de la receta electrónica concertada obtiene un aprobado general de 6 sobre 10 (oscila entre el 7,6 en Cantabria y una nota inferior al 5 en Canarias).
- Más de un 10% ha pensado seriamente en pasarse a la opción pública pura (INSS) de asistencia sanitaria por el retraso de implantación de la receta electrónica concertada.

## Valoración y satisfacción de determinadas prestaciones

Agosto de 2023.

Muestra estratificada por situación administrativa (activo o jubilado).

Participación 12,6%.

17 preguntas

- La principal conclusión es el balance positivo general de las valoraciones, ya que la mayoría de las prestaciones son valoradas positivamente, siendo la media total de valoración de las prestaciones un 5,44.
- No obstante, sólo una de ellas alcanza un 7 sobre 10. En cuanto a las valoradas negativamente, ninguna prestación baja del promedio 4,62.
- Destaca la diferencia entre activos y jubilados: en las 14 prestaciones valoradas, la valoración de los activos se sitúa por debajo del promedio (valoran peor) mientras que la valoración de los jubilados se sitúa por encima del promedio (valoran mejor las prestaciones, ya que las solicitan en mayor medida).
- Se constata que, a mayor conocimiento de la prestación, se produce una mejor valoración

## Proceso de afiliación masiva de docentes

Noviembre de 2023.

Muestra para Mutualistas docentes de enseñanza no universitaria incorporados por proceso de afiliación masiva en Sep-2023.

Participación 16,3%.

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, (92% de titulares y 87% de beneficiarios).
- Más del 40% de los nuevos mutualistas obtuvieron la información para su afiliación en fuentes propias de MUFACE, siendo las más utilizadas el formulario web/App que deriva a la OIM (64%) y el teléfono de las oficinas (16%). Los canales ajenos a la Mutualidad más usados son sindicatos (21%) y compañeros de trabajo (26%).
- 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 utilidad de la "Guía de Nuevos Mutualistas" en la web se valora con notas próximas al 7 sobre 10.

## Quejas, Sugerencias y Felicidades

Las quejas y sugerencias son el elemento preciso y útil para conocer los problemas de funcionamiento administrativo percibidos por el colectivo mutualista 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 las Comisiones Mixtas de seguimiento de los conciertos. Tampoco figuran los recursos interpuestos contra resoluciones administrativas dictadas por la Mutualidad en el ejercicio de sus competencias, ni las solicitudes de información.

En el año 2023 se han presentado 1.378 quejas, 61 sugerencias y 137 felicitaciones, mayoritariamente a través de la sede electrónica (57%).

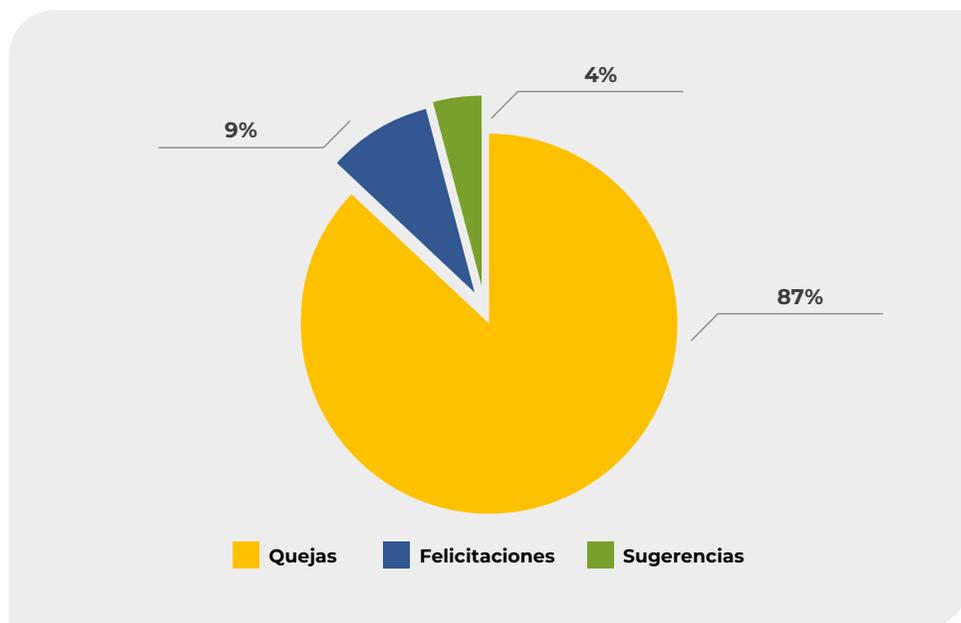


Figura 3.11. Quejas, sugerencias, felicitaciones recibidas

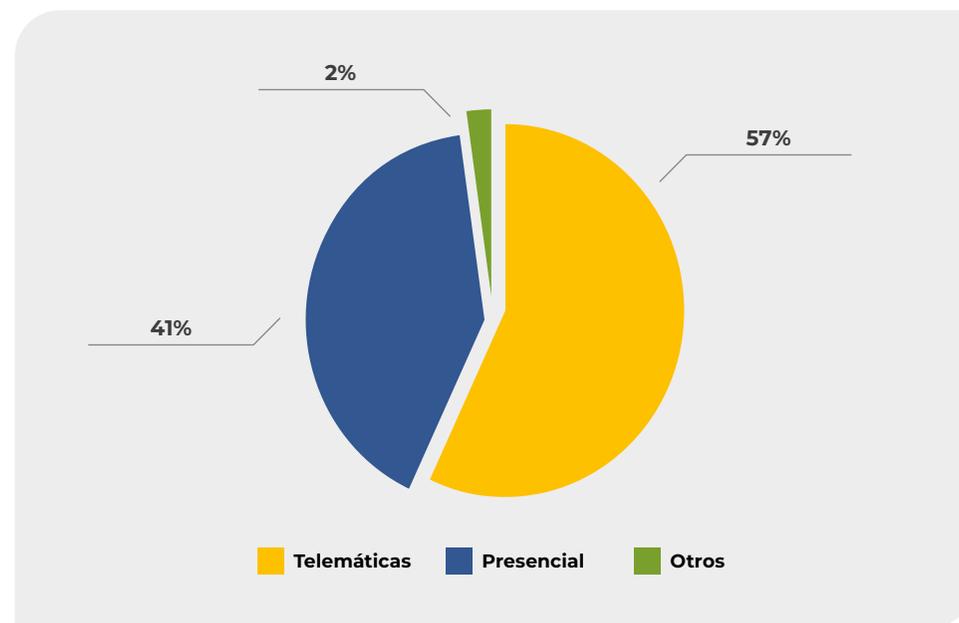


Figura 3.12. Vía presentación de Quejas

Los siguientes gráficos reflejan el tipo de quejas recibidas sobre:

- Accesibilidad: 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)
- Prestaciones sanitarias
- Prestaciones sociales

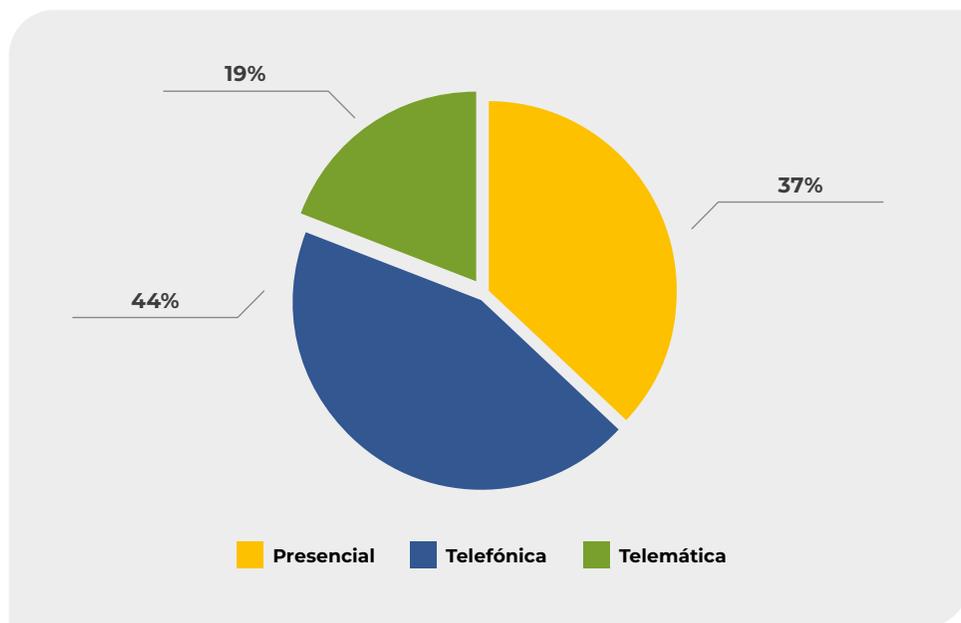


Figura 3.13. Tipo de quejas en razón de la dificultad de acceso a MUFACE

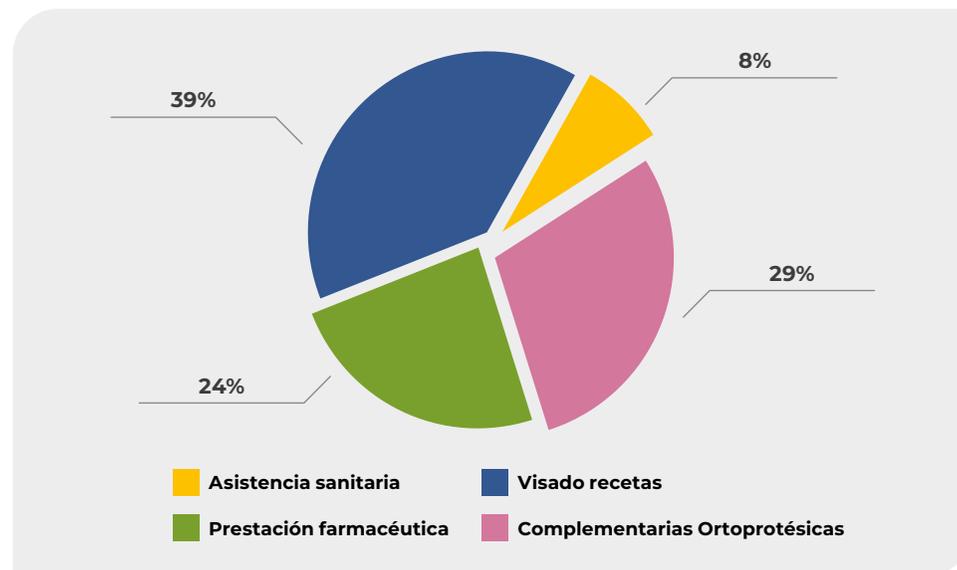


Figura 3.14. Tipo de quejas sobre prestaciones sanitarias

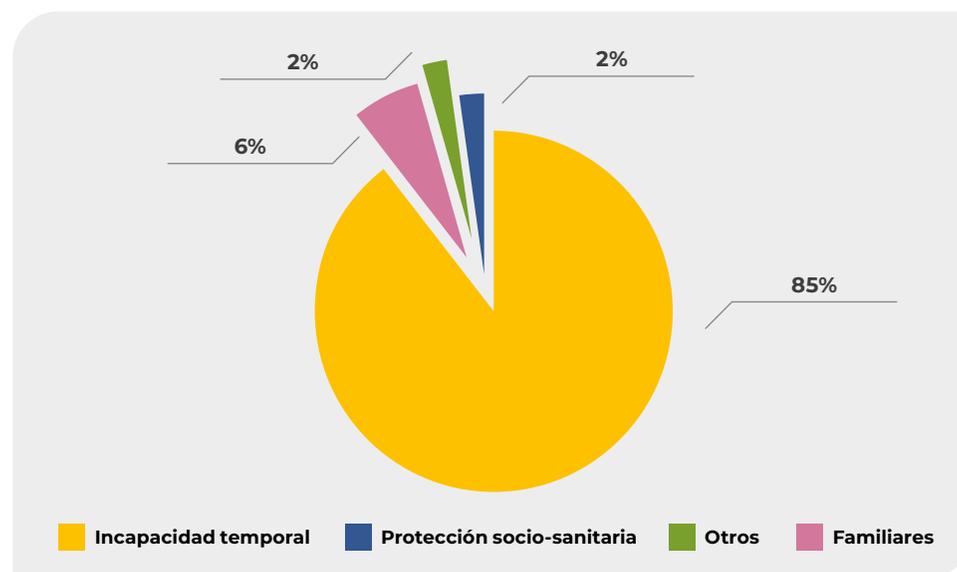


Figura 3.15. Tipo de quejas sobre prestaciones sociales

# 4. Nuestras prestaciones sanitarias y sociales

# 4.1. Prestaciones Sanitarias

## El 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).

Al no disponer la Mutualidad de recursos sanitarios propios para facilitar directamente la prestación, esta 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 (INSS) para el aseguramiento del acceso a la asistencia sanitaria en territorio nacional a los beneficiarios y beneficiarias de la misma y la integración de la información.
- Concierto con las entidades aseguradoras para prestación de asistencia en territorio nacional; en 2023, Asisa, SegurCaixa-Adeslas y DKV.
- Concierto para prestación de asistencia en el exterior; en 2023, DKV.

Adicionalmente, MUFACE mantiene convenios de colaboración con las administraciones autonómicas gestoras de la asistencia sanitaria.

Los convenios se suscribieron para el año 2023 con los servicios de salud de Andalucía, Aragón, Asturias, Illes Balears, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Galicia y Madrid, y tienen por objeto la prestación de determinados servicios sanitarios a las personas mutualistas y beneficiarias adscritas a entidades y residentes en el medio rural.

Además, existen otros instrumentos de colaboración con algunas comunidades autónomas para la prestación de funciones de asesoramiento e informe técnico sanitario a los Servicios Provinciales de la Mutualidad.

MUFACE también gestiona las denominadas prestaciones directas: reintegros de gastos de farmacia y 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 personas beneficiarias con documento de afiliación propio (BDAP), pueden solicitar el cambio de prestador por una sola vez en el periodo ordinario de cambio del mes de enero. Durante el mes de enero de 2023, ejercieron su derecho a este cambio, 37.740 titulares, el 2,45% del colectivo afiliado.

A 31 de diciembre de 2023, del total del colectivo nacional asegurado, un 70,26%, correspondiente a 1.080.360 personas, estaba adscrito a alguna de las tres entidades de seguro de asistencia sanitaria, mientras que el 29,74%, (457.307 personas), optaron por el sistema sanitario público. Esta proporción mantiene la tendencia de los últimos años.

Entidades	Titulares		Beneficiarios		Total Colectivo	
	Número	% Sobre Total	Número	Relación Benef./Titular	Número	% Sobre Total
Asisa	266.810	24,18	97.136	0,36	363.946	23,67
DKV Seguros	136.754	12,40	62.865	0,46	199.619	12,98
Segurcaixa Adeslas	365.980	33,17	142.723	0,39	508.703	33,08
DKV Internacional	4.207	0,38	3.885	0,92	8.092	0,53
<b>Total Entidades</b>	<b>773.751</b>	<b>70,13</b>	<b>306.609</b>	<b>0,40</b>	<b>1.080.360</b>	<b>70,26</b>
INSS	329.507	29,87	127.800	0,39	457.307	29,74
Pendientes de regularizar entidad de adscripción*	34,00	0,00	0	0,00	34	0,00
<b>Total</b>	<b>1.103.292</b>	<b>100</b>	<b>434.409</b>	<b>0,39</b>	<b>1.537.701</b>	<b>100</b>

\* Pendientes de regularizar adscripción: nuevas incorporaciones pendientes de elegir entidad o en proceso de cambio.

Tabla 4.1. Distribución de personas mutualistas y beneficiarias por prestador

## 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 0,75% y un 1,25% en 2022, 2023 y 2024 respectivamente, hasta alcanzar un incremento total del 10% en 2024 respecto de la prima de 2021.

El 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

Las novedades y mejoras propuestas se estructuran en:

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

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.

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.

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.

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 de Atención Primaria y Atención Especializada.

Prestaciones por violencia de género. Tanto las víctimas como sus personas 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.

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.

## 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

Durante 2023 hubo un descenso de la actividad asistencial en el ámbito de la Atención Primaria, especialmente significativo para las consultas de pediatría y matrona, manteniéndose así la tendencia observada en los últimos años.

Consultas	2022	2023	Variación 22/23
Medicina de Familia	4.749.946	4.613.143	-2,88 %
Pediatría	468.816	432.181	-7,81 %
Enfermería	1.125.651	1.096.532	-2,59 %
Matrona	8.719	7.905	-9,34 %
Fisioterapia	2.417.377	2.396.050	-0,88 %
Podología	5.257	5.475	4,15 %

Tabla 4.2. Actividad realizada por profesionales. Comparativa 2022/2023.

### 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, todos ellos 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. Están, 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.

### Actividad en consultas externas de atención especializada

La actividad asistencial en consultas de atención especializada ha experimentado un ligero aumento, aproximándose a los seis millones de asistencias. Como viene siendo habitual, las especialidades con mayor demanda son Traumatología, Oftalmología y Ginecología, que suman una cifra próxima a los dos millones de consultas.

Casi 400.000 personas han sido atendidas a través de servicios de telemedicina.

## Actividad por estudios diagnósticos

Salvo en la especialidad de análisis clínicos, en la que se observa un ligero descenso en el número de determinaciones, en el resto se produce un incremento en el número de estudios respecto de 2022, especialmente acusado en los realizados por el servicio de medicina nuclear.

Determinaciones / Estudios	2022	2023	Variación 22/23
Análisis Clínicos	22.892.865	22.569.097	-1,41 %
Anatomía Patológica	362.139	370.804	2,39 %
Diagnóstico por Imagen	1.954.928	2.005.745	2,60 %
Medicina Nuclear	18.493	20.241	9,45 %
Otras	1.024.662	1.063.046	3,75 %

Tabla 4.3. Actividad por estudios diagnósticos. Comparativa 2022/2023

## Procedimientos terapéuticos

El número de procedimientos terapéuticos implementados (radioterapia, reproducción humana asistida, hemodinámica...) supera ligeramente los 400.000, por lo que se mantiene en cifras próximas a las de los últimos años.

## 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.

En 2023 proporcionaron datos 253 centros sanitarios que reportaron 138.170 asistencias, un 5,75% más que en 2022. El 70% se corresponden con ingresos hospitalarios mientras que el 30% restante fueron intervenciones quirúrgicas realizadas en el ámbito ambulatorio.

El 55,6% de todas las asistencias se aglutinan en tres comunidades autónomas (Madrid, Andalucía y Comunidad Valenciana).

En un análisis comparativo de los datos de hospitalización de MUFACE respecto a los últimos datos disponibles (2022) del Sistema Nacional de Salud (SNS), la casuística en MUFACE se distribuyó entre un 66% para los casos médicos y un 34% para los quirúrgicos, mientras que en el SNS las altas médicas tienen un mayor peso (66%).

Según el tipo de ingreso, un 38,5% se produjo de forma urgente frente al 61,5% que se realizó de forma programada.

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 2023
Estancia media	5,02	7,12
Peso medio	0,73	1,08

Tabla 4.4. 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. En los últimos 5 años, como reflejo del progresivo envejecimiento de la población, esta edad media se ha incrementado en torno a 2,5 años tanto en el ámbito de la Mutualidad como en el del SNS.

Altas		MUFACE	SNS 2023
N° de altas		96.940	3.481.130
Edad Media		63,47	58,73
Distribución por sexo	Hombre	49,74%	49,29%
	Mujer	49,38%	50,71%
Distribución por grupo de edad	00-01 años	0,93%	2,53%
	01-14 años	3,52%	4,05%
	15-44 años	12,85%	20,64%
	45-64 años	22,90%	24,23%
	65-74 años	26,01%	16,77%
	74 > años	33,79%	31,78%

Tabla 4.5. Porcentaje de altas por sexo y grupo de edad

El diagnóstico principal más frecuente entre el colectivo de MUFACE fue el de hipertensión esencial primaria. Por categorías mayores diagnósticas (CDM) los procesos del sistema músculo-esquelético y tejido conjuntivo, aparato digestivo, circulatorio y respiratorio 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 3,53% de las asistencias con una edad media de las mujeres de 36,2 años. En el SNS la edad media se sitúa en los 33,46 años.



## Otros tipos de hospitalización

Tras las variaciones observadas en 2022 (descenso en el número de hospitalizaciones de día e importante incremento de las hospitalizaciones domiciliarias), la actividad asistencial en 2023 se asemeja a las cifras de 2022.

Pacientes Atendidos	2022	2023	Variación 22/23
Hospital de día	28.717	30.291	5,48
Hospitalización a domicilio	656	499	-23,93

Tabla 4.6. Actividad asistencial

## Actividad quirúrgica ambulatoria

La actividad quirúrgica ambulatoria ha experimentado un incremento, fundamentalmente en las intervenciones de cirugía mayor.

Nº de Intervenciones	2022	2023	Variación 22/23
Cirugía mayor ambulatoria	40.215	42.312	5,21
Cirugía menor	55.912	55.987	0,13

Tabla 4.7. 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 17,37% del total.

## Atención de urgencia/emergencia

La actividad asistencial de urgencia ha caído ligeramente tras el repunte observado el pasado año.

Urgencias	2022	2023	Variación 22/23
Hospitalarias	1.006.809	981.542	-2,51
Ambulatorias	239.008	233.160	-2,45
Domiciliarias	131.189	130.081	-0,84

Tabla 4.8. Atención de urgencia

## Programas preventivos

Más del 80% de las personas que forman parte de la población diana (hombres y mujeres con edad comprendida entre los 50 y 69 años) han sido invitadas a participar en el programa de cribado de cáncer de colon desde su inicio.

En lo que se refiere al programa de cribado de cáncer de cérvix se aproxima al 40% la cifra de mujeres entre 25 y 65 años que han recibido una invitación.

## Prestaciones adicionales

Un objetivo estratégico para MUFACE es mejorar el servicio al colectivo protegido y alcanzar un alto grado de satisfacción de este.

El Concierto 2022-2024 contempla un Incentivo de Calidad para que las entidades proporcionen servicios adicionales al acuerdo, bien gratuitamente o con un descuento sustancial respecto del precio ofertado al público en general.

		Gratuitas	Rebaja Sustancial (>15%)	
Entidades	ADESLAS	Segunda opinión	Póliza dental para mutualistas	
		Adeslas Salud y Bienestar	Crioconservación de células del cordón umbilical	
		Tarjeta digital	Estudio biomecánico de la marcha	
			Cirugía refractiva	
	ASISA	Estudio biométrico de la pisada		Reproducción asistida (condiciones fuera del concierto)
				Crioconservación de ovocitos (condiciones fuera del concierto)
				Crioconservación de células madre
				Cirugía refractiva con láser
				Cirugía de presbicia con láser
				Póliza dental para mutualistas.
				Atención psicológica (ampliación nº de sesiones fuera de condiciones del concierto)
				Optometría y descuento en cristales de gafas y lentes de contacto
	DKV	Salud Digital - Plataforma Quiero Cuidarme Más- Servicios Gestión de Salud		Tratamiento de la audición (audífonos fuera de cartera)
				Cirugía de la presbicia.
				Estudio estático y dinámico de la pisada
				RHA: Estudio reserva ovárica y hormona antimülleriana (condiciones fuera de concierto)
				Criopreservación de ovocitos (condiciones fuera de concierto)
				Estudio de genética de nutrición para deportistas, lesiones deportivas e HTA
				Pruebas diagnósticas SARS-CoV2 (condiciones fuera de concierto)
				Conservación de células madre
				Logopedia (condiciones fuera de concierto)
			Psicología (condiciones fuera de concierto)	
	Reembolso de asistencia en el extranjero para enf. graves de niños (condiciones fuera de concierto y de la Resolución 26 de junio de 2014).			
	Rebaja en productos de óptica.			

Tabla 4.9. Prestaciones adicionales por entidad en 2023

## Seguimiento del Concierto: Comisiones mixtas

El Concierto establece el procedimiento para sustanciar las reclamaciones que se planteen por las personas mutualistas con motivo del posible incumplimiento por la entidad de las obligaciones derivadas del mismo.

Se contemplan distintas posibilidades de tramitación: gestión directa; estudio por la Comisión Mixta Provincial (CMP); estudio por la Comisión Mixta Nacional (CMN) y reclamación de la asistencia sanitaria en el extranjero. También establece el procedimiento de ejecución de las reclamaciones estimadas, distinguiendo 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, descendió el 1,62% (2.250 reclamaciones en CMP) respecto

Reclamaciones	2022	2023
Colectivo en entidades	1.087.581 %	1.072.268 %
Tasa de reclamaciones por 10.000 personas	21,03 %	20,98 %
Reclamaciones en Comisión Mixta Provincial	2.287 %	2.250 %
Porcentaje que pasan a Comisión Mixta Nacional	10,19% %	7,91%
Reclamaciones en Comisión Mixta Nacional	233 %	178 %
Estimadas	196 %	151 %
Desestimadas	37 %	27 %
Porcentaje estimadas	84,12%	84,83%
Porcentaje desestimadas	15,88%	15,17%

Tabla 4.10. Comparativa 2022/2023 sobre reclamaciones

a 2022. Del total de reclamaciones, el 7,91% se elevaron para estudio y resolución a la CMN.

Las reclamaciones que se elevaron a la Comisión Mixta Nacional (CMN) descendieron un 23,61%, pasando de las 233 presentadas en 2022 a 178 en 2023.

De esas 178 reclamaciones estudiadas en CMN, obtuvieron una resolución favorable para la persona mutualista el 84,83% de los casos (151), y fueron desestimadas el 15,17%. La tasa media de reclamaciones por entidad fue de 1,66 por 10.000 mutualistas, siendo Adeslas la entidad con menor tasa de reclamaciones, con 1,28, mientras que Asisa presentó la mayor tasa, con 2,09%.

En la figura siguiente se recogen las causas más frecuentes de reclamación:

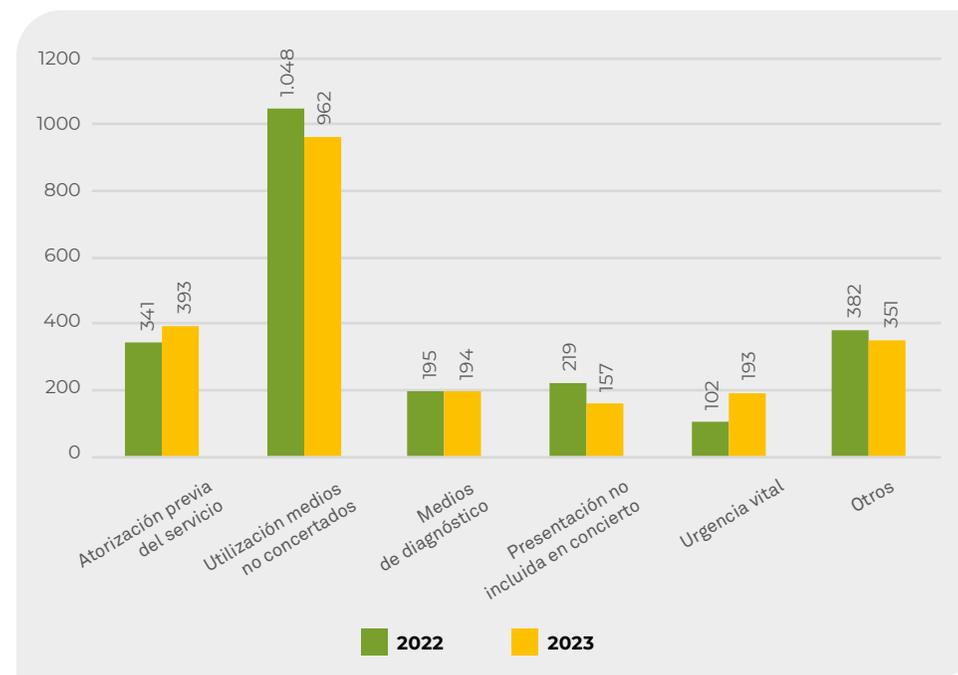


Figura 4.1. Distribución del número de reclamaciones en CMP según motivo. Comparativa 2022/2023

## La gestión concertada de la asistencia sanitaria en el exterior

La cobertura para la prestación de asistencia sanitaria al colectivo mutualista destinado y/o residente en el extranjero está concertada con DKV Seguros y Reaseguros, SAE, en el periodo 2022-2024, (Resolución de 22 de diciembre de 2021, de la Mutualidad 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 4.207 personas titulares y 3.885 beneficiarias, lo que suma un total de 8.092 personas protegidas: el 0,53% del total del colectivo de MUFACE. Este colectivo se distribuye en más de 120 países, de los cuales Estados Unidos reúne el mayor porcentaje de mutualistas (22,42%), seguido a gran distancia por Bélgica (7,85%) y Marruecos (7,72%). 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, según 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 mayoría 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.

## 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.

El gasto en estas prestaciones complementarias durante el ejercicio 2023 ascendió a 15.614.686,60 euros, un aumento del 0,98% respecto al año anterior, con un gasto por persona protegida y año de 10,40 euros y un importe medio por expediente de 69 euros, 0,87% inferior al del año 2022 (69,60 euros).

El número total de expedientes abonados en 2023 (226.314) aumentó respecto 2022, un 1,86%, y la tasa de expedientes por 100 personas protegidas alcanzó un 15,08 lo que supone un incremento del 1,21% respecto al año anterior, que fue de 14,90.

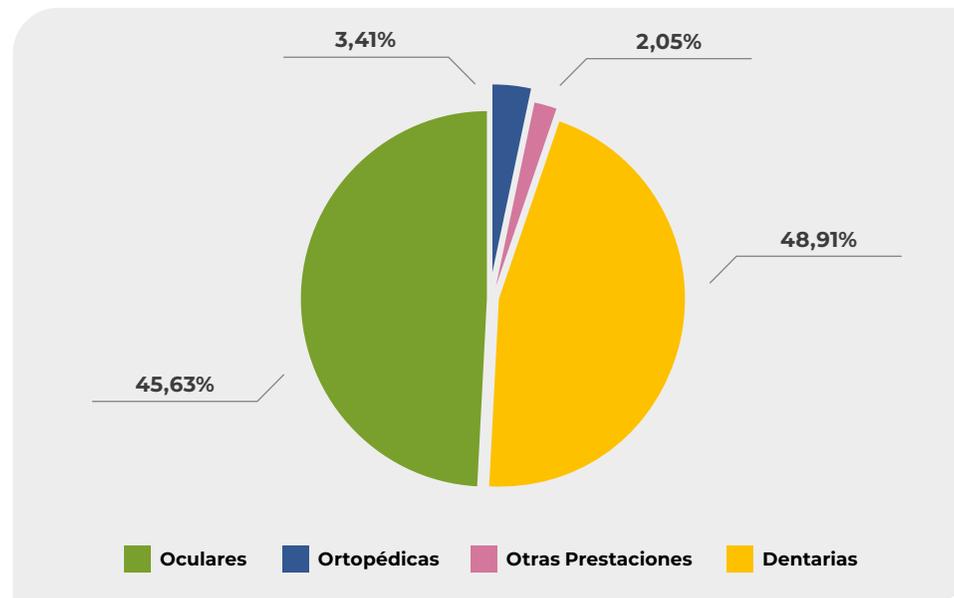


Figura 4.2. Distribución porcentual de expedientes abonados de prestaciones complementarias

## Prestaciones dentarias y oculares

Son las prestaciones más demandadas: suponen el 94,54% de las solicitudes y se realizan de forma habitual a través de la sede electrónica, lo que agiliza su tramitación y evita a las personas mutualistas desplazarse a las oficinas para subsanar errores o falta de documentación de cualquier solicitud. De forma excepcional, se permite la posibilidad de presentarlas en papel en los meses de marzo y octubre a mutualistas en situación de jubilación o de alta voluntaria y personas beneficiarias con documento de afiliación propio (BDAP).

A continuación, se muestra la distribución mensual de utilización de la vía electrónica y en papel para la presentación de solicitudes en 2023:

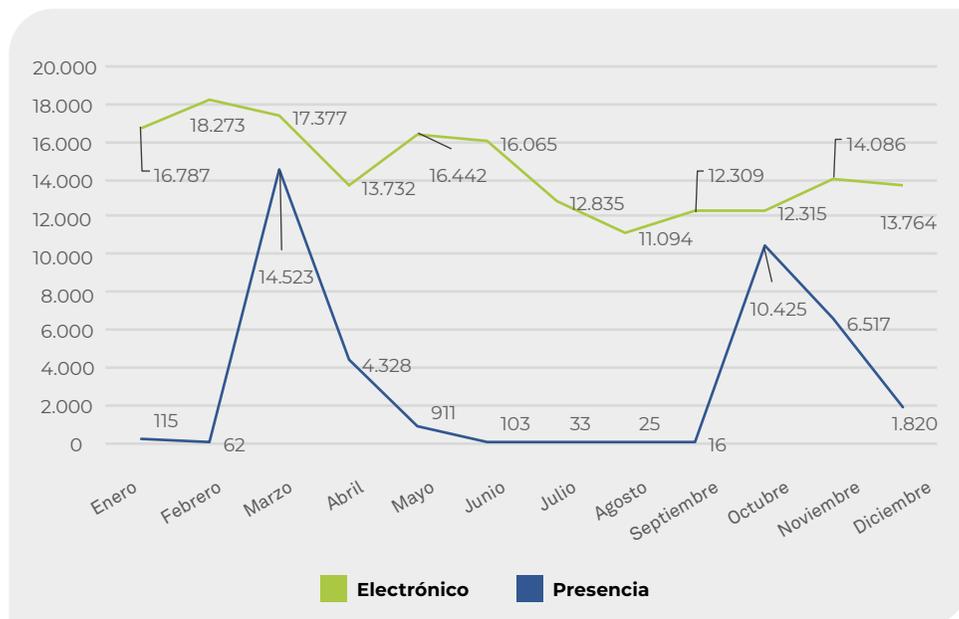


Figura 4.3. Distribución mensual presentación solicitudes vía electrónica/vía presencial

## Las prestaciones dentarias

Son los expedientes más numerosos (110.693, el 48,91%) y suponen un porcentaje del gasto del 46,57% de todas las complementarias.

El importe medio por expediente de prestaciones dentarias fue de 65,69 euros, lo que supuso un descenso del 5,44% respecto a 2022.

Por volumen de gasto, los implantes osteointegrados representan el mayor porcentaje, (un 29,03%), las piezas (un 23,93%) y los empastes (un 19,25%).

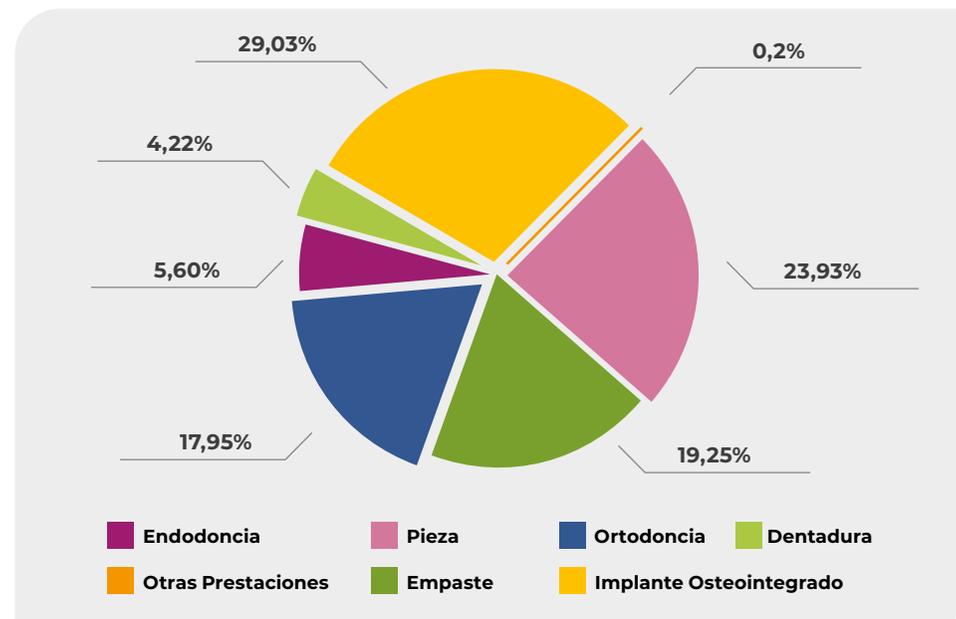


Figura 4.4. Distribución porcentual de gasto prestaciones dentarias

## Las prestaciones oculares

Estos expedientes ascienden a 103.264 (45,63%) y suponen un porcentaje del gasto del 18,69%.

El importe medio por expediente fue de 28,26 euros frente a los 28,50 € del año pasado.

Por volumen de gasto, las lentillas desechables representan el 33,62%, las gafas bifocales o progresivas el 28,95%, y las gafas de lejos o de cerca el 27,44%.

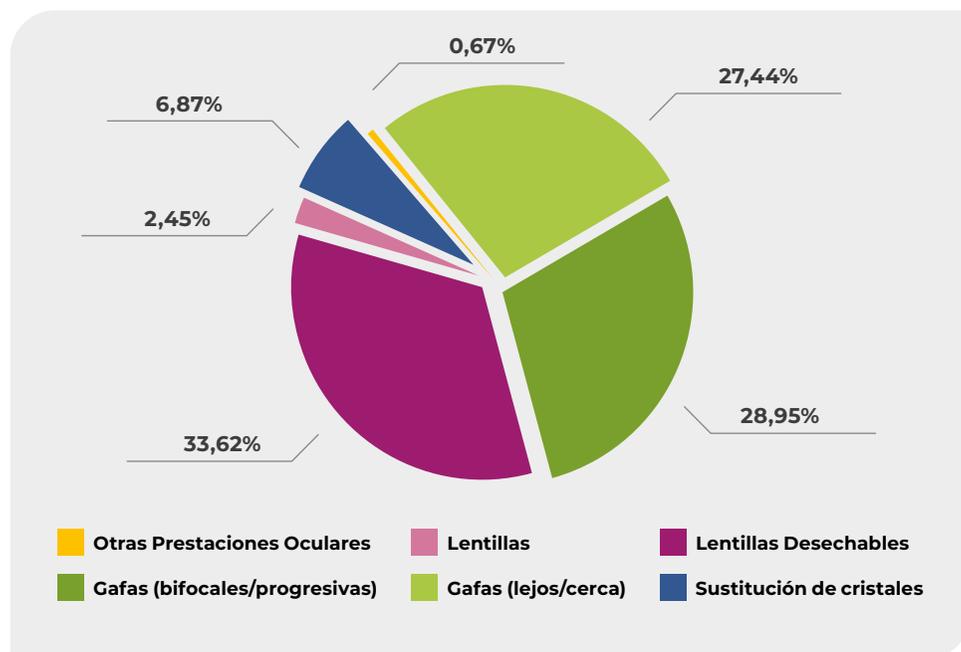


Figura 4.5. Distribución porcentual de gasto en prestaciones oculares

## Prestaciones ortoprotésicas

Por volumen de gasto, representan el 19,37% del gasto total. Por volumen de expedientes (7.718) suponen un 3,41% del total. El importe medio por expediente fue de 391,81 €, lo que supuso un aumento del 18,46% respecto al año anterior.

## Otras prestaciones

Los audífonos para mayores de 18 años, los laringófonos y los colchones antiescaras suponen el 15,38% del gasto. Son las prestaciones de importe medio más elevado, con 517,56 € por expediente, lo que supone un 2,53% más que el año anterior. Están reguladas en el Anexo IV de la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio.

Los audífonos han supuesto el 99,54% del gasto total en 2023, seguido de los colchones antiescaras, con un 0,42% del gasto, cifras muy similares a las de 2022.

## Prestaciones sanitarias gestionadas directamente por MUFACE

Son, por una parte, los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior que 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.

Otro concepto son los reintegros por supuestos de no afiliación referidos 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.

En 2023 se concedieron 498 prestaciones de gestión directa, todas correspondientes a reintegros de gastos de asistencia en el exterior.

El gasto en estas prestaciones fue 270.101,01 euros, lo que supone un descenso del 2,16% respecto al año 2022. El importe medio por expediente ha sido de 542,37 €, lo que supone un incremento del 0,47% respecto al año 2022.

## La Tarjeta Sanitaria Europea

La normativa de la Unión Europea sobre coordinación de los sistemas de seguridad social de sus estados miembros 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 (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega), además de Suiza y Reino Unido. MUFACE es, desde el 1 de mayo de 2010, institución competente a efectos de la aplicación de esta normativa.

La Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) y/o el Certificado Provisional Sustitutorio (CPS) son los documentos acreditativos para poder recibir la atención sanitaria, tanto si se pertenece al sistema de prestación sanitaria pública como privado.

En 2023 se han emitido 249.595 TSE, de las que 228.901, un 91,70% del total, han sido solicitadas a través de la sede electrónica de MUFACE. En el mismo período se han emitido 45.972 CPS, de los que se obtuvieron 34.568 a través de la sede electrónica de MUFACE, un 75,19% sobre el total.

En comparación con los datos del año 2022 (249.733 TSE y 29.779 CPS), el número de documentos emitidos ha aumentado en un 5,74%.



## 4.2. Prestaciones Farmacéuticas

### La receta electrónica

La extensión de la receta electrónica para el colectivo mutualista es un proyecto prioritario para MUFACE.

El 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, 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.

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 Sistema Nacional de Salud.

El modelo de receta electrónica pública y el de concertada de MUFACE 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 28 de diciembre de 2022.

### Ventajas de la receta electrónica

- Mejora de la calidad asistencial y la prestación farmacéutica
- Fomento del uso racional del medicamento
- Mejora de procesos (prescripción-dispensación-facturación)
- Control sobre médicos prescriptores
- Transparencia y control sobre el gasto farmacéutico
- Menor frecuentación de las consultas
- Historial fármaco-terapéutico a disposición de los pacientes

### La receta electrónica pública

El colectivo mutualista adscrito al INSS para las prestaciones sanitarias se ha integrado paulatinamente en los sistemas de prescripción de los diferentes Servicios Públicos de Salud (SPS).

En 2023 todas las comunidades autónomas, así como las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, tienen ya receta electrónica pública interoperable en todo el territorio nacional.

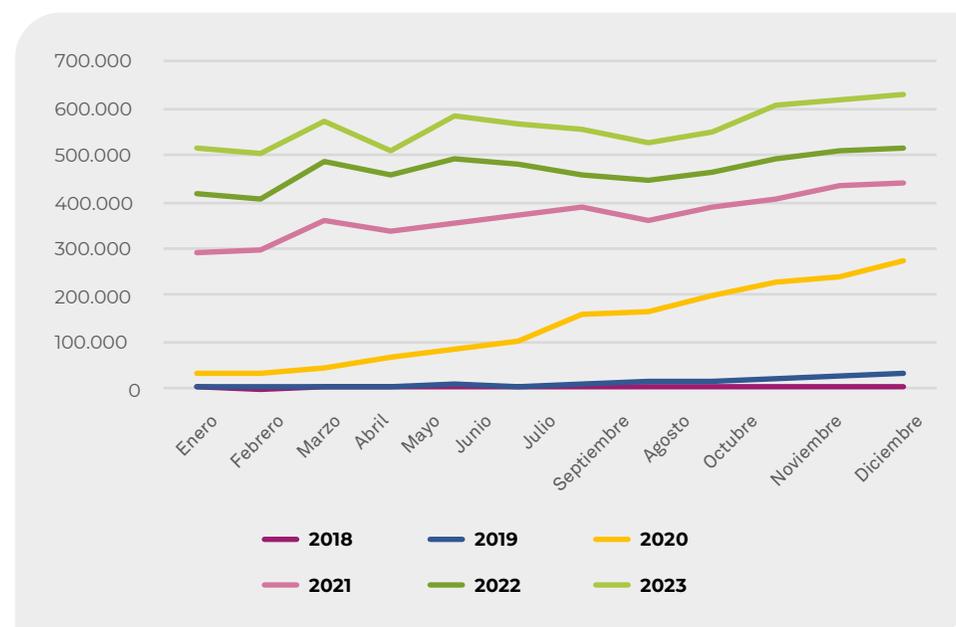


Figura 4.6. Evolución mensual, en términos absolutos, del número de unidades de recetas electrónicas públicas. Comparativa 2018/2023

## La receta electrónica concertada

El proyecto de receta electrónica concertada implica a un elevado número de actores: tres entidades aseguradoras, 4.000 centros médicos, 40.000 médicos en continua rotación, 22.000 farmacias y distintos colegios oficiales. Todos ellos sin vinculación jerárquica y con diferentes soluciones tecnológicas.

En ausencia de un sistema tecnológico preexistente, como sí ocurre en la receta electrónica pública, la Mutualidad creó en 2020 el Sistema de Receta Electrónica de MUFACE (SIREM), que puede ser utilizado por aquellas entidades de seguro que no tienen sistema propio. Permite la interconexión con los sistemas externos de prescripción de las diferentes entidades y la interconexión con las farmacias para su dispensación.

A inicios de 2023, Asturias, Canarias y Cantabria disponían ya de receta electrónica concertada. En marzo se incorporó Extremadura, y en junio La Rioja. El balance a final del año es el siguiente:

Número de prescripciones: **141.764**

Número de dispensaciones: **412.622**

Personas mutualistas a quienes se prescribieron: **23.191**

## Solicitud de talonarios

Transitoriamente, hasta la culminación de la receta electrónica concertada en todas las Comunidades Autónomas, se sigue atendiendo la petición de talonarios de receta en papel.



## Prestaciones Farmacéuticas

Las prestaciones farmacéuticas de MUFACE comprenden la prescripción y dispensación de medicamentos, productos sanitarios, fórmulas magistrales, productos dietoterápicos complejos y nutrición enteral domiciliaria. Su extensión 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.

Los objetivos fundamentales de la gestión de la prestación farmacéutica de MUFACE son:

- Promover el uso racional del medicamento y de los productos sanitarios fomentando una prescripción segura y eficiente.
- Garantizar la adecuada utilización de los talonarios de recetas por parte de los mutualistas y facultativos.
- 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 2023, se ha gestionado la distribución y entrega de 1.016.355 talonarios de recetas al colectivo mutualista.

Las oficinas de farmacia han facturado 29 millones de recetas, con un gasto para MUFACE de 340,82 millones de euros. Esto ha supuesto un aumento del 5,32% respecto al año anterior. En valores absolutos, se han gastado 17,22 millones de euros más.

El número de recetas facturadas ha aumentado un 5,82%, mientras que el gasto medio por receta ha descendido un 0,47%

El gasto medio de la prestación farmacéutica por persona y año ha sido de 226,68 euros, un 5,05% más que el año 2022.

El uso de recetas por persona protegida ha alcanzado las 19,39 recetas/año, aumentando un 5,72% con respecto a 2022.

Por producto, el número de envases facturados en términos porcentuales ha sido, respectivamente, de 98,01%, en el caso de medicamentos, 1,52% en efectos y accesorios, 0,14% en fórmulas y varios, y 0,33% en dietas.

El desglose de la factura por producto muestra que el 92,87% del importe a PVP corresponde a medicamentos, el 3,04% a efectos y accesorios, el 1,76% a fórmulas magistrales y varios, y el 2,33% a dietas.

## Uso racional del medicamento

El crecimiento sostenido de las necesidades en materia de prestación farmacéutica requiere estrategias de uso racional de los medicamentos y de control del gasto farmacéutico que permitan 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 su utilidad terapéutica para mejorar la salud de las personas mutualistas y sus beneficiarias.

## Recetas visadas

El número de recetas visadas con carácter previo a su dispensación fue de 1.322.689, lo que representa el 4,54% del total de recetas facturadas, con un importe de 96,57 millones de euros (21,68% del importe a PVP facturado).

El precio medio de cada receta visada (73,01 euros) fue 4,78 veces mayor que el precio medio del conjunto de recetas financiadas (15,28 euros).

De todos los productos que actualmente precisan el visado, los que tienen cupón precinto diferenciado son los más utilizados, suponiendo el 66% del total, seguido de los calificados como de diagnóstico hospitalario.

## Medicamentos genéricos

El consumo de medicamentos genéricos ha continuado su evolución ascendente, tanto a PVP (73,69 millones euros) como en número de envases (9,9 millones). Esto supone que el 16,54% de los importes a PVP y el 34,56% de los envases de medicamentos facturados se corresponden con genéricos.

## Consumo y aportaciones de personas mutualistas en activo o en situación de jubilación

La aportación general por recetas es idéntica para todas las personas mutualistas, estén en activo o en situación de jubilación (pasivos). No obstante, durante 2023 se ha llevado a cabo un seguimiento diferenciado del consumo medio de ambos colectivos. El copago de las personas mutualistas promedio supone el 17,65% del importe.

El importe a PVP por persona protegida del colectivo de mutualistas activos se situó en 206,31 euros, mientras que en el colectivo de pasivos el importe medio fue de 676,01 euros por persona.

El número de recetas por persona protegida y año en el colectivo de activos fue de 15,35 frente a una media de 41,76 recetas por en el colectivo pasivo, siendo menos acusada la diferencia en los precios medios de las respectivas recetas, 13,44 euros por activos frente a los 16,19 euros de los pasivos.

	%Aportac./ PVP	Recetas/ titulares	Importe a PVP/titulares	Precio medio receta
Activos	18,60%	15,35	206,31	13,44
Pasivos	17,25%	41,76	676,01	16,19
Resumen	17,65%	31,62	482,96	15,28

Tabla 4.11. Distribución según sujetos activos y pasivos de consumo y aportaciones.

## Asistencia farmacéutica hospitalaria

Dentro de la asistencia farmacéutica que recibe el colectivo mutualista 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 vigente, su financiación corresponde a MUFACE. Estos medicamentos, denominados de dispensación hospitalaria sin cupón precinto, tienen un complejo procedimiento de gestión.

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



## 4.3. Prestaciones Sociales

### Prestaciones por incapacidad temporal y por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural

#### Subsidio por incapacidad temporal

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 la persona solicitante 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 IT.

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 se ha incrementado significativamente, hasta alcanzar el 72% del total en 2023.

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)
2023	135.260	11.272	1147,32	12.932.591,04	155.187.263,81
2022	138.040	11.503	1.120	12.882.954,10	154.595.449,15

Tabla 4.12. Análisis del importe de las prestaciones

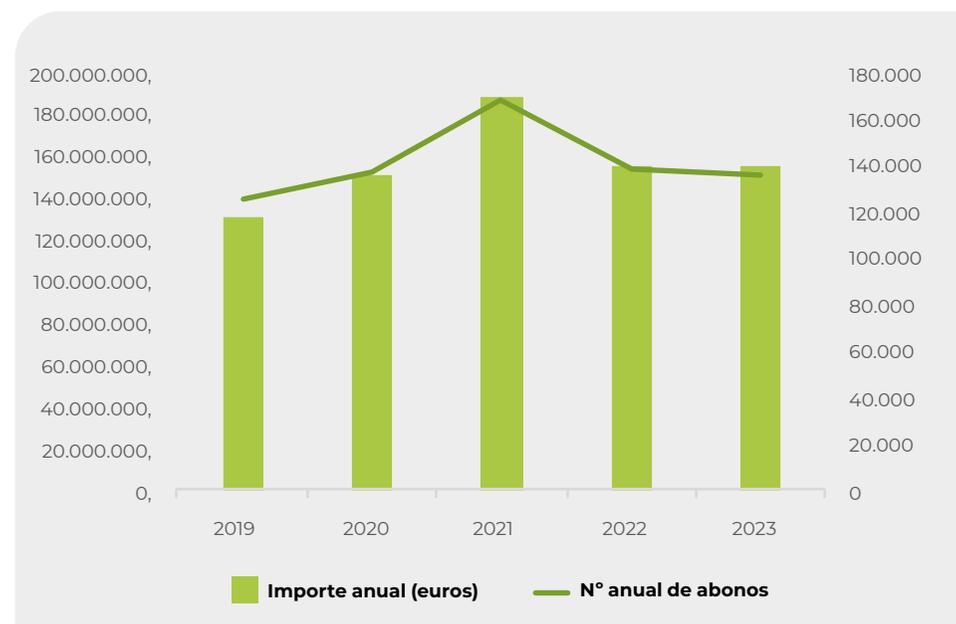


Figura 4.7. Evolución 2019/2023 del gasto en subsidio por IT y del número de abonos realizados

### ■ Sistema de control y seguimiento de las situaciones de IT de MUFACE

Este sistema se basa en los reconocimientos médicos periódicos del colectivo de mutualistas en esta situación, que se realizan al amparo de los acuerdos de encomienda de gestión que la Mutualidad y el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) suscriben desde el año 2010.

El vigente, para los años 2023 y 2024, data del 18 de noviembre de 2022 (BOE del 30/11/2022) 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

MUFACE ha desarrollado acciones formativas para mejorar el conocimiento de la gestión de la IT en las unidades de recursos humanos y entre los facultativos que prestan asistencia sanitaria al colectivo de mutualistas. Respecto a estos últimos, destaca la formación impartida a personal médico de las entidades concertadas con MUFACE a lo largo de los meses de septiembre y octubre de 2023.

### 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.

Una importante diferencia con el subsidio por IT, además de que no existe patología alguna en la mujer, es que MUFACE abona el 100% de las retribuciones complementarias que la mutualista deja de percibir de su organismo, por lo que no hay minoración retributiva. Tampoco se envía a reconocimiento médico a las funcionarias en estas situaciones.

Estos subsidios representaron en 2023 el 2,21% de los subsidios por IT abonados por MUFACE.

## Prestaciones por Incapacidad Permanente

### Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes

Esta prestación es una indemnización económica 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 sean lesiones que hayan dado lugar a una incapacidad permanente parcial para la función habitual.

La indemnización se fija de acuerdo con el baremo establecido para el Régimen General de la Seguridad Social y, cuando se trata de incapacidad permanente parcial, la cantidad a abonar es la equivalente a 24 mensualidades de la base de cotización al mutualismo administrativo.

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.

Así, el importe total abonado en 2023 (586.359,94 euros) se ha incrementado un 18,90 % respecto a 2022 (493.138 euros), mientras que el coste

medio por persona beneficiaria ha disminuido un 0,61%, al pasar de los 8.806,03 euros de 2022 a 8.751,64 en 2023.

### Prestación por Gran Invalidez

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

La cuantía prevista en esta prestación es el 50% 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.

Las prestaciones estimadas en 2023 han sido 53 y el importe total abonado 27.076.830,79 euros, siendo el coste medio anual por persona de 17.180,73 euros.

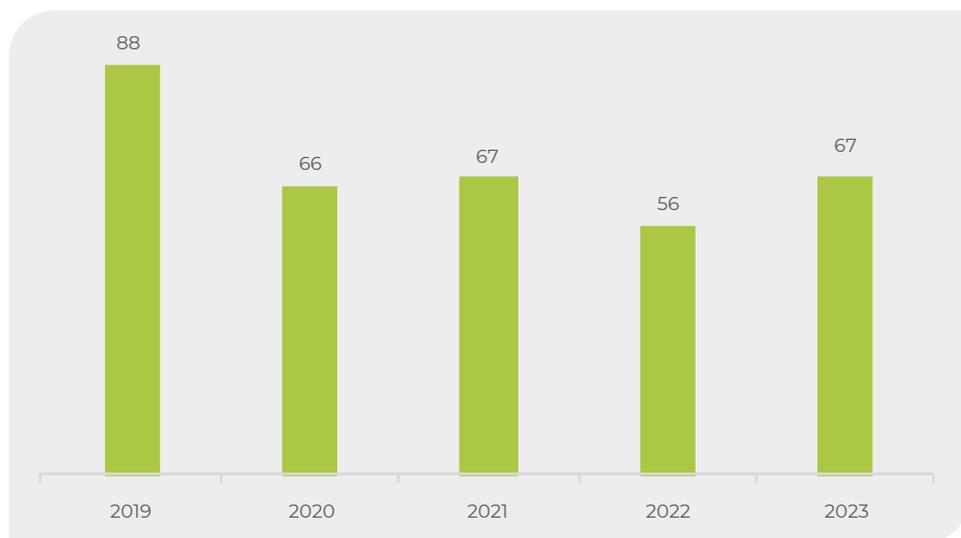


Figura 4.8. Evolución de los expedientes LPNI

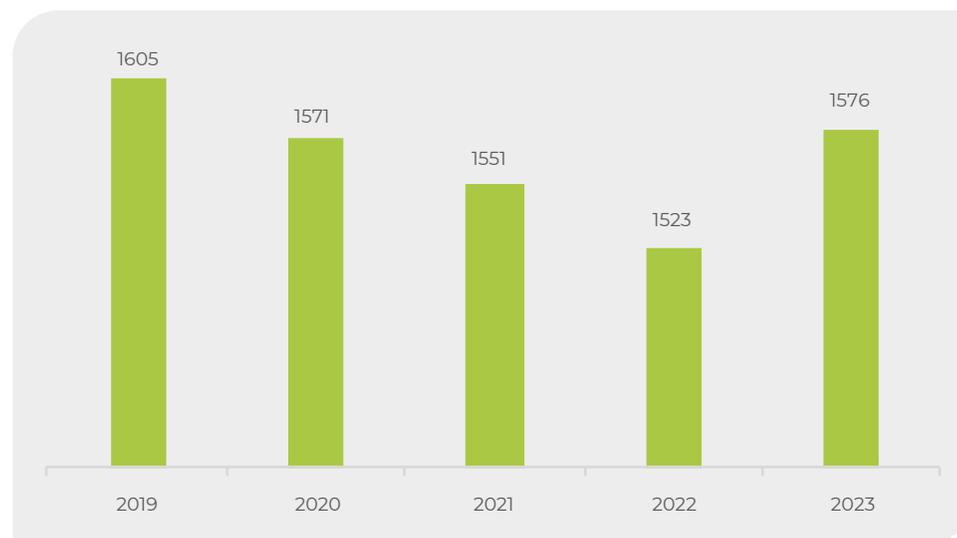


Figura 4.9. Evolución del colectivo que recibe la prestación por Gran Invalidez

## 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 2023 alcanza un total de 7.290 personas, y 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 tercera persona

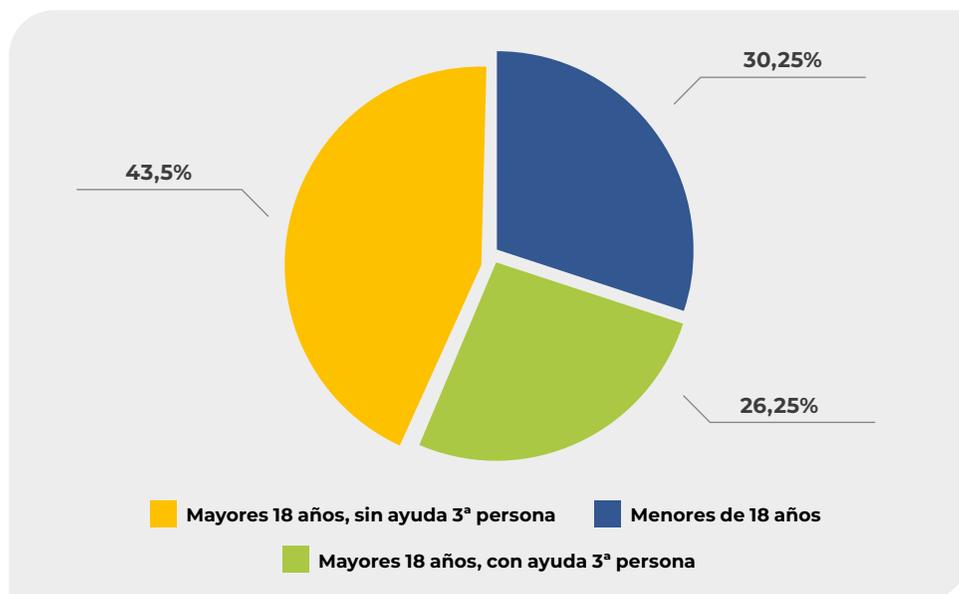


Figura 4.10. Clasificación por edad y grado de discapacidad

Colectivo protegido	Nº	Importe individual mensual (en euros)
Menores de 18 años	1.914	83,33
Mayores 18 años, sin ayuda 3ª persona	3.171	453,30
Mayores 18 años, con ayuda 3ª persona	2.205	679,90
<b>Total</b>	<b>7.290</b>	

Tabla 4.13. Clasificación del colectivo según ayuda e importe individual mensual

El importe total abonado en 2023 por esta prestación ha ascendido a 37.538.671,17 euros, lo que supone un incremento del 5% respecto al año 2022.

En 2023 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 232 personas beneficiarias al finalizar el año 2023.

El importe total abonado en esta modalidad durante 2023 ha sido de 232.089,89 euros, lo que ha significado un descenso del 10% respecto a los abonos en 2022, que fueron de 255.449,7 euros.

## 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 seis 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 múltiple. Los causantes son los hijos e hijas de parto o adopción múltiples cuando el número es 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.

El número de prestaciones concedidas en 2023 ascendió a 209 y el importe total concedido fue de 1.585.096,86 euros. El coste medio por expediente ha sido de 7.594,26 euros.

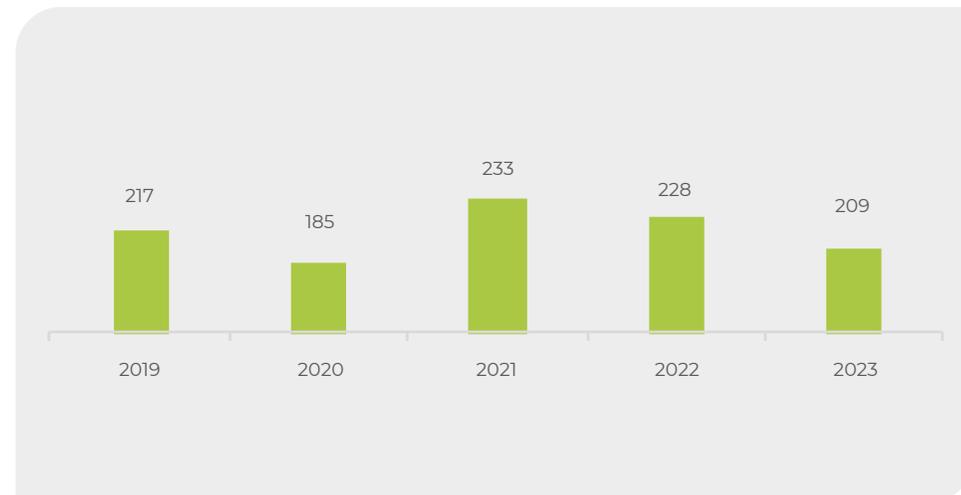


Figura 4.11. Prestaciones por parto, adopción o acogimiento múltiple concedidas. Evolución 2019-2023

## Servicios Sociales

### Becas de estudio

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.

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. En 2023 las becas reconocidas han sido para los estudios cursados en el año académico 2022/2023, con un límite máximo de 275 euros en este ejercicio

Durante el año 2023 se han concedido 1.090 becas de estudio, frente a las 1.019 del año previo, lo que supone un incremento del 6,96 %. Este aumento puede explicarse porque desde la convocatoria de becas del año 2022 las solicitudes solo se pueden presentar por vía telemática, lo que ha dado una mayor visibilidad a esta prestación, además de agilizar su tramitación.

En los últimos cinco años se han incrementado más del doble el número de becas concedidas.

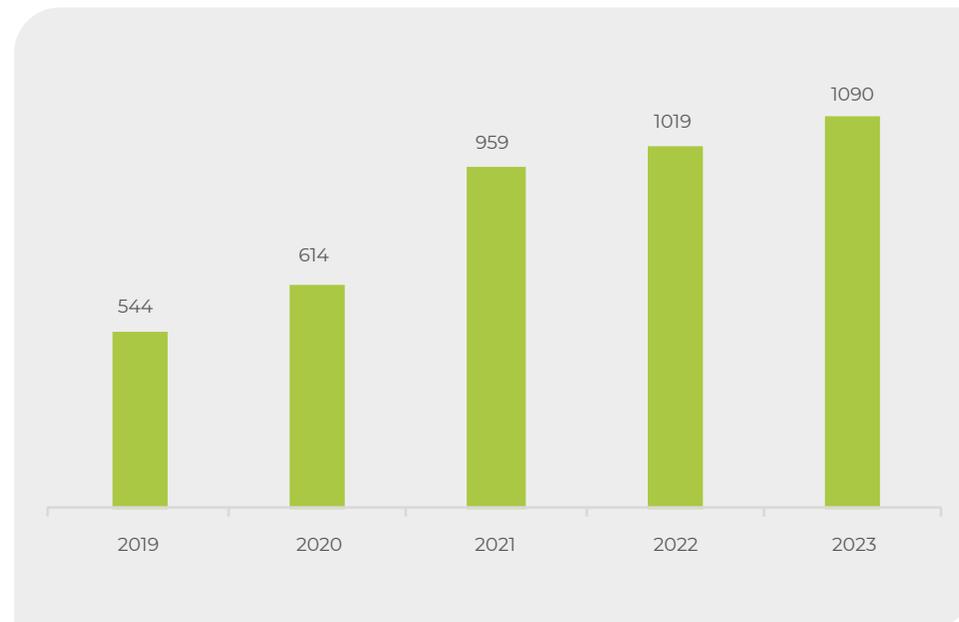


Figura 4.12. Becas de estudio concedidas. Evolución 2019-2023

### 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 a la persona mutualista en el momento de su jubilación. Es requisito que la jubilación no sea anticipada.

Durante 2023 se han concedido 5.870 prestaciones por un importe total de 4.320.257,76 euros mientras que en 2022 fueron abonados 4.199.292,59 euros, lo que ha supuesto un incremento del 2,88%.

El coste medio se ha incrementado en un 2,93%, al pasar de 715,13 euros en 2022 a 735,99 euros en 2023.

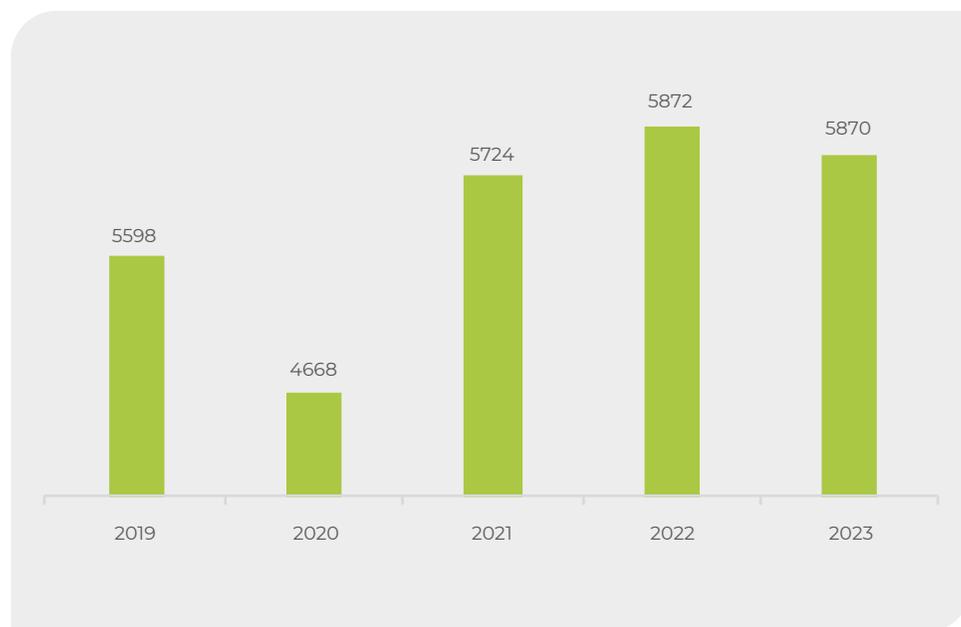


Figura 4.13. Subsidios de jubilación concedidos. Evolución 2019-2023

### Subsidio por defunción

Esta prestación económica de pago único se abona a las personas beneficiarias cuando se produce el fallecimiento del titular.

La cuantía es variable, según la edad de la persona fallecida, con un mínimo de 751,28 euros.

En el ejercicio de 2023 se han concedido 3.493 subsidios frente a los 3.882 correspondientes al año 2022, lo que supone una disminución del 10,02 %.

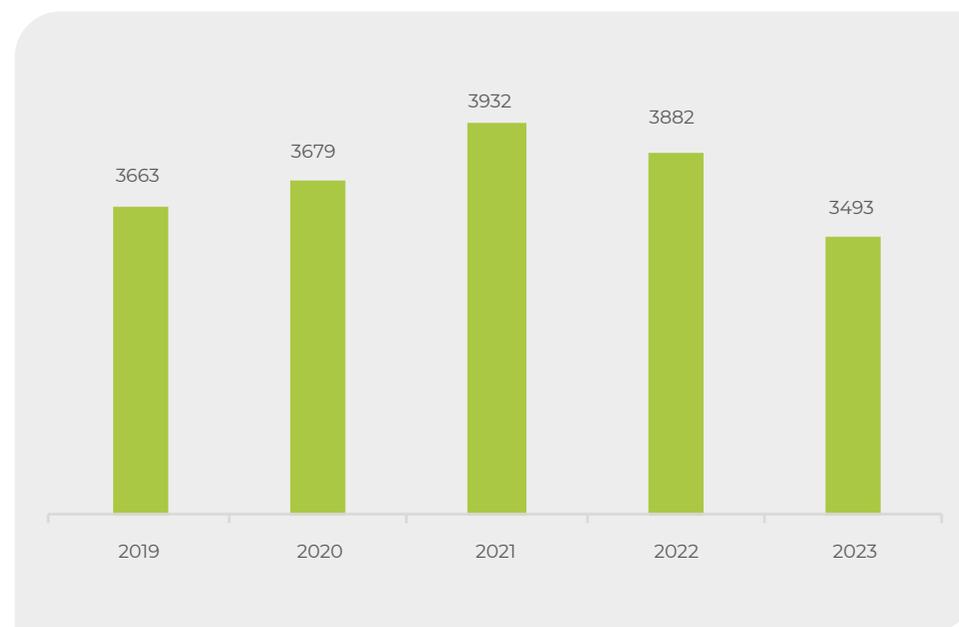


Figura 4.14. Subsidios por defunción concedidos. Evolución 2019-2023

## Ayuda de sepelio

Esta prestación económica de pago único de 450,76 euros está destinada a sufragar los gastos de sepelio por el fallecimiento de una persona beneficiaria o de una persona beneficiaria con documento de afiliación propio (BDAP). Se abona a la persona mutualista o, en los casos que proceda, a la nueva persona BDAP, que sustituya a la que hubiera fallecido.

En 2023 se concedieron 457 prestaciones frente a las 553 de 2022, lo que significa una disminución del 17,35%. %

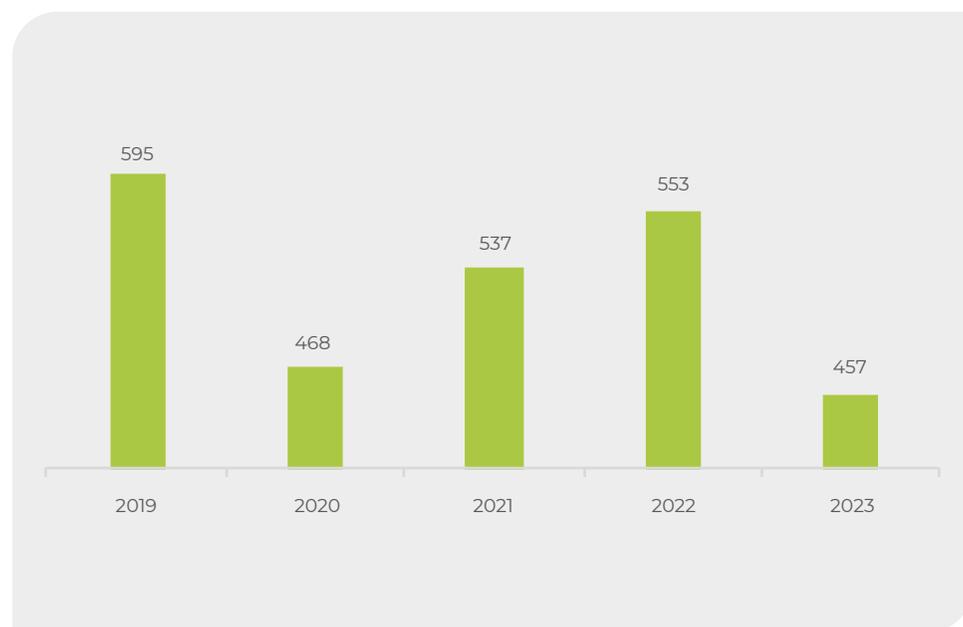


Figura 4.15. Ayudas de sepelio concedidas. Evolución 2019-2023

## Ayudas de protección sociosanitaria

Es una prestación económica dirigida a los colectivos con necesidades de especial protección para los que no existe financiación concurrente. Todo ello de acuerdo 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 Resolución de 17 de marzo de 2023 de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se convoca la concesión de ayudas de protección sociosanitaria para el ejercicio 2023, incluía los siguientes programas de ayudas:

Para facilitar la autonomía personal, con las modalidades de mantenimiento y potenciación de la capacidad residual; eliminación de barreras arquitectónicas y adquisición o utilización de medios o ayudas técnicas

Atención de personas con enfermedad psiquiátrica crónica

Atención a personas en situación de drogodependencia

Para estancias temporales en centros específicos durante los periodos de convalecencia con pérdida transitoria de autonomía

Para personas con enfermedad celíaca

Para personas con enfermedad oncológica

Para prolongación, en determinados supuestos, de efectos de las ayudas

Programa de ayuda	Modalidad de Ayuda	Importe anual (en euros)	Nº expedientes concedidos	Media anual (en euros)
Autonomía personal	Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	1.561.835,88	1.066	1.465,13
	Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas	38.618,09	37	1.043,73
	Ayudas para medios técnicos	37.263,97	111	335,71
Estancia temporal en residencias y centros		220.955,06	143	1.545,14
Prolongación de efectos	Atención residencial y complemento a la dependencia	1.845,90	1	1.845,90
	Centro de día y noche	0	0	0
	Ayuda a domicilio y cuidados en el entorno familiar y ayudas para contratación de asistencia personal	62.033,90	39	1.632,47
	Teleasistencia domiciliaria	350	2	175
Enfermedad Psiquiátrica crónica		3.343.801,40	133	25.141,36
Drogodependencia		77.755,71	43	1.808,27
Enfermedad Celíaca		1.706.333,06	3.860	442,05
Enfermedad Oncológica		97.664,51	984	99,25
<b>Total</b>		<b>7.148.457,48</b>	<b>6.419</b>	<b>1.113,64</b>

Tabla 4.14. Distribución de expedientes e importes concedidos por programas

En los siguientes gráficos se han agrupado bajo la categoría Atención a la dependencia y a las personas mayores los programas de Autonomía personal, Estancia temporal en residencias y centros y Prolongación de efectos.

El número de expedientes concedidos en 2023 ha sido de 6.377, con la distribución que se muestra a continuación:

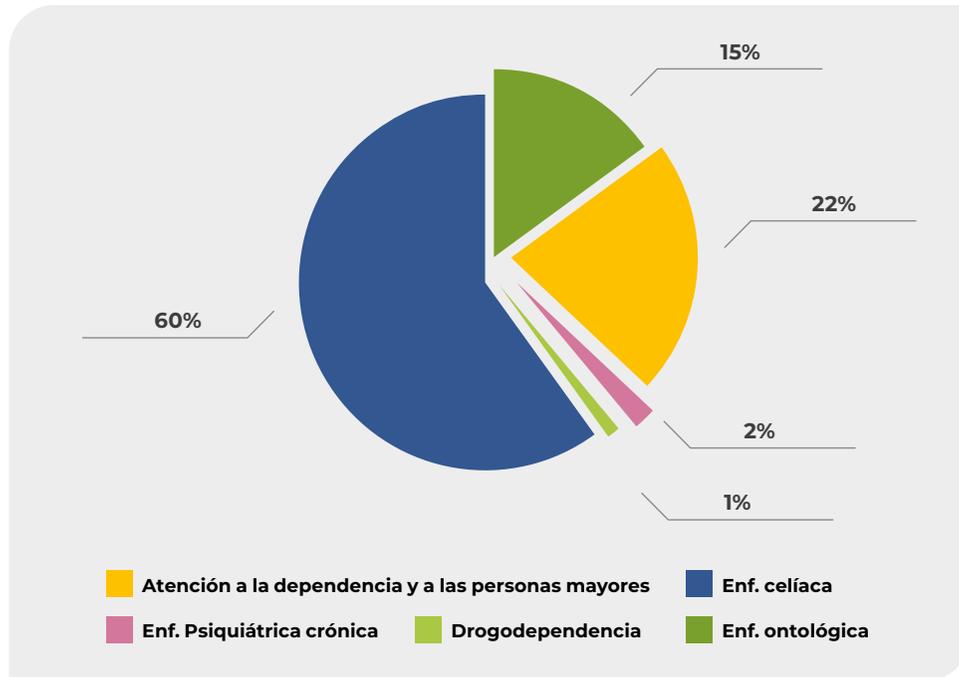


Figura 4.16. Distribución porcentual de expedientes concedidos

El importe anual de las prestaciones pagadas hasta el 31 de diciembre de 2023 se muestra en la siguiente tabla.

En el siguiente gráfico se realiza la comparativa 2022-2023 del coste anual de estos programas.

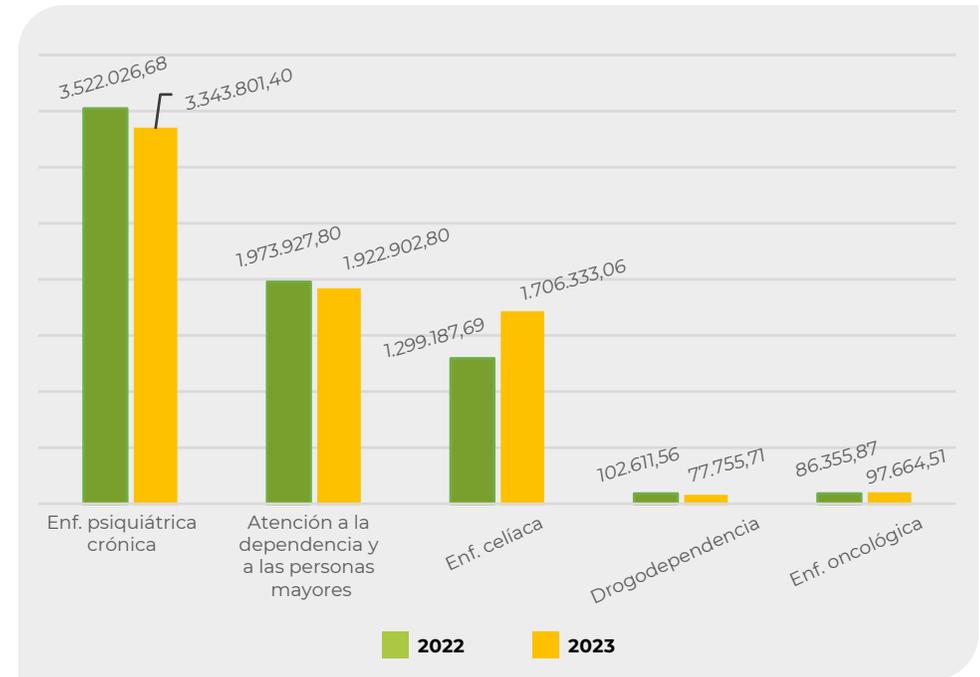


Figura 4.17. Coste anual. Comparativa 2022/2023

## Asistencia Social: Ayudas al Copago Farmacéutico 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 personas mutualistas en situación de vulnerabilidad económica, personas jubiladas, viudas o huérfanas.

La convocatoria de 2023 se aprobó mediante de la Resolución del 2 de junio de 2023 de la Dirección General de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado. Esta resolución establece los parámetros que deben observarse en el conjunto de las resoluciones estimatorias de la convocatoria.

No obstante, se respetan 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.

El número de expedientes por ayudas concedidas durante el ejercicio de 2023 ha sido de 3.695, una cifra superior a las 2.799 concedidas en 2022, con un coste medio de 214,44 euros.

Ayudas al Copago Farmacéutico		Resto de Ayudas	
Nº Pagos	Importe (en euros)	Nº Pagos	Importe (en euros)
2.799	636.612,28 €	896	155.739,27 €
Expedientes aprobados	3.695	Importe total	792.351,55 €

Tabla 4.15. Distribución de las ayudas asistenciales concedidas por modalidades

## 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 a la vez que la Mutualidad por la Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado. 29 mutualidades decidieron su integración, constituyéndose con todas ellas este Fondo Especial.

Los derechos y obligaciones de cada colectivo de personas mutualistas son los fijados en los respectivos Reglamentos, que se regulan por la Disposición Adicional Sexta del Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, del Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado y la Disposición Adicional Primera del Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

El número de cotizantes del Fondo Especial a 31 de diciembre de 2023 era de 116, que representa una minoración del 21,62% respecto a los 148 del año 2022.

El importe recaudado por estas cotizaciones en el año 2023 ascendió a 7.676,81 euros, inferior en un 14,5% al recaudado en 2022, que fue de 8.985,29 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 su fallecimiento, 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 2023 fue de 1.134, de los cuales 798 fueron de concesión y 336 de denegación.

Estas cifras globales suponen una minoración del 7,13% respecto a los expedientes resueltos en 2022.

Tipo de Prestación	Concedidas	Denegadas	Total
Pensiones de jubilación	18	10	28
Pensiones de viudedad	380	118	498
Pensiones de orfandad	34	28	62
Pagos únicos por jubilación	0	0	0
Pagos únicos por viudedad	2		2
Subsidios y ayudas por defunción	364	180	544
<b>TOTAL</b>	<b>798</b>	<b>336</b>	<b>1.134</b>

Tabla 4.16. Número de pensiones concedidas y denegadas en 2023

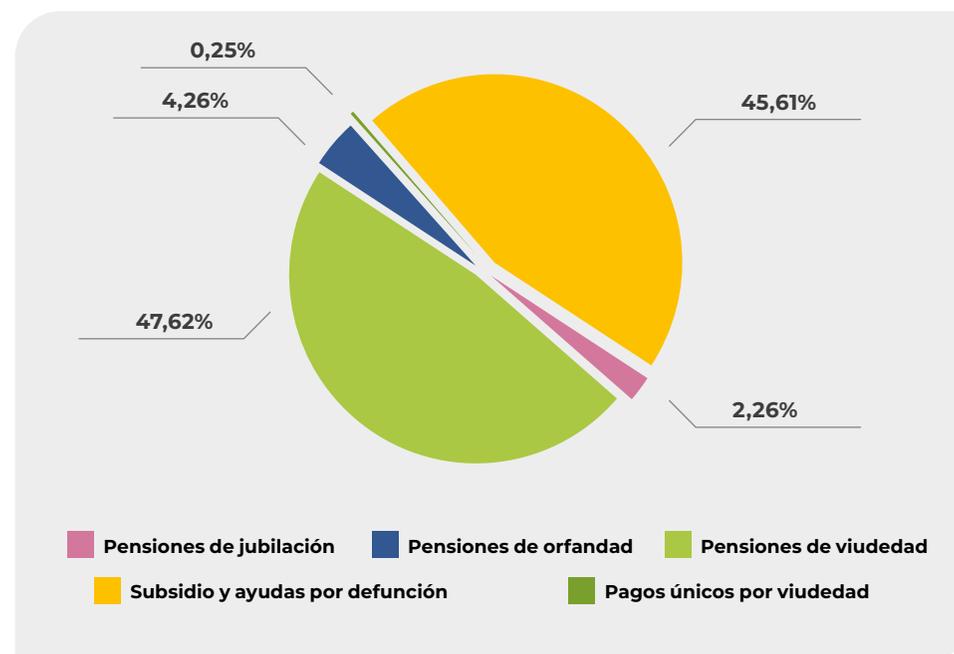


Figura 4.18. Distribución porcentual de expedientes resueltos

El importe de las prestaciones reconocidas en 2023 fue de 202.472,08 euros, lo que supone una media por expediente de 253,72 euros (entendiendo por tal el gasto comprometido por cada estimación, atrasos y mes en curso en las pensiones).

Tipo de Prestación	Importe (en euros)	Media (en euros)
Pensiones de jubilación	3.814,91	211,94
Pensiones de viudedad	70.398,67	185,26
Pensiones de orfandad	9.440,16	277,65
Pagos únicos por jubilación	0	0
Pagos únicos por viudedad	2.505,32	1.252,66
Subsidios y ayudas por defunción	116.313,02	319,54
<b>TOTAL</b>	<b>202.472,08</b>	<b>253,72</b>

Tabla 4.17. Importes por tipo de prestación en 2023

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

En 2023, el número medio de pensiones mensuales descendió a 57.263 frente a las 59.741 del año anterior para el conjunto de las 29 mutualidades integradas en el Fondo Especial de MUFACE.

Las pensiones por jubilación representan el 79,78% del total, seguidas de las de viudedad (18,17%) y orfandad (2%), siendo las de familiares (0,05%) claramente minoritarias.



# 5. Directorio

## Servicios Centrales

Paseo de Juan XXIII n.º 26  
28040 - MADRID

## Oficina de Información a Mutualistas (OIM)

Internet  
[https://www.muface.es/muface\\_Home/atencion-al-mutualista/Formulario.html](https://www.muface.es/muface_Home/atencion-al-mutualista/Formulario.html)

Sede electrónica  
<https://sede.muface.gob.es>

Teléfono 060  
[informacion@muface.es](mailto:informacion@muface.es)

## Oficina para personal destinado en el exterior

Plaza de la Provincia n.º 1, 6.º  
(entrada por C/El Salvador)  
28012 - MADRID  
91 394 87 57  
Director: Antonio Romero Lopera

## Oficina del Partícipe (Plan de pensiones AGE)

Plaza Ciudad de Viena n.º 4  
(Edificio B)  
28040 - MADRID  
91 273 98 87  
[participplan.age@muface.es](mailto:participplan.age@muface.es)

## Direcciones Provinciales

### ARABA/ÁLAVA

C/ Manuel Iradier n.º 11, 1.º  
01005 - VITORIA-GASTEIZ  
945 75 05 00  
MUFACE 75+ 945 75 05 00  
Directora provincial: Mª Dolores Ereña Martínez

### ALBACETE

C/ Periodista del Campo Aguilar s/n, 2.ª p., Ed. Anexo Subdeleg. Gobierno  
02002 - ALBACETE  
967 75 05 00  
MUFACE 75+ 967 75 05 05  
Director provincial: Francisco Javier Lorenzo de Membiela

### ALICANTE/ALACANT

C/ Pintor Cabrera n.º 26, bajo  
03003 - ALICANTE/ALACANT  
96 500 05 00  
MUFACE 75+ 965 00 05 05  
Directora provincial: Carmen Caridad Álvarez Cienfuegos Rico

### ALMERÍA

C/ Álvarez de Castro n.º 27, bajo  
04002 - ALMERÍA  
950 75 05 00  
MUFACE 75+ 950 75 05 05  
Directora provincial: Yolanda Rocío Maldonado Pérez

### ASTURIAS

Pza. de España n.º 3, 1.º izq.  
33005 - OVIEDO  
98 475 05 10  
MUFACE 75+ 984 75 05 16  
Directora provincial: Laura Estefanía Méndez Ruiz

### ÁVILA

Pza. Sánchez Albornoz n.º 4, bajo  
05001 - ÁVILA  
920 75 07 00  
MUFACE 75+ 920 75 07 00  
Director provincial: Jesús Manuel Galán Galindo

### BADAJOS

Avda. de Europa n.º 1, 4.º  
06004 - BADAJOZ  
924 99 05 00  
MUFACE 75+ 924 99 0513  
Directora provincial: Natalia Correa González

### ILLES BALEARS

C/ Miquel Capllonch n.º 12  
07010 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)  
971 98 05 00  
MUFACE 75+ 971 98 05 06  
Director provincial: Vacante

### BARCELONA

Passeig de Gràcia n.º 55-57, 2.º y 7.º  
08007 - BARCELONA  
93 619 00 20  
MUFACE 75+ 93 619 00 29  
Directora provincial: Mª Isabel Rodríguez Arribas

### BIZKAIA

C/ Barroeta Aldamar n.º 1, 2.º  
48001 - BILBAO (BIZKAIA)  
944 50 05 20  
MUFACE 75+ 94 450 05 20  
Directora provincial: Macarena Ruiz de Velasco Gómez

### BURGOS

C/ Vitoria n.º 28, 1.º dcha.  
09004 - BURGOS  
947 75 05 20  
MUFACE 75+ 947 75 05 20  
Director/a provincial: Vacante

### CÁCERES

C/ Virgen de la Montaña n.º 13, 1.º  
10004 - CÁCERES  
Tel. 927 75 05 10  
MUFACE 75+ 927 75 0510  
Director provincial: Jesús Barriga Ruiz

## **CÁDIZ**

Glorieta de la Zona Franca s/n.  
Edificio Glorieta 2.ª planta  
11011 - CÁDIZ  
956 99 25 00  
MUFACE 7+ 956 99 25 05  
Director provincial: Zoilo Antonio Morgado Conde

## **CANTABRIA**

Alameda Jesús de Monasterio n.º 10  
39010 - SANTANDER  
(CANTABRIA)  
942 99 05 00  
MUFACE 75+ 942 99 05 05  
Directora provincial: Fátima Revilla Carretero

## **CASTELLÓN / CASTELLÓ**

C/ Escultor Viciano n.º 2, 2.ª planta  
12002 - CASTELLÓN DE LA PLANA/ CASTELLÓ DE LA PLANA  
964 75 05 00  
MUFACE 75+ 964 75 05 05  
Director provincial: Juan Bautista Vaquer García

## **CEUTA**

C/ Velarde n.º 1, bajo  
51001 - CEUTA  
956 98 47 00  
MUFACE 75+ 956 98 47 00  
Director provincial: Aldo José Fernández Uceda

## **CIUDAD REAL**

C/ Juan II n.º 5, 1.º  
13001 - CIUDAD REAL  
926 99 05 00  
MUFACE 75+ 926 99 05 00  
Director/a provincial: Vacante

## **CÓRDOBA**

Avda. Conde de Vallellano n.º 6, bajo  
14004 - CÓRDOBA  
957 99 05 00  
MUFACE 75+ 957 99 05 05  
Director provincial: Raúl de la Torre Medina

## **CORUÑA, A**

C/ Sinfónica de Galicia n.º 3 y 5  
15004 - A CORUÑA  
981 99 50 10  
MUFACE 75+ 981 99 50 15  
Directora provincial: Natalia Álvarez Bermúdez

OFICINA DELEGADA  
EN SANTIAGO  
Avda. Rosalía de Castro n.º 23, bajo  
15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA  
981 98 15 50  
MUFACE 75+ 981 99 50 15  
Directora provincial: Natalia Álvarez Bermúdez

## **CUENCA**

C/ Mariano Catalina n.º 6, bajo  
16004 - CUENCA  
969 75 05 00  
MUFACE 75+ 969 75 05 00  
Director/a provincial: Vacante

## **GIPUZKOA**

C/ Txofre n.º 5-7  
20001- DONOSTIA/ SAN SEBASTIÁN (GIPUZKOA)  
943 98 04 10  
MUFACE 75+ 943 98 04 10  
Director provincial: José Juan Rodríguez Crespo

## **GIRONA**

Avda. de Jaume I n.º 47, 2.º  
17001 - GIRONA  
972 99 05 40  
MUFACE 75+ 972 99 05 48  
Directora provincial: Silvia Sánchez Sánchez

## **GRANADA**

Avda. Pablo Picasso n.º 32, bajo  
18008 - GRANADA  
958 90 04 00  
MUFACE 75+ 958 90 04 05  
Directora provincial: Mª Rosa Moral Santaella

## **GUADALAJARA**

C/ Rufino Blanco n.º 1, entreplanta  
19003 - GUADALAJARA  
949 75 05 00  
MUFACE 75+ 949 75 05 00  
Directora provincial: Mª Teresa Moreno Ojea

## **HUELVA**

C/Martín Alonso Pinzón n.º 15  
21003 - HUELVA  
959 75 05 00  
MUFACE 75+ 959 75 05 00  
Directora provincial: Irene Navas Alonso

## **HUESCA**

Avda. de los Pirineos n.º 13, 1.º D  
22004 - HUESCA  
974 75 05 00  
MUFACE 75+ 974 75 05 00  
Directora provincial: Mª Carmen Güerri Callaved

## **JAÉN**

C/ Bernabé Soriano n.º 29, 1.º  
23001 - JAÉN  
953 99 05 10  
MUFACE 75+ 953 99 0510  
Director provincial: Miguel  
Martínez Martínez

## **LEÓN**

Avenida de la Facultad  
Veterinaria n.º 13, 1.º  
24004 - LEÓN  
987 99 05 00  
MUFACE 75+ 987 99 05 00  
Directora provincial: Ana Adriana  
Castellanos Álvarez

## **LLEIDA**

C/ Sant Carles n.º 28  
25002 - LLEIDA  
973 99 05 00  
MUFACE 75+ 973 99 05 05  
Directora provincial: Mª Isabel  
Albero Jové

## **LUGO**

C/ Irmans Vilar Ponte n.º 8  
27002 - LUGO  
982 75 05 00  
MUFACE 75+ 982 75 05 05  
Directora provincial: Noemí  
Fraga Corredoira

## **MADRID**

OFICINA DELEGADA N.º 2  
C/ Modesto Lafuente n.º 68, bajo  
28003 - MADRID  
91 273 48 02  
MUFACE 75+ 91 273 95 65  
Directora provincial: Icíar Fierros  
Sánchez-Cuenca

OFICINA DELEGADA N.º 4  
Avda. de Pablo Iglesias n.º 2,  
planta baja  
28003 - MADRID  
91 273 48 05  
MUFACE 75+ 91 273 95 65  
Directora provincial: Icíar Fierros  
Sánchez-Cuenca

## **MÁLAGA**

Avda. de Andalucía, n.º 17,  
entreplanta  
29002 - MÁLAGA  
952 998 540  
MUFACE 75+ 952 99 85 45  
Directora provincial: Mª Victoria  
García García

## **MELILLA**

Avda. de la Marina Española n.º 3  
52001 - MELILLA  
952 990 700  
MUFACE 75+ 952 99 07 00  
Directora provincial: Pilar Miralles  
Andújar

## **MURCIA**

C/ Condestable n.º 5, entresuelo,  
izq.  
30009 - MURCIA  
968 98 05 00  
MUFACE 75+ 968 98 05 06  
Directora provincial: Mª  
Maravillas Blanes Meseguer

## **NAVARRA**

C/ Paulino Caballero n.º 41, 1.º  
31003 - PAMPLONA  
948 99 05 10  
MUFACE 75+ 948 99 05 10  
Directora provincial: Maite  
Estíbaliz López de Goicoechea  
Saiz

## **OURENSE**

C/ Bedoya n.º 11, entreplanta  
32004 - OURENSE  
988 75 05 00  
MUFACE 75+ 988 75 05 05  
Directora provincial: Laura  
Velázquez Santiago

## **PALENCIA**

Avda. Manuel Rivera n.º 10,  
entreplanta  
34002 - PALENCIA  
979 99 05 10  
MUFACE 75+ 979 99 05 10  
Directora provincial: Domiciana  
de la Fuente Marcos

## **PALMAS, LAS**

Avda. del Alcalde José Ramírez  
Bethencourt n.º 12, Ed. F  
35004 - LAS PALMAS DE GRAN  
CANARIA  
928 99 05 00  
MUFACE 75+ 928 99 05 05  
Directora provincial: Isabel  
Gutiérrez Boada

## **PONTEVEDRA**

C/ Sagasta n.º 2, entresuelo  
36001 - PONTEVEDRA  
986 98 15 00  
MUFACE 75+ 986 98 15 06  
Director provincial: Ramiro  
Rodríguez Pego

OFICINA DELEGADA EN VIGO  
Plaza de Compostela n.º 3  
(edificio de Correos)  
36201 - VIGO  
986 98 05 30  
MUFACE 75+ 986 98 15 06  
Director provincial: Gonzalo  
Malvido Carracelas

## **RIOJA, LA**

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

### **SALAMANCA**

C/ Los Apóstoles n.º 1, 3 y 5  
37002 - SALAMANCA  
923 75 05 00  
MUFACE 75+ 923 75 05 00  
Directora provincial: Luisa M<sup>a</sup>  
López Holgado

### **SEGOVIA**

Carretera de Madrona n.º 9  
40002 - SEGOVIA  
921 75 05 00  
MUFACE 75+ 921 75 05 00  
Directora provincial: Carmen  
Ballesteros de Lucas

### **SEVILLA**

Avda. San Francisco Javier n.º 9.  
Edificio Sevilla-2, 1.ª planta.  
41018 SEVILLA  
95 556 34 40  
MUFACE 75+ 955 56 34 45  
Directora provincial: M<sup>a</sup> Teresa  
Ruiz Jiménez

### **SORIA**

Ronda Eloy Sanz Villa n.º 8, bajo  
42003 - SORIA  
975 75 05 10  
MUFACE 75+ 975 75 05 10  
Directora provincial: M<sup>a</sup> José  
Heredia de Miguel

### **TARRAGONA**

Avda. de Catalunya n.º 52, 1.º  
43002 - TARRAGONA  
977 99 05 00  
MUFACE 75+ 977 99 05 05  
Directora provincial: Elena  
Temprano López

### **SANTA CRUZ DE TENERIFE**

C/Milicias de Garachico n.º 1, 1.º  
(Edificio Hamilton)  
38002 - SANTA CRUZ DE  
TENERIFE  
922 99 05 00  
MUFACE 75+ 922 99 05 05  
Directora provincial: Ana M<sup>a</sup>  
Sánchez Ruiz

### **TERUEL**

C/ Portal de Valencia n.º 1  
44001 - TERUEL  
978 99 05 00  
MUFACE 75+ 978 99 05 00  
Director provincial: Manuel  
Martínez Plumed

### **TOLEDO**

C/ Miguel de Cervantes n.º 4, 5.ºA  
45001 - TOLEDO  
925 99 05 00  
MUFACE 75+ 925 99 05 00  
Directora provincial: M<sup>a</sup> Luisa  
Higuera Tapia

### **VALENCIA/ VALÈNCIA**

C/ Arquitecto Mora, n.º 1  
46010 - VALENCIA/VALÈNCIA  
96 307 30 00  
MUFACE 75+ 96 307 30 05  
Director provincial: Carlos M<sup>a</sup>  
Tronch Ilzarbe

### **VALLADOLID**

P.º Hospital Militar n.º 4  
47007 - VALLADOLID  
983 99 07 10  
MUFACE 75+ 983 99 07 15  
Directora provincial: Isabel  
Fábregas Reigosa

### **ZAMORA**

Avda. Tres Cruces n.º 18, bajo  
49008 - ZAMORA  
980 75 05 20  
MUFACE 75+ 980 75 05 20  
Director provincial: Jonatan de  
Ana Sastre

### **ZARAGOZA**

P.º Sagasta n.º 50, 1.º  
50006 - ZARAGOZA  
976 99 85 10  
MUFACE 75+ 976 99 85 15  
Directora provincial: Leticia Díez  
Lacruz

(\*Datos del Directorio MUFACE actualizados en la fecha de publicación de la Memoria, octubre 2024)



# muface

