

muface

Memoria **2024**

NIPO: **232250042**

Diseño, maquetación e impresión:
Gráficas Arias Montano, S. A.

Secretaría de Estado de Función Pública

Clara Mapelli Marchena



Es para mí un honor presentar la Memoria de **MUFACE** correspondiente al ejercicio 2024. Se relata detalladamente en este informe el trabajo desarrollado por la Mutualidad para el cumplimiento de su misión.

No dudo en calificar esta gestión como excelente, ya que las personas que desarrollan su tarea en el organismo han desarrollado un esfuerzo máximo como equipo cohesionado, con atención plena a los valores y visión que detalla su plan estratégico y una destacable altura de miras y propósito de mejora.

MUFACE ha culminado la ejecución del Plan **MUFACE** Avanza 2021-2023, prorrogado a 2024, en un contexto arduo y complejo. Se ha mantenido y mejorado el servicio sanitario y sociosanitario a un millón y medio de personas que reciben prestaciones de **MUFACE** y que son su objetivo diana, su razón de ser. Al tiempo, ha reforzado sus alianzas con las entidades concertadas, el colectivo de farmacéuticos o el personal médico y sanitario, y ha sometido su gestión a la auditoría de un organismo independiente como es la AIReF, cuyo informe ha visto la luz en 2025.

Al esfuerzo y la vocación de servicio público de empleados y empleadas públicos de **MUFACE** ha acompañado, con la misma intensidad, en la esfera política, la determinación de este Gobierno por garantizar la asistencia sanitaria a las personas del colectivo que eligen libremente la asistencia sanitaria concertada. Debo destacar en concreto esa determinación por parte de nuestro ministro, Óscar López, que ha llevado adelante un Concierto de Asistencia Sanitaria que quedó convocado en segunda licitación en diciembre de 2024 y que finalmente se hizo realidad en abril de 2025.

La Memoria de **MUFACE** es sin duda un ejemplo de transparencia y rendición de cuentas por la gran variedad y profundidad de los datos que muestra a la sociedad, y proyecta una imagen fiel de su labor de servicio al colectivo mutualista.

Gracias a los y las profesionales de la administración por su esfuerzo y vocación de servicio público, con su directora general al frente, y gracias por la determinación gubernamental, ya que ambas han permitido un servicio sostenido que mejora día a día y que se ve perfectamente reflejado en estas páginas.

Directora General de MUFACE

Myriam Pallarés Cortón



En la presentación de esta Memoria 2024 quiero expresar mi satisfacción por el gran trabajo realizado por el equipo **MUFACE**, que nos ha permitido mantener la normalidad y el pleno servicio a las personas, en un contexto que, sin duda, ha supuesto un duro reto. Agradezco, asimismo, el apoyo constante y sostenido de nuestros responsables políticos en el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

El trabajo de los y las profesionales de la Administración General del Estado en **MUFACE** se ha reflejado, en primer lugar, en el informe final sobre la ejecución del Plan **MUFACE** Avanza, prorrogado en 2024, que ha cerrado con un 88 % de proyectos ejecutados y cuya estela nos permite elaborar un nuevo plan estratégico enfocado en ofrecer todavía un mejor servicios a los mutualistas. La culminación de la extensión de la receta electrónica concertada y la digitalización del proceso de incapacidad temporal, junto a la ampliación del uso de servicios digitales, son varias de las medidas en cartera.

El colectivo ha crecido de modo significativo. Así, al cierre de esta Memoria, el 31 de diciembre de 2024, que ha sido aprobada en el Consejo General de 23 de julio de 2025, 1.572.164 personas reciben servicio de **MUFACE**, y de ellas, 1.142.571 son titulares, funcionarias y funcionarios en activo o en situación de jubilación, y 491.593 son sus personas beneficiarias. El aumento neto de titulares ha sido de 34.463 personas en 2024, y su edad media es de 58 años.

Además, en 2024, y a pesar de ese contexto difícil al que me refería, marcado por la tramitación de los Conciertos de Asistencia Sanitaria, se ha prestado servicio con normalidad y se ha mejorado en agilidad en cuanto a prestaciones sanitarias y sociosanitarias, ayudas de violencia de género o ayudas asistenciales a personas en situación de vulnerabilidad. La calidad del servicio se ha visto impulsada por constantes mejoras, como la puesta en servicio de la atención por videoconferencia o la extensión a todas las provincias del servicio telefónico **MUFACE** 75+, ejemplo de neutralización de brecha digital en un colectivo en el que 187.816 personas tienen 75 años o más. Canal telefónico especial para quien más lo necesita y omnicanalidad.

Mención aparte merece la Oficina Polivalente de **MUFACE** en Murcia (OPM), que comenzó su andadura el 1 de febrero de 2024 y está resultando ser un apoyo esencial para oficinas territoriales, desarrollando servicios como **MUFACE** 75+ para provincias deficitarias en personal con gran carga de trabajo. Importantísima fue su contribución para atender a los mutualistas afectados por la DANA en Valencia durante noviembre y diciembre, con medidas que el 3 de noviembre ya estaban articuladas y comunicadas.

Quiero destacar en este punto el gran y coordinado esfuerzo de nuestros equipos provinciales más afectados, en especial el de Valencia, para que la atención a mutualistas tanto administrativa como sanitaria no mermase en ningún momento a pesar de las gravísimas dificultades creadas por el fenómeno de la DANA. Gracias a Carlos Tronch y a su fabuloso equipo.

El último trimestre también estuvo marcado por la tramitación de los Conciertos de Asistencia Sanitaria, cuya convocatoria de licitación quedó desierta el 5 de noviembre. La asistencia sanitaria estuvo garantizada en todo momento y el impulso imprimido por nuestros responsables políticos permitió cerrar el año con una nueva licitación que, a su vez, hizo posible que los nuevos Conciertos estuvieran vigentes el 1 de mayo de 2025.

Casi a punto de cumplir 50 años al cierre de la Memoria de 2024, **MUFACE** ha extraído lecciones de este complejo ejercicio, que aplicaremos en el nuevo Plan Estratégico, así como en todas nuestras acciones, como las que resultarán del reto planteado por el informe de la AIReF elaborado en 2024 y publicado en 2025.

Y, como empecé diciendo, el nuevo año se afronta con serenidad y normalidad gracias al esfuerzo colectivo que reflejan las páginas y cifras de la Memoria que me honro en presentar. Esta y no otra es la realidad de **MUFACE**. Cada página, cada dato, lleva los nombres y apellidos de grandes hombres y mujeres con indudable vocación de servicio público, a quienes doy las gracias. Cómo no, lleva también la marca de Clara Mapelli, secretaria de Estado de Función Pública, a la que agradezco su apoyo y con la que comparto plenamente el sentimiento y propósito de transformación diaria de la administración pública. Confío en que este sentimiento se vea reflejado en este documento, que ponemos a disposición de toda la sociedad.

Índice

1. Somos MUFACE	12
Misión, visión y valores	13
Datos, hitos y desafíos	14
Organigrama	20
Recursos humanos y materiales	22
Red territorial	35
Visibilidad de MUFACE	37
Oficina del Plan de Pensiones	40
2. Nuestra estrategia	42
PLAN MUFACE AVANZA 2021-2023, prorrogado en 2024	43
MUFACE digital	49
Plan de responsabilidad social corporativa de MUFACE	56
MUFACE igualitaria	57
MUFACE territorial	59
3. Una organización enfocada en sus mutualistas	66
Caracterización de las personas mutualistas	67
Sistema de atención al colectivo mutualista	70
Sistema de calidad en MUFACE	77
4. Nuestras prestaciones sanitarias y sociales	82
Prestaciones sanitarias	83
Prestaciones farmacéuticas	97
Prestaciones sociales	101
5. Directorio MUFACE	114

7 Somos
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.

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.

MUFACE tiene una plantilla de 796 personas distribuidas en una red de Servicios Centrales, Servicios Provinciales (uno en cada provincia), 4 Oficinas Delegadas, una Oficina para el personal del exterior (OPE), una Oficina de Tramitación Electrónica (OTE) sita en Vigo, una Oficina Polivalente ubicada en Murcia (OPM) y una Oficina de Información a Mutualistas (OIM).

Misión, visión y valores

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.

Datos, hitos y desafíos

Datos

Continúa el aumento anual del colectivo de mutualistas

El colectivo de **MUFACE** asciende, a 31 de diciembre de 2024, a 1.572.164 personas, de las cuales 1.142.571 son mutualistas titulares y 429.593 personas beneficiarias. Con ello, son ya 5 los años consecutivos en los que se incrementa el colectivo de la Mutualidad.

Presupuesto centrado en el colectivo mutualista: casi 2.000 millones de euros

El presupuesto definitivo de **MUFACE** para el ejercicio 2024 ha ascendido a 1.943.387.003,49 euros.

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

Recursos humanos enfocados al servicio al colectivo

796 personas desempeñan un puesto de trabajo en **MUFACE**.

763 son personal funcionario (95,85 %) y 33 personal laboral (4,15 %).

224 trabajan en Servicios Centrales y 572 en los Servicios Provinciales.

Cercanía del servicio en todo el territorio

La Mutualidad cuenta con 50 Servicios Provinciales (SSPP) y oficinas en las dos ciudades autónomas; cuatro Oficinas Delegadas (OODD); otra para el personal del exterior (OPE); una Oficina de Tramitación Electrónica (OTE), en Vigo; una Oficina Polivalente (OPM), en Murcia, y los Servicios Centrales (SSCC), en Madrid.

Decidida apuesta social por el 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 2024 un incremento de la prima del 1,25 % respecto de la prima de 2023.

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.

Durante 2024 se ha tramitado el nuevo Concierto de Asistencia Sanitaria, vigente para los años 2025-2027, con el apoyo y respaldo social al modelo, dando muestra así de la solidez del mismo.

Avance en la 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, Principado de Asturias y Canarias desde 2022, Extre-

madura y La Rioja desde 2023, y la Comunidad Foral de Navarra, la Región de Murcia e Illes Balears, además de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, 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 sociosanitarias están dotados con 7,6 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.

Digitalización como mejora de la gestión y de la relación del colectivo mutualista con **MUFACE**

El desarrollo de la administración electrónica, junto con la modernización y desarrollo de aplicaciones son algunos de los ejes sobre los que ha pivotado durante 2024 la gestión de **MUFACE**, para avanzar en la relación del colectivo mutualista con la Mutualidad.

Los avances en digitalización se reflejan en los 3.906.887 trámites electrónicos realizados en 2024, lo que supone un incremento del 31,92 % respecto a 2023.

Transparencia y datos abiertos

El Plan de Datos Abiertos constituye un compromiso ineludible para una organización como **MUFACE**. La publicación sistemática de Datos Abiertos supone un elemento fundamental de transparencia.

Tras la publicación en la página web de la Mutualidad del primer paquete de datos en abril de 2024, hubo 4.422 accesos a los datos publicados.

Gestión participativa mediante el conocimiento de las necesidades

En 2024 se han realizado tres encuestas dirigidas a mutualistas y una dirigida a personal de **MUFACE** para conocer su opinión sobre las ayudas de becas de estudio y sobre la atención que se está prestando en las oficinas territoriales de la Mutualidad, con el fin de poder mejorarlo. Además, se ha realizado una encuesta interna sobre mejoras y necesidades de la aplicación SIGMA.

Agilidad en la gestión: la oficina polivalente de **MUFACE** (OPM) en Murcia

La OPM-Murcia, en funcionamiento desde febrero de 2024, es una herramienta innovadora que permite compensar de forma inmediata las carencias de personal que pueda haber puntualmente en alguno de los 52 Servicios provinciales. Tras atender el teléfono **MUFACE** 75+ de varias provincias (Las Palmas, Santa Cruz de Tenerife, Lugo, Illes Balears, Tarragona, Bizkaia, Valencia/València) en sus inicios, su capacidad de acción rápida quedó constatada con la derivación del teléfono del servicio provincial de Valencia/València para afectados por la DANA durante los meses de octubre a diciembre de 2024. También se ha especializado en la tramitación y resolución de prestaciones sanitarias y sociales como las dentarias y oculares y los subsidios de Incapacidad Temporal (IT), Gran Invalidez (GI) o Lesiones Permanentes No Invalidantes (LPNI).

Proyecto de digitalización, armonización y simplificación (DAS)

Se ha culminado el proyecto de Digitalización, Armonización y Simplificación (DAS) de las prestaciones y ayudas que ofrece **MUFACE**.

Durante cerca de dos años, se han analizado todas las prestaciones de la Mutualidad con el fin de fijar unos acuerdos, en el seno de un grupo

de trabajo, relativos a la eliminación de pasos en la tramitación que no aporten valor, la armonización de los pasos a seguir en la tramitación de las diferentes prestaciones por los 52 Servicios Provinciales (SSPP) y la fijación de pautas para digitalizar los expedientes y eliminar el papel en su tramitación.

Comunicación activa y participativa

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 durante 2024 71.441 consultas.

Actualización diaria del portal www.muface.es. El número de páginas vistas durante 2024 ha sido 13.070.492, y las sesiones han ascendido a 4.452.753.

Consolidación de la presencia de **MUFACE** en las redes sociales. La cuenta oficial de "X" @mufaceoficial ha registrado durante 2024 incrementos del 49,34 % en los 'posts' y 'reposts', y del 49,49 % en las personas seguidoras (8.400).

Hitos

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

Implantación de la receta electrónica concertada en Navarra, Murcia, Illes Balears, Ceuta y Melilla.

Puesta en funcionamiento de la Oficina Polivalente de (OPM) en Murcia.

Récord histórico en deslocalización de expedientes telemáticos, con un 76 % más que en el 2023.

Implantación del sistema de videoconferencia como un nuevo canal hacia la ciudadanía que incrementa los niveles de calidad en la relación como el colectivo, permitiéndose la tramitación de expedientes.

La culminación del proyecto de Digitalización, Armonización y Simplificación (DAS) de prestaciones, con la confección de 24 fichas armonizadas de prestaciones.

Desafíos

2024 ha sido un año intenso y desafiante para **MUFACE** marcado por dos retos que es necesario destacar en esta Memoria.

DANA

El 29 de octubre de 2024 la Comunitat Valenciana y otras zonas de la geografía española se vieron severamente afectadas por una DANA (acrónimo para el fenómeno meteorológico Depresión Aislada en Niveles Altos).

Desde el primer momento, **MUFACE** fue consciente de la gravedad de la situación y articuló una batería de medidas con la finalidad de hacer efectiva su misión de garantizar la asistencia sanitaria, farmacéutica y social al colectivo residente en las zonas afectadas, un total de 27.287 personas. Además, todos los efectivos del Cuerpo Nacional de Policía que intervinieron en labores de emergencia y seguridad son igualmente mutualistas, lo que hizo que se elevara sensiblemente la cifra de población protegida.

Medidas de información

- Publicación de información en la web de **MUFACE** con el listado de medidas excepcionales adoptadas (actualizada a diario).

- Comunicación a Delegación del Gobierno, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y Conselleria de Sanidad de Valencia sobre la situación de mutualistas.
- Envío de correo electrónico a los mutualistas residentes en zonas afectadas con pautas de actuación.
- Información en redes sociales.
- Llamada telefónica a los 127 mutualistas residentes en la zona con necesidades de farmacia de dispensación hospitalaria para conocer si tenían acceso a la misma y, en caso contrario, arbitrar mecanismos de cobertura.
- Derivación de la atención telefónica del Servicio Provincial de Valencia a la Oficina Polivalente de **MUFACE** en un primer momento para garantizar la atención.
- Posteriormente, habilitación de una línea telefónica específica a los afectados en atención mañana y tarde: 96 307 3008.
- Creación de un buzón de correo electrónico específico de consulta a los afectados
- Envío de SMS a los mutualistas con la información del teléfono y correo habilitados.

Medidas de adaptación de prestación sanitaria y farmacéutica

Mediante Real Decreto-ley 7/2024, de 11 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes para el impulso del Plan de respuesta inmediata, reconstrucción y relanzamiento frente a los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024:

- Se excepciona en la provincia de Valencia, desde el 28 de octubre y durante 45 días, la obligación de estampillar el sello de visado de recetas de aquellos medicamentos sometidos, según la legislación vigente, a reservas singulares consistentes en la imposición del visado previo a su dispensación por oficinas de farmacia.
- Se da validez a las prescripciones que se realicen en otros soportes documentales, físicos o electrónicos, además de las realizadas en la receta oficial de la Mutualidad, y se autoriza, en consecuencia, la dispensación en oficinas de farmacia de los medicamentos y productos sanitarios incluidos en dichas prescripciones.
- Se faculta a la Mutualidad para que pueda adoptar en su ámbito de organización las medidas necesarias para garantizar el acceso a tratamientos con

aquellos medicamentos sin cupón-precinto y que son dispensados en los servicios de farmacia de los hospitales privados concertados, con cargo al presupuesto de la Mutualidad. Los hospitales dispensadores deberán colaborar con las Mutualidades para la consecución de este fin, con el objetivo de asegurar la asistencia.

Otras medidas adoptadas

- Autorización a hospitales privados de la doble dispensación en caso de pérdida de medicación de dispensación hospitalaria sin cupón precinto.
- Orden de Servicio para asegurar el acceso a los medicamentos en las oficinas de farmacia.
- Revisión de todos los expedientes de farmacia de dispensación hospitalaria y renovación automática del tratamiento en los casos requeridos sin necesidad de nuevo informe médico.
- Coordinación con las entidades concertadas para arbitrar canales de distribución de su medicación hospitalaria al domicilio de los mutualistas con problemas de desplazamiento (servicios de emergencia, fuerzas y cuerpos de seguridad, con personal de las entidades, etc.).

- Adhesión a Convenio de la Generalitat Valenciana con Cruz Roja para envío de medicamentos desde las farmacias a mutualistas con problemas de desplazamiento.
- Procedimiento específico mediante certificado emitido por **MUFACE** para facilitar la dispensación a enfermos crónicos.

Medidas de adaptación de las prestaciones sociales

Mediante Real Decreto-ley 7/2024, de 11 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes para el impulso del Plan de respuesta inmediata, reconstrucción y relanzamiento frente a los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024:

- Se crea, a semejanza del INSS, la nueva figura de la incapacidad temporal por motivo de la DANA, con consideración de accidente de trabajo.
- Se faculta a las personas mutualistas en situación de incapacidad temporal (IT) para que sigan cobrando la prestación, aunque no dispongan de partes de confirmación.
- Se establece una medida similar a la anterior para garantizar la continuidad

del abono del subsidio por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural de las mutualistas.

- La Resolución de 12 de noviembre de 2024, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, publicada en el BOE de 13 de noviembre, desarrolla las previsiones del Real Decreto-Ley 7/2024 y garantiza la continuidad del abono del subsidio por incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural a las personas mutualistas afectadas por la DANA.

Con estas medidas, **MUFACE** fue capaz de dar respuesta eficaz ante la tragedia. **Gracias al equipo del Servicio provincial de Valencia**, con su director a la cabeza, Carlos Tronch Ilzarbe, por el ingente esfuerzo realizado en esos días protegiendo a la población mutualista.

Conciertos de asistencia sanitaria

El segundo gran desafío que afrontó **MUFACE** en el último semestre del año fue la tramitación de los nuevos Conciertos de Asistencia Sanitaria Nacional y en el Exterior, para mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero.

El Consejo de Ministros autorizó el 8 de octubre de 2024 la celebración de un nuevo concierto de asistencia sanitaria nacional y acordó incrementar la cuantía total de la contratación a 1.337.059.970 euros en 2025 y 1.344.553.098 euros en 2026, con un aumento total de 303 millones respecto a 2024. Con dicha dotación, el concierto 2025-2026 ofrecía una prima del 17,12 %, la mayor de la historia desde que existen registros homologables. No obstante, esta licitación quedó desierta.

Este hecho no tuvo incidencia en la asistencia sanitaria y todo el colectivo continuó recibiendo la misma asistencia sanitaria que disfrutaban, tras acordar **MUFACE** la orden de continuidad de los conciertos 2022-2024, prevista en el artículo 288 a) de la Ley de Contratos del Sector Público, hasta la formalización del nuevo.

A partir de entonces, **MUFACE** puso en marcha diferentes mecanismos para garantizar la viabilidad y asegurar el resultado de una segunda licitación. No se puede olvidar el interés público que está en la base del contrato, al tratarse de garantizar la asistencia sanitaria a un colectivo de personas cercano al millón.

- En primer lugar, con objeto de alcanzar un deseable equilibrio entre la estabilidad de la colaboración y la flexibilidad para adaptarse al contexto cambiante, los nuevos conciertos ampliaban su duración a tres años (2025-2027).

- Asimismo, con la finalidad de preparar correctamente esta nueva licitación, se dirigió una consulta a los operadores económicos activos en el mercado al amparo del artículo 115 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público. Con ella se dotaba de transparencia al procedimiento de licitación para garantizar un resultado satisfactorio del mismo. El factor esencial a destacar, como conclusión de la consulta, fue la necesidad de realizar un ajuste de la prima no lineal sino incremental, dotando de mayor cuantía la prima imputable a los grupos etarios de mayor edad.

- Tras la celebración de esta consulta preliminar de mercado, la decisión fundamental adoptada fue modificar la forma de cálculo de las primas del concierto. La metodología de cálculo utilizada hasta entonces no trasladaba al precio del contrato el sustancial incremento de los costes sanitarios en nuestro país debido a múltiples factores. Por tanto, y de acuerdo con lo planteado en los resultados de la consulta, se decidió utilizar una prima incremental que adecuara mejor el gasto en función del tramo etario.

Tramitado de nuevo el expediente, el Consejo de Ministros autorizó el 17 de diciembre de 2024 la celebración de los Conciertos de Asistencia Sanitaria Nacional (con

un valor estimado de 4.478.017.034,92 de euros) y de Asistencia Sanitaria en el Exterior (77.721.526,56 euros), tanto para mutualistas como para sus beneficiarios, para los años 2025, 2026 y 2027.

El **Concierto de Asistencia en el Exterior** fue suscrito con Nueva Mutua Sanitaria en fecha 1 de abril de 2025.

Respecto al Concierto de Asistencia Nacional, tras una serie de consultas planteadas por los licitadores y de acuerdo con nueva información en poder de la Administración, con fecha 25 de enero de 2025 se acordó la retroacción del expediente para revisar la dotación y garantizar el equilibrio económico del contrato.

Realizado este análisis, se decidió dotar al contrato de una financiación adicional de 330,5 millones de euros, a distribuir entre sus tres anualidades, un esfuerzo económico orientado a incrementar las primas de aquellos grupos etarios que más precisan de una adecuada cobertura en los próximos años. Así, el importe total del presupuesto del contrato, una vez modificado el precio, ascendió a 4.808,5 millones de euros, 1.276,5 millones de euros más que el anterior concierto 2022-2024.

Finalmente, el nuevo **Concierto de Asistencia Sanitaria Nacional** fue suscrito con Adeslas y Asisa el 30 de abril de 2025.

Organigrama

MUFACE se estructura en los siguientes órganos:

De dirección y gestión

Directora general

D.^a Myriam Pallarés Cortón

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 Mutuality, 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 Mutuality.

Durante 2024 han configurado este Comité de Dirección, junto a la directora general de **MUFACE**:

- D. Pablo Saavedra Inaraja, secretario general.
- D.^a Beatriz Piñero Guerrero, directora del Departamento de Gestión Económica y Financiera.
- D.^a María Jiménez Muñoz, subdirectora adjunta del Departamento de Prestaciones Sanitarias.
- D.^a Elena Alonso Hidalgo, directora del Departamento de Prestaciones Sociales.
- D. José Antonio Navarro Blanco, jefe de la Unidad de Informática.
- D.^a Elena Alonso Ventura, jefa de la Oficina del Partícipe.
- D. Fernando Hernández Blanco, vocal asesor de la Unidad de Apoyo.
- D.^a Silvia Lacleta Almolda, vocal asesora de la Unidad de Apoyo.
- D.^a Áurea Pardo Laguna, vocal asesora de la Unidad de Apoyo.

De participación en el control y vigilancia de la gestión

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

CONSEJO GENERAL integrado por

Presidenta: D.^a Clara Mapelli Marchena, secretaria de Estado de Función Pública.

Vicepresidenta primera: D.^a Myriam Pallarés Cortón, directora general de **MUFACE**.

Vicepresidente segundo: D. José Manuel Sayagués Román, representante de UGT.

Vocales

- D. Francisco Pardo Piqueras, director general de la Policía.
- D.^a M.^a Isabel Borrel Roncalés, directora general de la Función Pública.
- D. Javier Sánchez Fuentesfría, director general de Presupuestos.
- D.^a M.^a Carmen Armesto González-Rosón, directora general del Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- D.^a Mónica Domínguez García, directora general de Evaluación y Cooperación Territorial.

- D. Juan Jesús Torres Carbonell, secretario general de Administración Digital.
- D.^a Marta Morano Larragueta, directora general de Ordenación de la Seguridad Social.
- D. Pedro Cruz Corral Solaeta, CSIF.
- D.^a Rocío Díaz Conde, CSIF.
- D.^a María del Carmen Espejo Alcalá, CSIF.
- D. Diego Jesús Molina Collado, CCOO.
- D.^a María del Mar Curto Polo, CCOO.
- D.^a María Isabel Loranca Irueste, UGT.
- D. Alfonso Varela Vidal, CIG.

Secretario

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

Reuniones de 2024

- 20 de mayo.
- 24 de junio.
- 7 de noviembre.
- 20 de diciembre.

Principales asuntos tratados

- Información sobre balance final del Plan AVANZA en 2023 y Plan de actuación anual 2024.
- Aprobación de la Memoria de **MUFACE** de 2023.
- Informe favorable del anteproyecto de presupuesto y las cuentas anuales.
- Información sobre las convocatorias de ayudas.
- Información sobre los conciertos de asistencia sanitaria nacional y en el exterior de **MUFACE** 2025-2027.

Recursos humanos y materiales

Recursos humanos

Los empleados públicos que desempeñan un puesto de trabajo en **MUFACE**, a fecha 31 de diciembre de 2024, son 796. De ellos, 763 son personal funcionario (95,85 %) y 33 personal laboral (4,15 %).

Tabla 1.1. Evolución del número de empleados públicos 2020-2024

Año	Personal Funcionario	Personal laboral	Total
2020	678	54	732
2021	722	43	765
2022	700	35	735
2023	683	33	716
2024	763	33	796

Tabla 1.2. Distribución de empleados públicos por sexo 2024

SEXO	PERSONAL FUNCIONARIO	PERSONAL LABORAL
Mujer	481	9
Hombre	282	24
TOTAL	763	33

Desde el punto de vista de su distribución territorial, 224 empleados públicos trabajan en Servicios Centrales (SSCC) y 572 en los Servicios Provinciales (SSPP), donde desempeñan tareas relacionadas con la atención al colectivo mutualista.

Tabla 1.3. Distribución de personal funcionario por grupos entre Servicios Centrales (SSCC) y Provinciales (SSPP) 2024

PERSONAL FUNCIONARIO GRUPOS	SSCC	SSPP	TOTAL
A1	41	42	83
A2	58	75	133
C1	77	259	336
C2	37	174	211
E	-	-	-
TOTAL	213	550	763

Tabla 1.4. Distribución de personal laboral por grupos entre Servicios Centrales (SSCC) y Provinciales (SSPP) 2024

PERSONAL LABORAL GRUPO	SSCC	SSPP	TOTAL
M1	4	0	4
E2	3	1	4
E1	2	4	6
4G	2	16	18
3G	0	1	1
TOTAL	11	22	33

Los recursos humanos son el eje vertebrador del funcionamiento del organismo y, por ello, la política de personal en 2024 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 y modernización de la gestión y la mejora de la atención a las personas mutualistas, entre otros criterios.

Las conclusiones del estudio de 2024 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 2024 se produjeron 50 jubilaciones y 157 incorporaciones de personal funcionario de nuevo ingreso, con lo que la tasa de reposición de efectivos ha variado significativamente respecto a años anteriores, cambiando de tendencia y siendo la más alta de los últimos años.

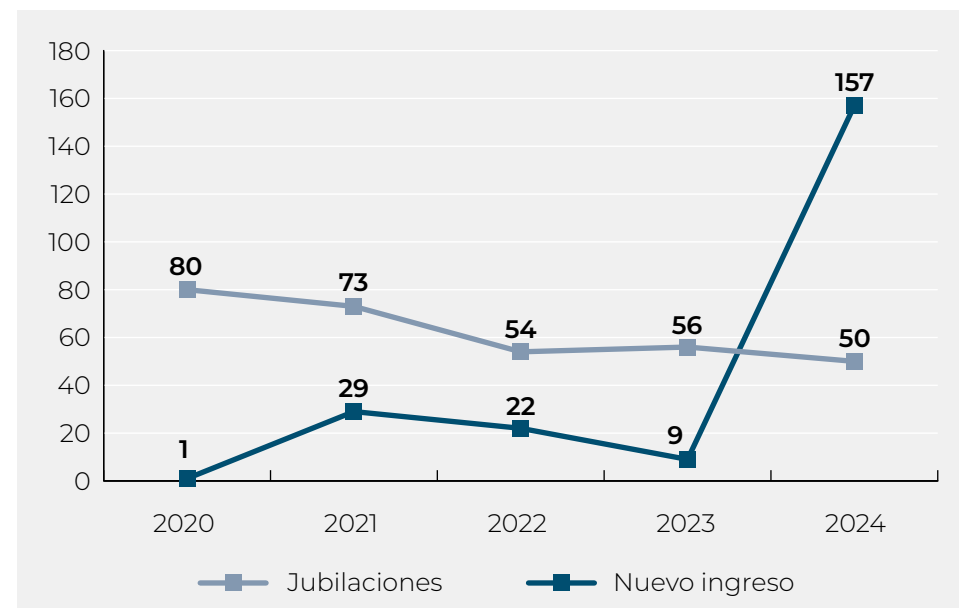
A través del concurso específico convocado en 2024 se incorporaron once funcionarios, a los que se sumaron otros cinco pendientes del concurso general convocado en 2023. Por otro lado, mediante otro tipo de sistemas de provisión, se incorporaron 19 efectivos más a la plantilla. Asimismo, se tramitaron seis expedientes para la incorporación de personal interino en el Servicio Provincial de Madrid para paliar la escasez de efectivos y la falta de candidatos para cubrir plazas vacantes.

Además de las 50 jubilaciones mencionadas, durante 2024 cesaron otros 65 funcionarios y funcionarias por motivos distintos a la jubilación y tres personas interinas causaron baja.

Tabla 1.5. Altas y bajas de personal funcionario en 2024

PERSONAL FUNCIONARIO			
ALTAS		BAJAS	
Nuevo ingreso	157	Jubilaciones	50
Concurso de méritos y otras formas de provisión (comisiones de servicio, interinos)	41	Concurso y otras formas de provisión	68
TOTAL	198		118

Figura 1.1. Evolución de jubilaciones y reposición de personal funcionario 2020-2024



En relación con el personal laboral, durante 2024 se ha tramitado un proceso selectivo para atender la solicitud de una jubilación parcial en La Rioja, 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 laboral de la Administración General del Estado.

A 31 de diciembre de 2024 había cinco efectivos en situación jubilación parcial con sus correspondientes efectivos de relevo al 50 % de la jornada.

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 en 2024. Los indicadores concretos y cuantificados cuyo cumplimiento debe verificarse cada año 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 2023, las empleadas y los empleados funcionarios de **MUFACE** han recibido, en consecuencia, una paga doble anual de productividad por objetivos en 2024, 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 y las nuevas formas de trabajar

La política de prevención de riesgos laborales en el año 2024 ha desarrollado las líneas de actuación del Plan de Mutualidad Saludable, Sostenible y Solidaria (MUSA), proyecto que nació en el año 2023 como uno de los objetivos del Plan **MUFACE** Avanza.

Con este Plan, **MUFACE** desarrolla políticas de Promoción de la Salud en el Trabajo que promuevan la seguridad, la salud, el bienestar del personal empleado y la propia sostenibilidad de la organización a través de campañas e iniciativas.

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

- Se han cumplido las actividades establecidas en la programación preventiva para 2024, 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 ha realizado la adaptación de un puesto de trabajo en Servicios Provinciales a partir de las recomendaciones del Servicio de Prevención Ajeno.
- 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 98 personas.

- Dentro de la especialidad de vigilancia de la salud, se han realizado 317 reconocimientos generales, 43 ginecológicos y 17 urológicos.
- Se han desarrollado 7 campañas MUSA:
 - Presentación MUSA y proyecto “bien-estar”.
 - Hábitos saludables.
 - Salud cardiovascular.
 - Verano saludable.
 - Salud mental.
 - Gripe estacional.
 - Espalda y trastornos musculoesqueléticos.

Dentro del plan MUSA, se han promovido algunas iniciativas de carácter solidario. En particular, se ha iniciado una colaboración con Cáritas en proyectos que faciliten la inserción laboral de personas con riesgo de exclusión en el mercado laboral ordinario como el servicio de catering Carifood o la instalación de contenedores solidarios en los Servicios Centrales de **MUFACE**.

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 para la Transformación Digital y de la Función Pública de 30 de septiembre de 2024 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.

Esta nueva Resolución prevé, en aquellos puestos definidos como no susceptibles de teletrabajo, que, pese a ello, se posibilite la realización de parte de su trabajo a distancia, siempre y cuando el reparto de las tareas o la organización de turnos dentro de la unidad garantice el cumplimiento íntegro de las funciones del puesto. Dado que **MUFACE** es un organismo dedicado en gran parte a la atención al público a través de sus oficinas provinciales, esta opción ha permitido ampliar el reconocimiento de trabajo a distancia en alguna de sus modalidades, pasando de 150 personas, destinadas en su mayoría en los Servicios Centrales de **MUFACE**, a unas 351 personas en todo el organismo.

Presupuesto

Al inicio del ejercicio 2024, el presupuesto de **MUFACE** ascendía a 1.938.916.460 euros, dividido en los siguientes programas:

- Programa 222M “Prestaciones económicas del Mutualismo Administrativo”, con una dotación inicial de 320.488.830,00 euros.
- Programa 312E “Asistencia Sanitaria del Mutualismo Administrativo”, cuya dotación inicial ascendía a 1.616.911.150,00 euros.
- Programa 000X “Transferencias internas”, cuya dotación inicial ascendía a 432.020,00 euros.
- Programa 92KC “Mecanismo de recuperación y resiliencia”, creado para incorporar los fondos europeos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, dotado inicialmente con 1.084.460,00 euros.

Durante el ejercicio 2024, este presupuesto inicial ha sufrido 12 modificaciones de crédito que han posibilitado el cumplimiento de los fines de la Mutualidad, dando lugar a un incremento de 4.470.543,49 euros.

Consecuentemente, el presupuesto definitivo de **MUFACE** para el ejercicio 2024 ha ascendido a 1.943.387.003,49 euros.

Tabla 1.6. Modificaciones de crédito

MODIFICACIONES DE CRÉDITO		IMPORTE (€)	ORIGEN DE LOS FONDOS
INCORPORACIÓN DE CRÉDITO	PARA PROYECTOS MECANISMO DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA (MRR) (Exp. 265/24)	2.951.318,92	MINISTERIO DE HACIENDA
CRÉDITO EXTRAORDINARIO	VIOLENCIA DE GÉNERO (Exp. 434/24)	390.000,00	MUFACE
GENERACIÓN DE CRÉDITO	VENTA INMUEBLES (Exp.667/24)	1.421.094,57	MUFACE
	INAP PLANES DE FORMACIÓN (Exp. 1714/24)	35.320,00	INAP
TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO EXTERNAS	CONVENIO CON MINISTERIO DE IGUALDAD (Exp. 769/24)	500.000,00	MINISTERIO DE IGUALDAD
	ENTRE VARIAS APLICACIONES PRESUPUESTARIAS DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DEL SERVICIO 50 DEL MINISTERIO PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. AFECTA A MUFACE (EXP. 929/24)	-827.190,00	MUFACE
INCREMENTO PRESUPUESTO		4.470.543,49	
TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO INTERNAS	PARA ATENDER GASTOS RELATIVOS A “DIVERSIDAD FUNCIONAL” (exp. 557/24)	1.475.000,00	INCAPACIDAD TEMPORAL
	PARA ATENDER GASTOS DEL CAPÍTULO 2 DERIVADOS DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN Y ANTICIPOS DE CAJA FIJA (Exp. 1109/24)	848.895,00	PENSIONES FUNCIONARIOS DE CARÁCTER CIVIL
	PRODUCTIVIDAD Y GRATIFICACIONES (Exp.1551/24)	1.101.020,00	RETRIBUCIONES BÁSICAS Y COMPLEMENTARIAS
	DOTAR SUBSIDIOS E INDEMNIZACIONES Y FARMACIA PARA LAS NECESIDADES REALES DEL GASTO (Exp.2091/24)	55.842.075,00	DIVERSAS APLICACIONES DE LOS PROGRAMAS 222M Y 312E
	DOTAR SUBSIDIOS E INDEMNIZACIONES Y FARMACIA PARA LAS NECESIDADES REALES DEL GASTO (Exp.2309/24)	5.000.000,00	MUFACE APLICACIÓN 251 PROGRAMA 312E
	PARA INCREMENTAR LA CUANTÍA DESTINADA A ATENDER EL COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD DE MUFACE (Exp. 2311/24)	103.220,00	RETRIBUCIONES BÁSICAS

Análisis de ejecución presupuestaria

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

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

a) Programa 312E Asistencia sanitaria del Mutualismo administrativo

Este es el Programa con mayor dotación, con un presupuesto inicial de 1.616.911.150 euros y un presupuesto definitivo de 1.599.122.032,28 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

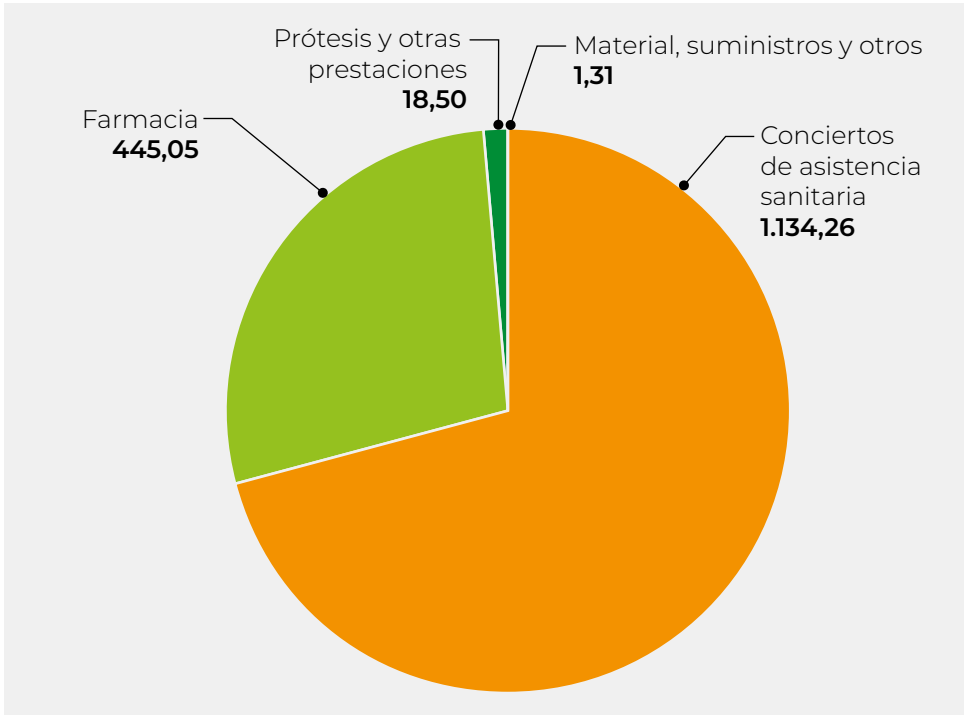
Tabla 1.7. Partidas que integran el Programa 312E con detalle de dotación y gasto realizado (importe en millones de euros)

	Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
Material , suministros y otros	1,31	1,34	101,91 %
Conciertos de asistencia sanitaria	1.134,26	1.132,47	99,84 %
Farmacia	445,05	442,48	99,42 %
Prótesis y otras prestaciones	18,50	18,21	98,43 %
TOTAL	1.599,12	1.594,50	99,71 %

En 2024 se reconocieron obligaciones con cargo al Programa 312E por 1.594.492.157,61 euros, lo que supone un grado de ejecución presupuestaria del 99,71%.

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 de 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 de gastos. Programa 312E



b) Programa 222M “Prestaciones económicas del mutualismo administrativo”

Con una dotación definitiva de 340.624.362,29 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 de **MUFACE**.

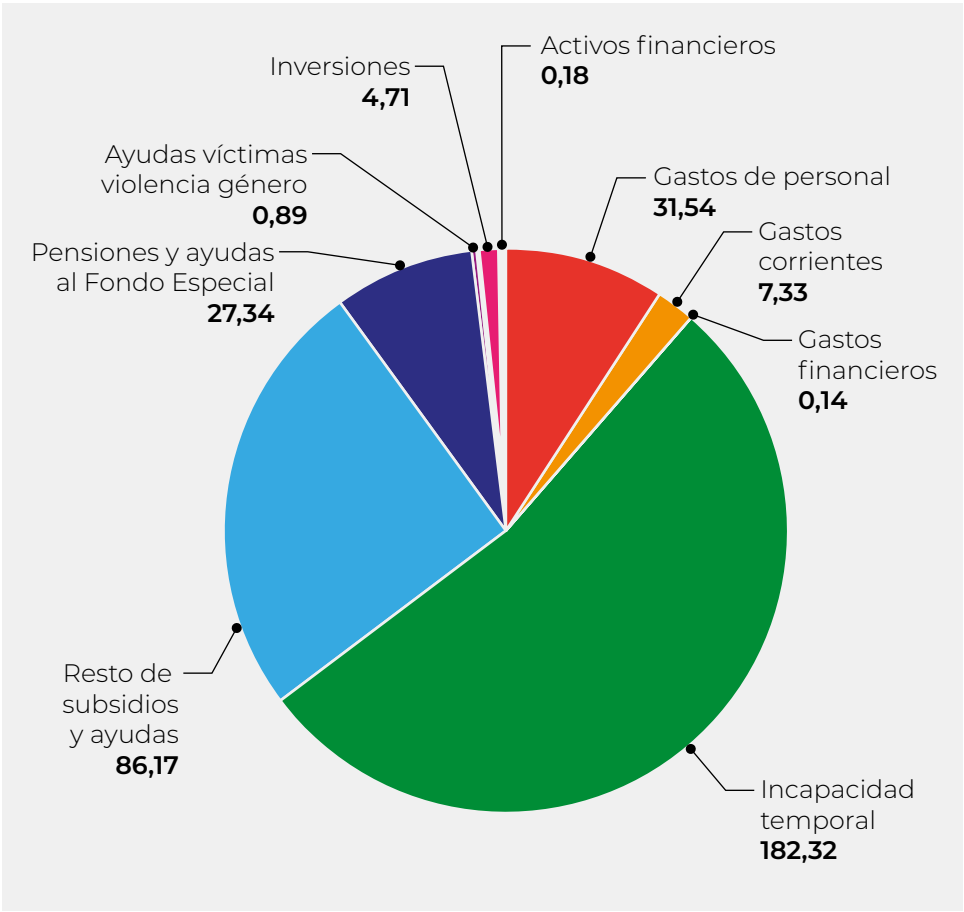
Tabla 1.8. Partidas que integran el Programa 222M con detalle de dotación y gasto realizado (importe en millones de euros)

	Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
Gastos de personal	31,54	28,29	89,71 %
Gastos corrientes	7,33	5,78	78,86 %
Gastos financieros	0,14	0,01	10,60 %
Incapacidad temporal	182,32	182,06	99,86 %
Resto de subsidios y ayudas	86,17	85,48	99,19 %
Pensiones y ayudas al Fondo Especial	27,34	26,86	98,24 %
Ayudas víctimas violencia género	0,89	0,52	58,74 %
Inversiones	4,71	3,56	75,58 %
Activos financieros	0,18	0,02	11,03 %
TOTAL	340,62	332,59	97,64 %

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. Programa 222M



En 2024, el importe de las obligaciones reconocidas con cargo a este programa alcanzó los 332.587.187,43 euros, lo que supone un grado de ejecución presupuestaria del 97,64 %.

c) Programa 92KC “Transformación digital y modernización de la AGE”

El presupuesto definitivo el programa 92KC “Transformación digital y modernización de la AGE” ascendió a 3.208.588,92 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 1.661.094,17 euros, lo que supone una ejecución del 51,77 %.

Tabla 1.9. **Porcentaje de obligaciones reconocidas en el Programa 92KC** (importe en millones de euros)

	Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
"Transformación digital y modernización AGE"	3,21	1,66	51,77 %
TOTAL	3,21	1,66	51,77 %

d) Programa 000X Transferencias internas

Finalmente, el programa de transferencias internas, cuyo crédito definitivo en 2024 se situó en 432.020,00 euros se dedica a financiar los gastos derivados de los servicios de contratación centralizada y se ha ejecutado al 100 %.

Tabla 1.10. **Porcentaje de ejecución del Programa 000X** (importe en millones de euros)

	Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
Transferencias Internas	0,43	0,43	100,00 %
TOTAL	0,43	0,43	100,00 %

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 1.929.172.458,49 euros, el 99,27 % de su presupuesto de gastos.

Tabla 1.11. **Ejecución del presupuesto de gastos** (importe en millones de euros)

Crédito definitivo	Obligaciones	Ejecución
1.943,39	1.929,17	99,27 %

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 (MMR), por importe de 2.602.662,45 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 77,39 % 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 18,87 % de los derechos reconocidos.

Respecto al Remanente de Tesorería (RT) del Organismo, las cifras a 31 de diciembre de 2024 son:

- RT total: 297.688.368,34 euros.
- RT afectado al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), Componente “Transformación digital y modernización”. Ministerio de Hacienda, Comunidades Autónomas y Entidades Locales: 841.694,68 euros.
- RT afectado al Convenio Farmaindustria-Mutualidades: 13.783.514,69 euros.
- RT afectado a violencia de género: 367.177,40 euros.
- Saldos de dudoso cobro: 444.918,19 euros.
- RT neto= RT total - Financiación afectada - Saldos dudoso cobro: 282.251.063,38 euros.

Tabla 1.12. **Desglose del presupuesto de ingresos de MUFACE** (importe en millones de euros)

	Previsión	Datos a 31/12/2024	Ejecución
CUOTAS FUNCIONARIOS	360,13	378,14	105,00 %
APORTACIÓN DEL ESTADO	1.487,70	1.550,85	104,24 %
TASAS Y OTROS INGRESOS	0,08	0,04	50,00 %
SUBVENCIÓN DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA Y AYUDAS VIOLENCIA DE GÉNERO	68,64	66,82	97,35 %
ACUERDO TRASPASO MECANISMO RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA (MRR)	2,60	1,90	73,08 %
INTERESES Y RENTAS INMUEBLES	0,83	0,85	102,19 %
VENTA DE EDIFICIOS	4,03	5,24	130,17 %
REINTEGROS	0,18	0,02	9,82 %
REMANENTE DE TESORERÍA	18,60	0,00	0,00 %
REMANENTE DE TESORERÍA. MECANISMO DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA (MRR)	0,61	0,00	0,00 %
TOTAL	1.943,39	2.003,86	103,11 %

Cotizaciones

Durante el ejercicio 2024, el Servicio de Cotizaciones llevó a cabo la gestión de las cotizaciones de las personas mutualistas pertenecientes al Régimen General de Cotización, lo que supuso una recaudación de aproximadamente 384.958.350,78 euros.

Esto ha supuesto la atención, asesoramiento y gestión de 1.088 organismos aproximadamente entre habilitados, ordenantes y mixtos y el alta y reactivación de 52 nuevos organismos cotizantes durante dicho ejercicio.

Respecto al Régimen Singular de Cotizaciones en el que cotizan los mutualistas obligatorios en el exterior y mutualistas voluntarios, esta cotización supuso una recaudación de 1.741.102,12 euros.

En relación con los mutualistas pertenecientes al Fondo Especial se recaudaron 7.054.310 euros.

Se incoaron 39 expedientes de liquidación de cuotas lo que supuso una recaudación de 40.930,52 euros.

Se resolvieron 46 expedientes de devolución de cuotas, pertenecientes a mutualistas obligatorios, voluntarios y fondo especial.

Se expidieron más de 248 certificados de cotización de cuotas facilitando a los mutualistas el cumplimiento de sus obligaciones.

Se pusieron en marcha diferentes acciones para prevenir la falta de cotización, se hizo una labor muy exhaustiva en la detección de situaciones en las que se producen falta de cotización y se establecieron las acciones pertinentes.

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 2024 **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 2023 con fecha 05 de abril de 2024, siendo aprobadas por la Dirección General de **MUFACE** el 31 de julio de 2024.

Contratación y expedientes de gasto

Durante 2024 se han tramitado:

- 94 contratos administrativos, agrupados en las siguientes categorías:
 - Procedimiento abierto: 19.
 - Prórrogas: 17.
 - Contratación centralizada (Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación, DGRCC): 20.
 - Contratos menores: 38.

Los contratos indicados han alcanzado un compromiso de gasto total de 7.884.480,45 euros (IVA excluido). Dentro de los contratos tramitados a través de la DGRCC, cabe destacar la tramitación de ocho de ellos con cargo al Programa 92KC en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

- Tres contratos patrimoniales de arrendamiento por valor de 38.364,72 euros destinados a sedes de Servicios Provinciales de **MUFACE**.
- Convenios con distintas entidades que implican gasto para el 2024 por importe total de 2.637.510,94 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.

Convenio entre **MUFACE** y el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos para la ejecución de la prestación farmacéutica a través de las oficinas de farmacia para el 2022 hasta el 2026.

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 a 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 297.535,81 euros para el 2024.
- Un encargo a medio propio a la Sociedad Mercantil Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio Medio Propio Sociedad Anónima (SEGIP-SA) para la administración de las fincas integrantes del patrimonio inmobiliario del Fondo Especial de **MUFACE** por valor de 54.807,36 euros.
- Un encargo a medio propio a INECO para las labores técnicas necesarias de apoyo al Gabinete de Arquitectura de **MUFACE** por valor de 172.740,30 euros, de los cuales 20.307,73 euros se abonaron en el 2024.
- 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 2025 por un importe total de 2.309.103,36 euros, de los cuales 1.154.618,88 euros se abonaron en el año 2024.

Respecto a los pagos realizados, se han gestionado 940 facturas en firme y 138 de contratación centralizada por un importe total de 13.484.432,54 euros.

Patrimonio inmobiliario

MUFACE dispone de un patrimonio inmobiliario de 293 inmuebles, que incluye viviendas, locales y garajes, distribuidos entre el Fondo General y el Fondo Especial.

El Fondo General está conformado por 72 inmuebles, de los que 67 son bienes propios, constituidos básicamente por las sedes de los distintos Servicios Provinciales y las Oficinas Delegadas. Asimismo, dispone de cinco inmuebles, entregados en cesión o adscripción, en Cádiz, Castellón, Granada y dos en Madrid. Del total de los 72 inmuebles integrantes del Fondo General, están libres 15 inmuebles. Por lo tanto, a diciembre de 2024, el porcentaje de desocupación es del 20,83 %.

Además, **MUFACE** ocupa diez inmuebles recibidos en adscripción para el uso de sus Servicios Provinciales en Albacete, Asturias, Badajoz, Illes Balears, Bizkaia, Girona, Valladolid, Teruel, Vigo 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:

(a) Enajenaciones: no se han producido enajenaciones nuevas, ya que la subasta prevista para el 26 de noviembre de 2024 en la que se incluían siete inmuebles del Fondo General quedó suspendida temporalmente a requerimiento del Ministerio de Hacienda, en el marco de la actual política social de vivienda digna y asequible.

El 28 de febrero de 2024 se formalizaron las escrituras de compra-venta de los inmuebles vendidos en la subasta anterior, de 21 de noviembre de 2023, en Madrid, Toledo (dos) y Cuenca.

(b) Adquisiciones: durante el año 2024 no se ha adquirido ningún inmueble.

- (c) Arrendamientos y extinciones: se ha suscrito un nuevo contrato de arrendamiento en Santiago de Compostela. Asimismo, se han prorrogado los contratos de arrendamiento en Castellón, Ceuta y Murcia.
- (d) Bienes entregados o recibidos en cesión o adscripción: durante el año 2024 no se ha realizado ninguna actuación.

El Fondo Especial está formado por la totalidad de bienes, derechos y acciones aportados por las Mutualidades que se integraron en **MUFACE**, de acuerdo con la disposición transitoria 1.2 de la Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado. Incluye un total de 221 inmuebles.

Las actuaciones sobre los inmuebles del Fondo Especial han sido:

- (a) Enajenaciones: no se han llevado a cabo debido a la suspensión de la subasta en la que estaban incluidos nueve inmuebles del Fondo Especial. El 14 de marzo de 2024, se formalizó la escritura de compraventa del inmueble vendido en Granada en la subasta anterior, de 21 de noviembre de 2023.
- (b) Arrendamientos y extinciones: no se han registrado arrendamientos nuevos; en cambio, se han extinguido dos contratos de arrendamientos: una vivienda, y 6 locales de una misma planta en Madrid.
- (c) No se han producido nuevas cesiones, si bien ha finalizado la cesión de tres locales en Bilbao.

De acuerdo con lo anterior, la situación que resulta del patrimonio integrante del Fondo General y Especial a finales de 2024 es la siguiente:

Tabla 1.13. Situación de los inmuebles del Fondo General

SITUACIÓN FONDO GENERAL	01/01/2024	31/12/2024
Bien propio ocupado	52	52
Bien propio libre	20	15
En cesión ocupado	6	5
En cesión libre	0	0
% libres	25,64 %	20,83 %
Total	78	72

Tabla 1.14. Situación de los inmuebles del Fondo Especial

SITUACIÓN FONDO ESPECIAL	01/01/2024	31/12/2024
Arrendados	72	65
Cedidos	9	6
Adscritos	4	4
Ocupados	9	10
Libres	128	136
% libres	57,66 %	61,54 %
Total	222	221

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 las que se refieren a cuestiones relacionadas con expedientes o prestaciones concretas.

En cada provincia, así como en Ceuta y en Melilla, existe un Servicio Provincial de **MUFACE**. Existen además cuatro Oficinas Delegadas en Santiago de Compostela, Vigo y Madrid (Oficinas Delegadas n.º 2 y n.º 4). En la red se encuadra también 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 2024 se han incorporado a las direcciones provinciales:

D.^a Leticia
Díez Lacruz,
**directora provincial
de Zaragoza**

D.^a Isabel
Gutiérrez Boada,
**directora provincial
de Las Palmas**

D. Luis
González Rivas,
**director provincial
de Córdoba**

D. Juan Bautista
Vaquer García,
**director provincial
de Castellón/Castelló**

D.^a M.^a Carmen
Güerri Callaved,
**directora provincial
de Huesca**

D. Miguel Ángel
López Calatayud,
**director provincial
de Illes Balears**

D. Jesús Manuel
Galán Galindo,
**director provincial
de Ávila**

D.^a Icíar Fierros
Sánchez-Cuenca,
**directora provincial
de Madrid**

D.^a Laura Estefanía
Méndez Ruiz,
**directora provincial
de Asturias**

D.^a M.^a Luisa
Higueras Tapia,
**directora provincial
de Toledo**

Hay que destacar, además, la labor realizada por las directoras provinciales jubiladas durante 2024:

D.^a M.^a Dolores
Ereña Martínez,
**directora provincial de
Araba/Álava**

D.^a M.^a Dolores
Utrilla Aragón,
**directora provincial de
Castellón/Castelló**

D.^a M.^a Victoria
Hernández Calavia,
**directora provincial de
Huesca**

D.^a M.^a Prado
Fernández-Bravo García,
**directora provincial de
Ciudad Real**

Cultura de equipo en el territorio MUFACE

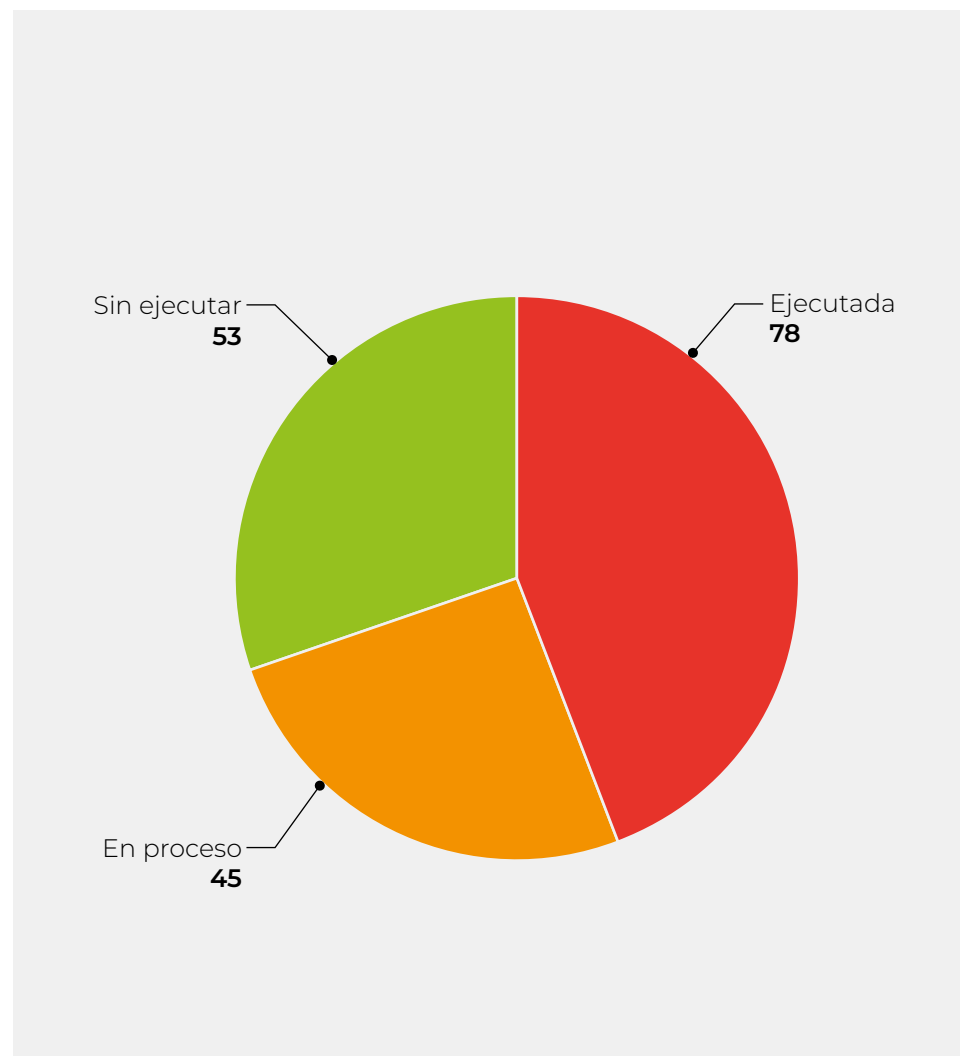
Anualmente se celebran dos reuniones entre el equipo de los Servicios Centrales y las personas responsables de los Servicios Provinciales para compartir experiencias y buenas prácticas y establecer la dirección estratégica de la Mutualidad. En 2024, por problemas ajenos a la Mutualidad, únicamente pudo tener lugar una.

La reunión, celebrada en Valladolid del 11 al 12 de junio, fue presidida por la directora general de la Mutualidad, Myriam Pallarés. Los diversos departamentos de Servicios Centrales realizaron una exposición sobre las principales novedades de gestión. El 11 de junio se organizó una actividad cultural para todo el equipo de responsables por la ciudad de Valladolid, como refuerzo a los lazos de unión entre Servicios Provinciales.

Además, el equipo de Servicios Centrales acude a distintos Servicios Provinciales y mantiene reuniones con su personal con la finalidad de optimizar el funcionamiento de la red territorial. En 2024 se han visitado los de Córdoba (enero), Burgos (marzo), Segovia (abril), Ourense y OTE-Vigo (junio), Zamora (julio), Madrid (octubre), Araba/Álava (noviembre) e Illes Balears (diciembre).

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 176 actuaciones, de las que, en diciembre de 2024, 78 se habían ejecutado, 45 estaban en proceso y 53 pendientes.

Figura 1.4. Actuaciones recogidas en planes de mejora de las visitas a Servicios Provinciales



Visibilidad de **MUFACE**

La visibilidad de **MUFACE** es uno de los valores que orientan la acción de la Mutualidad. Su materialización se contiene en el Plan **MUFACE** Avanza 2021-2023, prorrogado en 2024.

La dimensión colectiva de la visibilidad se dirige a compartir con la sociedad y particularmente con nuestro colectivo de atención, la acción de la Mutualidad, 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 pivotan en torno a lo que hace la Mutualidad para que la sociedad la conozca. En este sentido, son vehículos de comunicación abiertos a las personas mutualistas y a toda la ciudadanía, y están plenamente vinculados a la transparencia como eje de actuación. Asimismo, el equipo directivo de **MUFACE** asiste a foros de medios de comunicación y mantiene una relación fluida con aquellos medios especializados del sector sanitario.

Página web

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 Mutualidad, es decir, sobre 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 2024 se publicaron 57 noticias, 17 más que en 2023. 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, por ejemplo, de la [Carta abierta de la directora general de MUFACE con ocasión del 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer](#), dedicada a las mujeres que prestan servicio en la Policía Nacional.
- Especial importancia tuvo el reflejo en la web de la [primera reunión multilateral de MUFACE con el personal directivo de gestión de personal educativo de las 17 comunidades autónomas, Ceuta y Melilla](#), para coordinar el proceso de ingreso de nuevos docentes de primaria y secundaria que accedieron a la condición de funcionarios de carrera.
- El 3 de noviembre se publicó noticia web para informar a personas afectadas por la DANA en la Comunitat Valenciana y otras zonas de España sobre [medidas excepcionales de asistencia sanitaria y prestación farmacéutica](#), así como de un teléfono especial para llamadas de urgencia.
- A partir de noviembre, fueron los Conciertos de asistencia sanitaria nacional y para mutualistas en el exterior los que ocuparon la primera plana de la página web, que ha sido el canal primordial para informar a los medios de comunicación, junto con las respuestas dadas a las consultas realizadas por profesionales de los medios, que se gestionaron desde el Gabinete de Comunicación del Ministerio.

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. Coordinar mensajes internos y externos es el objetivo primordial para evitar distorsiones en la información que se facilita a mutualistas, cuya calidad y consistencia es el objetivo esencial del protocolo de comunicación de la Mutualidad.

Junto a la Sección de Comunicación, la [sección Actualidad de la web](#) da visibilidad a las actuaciones de los equipos de las direcciones provinciales y permite dar a conocer la Mutualidad en ámbitos externos. Fueron doce las novedades publicadas.

El número de personas usuarias que accedieron a la página web en 2024 fue de 2.945.825 y un 57,2 % de ellas lo hicieron a través de móvil o tableta.

Las páginas más visitadas fueron:

- Petición de talonario.
- Prestaciones.
- Mis datos y certificados.
- Cita previa.
- Noticia de 5 de noviembre relativa a la garantía de asistencia sanitaria al quedar desierta la licitación inicial del Concierto.

Revista MUFACE

La revista de **MUFACE** nació en 1978 y hasta 2023 se ha venido distribuyendo 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.

En 2024 no se publicaron números de la revista, debido a desfases de contratación y a la necesidad de evaluar su formato actual, dados los avances tecnológicos en el campo de edición y publicación. Al tiempo, se prevé la implantación de un nuevo editor web (proyecto AEAD) que permitirá la inserción de nuevas presentaciones, más dinámicas. Ambos factores convergen para realizar una renovación.

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 **@mufaceoficial** sirve como vehículo de visibilidad y permite publicar contenidos sobre lo que es y lo que quiere ser **MUFACE** (visión).

Además de informar acerca de cuestiones sobre prestaciones y novedades en oficinas territoriales y avances de transformación digital, entre otros contenidos frecuentes, se comparten contenidos de cuentas de colectivos relacionados, como el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, 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. En concreto, en 2024 se dio respuesta pública o en canal privado a 175 consultas, transfiriendo el asunto, en su caso, a las oficinas de **MUFACE** o servicios centrales si existía alguna incidencia urgente.

La cuenta de **MUFACE** en X cerró 2024 con 8.400 personas que la siguen.

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. Cerró 2024 con 1.343 seguidores y seguidoras.

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 2021-2024 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 2024 la directora general de **MUFACE** ha asistido a:

Reuniones de órganos colegiados, como vocal

- Consejo Rector de la Agencia de Seguridad Ferroviaria.
- Comisión de Salud Digital del Ministerio de Sanidad.
- Comisión de Control del Plan de Pensiones de la AGE.

Actos institucionales, como invitada

- Presentación del informe de la cátedra extraordinaria Salud Sostenible y Responsable de la Universidad Complutense de Madrid (UCM).

- Presentación de la Escuela de Alta Dirección Pública del Estado en el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Foro de la Nueva Economía con el ministro para la Transformación Digital y de la Función Pública, D. José Luis Escrivá.
- VII Premios Sanitarios de Redacción Médica.
- Celebración del Día Internacional de la Mujer en el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Coloquio Club Siglo XXI con la intervención del D. Tomás Cobo, presidente del Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos (CGCOM).
- 30 aniversario del centro hospitalario HLA Universitario Moncloa.
- Acto homenaje de la Organización Médica Colegial a médicos y profesionales sanitarios durante la pandemia Covid-19.
- XXIV Encuentro Idis de la Fundación Idis.
- Foro de la Salud con la ministra de Sanidad, D.ª Mónica García Gómez.
- Encuentro Grupos de Consenso por una Administración Abierta en el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Acto por el 25 noviembre, Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres.

Encuentros formativos, como ponente

- XVI Encuentro Universidad Internacional Menéndez Pelayo-Instituto Nacional de Administración Pública sobre “Aprendizaje continuo y permanente del personal empleado público: una oportunidad estratégica para la innovación y la transformación pública”.
- 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

- Participación en la Mesa “Seguros de Salud” con motivo del Día de la Salud en Capital Radio.

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 partícipes y personas beneficiarias
- Facilitar las relaciones de partícipes y personas beneficiarias 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

Durante el año 2024, se han recibido en la Oficina del Partícipe 707 consultas y comunicaciones vía correo electrónico en las direcciones habilitadas al efecto, concretamente, 283 en el buzón “participeplan.age@muface.es” y 424 en “planpensiones.age@muface.es”. Se han atendido 255 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**

PLAN **MUFACE** AVANZA 2021-2023, prorrogado en 2024

El Plan **MUFACE** AVANZA 2021-2023, prorrogado en 2024, 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 hicieron necesaria su prórroga para 2024, aprobada en la reunión del Consejo General del 19 de diciembre de 2023. Así, **MUFACE** ha continuado trabajando en estos proyectos para su completa integración en la cultura de gestión y organización de la Mutualidad.

Informe final del plan MUFACE AVANZA

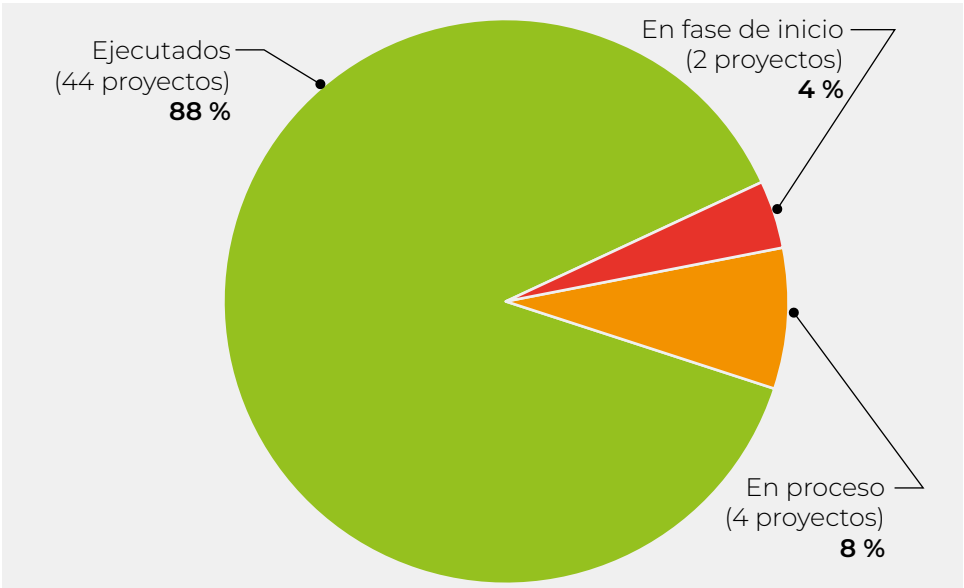
El grado de ejecución del Plan **MUFACE** AVANZA 2021-2023, prorrogado en 2024, tal y como se presentó al Consejo General de **MUFACE** el 26 de marzo de 2025, es el siguiente:

Tabla 2.1. Grado de ejecución Plan **MUFACE** AVANZA 2021-2023, prorrogado en 2024

	DICIEMBRE 2024		DICIEMBRE 2023		DICIEMBRE 2022		DICIEMBRE 2021	
0-1 En fase de inicio	2 proyectos	4 %	2 proyectos	4 %	10 proyectos	18 %	19 proyectos	34 %
2-3 En proceso	4 proyectos	8 %	7 proyectos	14 %	9 proyectos	16 %	16 proyectos	29 %
4-5 Ejecutado	44 proyectos	88 %	41 proyectos	82 %	37 proyectos	66 %	21 proyectos	37 %

Estos resultados indican que el grado final de ejecución y de eficacia del Plan **MUFACE** AVANZA es satisfactorio, dado que el 88 % de los proyectos habría obtenido al final de su vigencia un promedio de valoración entre 4 y 5 (de valoraciones que van del 0 al 5).

Figura 2.1. Porcentaje de ejecución Plan **MUFACE** AVANZA, diciembre 2024



De los proyectos conseguidos a lo largo de la vigencia del Plan destacan:

- El nuevo sistema de afiliación masiva, que ha permitido la afiliación automática de las nuevas personas mutualistas. Este sistema se ha consolidado a lo largo de los 4 años de vigencia del plan estratégico y ha sido valorado siempre de manera muy positiva por los propios interesados en las encuestas que se han realizado, disponibles en el portal web de la Mutuality.
- La implantación en todos los Servicios Provinciales del teléfono de atención **MUFACE** 75+, que permite a las personas mutualistas de 75 años en adelante formular todo tipo de consultas.
- La aplicación móvil gratuita App **MUFACE**, que se ha convertido en un canal esencial de información e interacción entre la Mutuality y cerca de 716.000¹ personas mutualistas, contribuyendo a diversificar los sistemas de información y/o comunicación. Gracias al trabajo realizado, la aplicación ha incorporado progresivamente nuevas funcionalidades como la tramitación de solicitudes de prestaciones dentarias y oculares, alta de beneficiarios, solicitud del certificado provisional sustitutorio de la TSE, actualización de datos, etc.
- 18 trámites nuevos a través de la Sede electrónica. El último de ellos a partir de junio de 2024, para la aportación de documentos de personas mutualistas, sean titulares o beneficiarias.
- La Oficina Polivalente de **MUFACE** (OPM) en Murcia, puesta en marcha en febrero de 2024, que ofrece servicio puntual deslocalizado a los Servicios Provinciales cuando se dan determinados excesos de carga de trabajo. Así, por ejemplo, desde esta Oficina se ha prestado ayuda en la atención telefónica a los mayores y se han gestionado de manera deslocalizada algunas ayudas.
- La Oficina de Tramitación Electrónica (OTE) de Vigo, inaugurada en enero de 2022, que ha permitido una tramitación ágil de las prestaciones más solicitadas por las personas mutualistas: prestaciones oculares y dentarias. 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. En concreto, en estos años ha tramitado más de 201.000 solicitudes de estas prestaciones presentadas a través de la sede electrónica. Y, además, esta gestión deslocalizada ha facilitado que el tiempo de tramitación baje considerablemente.
- La adhesión de **MUFACE** a la Declaración de Luxemburgo en septiembre de 2023. Esta Declaración establece los principios básicos de actuación y el marco de referencia de una buena gestión de la salud de los trabajadores en la empresa. La incorporación de la Mutuality a esta Red refleja su compromiso con el cumplimiento estricto de la normativa de prevención de riesgos laborales en sus Servicios Centrales y Provinciales
- Como parte de la adhesión a la Declaración de Luxemburgo, **MUFACE** ha diseñado el Plan de Mutuality Saludable, Sostenible y Solidaria (MUSA) que se desarrolla mediante diversas campañas de promoción de la salud y otras iniciativas similares (salud mental, prevención cardiovascular) dirigidas a las personas que forman parte de la Mutuality.
- Cabe resaltar la labor realizada para conseguir la implantación en todo el territorio nacional de la receta electrónica pública y también su interoperabilidad a principios de 2023 y la progresiva implantación de la receta electrónica concertada, disponible en las Comunidades Autónomas de Cantabria, Canarias, Extremadura, La Rioja, Illes Balears, Región de Murcia, Principado de Asturias, Comunidad Foral de Navarra y Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla. Ello implica que el 43,5 % de las personas mutualistas disponen de receta electrónica pública o concertada, lo que facilita el seguimiento del

¹ Datos a enero de 2025.

historial farmacoterapéutico y el trabajo del profesional prescriptor, permite disminuir la afluencia en las consultas y un mejor seguimiento o control de la fidelización de los pacientes a los tratamientos pautados.

- El trabajo para la puesta en funcionamiento del parte de baja electrónico para crear un espacio centralizado al que se daría acceso a los facultativos para expedir el parte de baja. El colectivo de mutualistas también podría descargar su copia accediendo a través de la Sede Electrónica de **MUFACE**. Igualmente, los órganos de personal podrían obtener los datos del parte con el fin de expedir la licencia por enfermedad y dar inicio a la situación de Incapacidad Temporal.
- El Plan de Datos Abiertos, un compromiso ineludible para una organización como **MUFACE**, cuyo repositorio de información es tan elevado, con datos sobre el colectivo mutualista y la atención sociosanitaria que se les ofrece y evita la confección individual de estadísticas y la dispersión de criterios. La publicación sistemática de Datos Abiertos supone un elemento fundamental de transparencia y el primer pilar hacia la implantación de un verdadero gobierno del dato en la Mutualidad. Así, tras la publicación en la página web de la Mutualidad del primer paquete de datos en abril de 2024, hubo 4.422 accesos a los datos publicados. Además, un 60 % de dichos accesos se produjo en el último trimestre del año, lo que indica que el conocimiento de la página ha sido progresivo y ha crecido muy sustancialmente con ocasión de las circunstancias en torno a la tramitación de los últimos Conciertos.
- Las encuestas, iniciadas en el año 2021 y que se han integrado en la cultura de la Mutualidad. En 2022, destacaron tres encuestas por la amplitud del colectivo encuestado y lo relevante del servicio: cita previa, canales de comunicación y afiliación masiva de personal docente. En todas ellas se alcanzó la significancia estadística y sus resultados han generado propuestas de mejora de

gran interés. En 2023 se abordaron cuestiones de gran relevancia para **MUFACE** como la satisfacción de colectivo mutualista con sus prestaciones, y la de los nuevos mutualistas docentes afiliados en septiembre (de gran entidad en ese ejercicio debido a los procesos de estabilización). Igualmente, se realizó una encuesta de percepción sobre receta electrónica concertada en los tres primeros territorios en implantar la herramienta: Cantabria, Principado de Asturias y Canarias. En 2024, además de la encuesta anual a personal docente de nuevo ingreso, se remitió un cuestionario a mutualistas para evaluar su satisfacción respecto a la atención prestada por Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas a través de los diversos canales existentes, y otra relativa a las becas de estudio, señaladas por los mutualistas como mejorables en otros procesos de encuesta.

- El Plan de Responsabilidad Social Corporativa (PRSC) de la Mutualidad, prorrogado hasta finales de 2024 con el objetivo de poder finalizar la ejecución de sus quince proyectos. Su nivel de ejecución se ha evaluado como un éxito por Administración y Sindicatos, ya que únicamente dos de los proyectos se dieron por no ejecutados (Plan de Voluntariado y creación de distinciones de reconocimiento del trabajo). El resto han sido cumplidos en su totalidad: política de reciclaje; contratación pública estratégica y ahorro energético; Plan de Mutualidad Saludable Sostenible y Solidaria (MUSA); calendario laboral; análisis del teletrabajo; eliminación de barreras de accesibilidad y lenguaje; convenio marco para prácticas universitarias; Plan de Igualdad de **MUFACE**; Convenio con la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género; creación de la prestación económica para mujeres mutualistas víctimas de violencia de género; mejora en la prestación sanitaria y protocolos de actuación con las entidades con concierto; plan de datos abiertos y plan de alianzas.

Muchos de ellos volverán a formar parte de un nuevo Plan (a negociar a partir de 2025) o se integrarán como un nuevo pilar transversal en el Plan Estratégico de **MUFACE**.

Tabla 2.2. Ejecución de resultados por proyectos

PROYECTOS	AVANCE
I. CERCANÍA AL COLECTIVO	
I.1 POTENCIAR LA OMNISCANALIDAD	
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
I.2 ESTRATEGIA INCLUSIVA	
I.2.1 Accesibilidad	Ejecutado
I.2.2 Usabilidad y simplicidad	Ejecutado
I.2.3 Fomentar la participación del colectivo	Ejecutado
I.3 REFORZAR LA COMUNICACIÓN	
I.3.1 Presencia en redes sociales	Ejecutado
I.3.2 Protocolo de comunicación	Ejecutado
I.3.3 Newsletter	Ejecutado
I.3.4 Campañas divulgativas	Ejecutado
I.3.5 Jornadas informativas	Ejecutado
I.4 REVISAR Y MEJORAR LAS ÁREAS DE GESTIÓN	
I.4.1 Plan de mejora de la gestión del colectivo	Ejecutado
I.4.2 Revisión proceso de afiliación	Ejecutado
I.4.3 Nuevas prestaciones sociales	RETIRADO
I.4.4 Perfeccionamiento del sistema de cotizaciones	Ejecutado
I.4.5 Estudio sobre el Fondo Especial de MUFACE	RETIRADO
I.4.6 Optimización de los conciertos de asistencia sanitaria	Ejecutado

PROYECTOS	AVANCE
I.4.7 Diagnóstico y revisión de las prestaciones complementarias	Ejecutado
I.4.8 Agilización de las reclamaciones sanitarias	Ejecutado
II. CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS	
II.1 GESTIÓN DEL TALENTO	
II.1.1 Actualización del modelo de productividad adicional por objetivos	Ejecutado
II.1.2 Plan de acogida: gestión de personas	Ejecutado
II.1.3 Plan de sucesión: cobertura de puestos críticos	Ejecutado
II.1.4 Mejora de la estructura organizativa	En proceso
II.1.5 Polivalencia	Ejecutado
II.1.6 Estrategia formativa	Ejecutado
II.2 UNA MUTUALIDAD SALUDABLE	
II.2.1 Promoción de la salud	Ejecutado
II.2.2 Potenciación del diálogo social	Ejecutado
II.3 REFORZAR EL PROTAGONISMO DE LAS DIRECCIONES PROVINCIALES	
II.3.1 Creación de oficina automatizada	Ejecutado
II.3.2 Mejora continua de cada dirección provincial	Ejecutado
II.3.3 Implantación de indicadores de gestión en los Servicios Provinciales	Ejecutado
III. SIMPLIFICACIÓN	
III.1 POTENCIAR LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL	
III.1.1 Modernización de las aplicaciones de servicio a la ciudadanía	En proceso

PROYECTOS	AVANCE
III.1.2 Hacia el papel cero	Ejecutado
III.1.3 Nuevos procedimientos digitales	RETIRADO
III.1.4 Actualización infraestructuras tecnológicas	Ejecutado
III.2 RECETA ELECTRÓNICA	
III.2.1 Adaptación plena de los sistemas de receta de las CCAA	Ejecutado
III.2.2 Interoperabilidad entre todas las CCAA	Ejecutado
III.2.3 Implantación receta electrónica para la sanidad concertada	Ejecutado
III.2.4 Integración del sistema de receta electrónica concertada en SNS Farma	Fase de inicio
III.2.5 Progresiva eliminación de las recetas en papel	En proceso
III.3 HISTORIA CLÍNICA DIGITAL EN LA SANIDAD CONCERTADA	
III.3.1 Plataforma de historia clínica digital	Fase de inicio
III.3.2 Incorporación de MUFACE a la estrategia de salud digital del SNS	Ejecutado
III.4 REFORMA DEL PROCESO DE INCAPACIDAD TEMPORAL	
III.4.1 Parte de baja electrónico	En proceso
III.4.2 Solicitud simplificada del subsidio de IT	Ejecutado

PROYECTOS	AVANCE
IV. INNOVACIÓN, CALIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
IV.1 CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSPARENCIA	
IV.1.1 Plan Open data	Ejecutado
IV.1.2 Transparencia web de MUFACE	Ejecutado
IV.2 APUESTA POR LA CALIDAD	
IV.2.1 Mapa de procesos	Ejecutado
IV.2.2 Encuestas de satisfacción	Ejecutado
IV.2.3 Programas de autoevaluación	Ejecutado
IV.2.4 Manual de calidad	RETIRADO
IV.2.5 Procedimientos normalizados de trabajo	Ejecutado
IV.3 RENDICIÓN DE CUENTAS	
IV.3.1 Nuevos mecanismos de rendición de cuentas	Ejecutado
IV.3.2 Mejora del funcionamiento del CG y CM	EN SUSPENSO
V. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	
V.1 SOSTENIBILIDAD	
V.1.1 Plan de contingencia	RETIRADO
V.1.2 Comité de seguridad y adaptación al ENS	RETIRADO
V.1.3 Plan de alianzas	Ejecutado
V.2 AGENDA 2030	
V.2.1 Plan de Responsabilidad Social Corporativa	Ejecutado

MUFACE digital

En España, la Carta de Derechos Digitales ofrece un marco de referencia para garantizar los derechos de la ciudadanía en la nueva realidad digital. Reconoce el derecho a la identidad digital, a la protección de datos, a la ciberseguridad, a la igualdad y a la no discriminación en el entorno digital, a la protección de los menores, a la accesibilidad universal y a la protección frente a las brechas de acceso.

La Carta consagra asimismo un conjunto de derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones públicas, y dispone expresamente que se promoverán políticas públicas activas que garanticen el acceso a los servicios públicos, a los sistemas y los procedimientos a todos los sujetos y la asistencia en tales procedimientos, con el fin de garantizar la igualdad en el acceso a los servicios públicos digitales.

En cumplimiento de ese mandato, constituye una prioridad garantizar el acceso de la ciuda-

danía a una atención presencial, próxima y de calidad, tanto para la obtención de información como para la realización de trámites

La transformación digital es un eje estratégico clave de **MUFACE**, impulsado por diversas iniciativas del Plan **MUFACE AVANZA 2021-2023**, prorrogado para 2024. Su objetivo es optimizar la administración digital, consolidando la tramitación telemática como el canal habitual para la gestión de prestaciones y servicios dirigidos a las personas mutualistas. Además, se persigue la eliminación progresiva del papel, la automatización de los procesos internos y el desarrollo de nuevos servicios adaptados a las necesidades de los mutualistas.

Para acelerar esta transformación, **MUFACE** cuenta con los fondos asignados a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), que refuerzan su capacidad para modernizar la gestión y mejorar la eficiencia administrativa.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) incluye un conjunto de inversiones y reformas estructurales destinadas a acelerar la recuperación económica y social de España tras la pandemia, así como a fortalecer su capacidad de crecimiento a medio y largo plazo.

En este marco, la Palanca IV: Una Administración para el siglo XXI recoge, dentro del Componente 11, diversas medidas enfocadas en la digitalización de las Administraciones Públicas. Entre ellas, destacan la renovación de equipamientos bajo criterios de eficiencia energética, la modernización de procesos y la formación del personal.

MUFACE contribuye a este objetivo a través del Proyecto 6, alineado con el Plan **MUFACE AVANZA 2021-2023**,

reafirmando así su compromiso con una gestión innovadora, sostenible y centrada en el mutualista.

Estrategia de transformación digital de MUFACE

Los cuatro ejes fundamentales de actuación para la Transformación Digital de **MUFACE** son:

1. Desarrollo de la administración electrónica y atención al mutualista

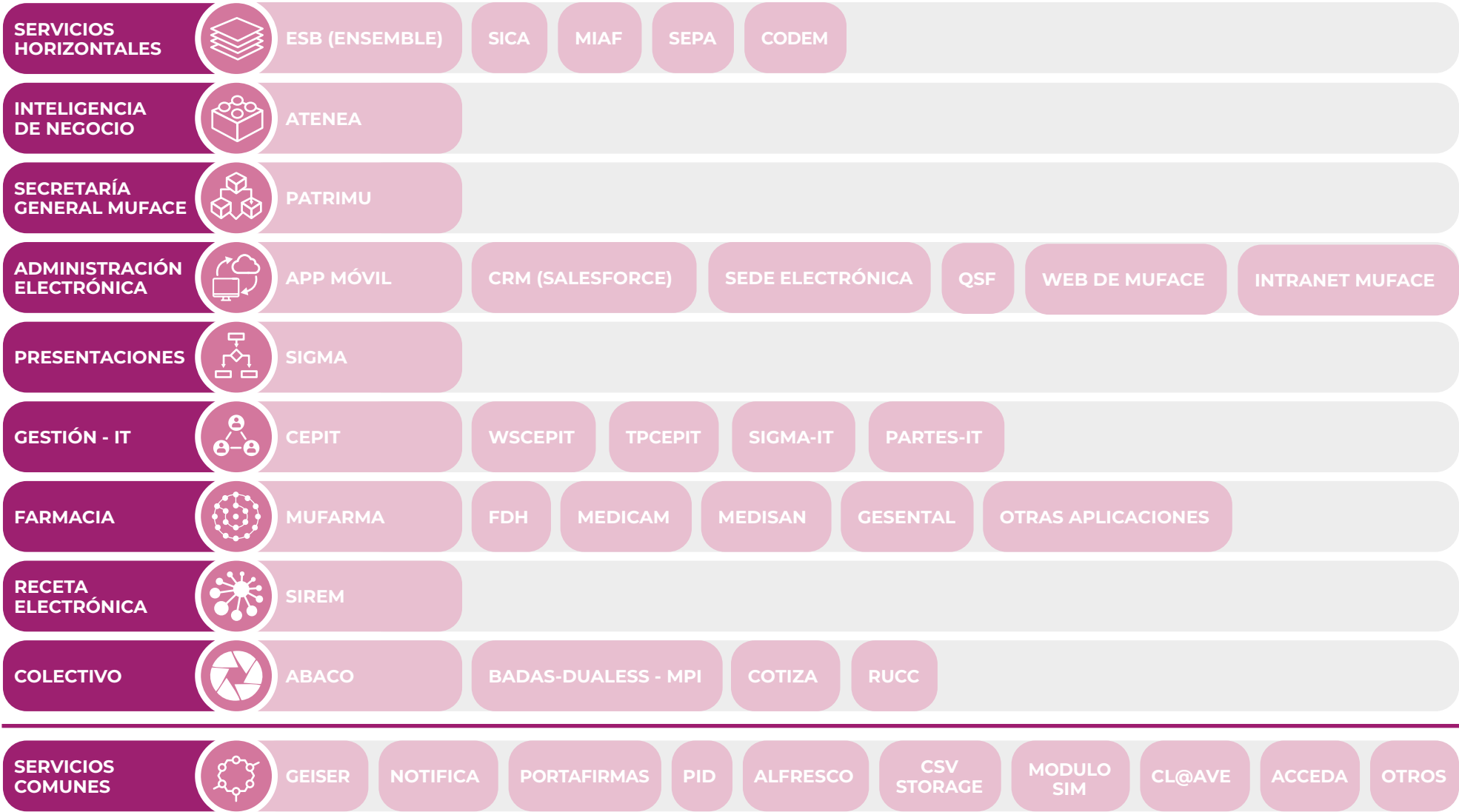
2. Modernización y desarrollo de aplicaciones

3. Actualización y modernización de la infraestructura tecnológica

4. Servicios de arquitectura informática

Sobre los ejes anteriores se han desarrollado sistemas electrónicos, servicios y aplicaciones agrupados según el siguiente mapa de sistemas:

Figura 2.2. Mapa de sistemas y servicios tecnológicos



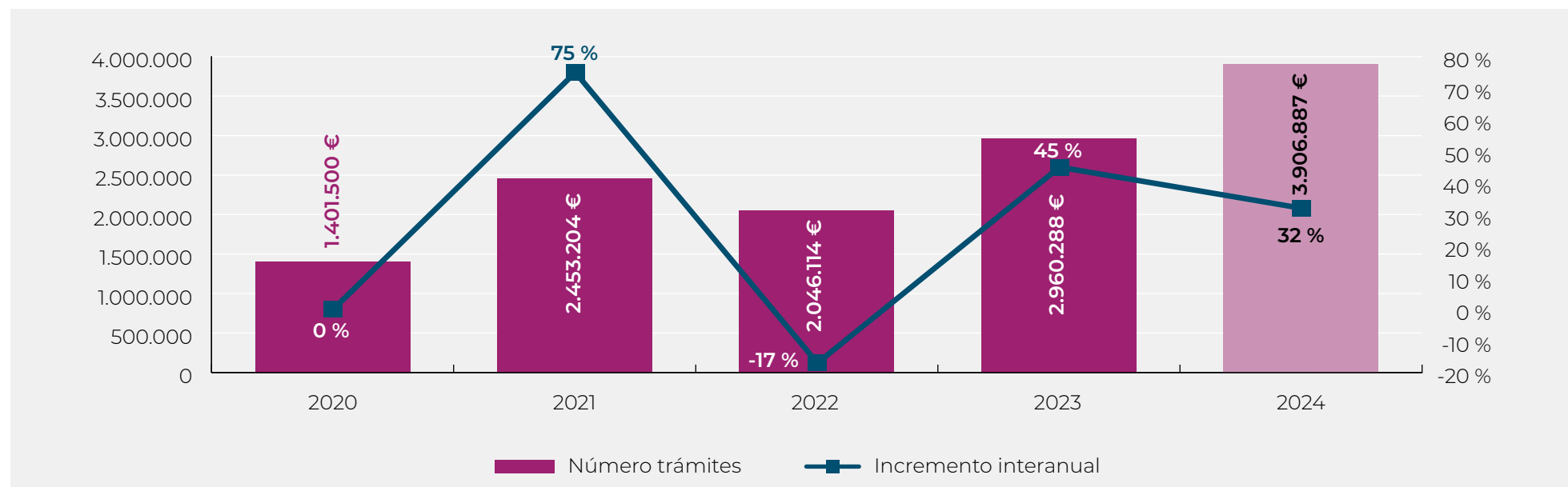
Desarrollo de la administración electrónica y de la atención a las personas mutualistas

Los avances en digitalización se reflejan en los 3.906.887 trámites electrónicos realizados en 2024, lo que supone un incremento del 31,92 % respecto a 2023. Para este análisis comparativo se han considerado las consultas de datos de mutualistas y del estado de prestaciones, que representan más del 60 % del total de trámites gestionados.

Asimismo, destacan los indicadores de frecuencia mensual de uso de la administración electrónica, el número de solicitudes mensuales de los trámites más demandados (superando las 100.000 solicitudes en algunos casos) y la creciente utilización de los distintos canales de acceso a la Mutuality.

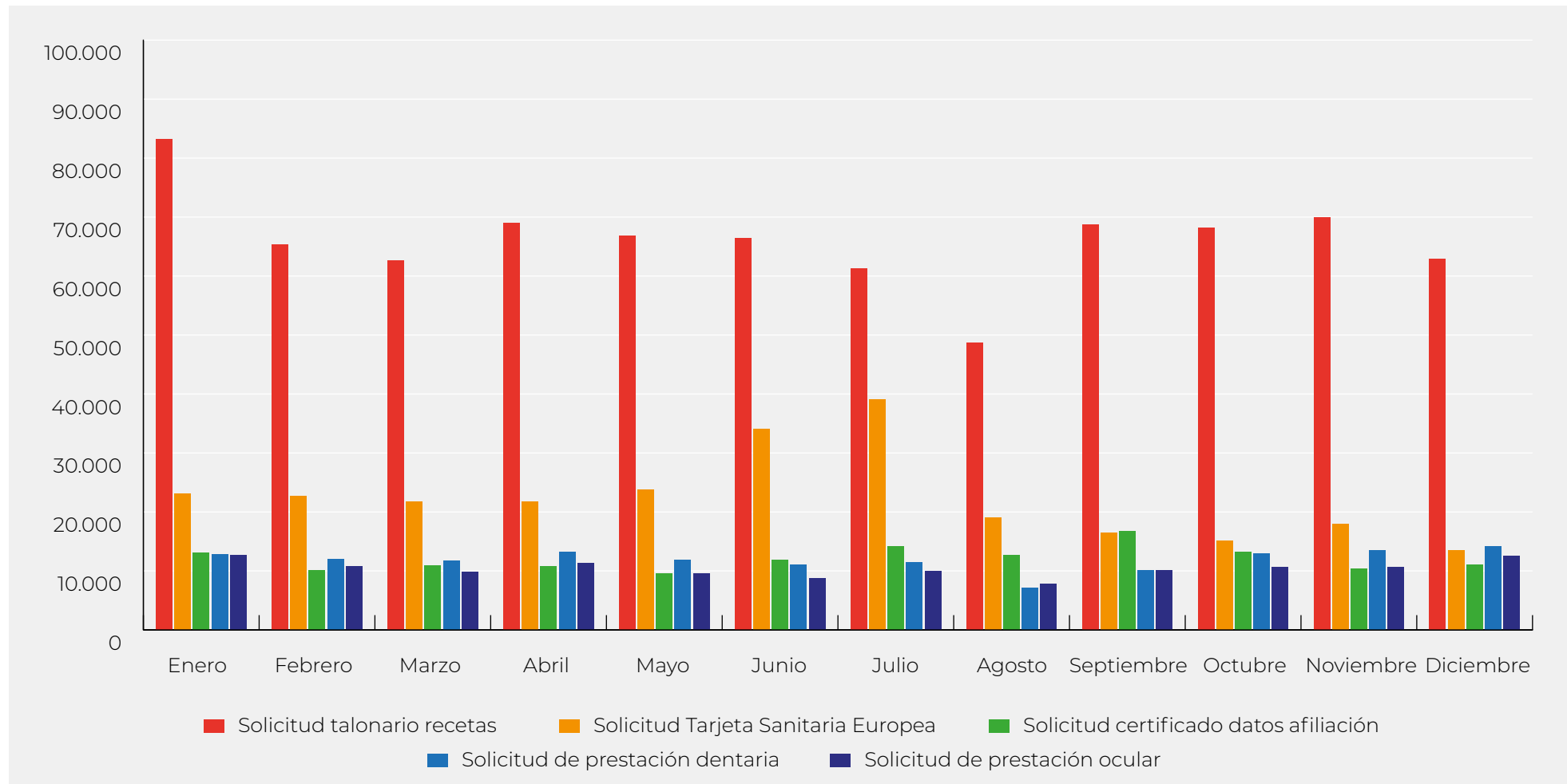
En la sede electrónica, se han incorporado nuevos procedimientos, como la solicitud de gran invalidez y la aportación de documentación por parte de titulares y beneficiarios. Además, se han introducido mejoras en otros trámites electrónicos, como la verificación de datos de pago y la actualización de datos de contacto, optimizando así la eficiencia y accesibilidad del servicio.

Figura 2.3. Trámites digitales 2020-2024



En la siguiente figura 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. Evolución mensual de los trámites electrónicos más habituales en 2024



Mejoras en la app de **MUFACE**

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

Multilingüismo: traducción de la app a las lenguas cooficiales

Descarga de la tarjeta de afiliación a **MUFACE**

Certificado de afiliación

Certificado de prestaciones de pago único recibidas

Certificado de retención de prestaciones

Actualización y optimizaciones de seguridad de Android

Durante el año 2024, la app de **MUFACE** registró algo más de 90.000 usuarios, lo que impulsó la realización de casi 2 millones de trámites a través de este canal. Esta cifra representa aproximadamente el 54 % del total de gestiones electrónicas, frente al 38 % registrado en 2023.

Atención a mutualistas

Uno de los hitos más destacados ha sido la incorporación de un nuevo módulo para el envío de campañas de comunicación.

Este módulo permite transmitir mensajes personalizados a las personas titulares, asegurando que la información llegue de forma directa y eficaz.

Además, se han unificado todas las direcciones de correo de relación con la persona mutualista en el sistema CRM Salesforce. Esta integración facilita el seguimiento de las consultas, mejora la calidad del servicio y aumenta la satisfacción del colectivo.

En respuesta a la solicitud de la Oficina de Información a Mutualistas (OIM), se han implementado diversos cambios en la aplicación para mejorar su usabilidad, lo que ha contribuido a optimizar la gestión de las tareas diarias.

Modernización y desarrollo de aplicaciones al servicio de la ciudadanía

Se han llevado a cabo importantes mejoras en las aplicaciones que soportan los procesos de **MUFACE** en diversas áreas:

- En relación con la gestión del colectivo de mutualistas, la implementación de la tramitación electrónica para la presentación telemática de documentos, ha agilizado la actualización de los datos personales del colectivo ha incorporado nuevas situaciones como las prácticas formativas de personas beneficiarias. Se ha optimizado también el intercambio diario de información con BADAS (Seguridad Social), MUGEJU e ISFAS, lo que facilita la detección de duplicidades en la cobertura sanitaria y permite la generación de bajas automáticas.
- En relación con el proceso de facturación en el área de Farmacia, en el sistema Mufarma se ha mejorado la gestión de revisión de recetas y facturación farmacéutica, incorporando ficheros interoperables para todas las CC. AA. Se soluciona así el problema en la identi-

ficación de las hojas cupones precinto (HCP) cuando hay múltiples envases en una dispensación electrónica.

- En relación con las prestaciones sanitarias, se ha continuado con el despliegue del Sistema Integrado de Receta Electrónica de **MUFACE** (SIREM), con la incorporación de las Comunidades Autónomas de Navarra, Murcia, Baleares y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla y se ha optimizado el proceso de dispensación para productos agrupados (absorbentes y dietoterápicos), ampliando el abanico de sustituciones y permitiendo la dispensación de productos con distintas presentaciones.
- En cuanto a la gestión de prestaciones, se seguido evolucionando el sistema SIGMA, destinado a la tramitación y pago de expedientes de prestaciones, con el objetivo de optimizar el trabajo de los gestores, reducir los tiempos de tramitación y avanzar hacia una gestión plenamente electrónica. Además, la integración con Acceda, ha alcanzado más del 80 % de las prestaciones que pueden solicitarse por esta vía, lo que permite la automatización de la creación de expedientes y facilita la gestión de requerimientos de subsanación. Se ha desarrollado la notificación electrónica de resoluciones de la 'Prestación por hijo o hija a cargo con discapacidad', con control de comparecencia y acuse de recibo, agilizando la gestión y reduciendo costes de envío postal.
- Se ha realizado la adaptación de SIGMA para la tramitación integral de solicitudes electrónicas desde la Oficina de Tramitación Electrónica (OTE Vigo), con una configuración flexible por tipo de prestación y centro de adscripción lo que permite distribuir mejor las cargas de trabajo.
- En la gestión de las situaciones de Incapacidad Temporal (IT), Riesgo durante el Embarazo (RE) y Riesgo durante la Lactancia Natural (RLN), se han implementado medidas para reforzar la seguridad del sistema, incorporando Cl@ve y certificado digital en la autenticación de usuarios.

- Se ha desarrollado y desplegado hasta el entorno previo a la producción un novedoso sistema de Partes de Baja electrónicos, permitiendo a médicos, órganos de personal, mutualistas y gestores emitir, consultar y confirmar partes de baja sin necesidad de formato papel. Este sistema agiliza la cumplimentación, refuerza la confidencialidad y optimiza la gestión de los procesos y la progresiva eliminación del papel.
- En el ámbito de la Analítica de Datos, se han incorporado nuevos conjuntos de datos en ATENEA, como las solicitudes electrónicas de Acceda, y se han implementado numerosos informes, como el Cuadro de Mando de Dirección, lo que ha permitido mejorar la eficiencia en la gestión, identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos. Finalmente, se han reforzado las medidas de seguridad del sistema con herramientas de auditoría e informes de alertas.

Actualización y modernización de las infraestructuras

Desde el 2021, la Unidad de Informática se enfoca a una renovación integral de las infraestructuras de Tecnologías de la Información (TI) y los puestos de trabajo de **MUFACE**, impulsada por los fondos PRTR. Durante el año 2024 se ha continuado con las líneas de mejoras de medios tecnológicos del personal de la organización. En concreto:

- Implantación del nuevo Puesto de Trabajo Digital e Inteligente (PTDI) en todas las sedes de **MUFACE**. El PTDI dota a cada miembro del personal empleado de un portátil y de nuevas herramientas ofimáticas y video-colaborativas que permiten tanto el trabajo en la oficina como en remoto. Durante el primer trimestre de 2024 se llevó a cabo la migración de los puestos de trabajo por el nuevo PTDI en las sedes pendientes de **MUFACE**.

- Suministro e instalación de nuevos escáneres monopuesto y de nuevos equipos multifunción. Durante el primer trimestre de 2024 se instalaron 160 nuevos escáneres monopuesto para los puestos de trabajo dedicados a la atención al público de los Servicios Provinciales, mejorando así, los procesos de digitalización de la documentación. En el 2.º semestre se ha iniciado la renovación de la segunda mitad del parque de equipos multifunción, llegando a sustituirse el 70 % de los equipos planificados. De forma adicional, se han realizado mejoras de funcionalidad y de seguridad para optimizar el servicio de impresión.
- Suministro de 1.000 licencias de software de productividad (Microsoft Office 365) e impartición de formación sobre el Puesto de Trabajo, para facilitar el trabajo a distancia y aumentar la productividad y las labores video-colaborativas del personal de **MUFACE**.
- En colaboración con la AEAD (Agencia Estatal de Administración Digital), se ha realizado la migración de las aplicaciones a la nueva infraestructura virtualizada (Next Generation), que permitirá una ejecución más robusta, segura y escalable de los aplicativos de **MUFACE**.

Servicios de arquitectura informática

Durante 2024, la Unidad de Informática de **MUFACE** ha iniciado un proceso de transformación estratégica que permita evolucionar hacia un modelo basado en una arquitectura estándar, modular, flexible, escalable y fácilmente mantenible. Esto es posible desde las directrices marcadas por la reciente creación de la Oficina de Arquitectura. Este cambio estratégico busca facilitar el alineamiento de las aplicaciones de **MUFACE** con sus objetivos organizativos, aumentar la productividad de los equipos de desarrollo, y dotar a la organización de las herramientas para el desarrollo de las aplicaciones que posibiliten hacer frente a necesidades futuras.

En el ámbito de la seguridad, se ha puesto en marcha la Oficina de Seguridad en la Unidad de Informática de **MUFACE**, cuya misión es la supervisión y gestión de todas las iniciativas y aspectos relacionados con la seguridad tecnológica, con el objetivo de garantizar la seguridad de las aplicaciones que se utilicen en la organización. El elemento principal sobre la que se asentará la actuación de la Oficina de Seguridad es el plan de adecuación de **MUFACE** al Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Adicionalmente a estas actuaciones, se ha seguido trabajando en los ámbitos de la interoperabilidad y la gestión de la calidad de los desarrollos realizados, que contribuyen a crear un entorno para los aplicativos de **MUFACE** más versátil, sólido y seguro.

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), que ha sido incluido en su Plan Avanza 2021-2023 a través del 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

Plan de Mutualidad Saludable

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.

El 29 de mayo de 2024 se celebró una nueva reunión del grupo de seguimiento, en la que se ofreció un diagnóstico de cumplimiento muy favorable, al haberse ejecutado ya un 75 %. Prorrogado, por ello, hasta final de 2024, solo quedaron dos de las quince actuaciones sin realizar (creación de distinciones de reconocimientos en el trabajo y el plan de voluntariado), lo que permite concluir que el balance es exitoso.

Además, hay que resaltar que de todas las acciones que conformaban el Plan, la número 3, “Mutualidad Saludable” se ha ido consolidando como una parte de la actividad de **MUFACE**, de manera cada vez más autónoma del Plan de RSC, y que actualmente se configura como un Plan en sí mismo, rebautizado como “Mutualidad Saludable, Sostenible y Solidaria” (MUSA), consistente en una serie de campañas e iniciativas que promueven la seguridad, la salud, el bienestar, la acción solidaria de los empleados, y la sostenibilidad de nuestra organización.

No hay que olvidar que **MUFACE** se adhirió en 2023 a la Declaración de Luxemburgo, formando parte desde entonces de la Red Española de Empresas Saludables (REES).

MUFACE igualitaria

MUFACE se enorgullece de proteger, con un potente conjunto de prestaciones sanitarias y sociosanitarias, a un colectivo que, en diciembre de 2024, ascendía a 1.572.164 personas, de las cuales 839.466 son mujeres. Un 70 % son mutualistas titulares y ejercen profesiones tan decisivas para la ciudadanía como la docencia o la de policías nacionales que velan activamente por nuestra seguridad.

Precisamente, el 8 de marzo de 2024, **MUFACE** se unió al Día Internacional de la Mujer con una carta abierta de su directora general, Myriam Pallarés, felicitando a todas las mujeres, a todas las mujeres mutualistas, y especialmente a las 14.510 mujeres que hoy están en activo e integran los cuerpos de la Policía Nacional en cada una de sus vertientes: comisarias, inspectoras, subinspectoras, policías, sumándose a su deseo de plena igualdad, y felicitando igualmente y agradeciendo el talento público a las 589 mujeres mutualistas jubiladas en dichos cuerpos, que abrieron camino.

En la plantilla de la Mutualidad, a fecha de 31 de diciembre de 2024, se contabilizan 796 efectivos, de los cuales 490 son mujeres y 306 hombres, con una importante presencia en los puestos de niveles superiores que demuestra la decisiva apuesta de la Mutualidad por el liderazgo femenino. Un 57 % de los

puestos de nivel 30 y un 72 % de los niveles 29 y 28 son desempeñados por mujeres, lo que permite descartar, dentro del organismo, la existencia de un techo de cristal a la hora de ejercer puestos de responsabilidad.

Plan de Igualdad 2022-2025

El 8 de marzo del 2022, coincidiendo con el Día Internacional de la Mujer, en el que el Consejo de Ministros aprobó el III Plan Estratégico para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, **MUFACE** presentó ante sus órganos de dirección su Plan para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres para el periodo 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 a fin de desarrollar actuaciones conjuntas en materia de igualdad y no discriminación.

A finales de 2024, se ha alcanzado un nivel de ejecución del 90,62 %.

Una de las medidas previstas en el Plan y ejecutadas durante 2024 ha sido una nueva convocatoria de ayudas para mujeres víctimas de violencia de género en el colectivo de **MUFACE**, que recibieron 176 mujeres mutualistas víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas.

Esta ayuda ha sido posible gracias al Convenio entre la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género y **MUFACE**, de 5 de julio de 2021, como consecuencia del cual fue posible dotar la partida destinada a estas ayudas primero con un crédito extraordinario financiado con el Remanente de tesorería afectado del ejercicio anterior (2023) por importe de 390.000 euros que no pudo ejecutarse por el cierre presupuestario, y además con fecha 6 de mayo de 2024, con una transferencia por otros 500.000 euros que se sumaron a la cantidad anterior para la convocatoria de ayudas del ejercicio 2024.

Concierto de asistencia sanitaria

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: 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.

Puntos Violeta

También durante 2024, **MUFACE** se ha incorporado al instrumento promovido por el Ministerio de Igualdad “Punto Violeta”, cuya finalidad es implicar a la sociedad y extender, de forma masiva, la información necesaria para saber cómo actuar ante un caso de violencia contra las mujeres.

Las oficinas de **MUFACE** en el territorio están integrándose en el sistema y Melilla fue la primera en hacerlo el 9 de julio de 2024, a través del acuerdo suscrito entre la directora general de **MUFACE** y la Delegada del Gobierno de la Ciudad Autónoma. A lo largo de 2024 se han adherido también Araba/Álava, Asturias, Bizkaia, Ceuta, Gipuzkoa, Granada, Jaén y Lugo.

Las oficinas incorporadas a este sistema de información reciben formación previa y muestran distintivos específicos, que indican que son Punto Violeta y, por tanto, un lugar seguro para las víctimas de violencia machista en el que serán atendidas, apoyadas y acompañadas, y donde podrán obtener información sobre los distintos servicios de ayuda.



MUFACE territorial

La colaboración y la coordinación entre los Servicios Provinciales, y de ellos con los Servicios Centrales, 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 Servicios Provinciales, 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 permite la toma de decisiones estratégicas para la Mutualidad, como la dotación de personal, la configuración de las gestiones colaborativas, la necesidad de ayuda a prestar por la OPM, 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 69 indicadores que medían la carga de trabajo en los Servicios Provinciales 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, que han sido revisados a lo largo de 2024, así como el tiempo medio que se dedica a cada tarea.

Para evaluar correctamente el desempeño de los Servicios Provinciales se ha calculado la carga media de trabajo y el intervalo constituido por la media $\pm$ la desviación típica, diferenciándose los que están dentro de este intervalo (color amarillo), de los que están por encima (color rojo) o por debajo (color verde). A aquellos servicios 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 (color morado).

Bimestralmente se calculan las cargas de trabajo, las cargas de trabajo acumuladas y la carga de trabajo total de los Servicios Provinciales, que se remiten a título informativo a la persona titular de cada SP. En el 2024 se ha comenzado la medición de las cargas de trabajo de la OTE de Vigo, la OPM en Murcia y la OPE.

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 2024)

De forma análoga, y para poder reportar el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad fijados en la Carta de Servicios 2025-2028, 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:

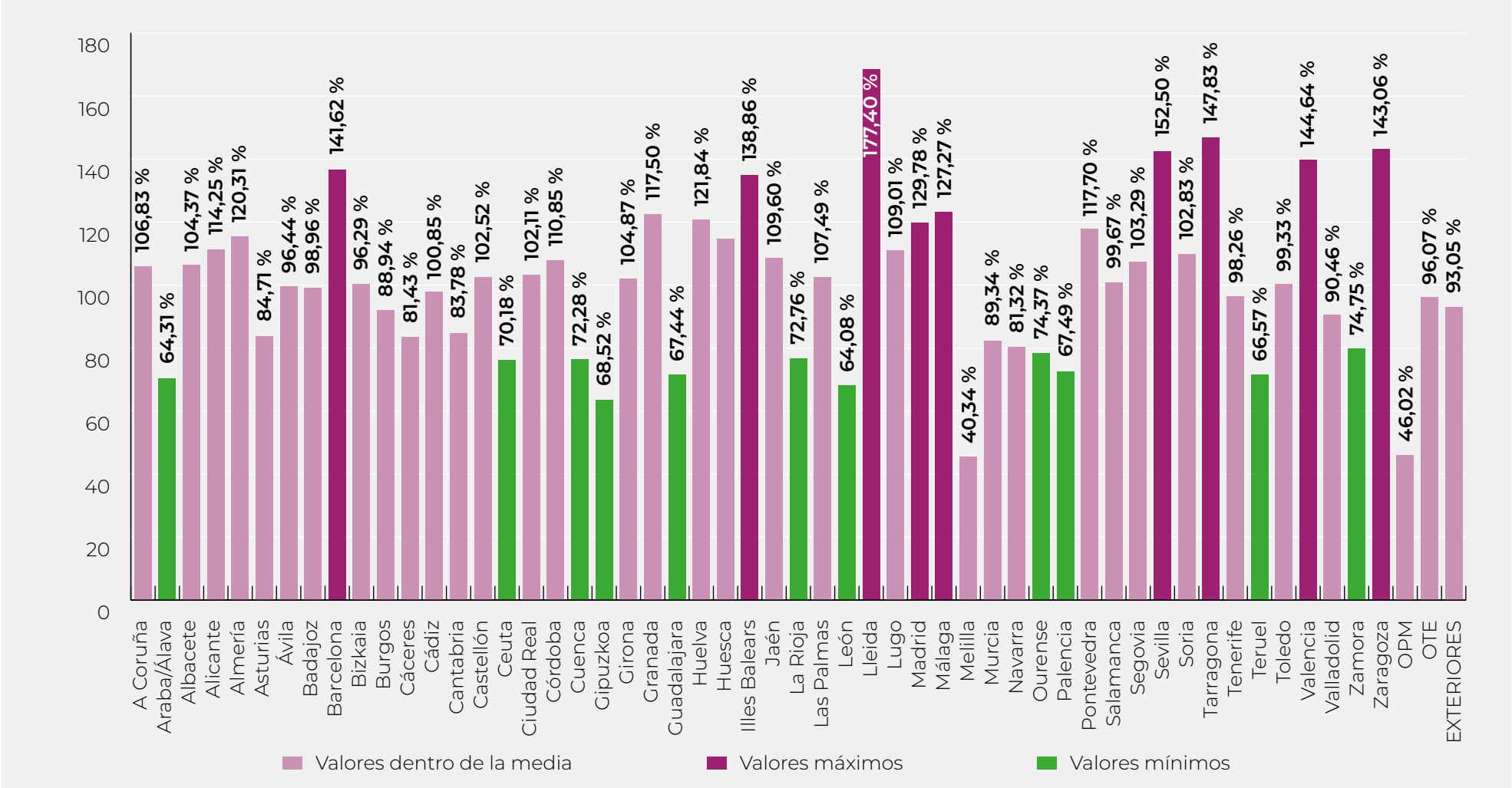
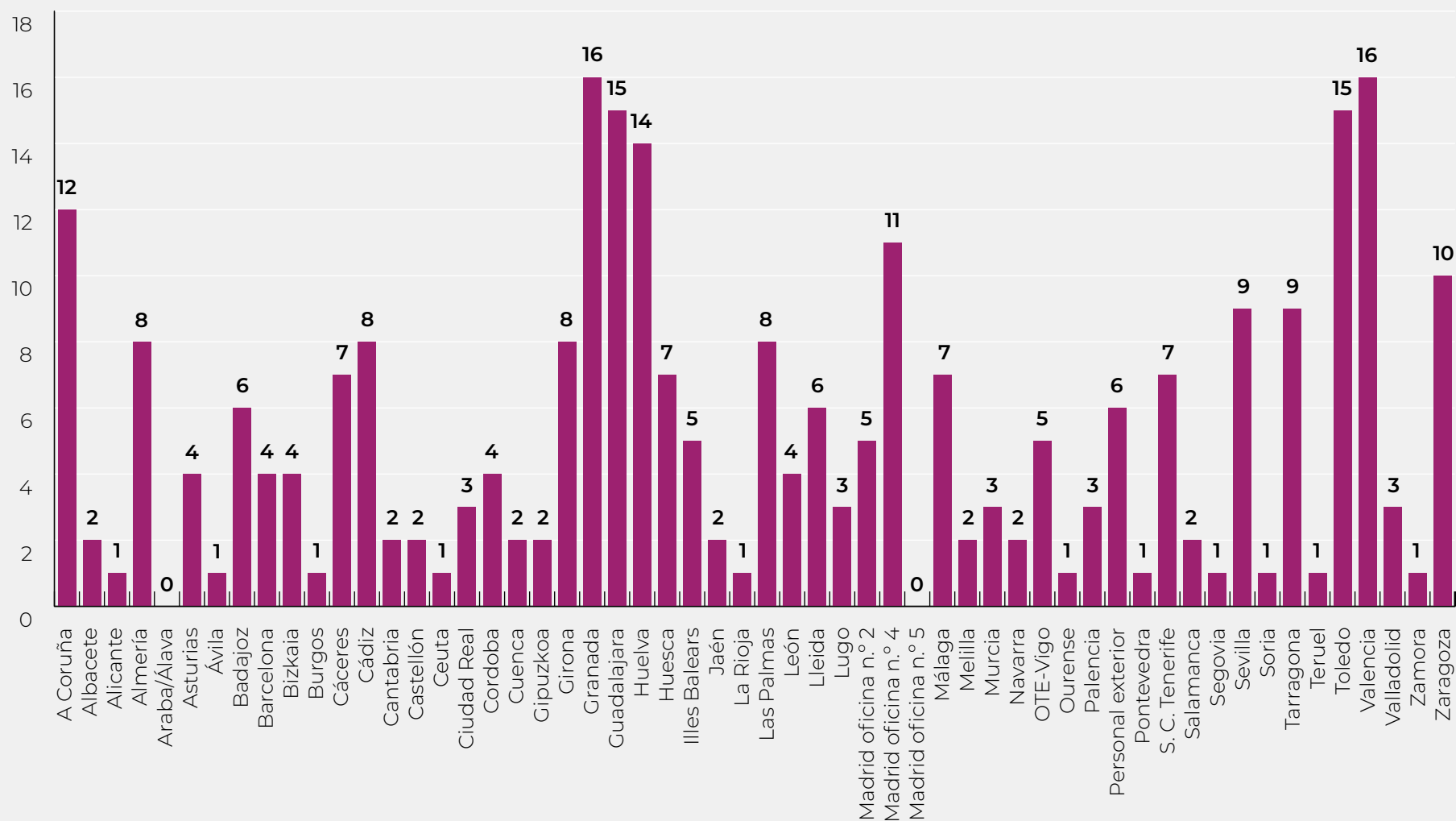


Figura 2.6. Tiempo medio de tramitación de los Servicios Provinciales en 2024



Gestión colaborativa entre Servicios Provinciales

La medición de las cargas de trabajo y los tiempos de tramitación son los instrumentos esenciales que permiten a la Mutualidad llevar a cabo procesos de deslocalización.

Estos procesos de gestión colaborativa entre Servicios Provinciales 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, Cantabria, Gipuzkoa, Guadalajara, León, Palencia y Salamanca. Así, tras la digitalización completa de procesos, fue posible la tramitación deslocalizada de 29.233 expedientes de prestaciones complementarias pendientes.

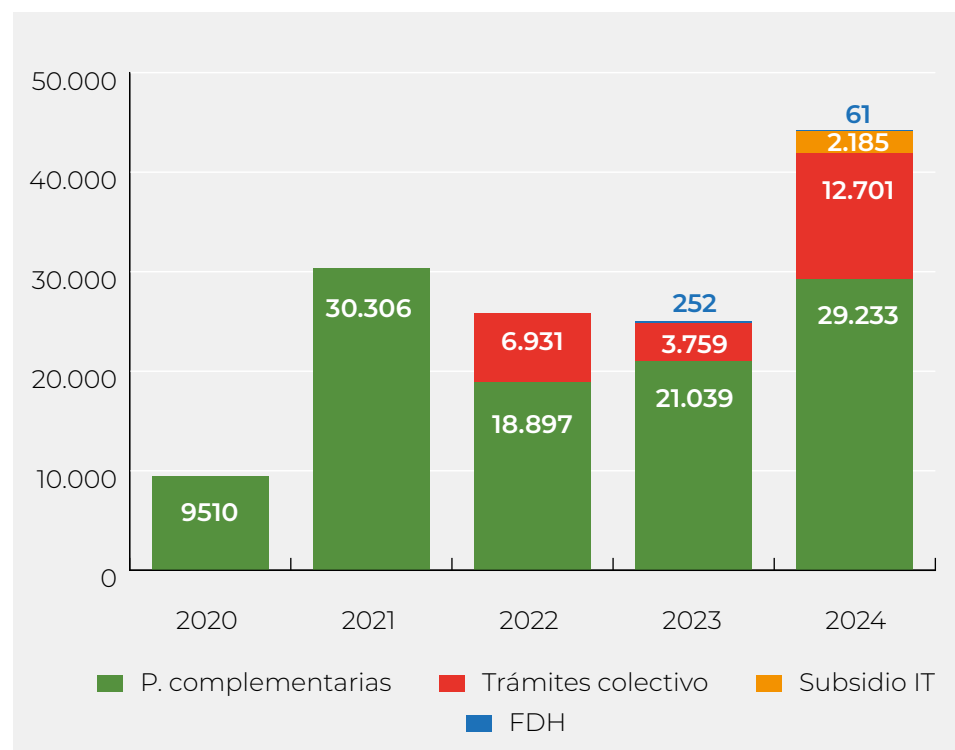
También ha sido relevante la tramitación deslocalizada de las incidencias generadas en los cruces con la aplicación DUALESS, o en la reactivación de beneficiarios. Así, los Servicios Provinciales de Araba/Álava, Ceuta, Cuenca, León, Salamanca y Teruel han colaborado en la resolución de estos trámites de Las Palmas, Madrid, Santa Cruz de Tenerife y Tarragona. En total, se han gestionado y resuelto de manera deslocalizada un total de 12.701 trámites de colectivo entre incidencias DUALESS y reactivaciones de personas beneficiarias.

Dado el problema estructural de algunas oficinas a lo largo de 2024, como en Illes Balears, Las Palmas o Tarragona, ha sido necesario deslocalizar expedientes de mayor complejidad como son el subsidio de incapacidad temporal (IT). Así, Barcelona y Santa Cruz de Tenerife tramitaron de manera deslocalizada un total de 1.373 expedientes de subsidio de IT de Las Palmas y de Tarragona, mientras que los servicios provinciales de León y Valladolid ejecutaron 812 pagos periódicos del citado subsidio de Illes Balears.

Igualmente se ha continuado con la 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 servicios provinciales de Cáceres y Ourense hayan podido ayudar a Cádiz y Lugo, respectivamente, con 61 facturas subidas de forma deslocalizada.

En total, se han tramitado 44.180 expedientes de manera deslocalizada mediante gestión colaborativa, un 76 % más que en el año 2023.

Figura 2.7. Evolución de los expedientes resueltos a través de gestión colaborativa 2020-2024



Oficina de Tramitación Electrónica (OTE)

La Oficina de Tramitación Electrónica (OTE), creada en 2022 y ubicada en Vigo (Pontevedra), 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 servicios provinciales 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.

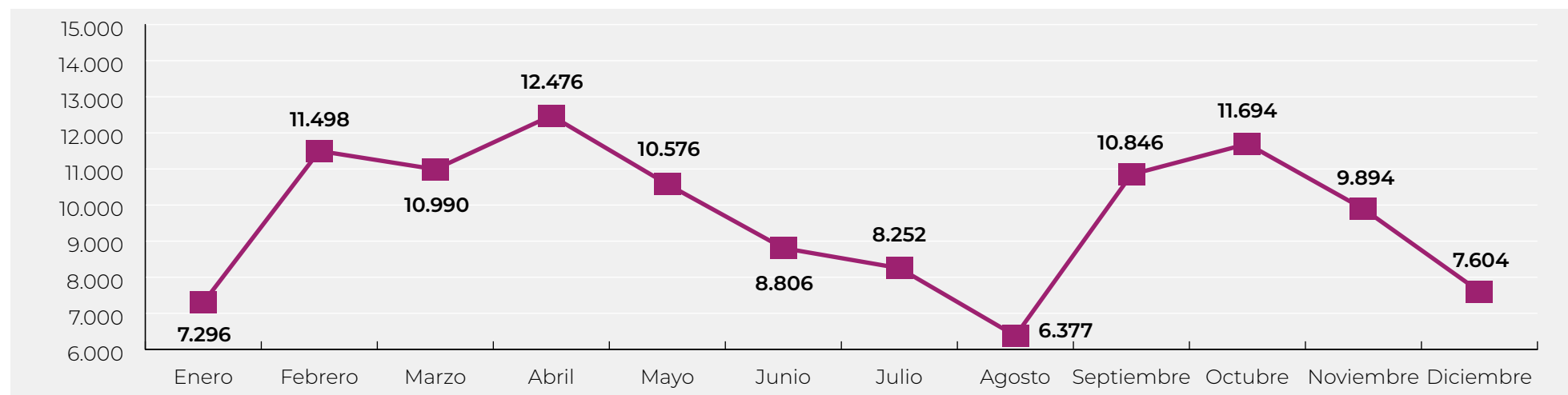
Durante 2024, con un equipo de trece personas, la OTE ha tramitado 116.309 expedientes de prestaciones complementarias dentarias y oculares de Barcelona, Bizkaia, Cádiz, Girona, Las Palmas, Lleida, Lugo, Málaga, Madrid, Pon-

tevedra, Santa Cruz de Tenerife, Sevilla, Tarragona y Valencia, lo que supone un 39,7 % más que en 2023.

Un hito remarcable en 2024 es la dotación de una caja pagadora a la OTE de Vigo en mayo de 2024, lo que permite que la oficina pueda no solo tramitar los expedientes que recibe, sino pagarlos, de forma que abarca la totalidad del procedimiento administrativo del expediente. Con la dotación de la caja pagadora, se eliminó la dependencia estructural y funcional de esta oficina con el Servicio Provincial de Pontevedra, pasando a depender de la Coordinadora de Oficinas Especiales D.^a M.^a Maravillas Blanes Meseguer.

Si se computa 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 145.542 expedientes, lo que supone el 54,7 % del total de los expedientes telemáticos de este tipo de prestaciones. Constituye un nuevo hito dentro de la gestión ordinaria de la Mutualidad.

Figura 2.8. Expedientes resueltos a por la OTE en 2024



Oficina Polivalente de MUFACE (OPM)

La Oficina Polivalente de **MUFACE** (OPM) es un proyecto incluido en el Plan Avanza de **MUFACE** 2021-2023, prorrogado en 2024, cuyo objetivo es prestar servicio deslocalizado a servicios provinciales 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.

La Mutualidad puso en funcionamiento en febrero de 2024 la OPM-Murcia, una herramienta innovadora que le permite compensar de forma inmediata las posibles carencias de personal que puedan existir en un momento dado en los 52 servicios provinciales. 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 servicios provinciales cuando estos lo necesiten.

La OPM-Murcia se estrenó con la atención del teléfono **MUFACE** 75+ de varias provincias con una carga de trabajo preocupante en comparación con el resto, y su acción rápida quedó totalmente constata en la derivación del teléfono del servicio provincial de Valencia/València de afectados por la DANA, durante los meses de octubre a diciembre de 2024. Además de la atención telefónica, esta oficina se ha

especializado en la tramitación y resolución de diversas prestaciones sanitarias y sociales (complementarias dentarias y oculares, subsidios de incapacidad temporal, de gran invalidez, de lesión permanente no invalidante, etc.).

A lo largo de 2024, la OPM-Murcia ha atendido 12.633 consultas telefónicas de las provincias de Lugo, Illes Balears, Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas, Lleida, Bizkaia, Tarragona y Valencia/València; ha resuelto 1.805 expedientes de prestaciones complementarias de Bizkaia, Illes Balears y Zaragoza, y ha tramitado 312 expedientes de subsidio de IT de Tarragona.

Oficina de Personal en el Exterior (OPE)

La Oficina de Personal en el Exterior, que siempre ha mantenido una dependencia estructural y funcional del SP de Madrid, se desvinculó en junio de 2024 del citado servicio, pasando a tener una dependencia orgánica y funcional de la Unidad de Apoyo, a través de la Coordinadora de Oficinas Especiales.

Esta modificación estructural permitirá mejorar la calidad del servicio que se presta a las personas mutualistas y sus beneficiarios y beneficiarias, desplazadas en el exterior.

3 Una organización enfocada en sus **mutualistas**

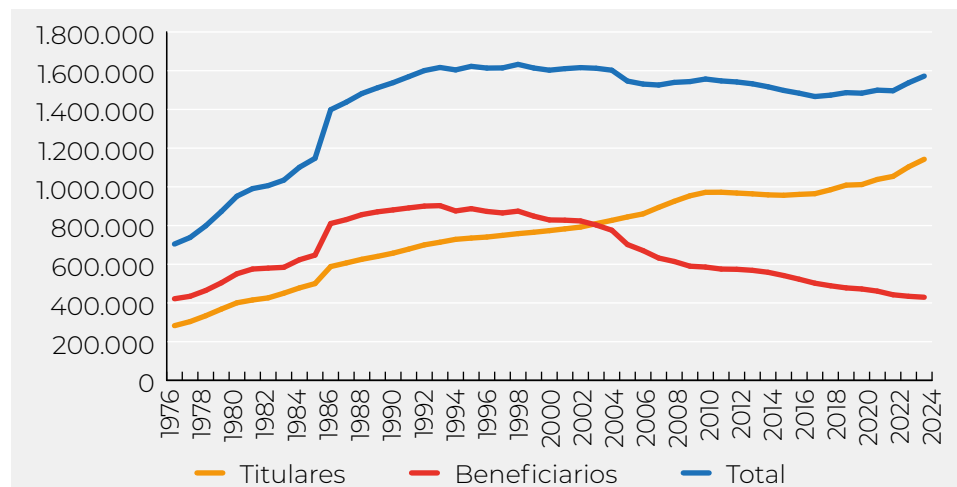
Caracterización de las personas mutualistas

A 31 de diciembre de 2024, el colectivo mutualista ascendía a 1.572.164 personas, de las cuales 1.142.571 eran titulares y 429.593 beneficiarias. Estas cifras son prueba evidente de la fortaleza del sistema del mutualismo administrativo, porque las personas titulares, que son las que soportan el modelo, representan más de dos tercios del total.

En comparación con 2023, en 2024 se experimentó un incremento neto de 34.463 mutualistas, resultado del aumento del número de titulares (39.279), y un descenso de las personas beneficiarias (4.816).

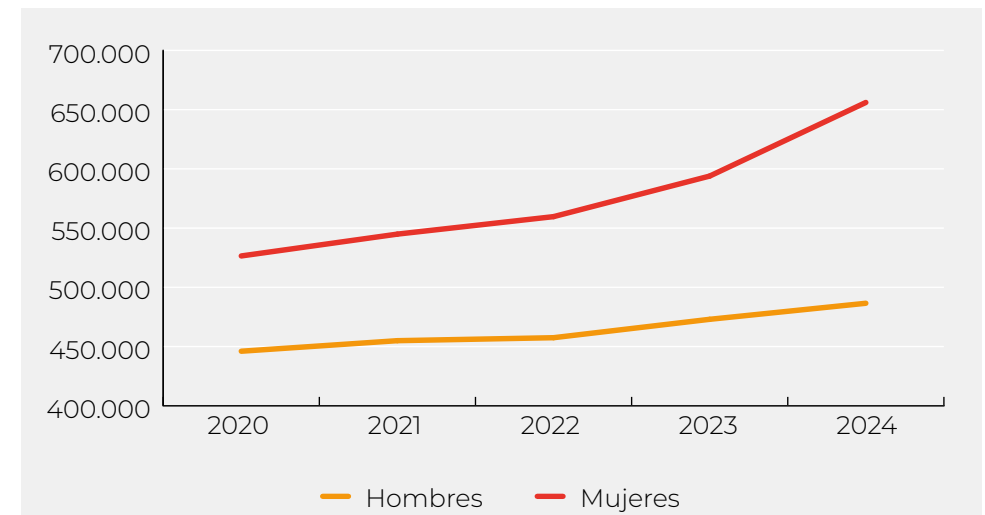
En la disminución de personas beneficiarias inciden tendencias a largo plazo como la baja natalidad y, en los últimos años, factores como su mayor acceso al mercado laboral.

Figura 3.1. Tendencia del colectivo de **MUFACE** 1976-2024



El número de mutualistas mujeres supera en 169.517 (un 14,84 %), al de hombres.

Figura 3.2. Evolución personas mutualistas por sexo 2020-2024



El número de mutualistas en activo ha sido de 686.989 y el de personas en situación de jubilación 418.743. Las personas mutualistas de carácter voluntario han sido 922 y las beneficiarias con documento de afiliación propio (BDAP) 35.917, con una tendencia al alza de 8,68 % y 1,32 %, respectivamente.

La edad media del colectivo en 2024 se ha situado en 48 años. La edad media de las personas titulares es de 58 años y la de las beneficiarias, de 22 años.

Figura 3.3. Pirámide demográfica del colectivo de MUFACE

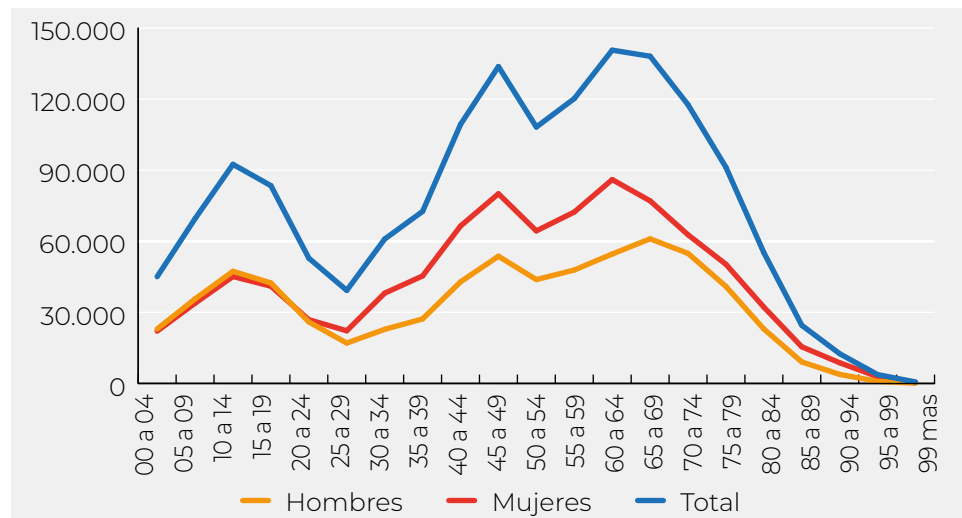


Figura 3.5. Pirámide demográfica del colectivo de personas beneficiarias

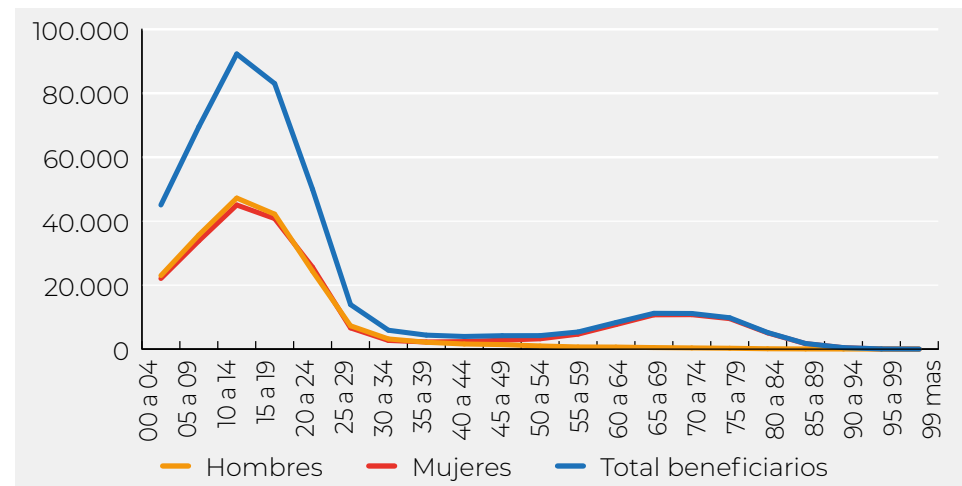


Figura 3.4. Pirámide demográfica del colectivo de titulares mutualistas

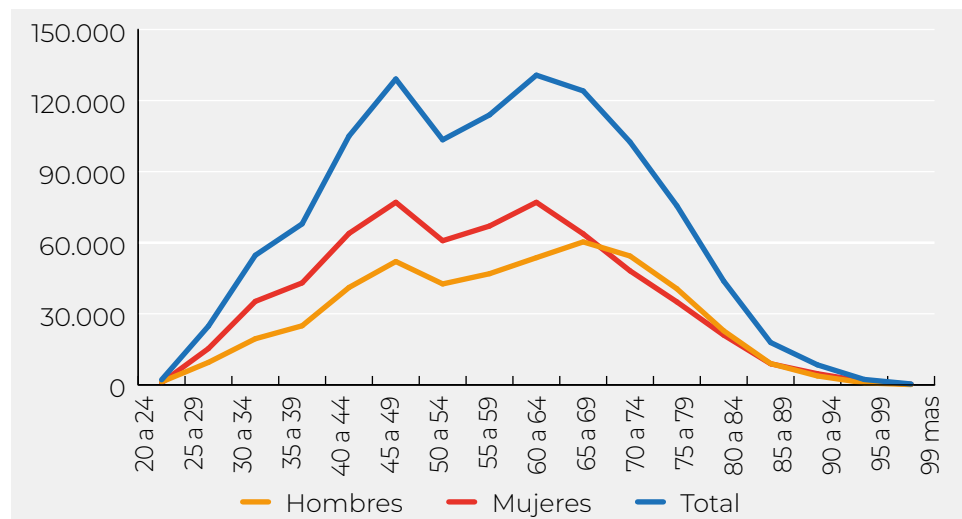


Figura 3.6. Pirámide demográfica del colectivo de personas Beneficiarias con Documento de Afiliación Propio (BDAP)

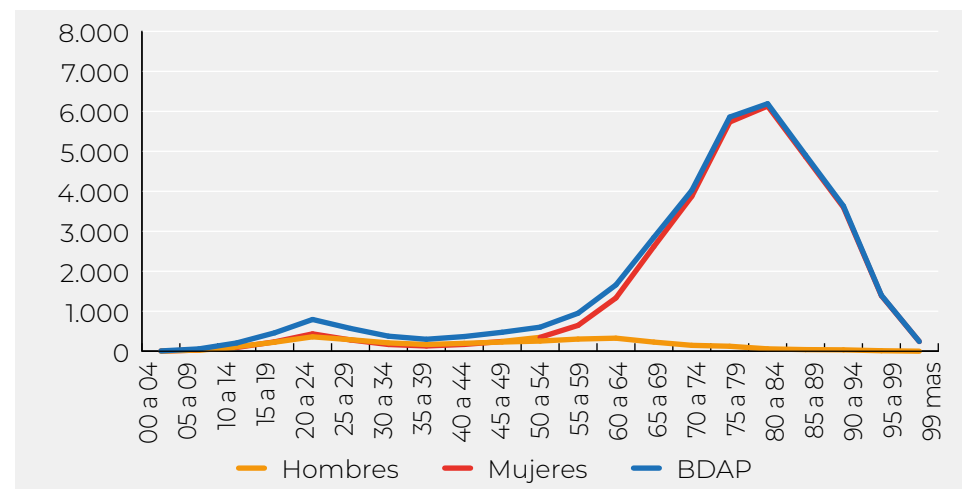
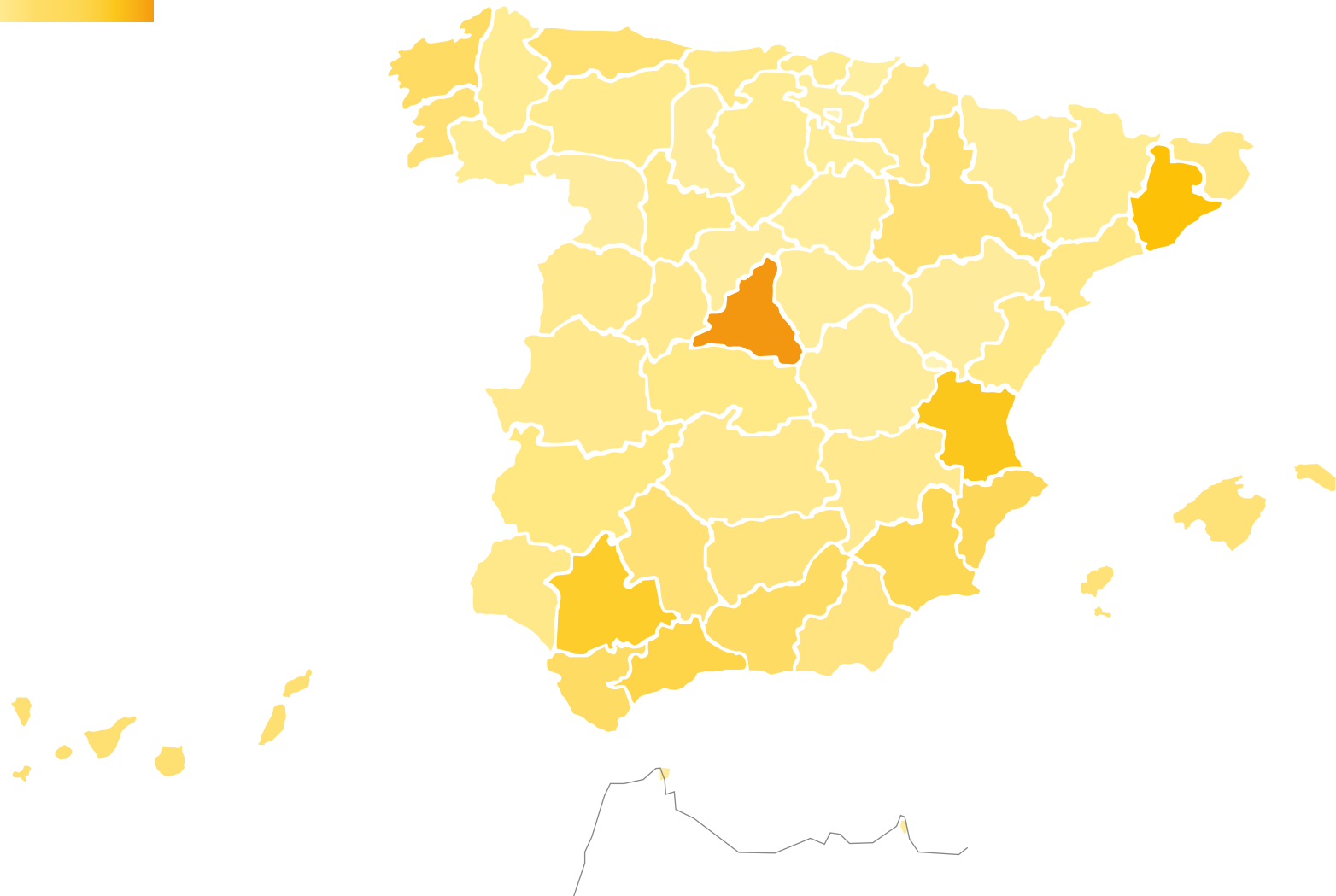


Figura 3.7. Mapa con la distribución territorial y localización de personas mutualistas

Número de afiliados



Sistema de atención al colectivo mutualista

El sistema de atención a mutualistas se realiza a través de distintos canales, de modo que puedan 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 (SSPP).

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 2024

- Remisión de 1.567.890 correos electrónicos y 236.347 SMS.
- Web: actualización diaria e incorporación de nuevos apartados (4.452.753 sesiones; 2.945.826 personas usuarias).
- Newsletter: 15.656 suscripciones.
- 'X': 7.436 acciones y 8.400 personas seguidoras.
- LinkedIn. 1343 personas seguidoras. Se publicaron 56 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) según el tipo de consulta o sus medios de acceso.

MEDIOS

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

DATOS 2024

- Llamadas a SSPP: 102.426.
- Consultas a través del formulario web/app en SSPP: 47.543.
- Atenciones presenciales: 507.450.
- Videollamadas: 40.
- Consultas OIM: 71.441.
- Consultas 'X' (Twitter) 175.
- Llamadas a **MUFACE 75+**: 80.947.

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 Servicios Centrales de la Mutualidad.

En 2024, desde la OIM se han contestado 71.441 consultas escritas, derivadas tanto del formulario web como de la app, cuando lo que se preguntaba estaba relacionado con información general.

Los cuatro principales motivos de las consultas en 2024 fueron relativos a personas mutualistas y beneficiarias (22,2 %); prestaciones (19,2 %); farmacia (18,8 %) y asistencia sanitaria (17,9 %).

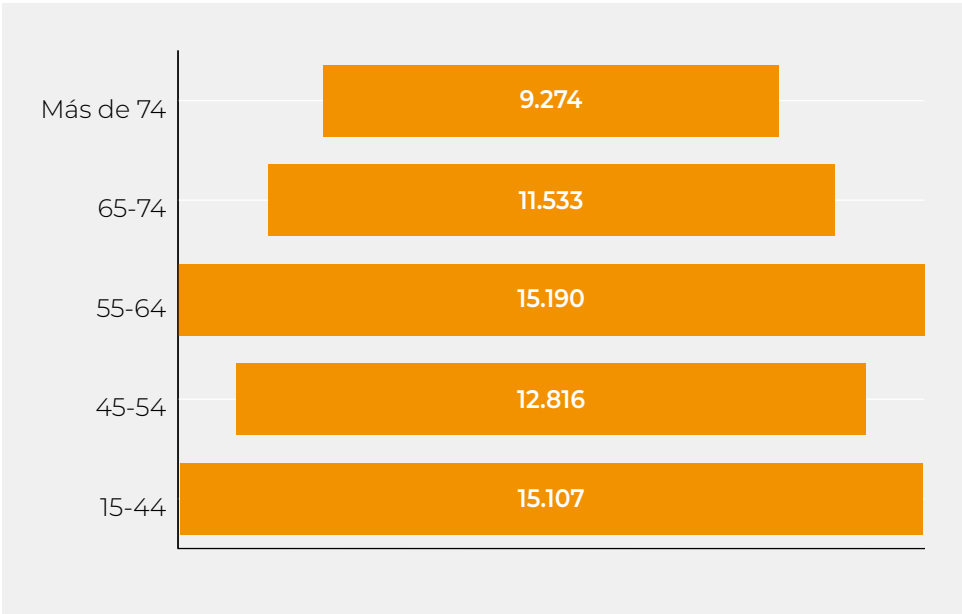
El tiempo medio de respuesta ha sido de 3 días.

Por grupos etarios, la mayoría de las consultas han sido las realizadas por personas de entre 55-64 años: 15.190 personas, lo que representa un 21 % del total.

Tabla 3.1. Principales medios para realizar la consulta en Oficina de Información al Mutualista (OIM): Comparativa 2020-2024

Origen de la consulta	2020	2021	2022	2023	2024
App Móvil	28.814	63.050	32.839	24.453	26.094
Teléfono	39.284	28.914	13.254	16.784	13.473
Formulario Web	73.122	75.374	33.476	25.064	31.855
Otros	7.871	859	247	461	19
TOTAL	149.091	168.197	79.816	66.762	71.441

Figura 3.8. Consultas a la Oficina de Información al Mutualista (OIM) por grupos etarios



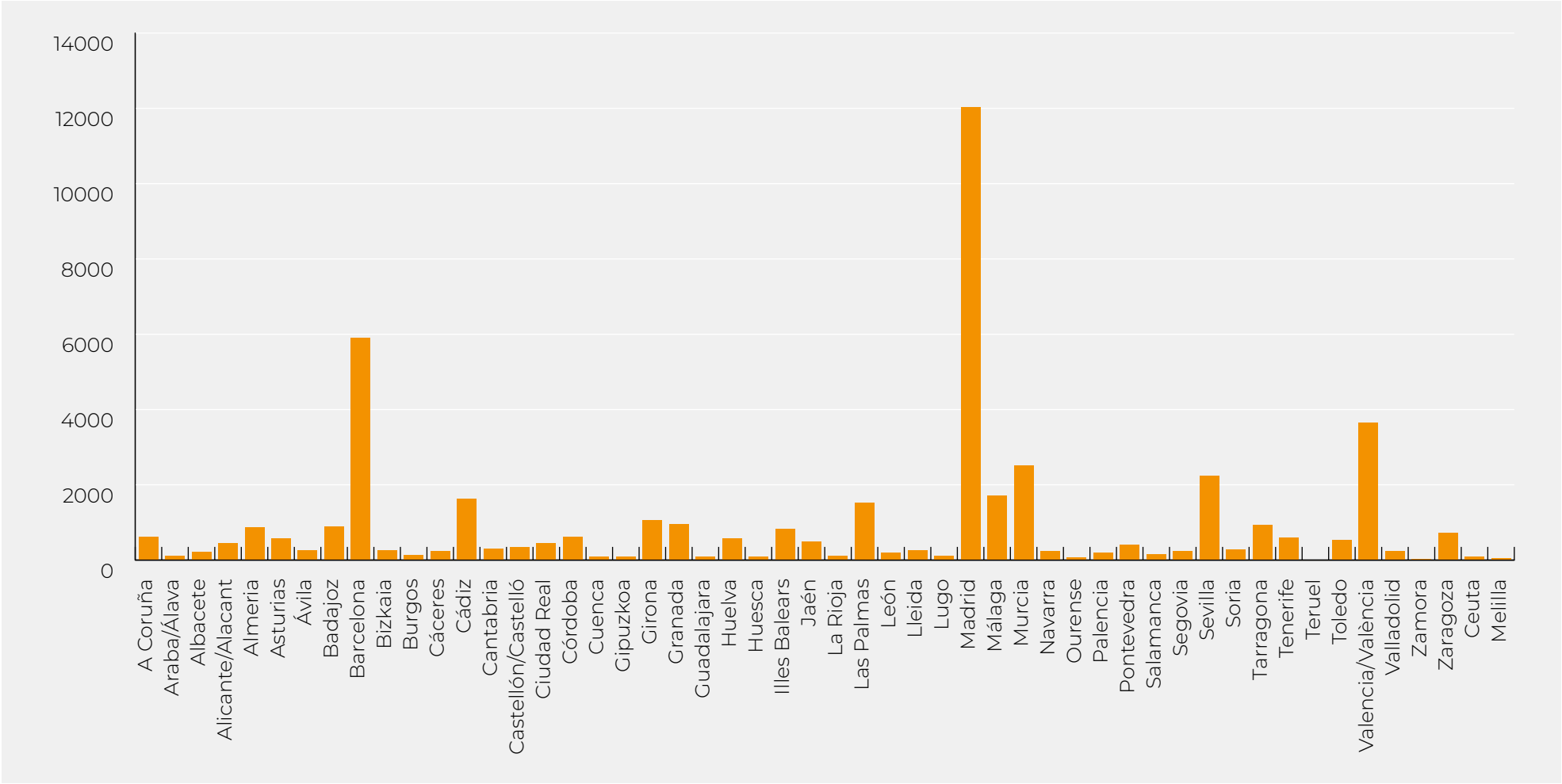
Formulario de consultas en web y app de MUFACE a través de ‘Salesforce’

Desde 2023, las personas mutualistas pueden presentar sus consultas mediante un nuevo canal interactivo de información al que se accede desde el formulario de consultas disponible en la web y la app. A través de la plataforma informática interna Salesforce, se redirigen a los Servicios Provinciales (si ha sido definida como trámite en curso) o a la Oficina de Información a Mutualistas (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 datos de colectivos.

En 2024, se contestaron 47.543 consultas a través de esta vía por parte de los SSPP, un 24,4 % menos que en el año 2023.

Figura 3.9. Consultas en Servicios Provinciales (SSPP) a través de la plataforma Salesforce



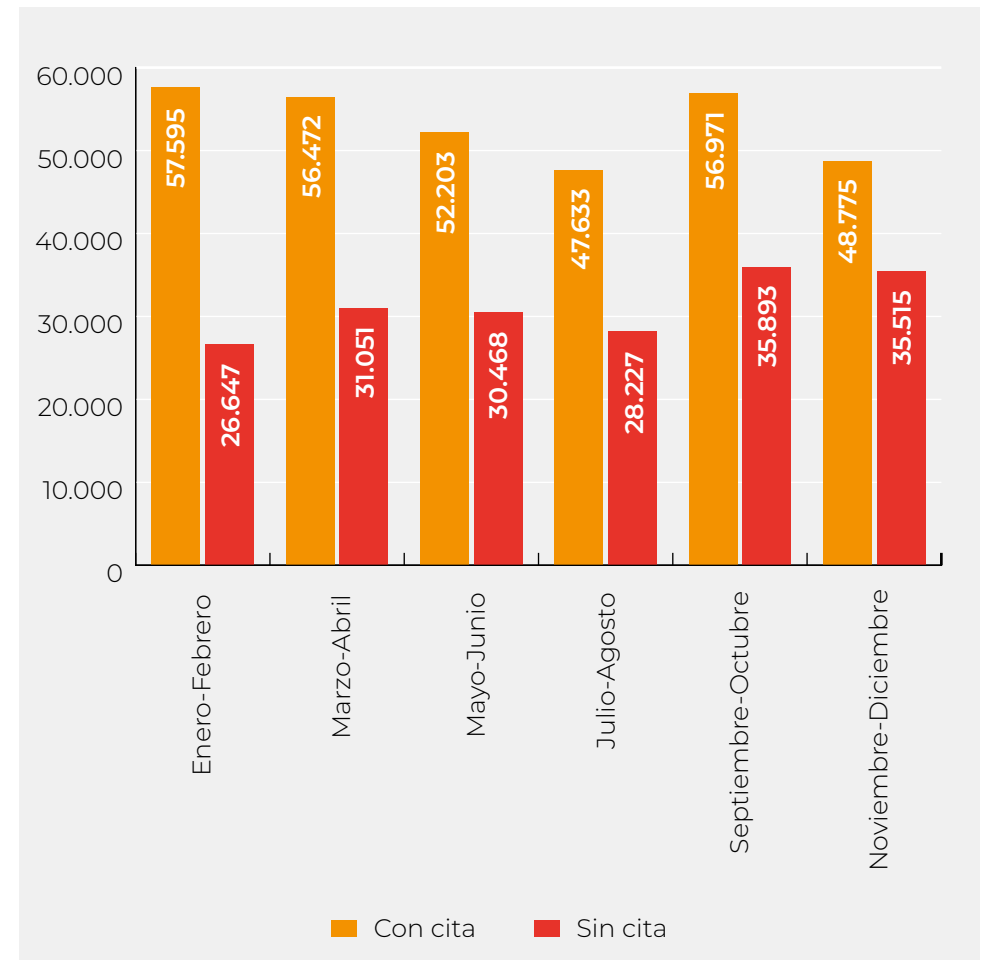
Atención presencial en Servicios Provinciales

Los Servicios Provinciales (SSPP) de **MUFACE** han atendido de manera presencial a 507.450 personas mutualistas en 2024, de las que 380.588 acudieron con cita previa, obtenida bien a través de la sede electrónica, el teléfono 060 o la app (75 % del total), mientras que 126.862 acudieron sin cita (25 % restante). En total, los SSPP de **MUFACE** han atendido a un 21 % más de mutualistas que en el año anterior.

El sistema de cita previa instaurado en la Mutualidad es un sistema flexible que intenta racionalizar la afluencia con la finalidad de poder prestar un servicio de calidad. Como no puede ser de otra manera, no se trata de un sistema de cita previa obligatoria pues constituye una prioridad garantizar el acceso del colectivo a una atención presencial, próxima y de calidad, tanto para la obtención de información como para la realización de trámites. Por ello, hay numerosos trámites considerados esenciales que las personas mutualistas pueden realizar sin necesidad de cita: visados, reclamaciones, farmacia hospitalaria, entre otros.

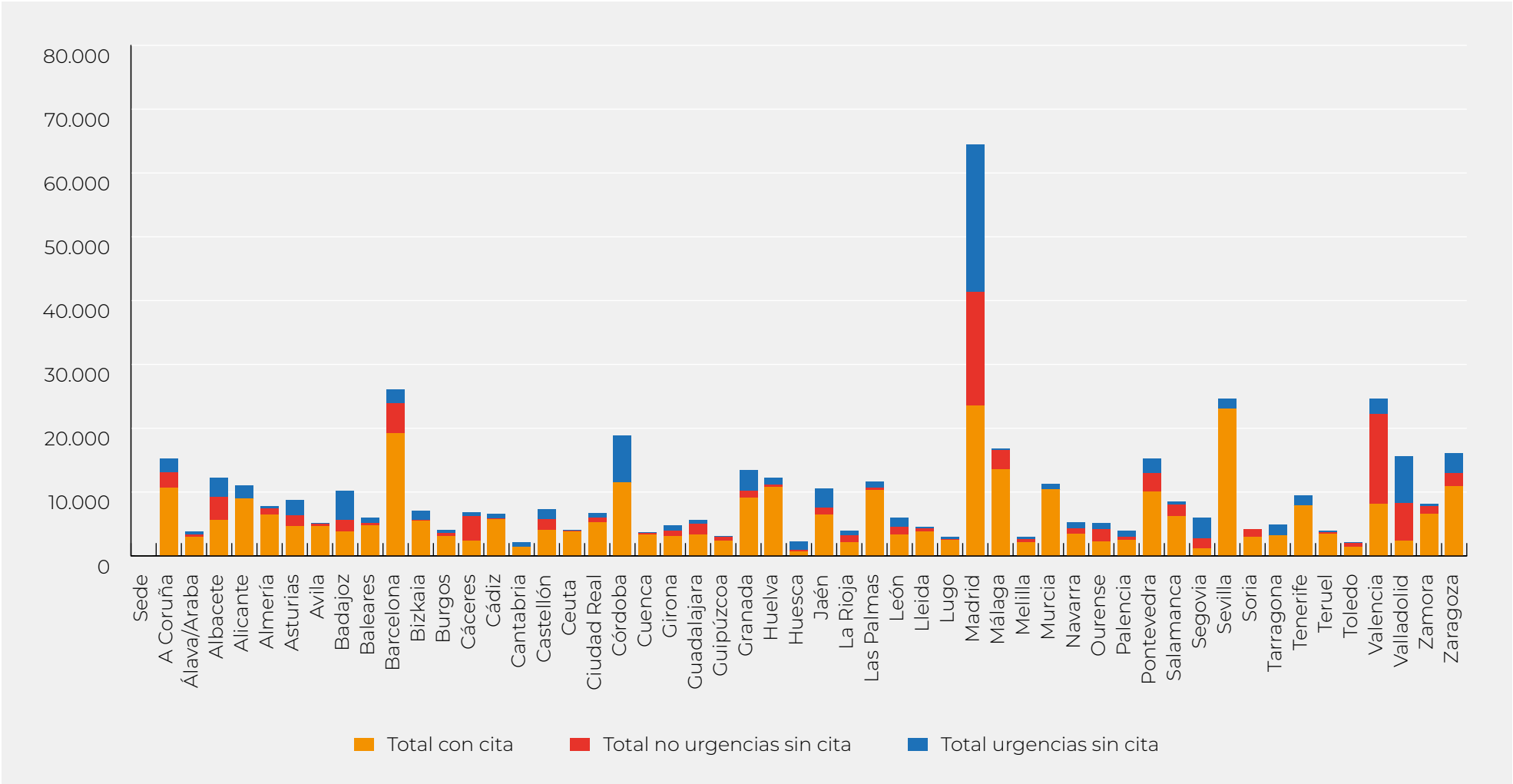
Los principales trámites para los que se atendió presencialmente a las personas mutualistas fueron el visado de recetas, la solicitud de información general o la tramitación de alguna prestación.

Figura 3.10. Número de personas mutualistas atendidas presencialmente en los Servicios Provinciales (SSPP)



En la siguiente figura aparece el número de personas mutualistas atendidas con y sin cita por cada servicio provincial a lo largo de 2024. Madrid realizó 64.493 atenciones presenciales; Barcelona, 26.024; Sevilla, 24.661; Córdoba, 18.873; Málaga, 16.760, y Zaragoza, 16.083.

Figura 3.11. **Personas mutualistas atendidas con y sin cita previa. Distribución por Servicios Provinciales (SSPP)**



Atención telefónica en Servicios Provinciales y MUFACE 75+

Durante 2024 se atendieron 183.373 llamadas telefónicas desde los SSPP (80.947 del servicio Muface 75+ y 102.426 de teléfono general), que principalmente demandaban información general acerca de colectivo, prestación farmacéutica y prestaciones en general.

La demanda del servicio telefónico Muface 75+ se ha incrementado en este año un 382 % en comparación con 2023, lo que corrobora la gran aceptación que ha tenido entre las personas mayores de 75 años, que pueden resolver algunos de sus trámites, como solicitar un talonario de recetas o la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE), con una simple llamada a un número fijo nacional, sin ningún tipo de tarificación especial.

En aquellas oficinas que estructuralmente no han podido ofrecer este servicio con una calidad deseada -por falta de personal, principalmente-, la atención telefónica se ha deslocalizado a la OPM-Murcia. Este es el caso de Illes Balears, Tarragona, Bizkaia, Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas, Lleida, Valencia y Lugo.

Atención por videoconferencia

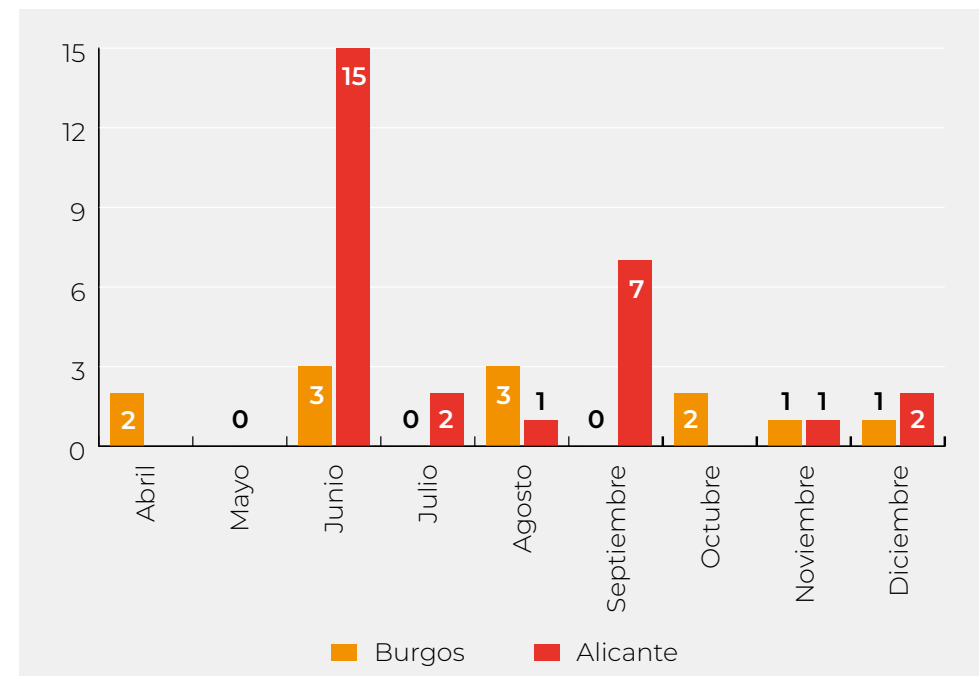
Durante 2024 se implantó, en Burgos y Alicante, un nuevo canal de atención presencial por videoconferencia. Este sistema permite, previa cita y tras la identificación de la persona mutualista, la tramitación por videollamada de ayudas o prestaciones como el subsidio de IT, el reintegro de gastos de farmacia, becas de estudio, sepelio, subsidio por jubilación, ayudas sociosanitarias y otros trámites.

La primera experiencia piloto de este nuevo canal tuvo lugar en abril de 2024, en el SP de Burgos, y posteriormente se amplió, en junio, al SP de Alicante/Alacant. Durante este año se atendió a un total de 40

personas por videoconferencia (12 en Burgos y 28 en Alicante/Alacant), de las cuales un 25 % correspondieron a consultas que acabaron en una tramitación, mientras que el resto podrían haber sido contestadas por otros canales (telefónico, formulario web o app, etc.).

La atención por videoconferencia refuerza la omnicanalidad por la que ha apostado la Mutualidad en los últimos años, además de conferir al mutualista un servicio de calidad exclusivo, que le evita tener que desplazarse para poder tramitar una prestación/ayuda. En 2025 está previsto extender este canal de atención a más servicios provinciales y podría considerarse como una herramienta útil en el caso de que se tuvieran que deslocalizar las atenciones presenciales.

Figura 3.12. Atención por videoconferencia



Atención en materia de prestaciones sanitarias

El análisis de las consultas planteadas sobre prestaciones sanitarias es un buen indicador para conocer los asuntos de mayor interés del colectivo.

Las consultas respondidas sobre gestión de prestaciones sanitarias en 2024 han ascendido a 2.108, repartidas de la siguiente forma:

- 1.505 relativas a asistencia sanitaria concertada: 43 recibidas directamente del colectivo mutualista (2,8 %), 1437 planteadas por los servicios provinciales (95,4 %) y 25 recibidas por parte de otros u otras remitentes (1,6 %).
- 503 relativas a prestaciones que **MUFACE** gestiona de forma directa (prestaciones complementarias, reintegros, etc.): 7 recibidas directamente del colectivo mutualista (1,4 %), 493 planteadas por los servicios provinciales (98 %), y 3 recibidas por parte de otros u otras remitentes (0,6 %).
- 67 relativas a asistencia sanitaria de mutualistas en sus desplazamientos temporales o vacacionales al extranjero, de las que 18 han sido recibidas directamente de los mutualistas (26,8 %), 43 planteadas por los servicios provinciales (64,1 %) y 6 recibidas por parte de otros u otras remitentes (8,9 %).
- En cuanto a las que tienen relación con el Concierto de Asistencia Sanitaria en el Exterior, fueron presentadas 33 consultas, de las que 5 han sido recibidas directamente de mutualistas (15,15 %), 25 planteadas por los servicios provinciales (75,7 %), y 3 recibidas por parte de otros u otras remitentes (9,1 %).

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 para la Transformación Digital y de la Función Pública, que es el órgano superior jerárquico de este Organismo durante el año 2024 y el competente para dictar las resoluciones, todo ello de conformidad con lo dispuesto en artículo 81.1 y 121 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- En 2024 se interpusieron 1.225 recursos y reclamaciones frente a los 1.199 del ejercicio 2023, lo que supone un aumento del 2,16 %.
- Los recursos de alzada y las reclamaciones sobre responsabilidad patrimonial informados al Ministerio de Transformación Digital y de la Función Pública, así como los recursos de reposición directamente resueltos, fueron 1.487, frente a los 837 del ejercicio anterior. Esto supone un aumento del 77,66 % de informes.
- La mayoría de los recursos formulados en materia de asistencia sanitaria fueron sobre prótesis (31,67 %), reintegro de gastos de asistencia sanitaria (27,6 %) y reintegro de gastos de farmacia (11,10 %).
- En la vía jurisdiccional contencioso-administrativa se tramitaron 93 recursos correspondientes en su mayoría a las materias de asistencia sanitaria (49), lesiones permanentes no invalidantes (7) y prótesis (8). En cuanto a las sentencias judiciales, tuvieron entrada 73, de las cuales 28 estimaron las pretensiones de la parte actora, lo que supone un porcentaje de 38,36 % respecto del total.

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** 2025-2028 -aprobada en primer término en el Consejo General de diciembre de 2023-, fue actualizada a lo largo de 2024 y publicada en abril de 2025. Incluye:

- Actualización e inclusión de las nuevas prestaciones ofrecidas por la Mutualidad, 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".
- 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, o el envío de la TSE.
- Actualización de la información complementaria de oficinas.

Encuestas de satisfacción y análisis de mejora

La realización de encuestas permite a la Mutualidad completar su ciclo de calidad, analizando de modo directo las demandas y expectativas de las personas mutualistas, con el fin de abordar cambios satisfactorios y beneficiosos. Durante 2024 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 Agencia Estatal de Administración Digital (AEAD).

La encuesta de carácter interno, realizada en diciembre de 2024, inquiría sobre la valoración y grado de satisfacción del soporte Sigma-Prestaciones. La muestra era: usuarios de SIGMA-Prestaciones (249 de un total de 567). Constaba de 14 preguntas y contó con una participación del 37 %. Se enviaron dos invitaciones a la encuesta: una en diciembre 2024, dirigida a toda la muestra, de la que contestaron 73 personas usuarias; y otra en enero de 2025, dirigida a las personas que no habían contestado y a la que respondieron 20 más adicionales.

La encuesta estaba dividida en 3 secciones: una sobre el puesto de trabajo, otra sobre la usabilidad de la aplicación y una tercera sobre el buzón de solicitudes SIGMA. Las conclusiones permitirán incluir mejoras acerca de la funcionalidad de SIGMA-Prestaciones, así como mejoras en el gestor documental, en el próximo pliego de desarrollos informáticos de la aplicación.

Respecto a las encuestas de satisfacción de usuarios y usuarias, estos son los datos más significativos:

Satisfacción de oficinas de atención en el territorio

Febrero de 2024.

Muestra de 20.000 personas del colectivo estratificada en función de la provincia de adscripción.

Participación 9,9 %.

7 preguntas

- Se ha obtenido una nota media próxima a 7 sobre 10, (media de la nota obtenida en las preguntas sobre instalaciones, atención presencial, telefónica y atención a través del formulario web/app).
- Se valoran con 7,4 las sedes, teniendo en cuenta la ubicación, accesibilidad, mobiliario, etc. La atención presencial y a través del formulario web obtiene una puntuación de 6,9; y la atención telefónica, un 6,3.
- Las mejoras propuestas son: el refuerzo telefónico, seguido de una mayor dotación de RRHH.

Satisfacción de becas de estudio

Marzo de 2024.

Muestra para perceptores de becas de estudio desde el año 2019 hasta la fecha (3.485 personas mutualistas).

Participación 21,1 %.

5 preguntas

- El 73 % de los encuestados piensan que la cuantía económica a percibir resulta insuficiente (275,0 €).
- Se valora esta ayuda con un 5,2 sobre 10.
- El 57 % prefiere que la solicitud se haga a través de la sede electrónica y 25 % piensa que habría que habilitar la app de Muface.
- El 67 % de los encuestados aboga por aumentar la cuantía económica a percibir, mientras que un 17 % piensa que habría que rebajar el número de créditos aprobados exigidos.

Proceso de afiliación masiva de docente

Noviembre de 2024.

Muestra para mutualistas docentes de enseñanza no universitaria incorporados por proceso de afiliación masiva en Sep-2024.

Participación 10,2 %.

10 preguntas

- El 90 % de las nuevas incorporaciones han completado su afiliación a través de medios electrónicos, (94 % de titulares y 89 % de beneficiarios/as).
- El 40 % de las nuevas incorporaciones obtuvieron la información para su afiliación en fuentes propias de **MUFACE**. Las más utilizadas: el formulario web/app (66 %) y el teléfono de las oficinas (20 %).
- Grado de satisfacción con el proceso de afiliación, el alta de la entidad sanitaria, y alta de beneficiario/a: nota alrededor de 7 sobre 10. La página web: nota de 6 sobre 10. La claridad y utilidad de la "Guía de Nuevos Mutualistas", nota de 7 sobre 10.

Valoración y satisfacción de SIGMA-prestaciones

Diciembre 2024

Usuarios de SIGMA-Prestaciones (249 de un total de 567), con perfiles SPN1, SPN2 y SPN3.

Participación 37,0 %.

14 preguntas

- Se enviaron dos invitaciones a la encuesta: una en diciembre 2024: dirigida a toda la muestra, de la que contestaron 73 personas usuarias y otra en enero de 2025 dirigida a las personas que no habían contestado y a la que respondieron 20 más adicionales.
- La encuesta estaba dividida en 3 secciones: una sobre el puesto de trabajo, otra sobre la usabilidad de la aplicación y una tercera sobre el buzón de solicitudes SIGMA.
- De las conclusiones acerca de la encuesta se incluirán en el próximo pliego de desarrollos informáticos de la aplicación mejoras acerca de la funcionalidad de la misma, así como mejoras en el gestor documental.

Quejas, sugerencias y felicitaciones

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 Mutuality 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 Mutuality en el ejercicio de sus competencias, ni las solicitudes de información.

En 2024 se han presentado 1.183 quejas, 71 sugerencias y 103 felicitaciones, mayoritariamente a través de la sede electrónica (47 %).

Figura 3.13. Quejas, sugerencias, felicitaciones recibidas

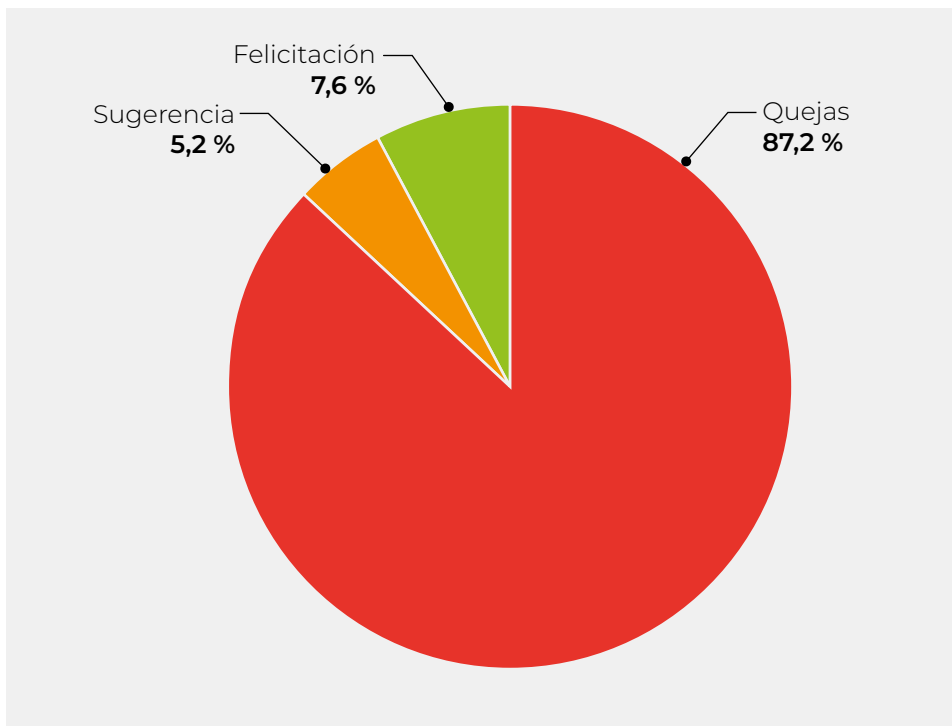
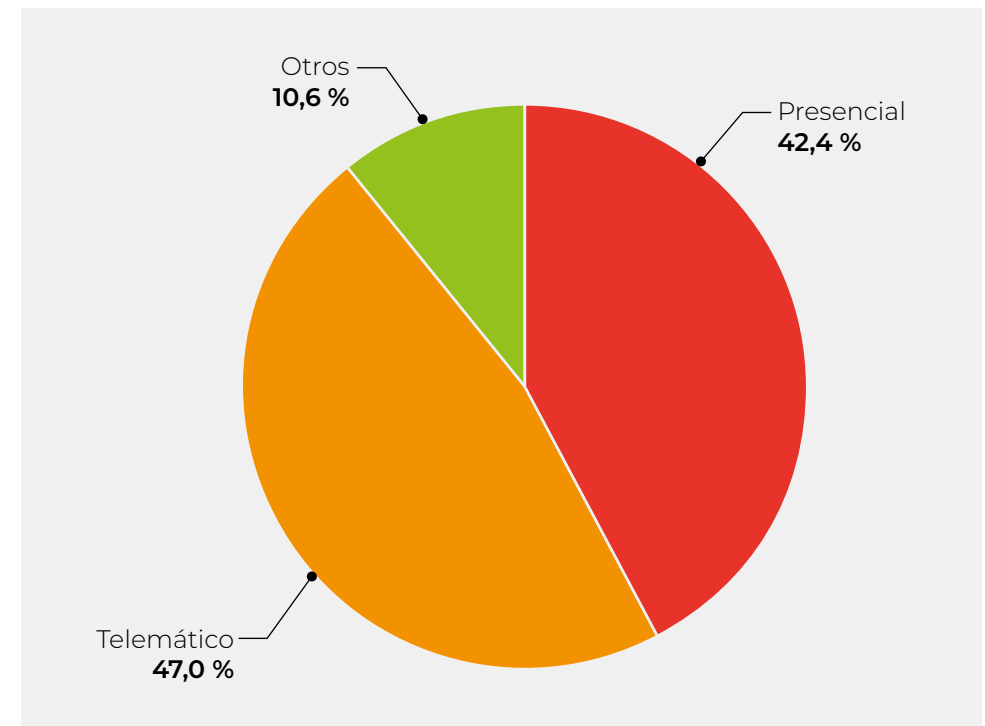


Figura 3.14. Vía de presentación de quejas



Los siguientes gráficos reflejan el tipo de quejas recibidas sobre:

- Accesibilidad: dificultades para la atención en las oficinas de los Servicios Provinciales; la atención por teléfono (en SSPP o 060) o a través de la sede electrónica y app (accesibilidad telemática).
- Prestaciones sanitarias.
- Prestaciones sociales.

Figura 3.15. Tipo de quejas en razón de la dificultad de acceso a MUFACE

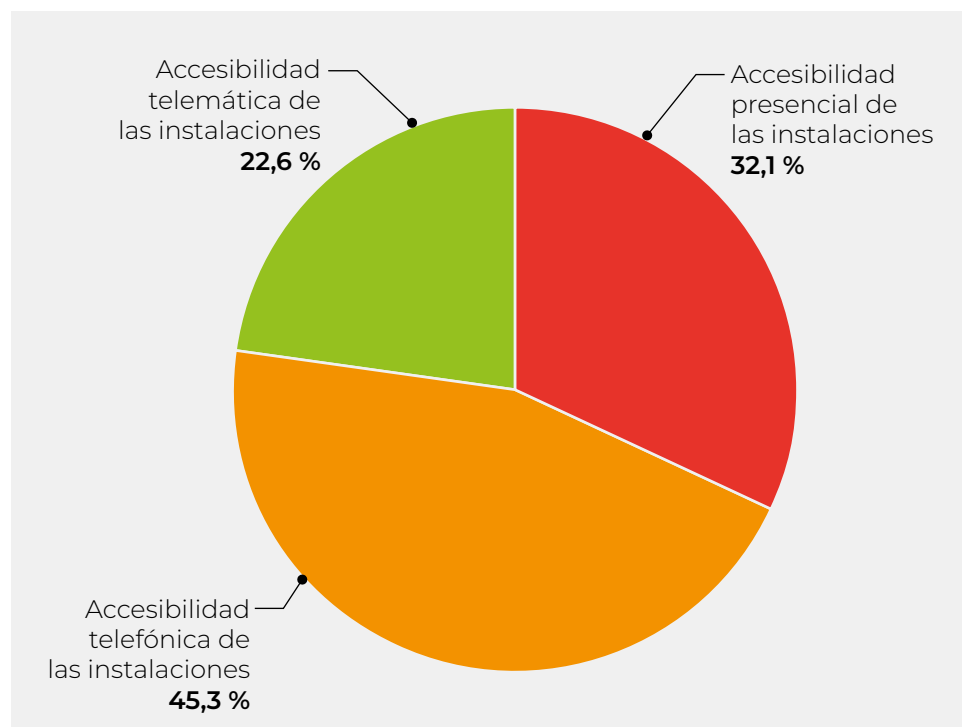


Figura 3.16. Tipo de quejas sobre prestaciones sanitarias

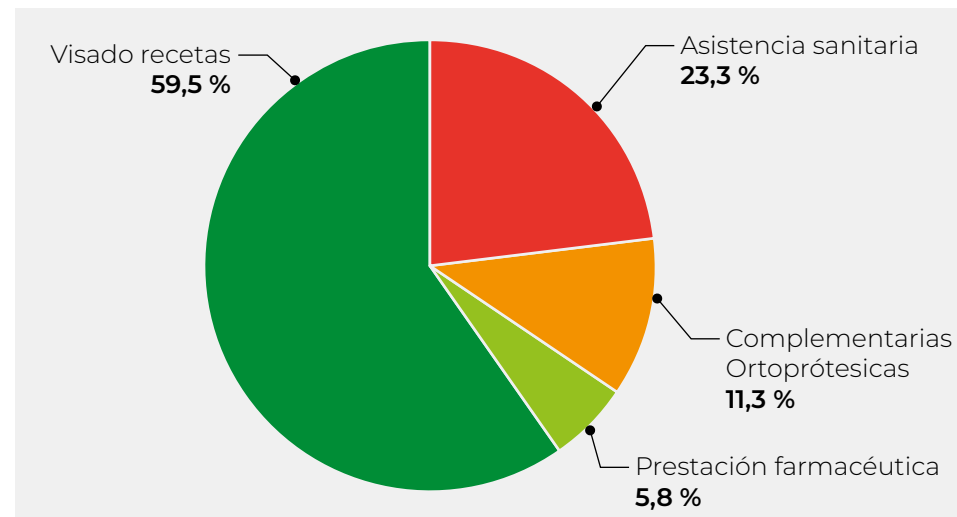
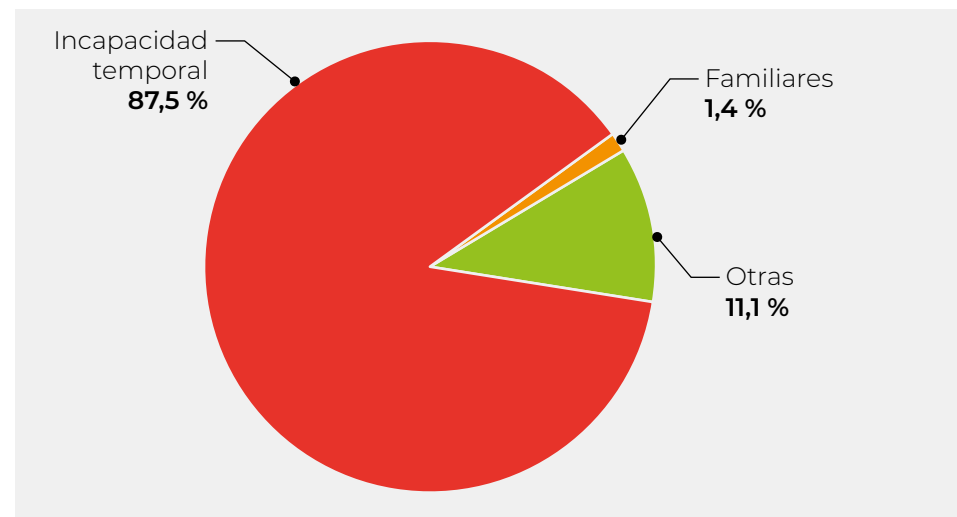


Figura 3.17. Tipo de quejas sobre prestaciones sociales



Proyecto de Digitalización, Armonización y Simplificación de prestaciones

En 2024 se ha culminado el Proyecto de Digitalización, Armonización y Simplificación (DAS) de las prestaciones y ayudas que ofrece **MUFACE**. El proyecto ha tenido un recorrido de cerca de 2 años, donde se han analizado minuciosamente 24 prestaciones de la Mutualidad con el fin de fijar unos acuerdos, en el seno de un grupo de trabajo, relativos a las siguientes cuestiones:

- Eliminación de pasos en la tramitación que no aporten valor.
- Armonización de los pasos a seguir en la tramitación de las diferentes prestaciones por los 52 Servicios Provinciales (SSPP) mediante la confección de 24 fichas consensuadas.
- Fijación de unas pautas para digitalizar los expedientes y eliminar el papel en su tramitación.

Entre los resultados de este proyecto, cabe remarcar la disminución en cerca de un 95 % del papel de las cuentas justificativas trimestrales que se envían desde los SSPP a los Servicios Centrales, además de pasar de un 13 % de expedientes sin marca digital en 2022 a menos del 6 % en 2024.

Asimismo, el proyecto supone una agilización de los tiempos de tramitación, una reducción de carga de trabajo y la consecuente liberación de recursos humanos para abordar otros trámites. En definitiva, supone dotar de una mayor eficiencia y eficacia a la labor diaria de la Mutualidad.

4 Nuestras **prestaciones** sanitarias y sociales

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 puede ser 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 (SNS), garantiza a su colectivo protegiendo el acceso al contenido de la Cartera Común de Servicios del SNS.

La Mutuality no dispone de recursos sanitarios propios para ofrecer directamente la prestación, por lo que esta se lleva a cabo mediante los Conciertos que suscribe con el sistema sanitario público y las entidades de seguro de asistencia sanitaria. En 2024 han estado vigentes:

- **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, así como la integración de la información.
- **Concierto de Asistencia Sanitaria Nacional**, para la prestación de asistencia en territorio nacional, con las entidades aseguradoras Asisa, SegurCaixa-Adeslas y DKV.
- **Concierto de Asistencia Sanitaria en el Exterior (CASE)**, para prestación de asistencia a las personas mutualistas y beneficiarias destinadas y/o residentes en el extranjero, en el que DKV ha sido la entidad responsable.

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

Para el año 2024, los convenios se suscribieron con los servicios de salud de Andalucía, Aragón, Principado de Asturias, Illes Balears, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Galicia y Comunidad de Madrid, para 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 Mutuality.

MUFACE también gestiona las denominadas prestaciones directas, como los reintegros de gastos de farmacia, de asistencia sanitaria en el exterior y de tratamientos especiales de asistencia sanitaria, y las prestaciones complementarias.

Elección de prestador de asistencia sanitaria

Una de las bases del modelo **MUFACE** es la libre elección de prestador del servicio de asistencia sanitaria. En 2024, las personas mutualistas y las personas beneficiarias con documento de afiliación propio (BDAP) pudieron solicitar el cambio de prestador por una sola vez en el periodo ordinario de cambio del mes de enero. Ejercieron este derecho 39.846 titulares, equivalentes al 3,49 % del total.

A 31 de diciembre de 2024, el 67,77 % del colectivo nacional asegurado (1.065.408 personas) estaba adscrito a alguna de las tres entidades de seguro de asistencia sanitaria, mientras que el 32,23 % (506.742 personas) optó por el sistema sanitario público, manteniendo así la tendencia de los últimos años.

Tabla 4.1. Distribución de personas mutualistas y beneficiarias por entidad de prestación sanitaria

ENTIDADES	TITULARES		BENEFICIARIOS		TOTAL COLECTIVO	
	NÚMERO	% SOBRE TOTAL	NÚMERO	RELACIÓN Benef./Titular	NÚMERO	% SOBRE TOTAL
ASISA	261.129	22,85	90.952	0,35	352.081	22,39
DKV SEGUROS	140.168	12,27	61.150	0,44	201.318	12,81
SEGURCAIXA ADESLAS	367.456	32,16	136.584	0,37	504.040	32,06
DKV INTERNACIONAL	4.218	0,37	3.751	0,89	7.969	0,51
TOTAL ENTIDADES	772.971	67,65	292.437	0,38	1.065.408	67,77
INSS	369.586	32,35	137.156	0,37	506.742	32,23
PENDIENTES DE REGULARIZAR ENTIDAD DE ADSCRIPCIÓN*	14	0,00	0	0,00	14	0,00
TOTAL	1.142.571	100	429.593	0,38	1.572.164	100

Asistencia sanitaria concertada con entidades: Concierto 2022-2024

El Concierto de Asistencia Sanitaria Nacional para el periodo 2022-2024 fue suscrito el 12 de diciembre de 2021 con las aseguradoras Asisa, SegurCaixa-Adeslas y DKV.

Este Concierto ha supuesto un incremento anual de la prima de un 8,00 %, un 0,75 % y un 1,25 % en los años 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 Nacional 2022-2024 ha planteado mejoras sobre el modelo con los objetivos de:

- Mejorar la calidad en la atención a los pacientes.
- Adaptar el Concierto a las nuevas tecnologías.
- Regular los Comités de Expertos.
- Conseguir un 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:

1. Inclusión en cartera de las **plataformas de telemedicina**: telefónica, videollamada y chatbots.

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

3. Modificación de la posibilidad de **actualización de la Cartera de Servicios del Concierto** respecto a las prestaciones que no vienen recogidas expresamente en el Real Decreto 1030/2006 de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización, de modo que, cuando se corrobore la realización en, al menos, un tercio de los Servicios Públicos de Salud (es decir, seis), se pueda plantear la inclusión en la cartera de **MUFACE**.

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

5. Establecimiento de la obligación de la entidad a **garantizar la asistencia sanitaria** en los niveles asistenciales que corresponda en un periodo máximo de acceso en cada una de las situaciones de Atención Primaria y Atención Especializada.

6. Prestaciones por violencia de género. Tanto las mujeres mutualistas 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.

7. Control de la gestión de los procesos de **incapacidad temporal (IT)** de los mutualistas, estableciendo unas normas básicas, y 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 2024 continúa la tendencia observada de descenso de la actividad asistencial en las consultas de pediatría y matrona, aumentando levemente la actividad de la medicina de familia.

Destaca el acusado ascenso de la actividad asistencial en el ámbito de la podología.

Tabla 4.2. **Actividad realizada por profesionales. Comparativa 2023/2024.**

CONSULTAS	2023	2024	Variación 23/24
Medicina de Familia	4.613.143	4.686.687	1,59 %
Pediatría	432.181	414.145	-4,17 %
Enfermería	1.096.532	1.126.669	2,75 %
Matrona	7.905	6.998	-11,47 %
Fisioterapia	2.396.050	2.362.227	-1,41 %
Podología	5.475	7.932	44,87 %

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. Además, están, 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, superando los 2 millones de consultas.

Más de 400.00 personas han sido atendidas a través de servicios de telemedicina.

Actividad por estudios diagnósticos

Respecto de 2023, se produce un incremento en el número de determinaciones de todos los estudios, especialmente acusado en los realizados por el servicio de análisis clínicos.

Tabla 4.3. **Actividad por estudios diagnósticos. Comparativa 2023/2024**

DETERMINACIONES / ESTUDIOS	2023	2024	Variación 23/24
Análisis clínicos	22.569.097	24.568.152	8,86 %
Anatomía patológica	370.804	399.195	7,65 %
Diagnóstico por Imagen	2.005.745	2.137.439	6,56 %
Medicina nuclear	20.241	20.280	0,19 %
Otras	1.063.046	1.152.990	8,46 %

Procedimientos terapéuticos

El número de procedimientos terapéuticos implementados (radioterapia, reproducción humana asistida, hemodinámica...) supera ligeramente los 400.000, manteniéndose 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 2024 proporcionaron datos 251 centros sanitarios que reportaron 131.461 asistencias, un 4,86 % menos que en 2023. El 71 % se corresponden con ingresos hospitalarios mientras que el 29 % restante fueron intervenciones quirúrgicas realizadas en el ámbito ambulatorio.

El 58,2 % de todas las asistencias se aglutinan en tres comunidades autónomas (Madrid, Andalucía y Comunitat 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 40 % para los casos médicos y un 60 % para los quirúrgicos, mientras que en el SNS las altas médicas tienen un mayor peso (66 %).

Según el tipo de ingreso, un 39,3 % se produjo de forma urgente frente al 60,7 % que se realizó de forma programada, datos muy similares a 2023.

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.

Tabla 4.4. **Comparativa de hospitalizaciones MUFACE/SNS**

	MUFACE	SISTEMA NACIONAL DE SALUD (SNS) 2022
Estancia media	4,89	6,99
Peso medio	0,91	1

La distribución por sexo es muy similar a la observada en el SNS, con un ligero predominio de ingresos en mujeres (un 51,58 %, respecto al 47,58 % de los hombres).

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 Mutuality como en el del SNS.

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

		MUFACE	SNS 2022
N.º de altas		93.293	3.699.944
Edad media		64,48	58,73
Distribución por sexo	Hombre	49,66 %	49,30 %
	Mujer	49,30 %	50,70 %
Distribución por grupo de edad	00-01 años	0,71 %	2,72 %
	01-14 años	3,36 %	4,38 %
	15-44 años	11,77 %	19,33 %
	45-64 años	22,23 %	23,17 %
	65-74 años	25,73 %	16,85 %
	74 > años	36,21 %	33,55 %

El diagnóstico principal más frecuente entre el colectivo de **MUFACE** fue el de hipertensión esencial primaria. Por categorías mayores diagnósticas (CMD) 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 3,23 % de las asistencias con una edad media de las mujeres de 36,26 años. En el SNS la edad media se sitúa en los 32,31 años.

Nota: Las tablas 4.4. y 4.5 publicadas en la Memoria 2023 contenían una errata, ya que los datos referentes al Sistema Nacional de Salud correspondían al año 2021 y no 2022, como se indicaba. Los datos de 2022 son los que figuran en esta Memoria.

Otros tipos de hospitalización

La actividad asistencial en 2024 refleja un ligero descenso en el número de hospitalizaciones de día y un marcado descenso en las hospitalizaciones domiciliarias.

Tabla 4.6. Actividad asistencial

PACIENTES ATENDIDOS	2023	2024	Variación 23/24
Hospital de día	30.291	28.498	-5,92 %
Hospitalización a domicilio	499	285	-42,89 %

Actividad quirúrgica ambulatoria

La actividad quirúrgica ambulatoria ha experimentado un ligero descenso en las intervenciones de cirugía mayor y un notable incremento en las de cirugía menor.

Tabla 4.7. Intervenciones de cirugía mayor ambulatoria y menor

Nº DE INTERVENCIONES	2023	2024	Variación 23/24
Cirugía mayor ambulatoria	42.312	41.398	-2,16 %
Cirugía menor	55.987	60.207	7,54 %

Se mantiene la cirugía de catarata como el procedimiento de cirugía mayor ambulatoria (CMA) con mayor casuística, suponiendo el 17,62 % del total.

Atención de urgencia/emergencia

La actividad asistencial de urgencia se mantiene bastante estable tras el repunte observado en el año 2022.

Tabla 4.8. Atención de urgencia

URGENCIAS	2023	2024	Variación 23/24
Hospitalarias	981.542	971.616	-1,01 %
Ambulatorias	233.160	237.110	1,69 %
Domiciliarias	130.081	130.929	0,65 %

Programas preventivos

Más del 90 % 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, más del 45 % de las mujeres entre 25 y 65 años han recibido una invitación.

Finalmente, referente al cribado de cáncer de mama, el porcentaje de invitación a las beneficiarias de entre 50 y 69 años se sitúa en torno al 7 %.

Prestaciones adicionales

Uno de los objetivos estratégicos 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.

Tabla 4.9. Prestaciones adicionales por entidad en 2024

ENTIDADES	GRATUITAS	REBAJA SUSTANCIAL (>15 %)
ADESLAS	Segunda opinión. Adeslas Salud y Bienestar. Tarjeta digital. Asesoramiento psicoemocional.	Póliza dental para mutualistas. Crioconservación de células del cordón umbilical. Estudio biomecánico de la marcha. Ampliación sesiones de psicoterapia.
ASISA	Estudio biométrico de la pisada. Optometría y descuento en cristales de gafas y lentes de contacto.	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 n.º de sesiones fuera de condiciones del Concierto). Test nutrigenético. Tratamiento de la audición (audífonos fuera de cartera).
DKV	Médico DKV 24 horas. Carpeta y tarjeta digital.	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 HTA. Consulta de dietética y nutrición. Psicología (condiciones fuera de Concierto). Reembolso de asistencia en el extranjero para enfermedades graves de niños (condiciones fuera de Concierto y de la Resolución 26 de junio de 2014). Descuento adquisición de audífonos. Rebaja en productos de óptica.

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 aseguradora de las obligaciones derivadas del mismo.

Se contemplan distintas posibilidades de tramitación de las reclamaciones: 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. Asimismo, el Concierto también establece el procedimiento de ejecución de las reclamaciones estimadas, diferenciado según la resolución sea adoptada por la Dirección Provincial o por la Dirección General de la Mutualidad.

En 2024, el número de reclamaciones presentadas en Comisiones Mixtas Provinciales relacionadas con la asistencia sanitaria proporcionada por las entidades concertadas alcanzó las 2.335, lo que supone un incremento del 3,77 % en comparación con 2023. No obstante, dado que en 2024 los datos se han recopilado contabilizando las actas de estas comisiones remitidas por los Servicios Provinciales, la comparación con el dato equivalente de 2023, correspondiente a 2.004 reclamaciones, reflejaría un aumento del 16,52 %.

El 10,18 % de las 2.335 reclamaciones estudiadas en las Comisiones Mixtas Provinciales fueron elevadas a la Comisión Mixta Nacional para su estudio y resolución, alcanzando las 234 en 2024 frente a las 178 registradas en 2023, lo que supone un aumento del 31,46 %.

De estas 234 reclamaciones elevadas a la Comisión Mixta Nacional, 167 de ellas (71,40 %) obtuvieron una resolución favorable para la persona mutualista, mientras que el 19,70 % fueron desestimadas.

La tasa media de reclamaciones por entidad se situó en 2,20 por cada 10.000 mutualistas. Adeslas registró la menor tasa, con un 1,85, mientras que DKV presentó la más alta, alcanzando el 2,98.

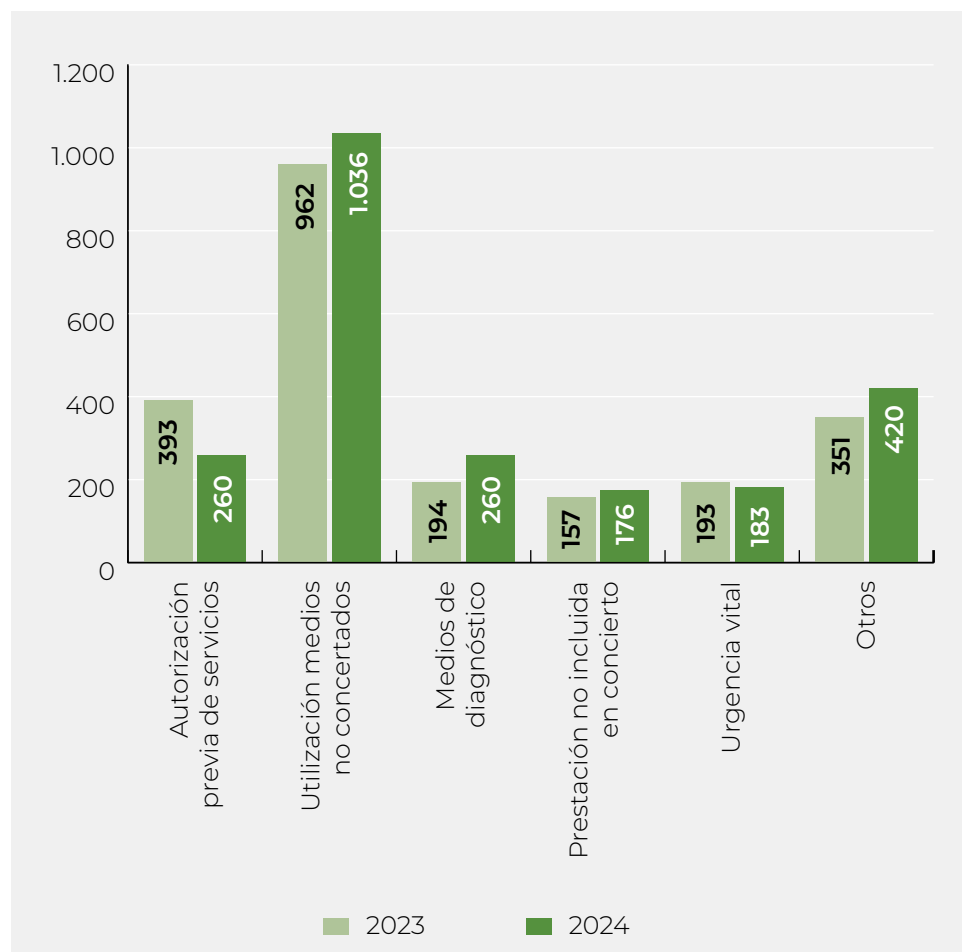
Tabla 4.10. **Comparativa sobre reclamaciones 2023-2024¹**

	2023	2024
Colectivo en entidades	1.072.268	1.057.439
Tasa de reclamaciones por 10.000 personas	20,98	22,08
Reclamaciones en Comisión Mixta Provincial	2.250	2.335
Porcentaje de reclamaciones que pasan a Comisión Mixta Nacional	7,91 %	10,18 %
Reclamaciones en Comisión Mixta Nacional	178	234
Estimadas	151	167
Desestimadas	27	46
Porcentaje estimadas	84,83 %	71,40 %
Porcentaje desestimadas	15,17 %	19,70 %

¹ En 2024 se han considerado aquellas reclamaciones con acta firmada de Comisión Mixta Provincial, a diferencia del año 2023 en que se contabilizaron en base a los datos proporcionados por los servicios provinciales mensualmente.

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

Figura 4.1. **Distribución del número de reclamaciones en Comisión Mixta Provincial (CMP) según motivo. Comparativa 2023/2024**



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 ha estado 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 publica el Concierto suscrito con DKV Seguros y Reaseguros, SAE, para el aseguramiento de la asistencia sanitaria a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero y sus beneficiarios).

El colectivo cubierto por este Concierto está formado por 4.218 personas titulares y 3.751 beneficiarias, lo que suma un total de 7.969 personas protegidas, equivalente al 0,51 % 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 (23,85 %), seguido a gran distancia por Marruecos (7,49 %) y Bélgica (7,08 %). 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 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.

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 sistema de cobertura general es el de reembolso de los gastos por las asistencias recibidas de los facultativos y en los centros sanitarios que libremente elija el paciente. No obstante, en situaciones de previsible alto coste, como las hospitalizaciones y tratamientos de enfermedades crónicas graves, la entidad concertada procederá, 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.

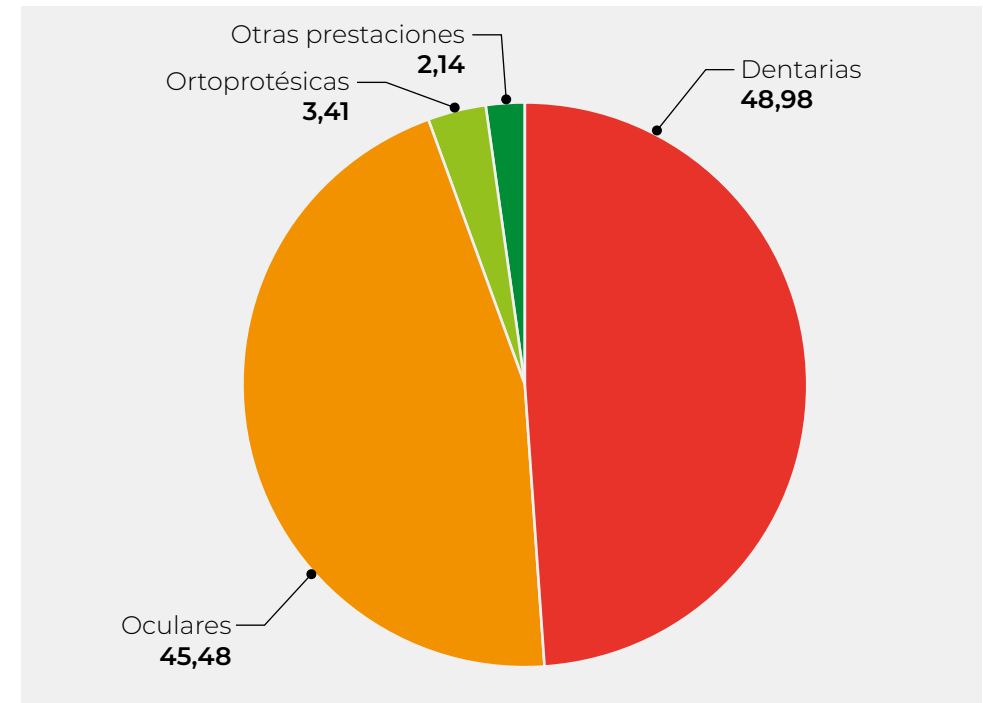
Prestaciones sanitarias complementarias

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 prestaciones complementarias durante el ejercicio 2024 ascendió a 16.748.779,04 euros, un 7,26 % más que en el año anterior, con un gasto por persona protegida y año de 10,65 euros. El importe medio por expediente fue de 68,76 euros, lo que supone una disminución del 0,36 % respecto al año 2023, que fue de 69 euros.

El número total de expedientes abonados en 2024 fue de 243.578, suponiendo un aumento del 7,62 % respecto a 2023. La tasa de expedientes por cada 100 personas protegidas se situó en 15,50, experimentando un incremento del 2,78 % respecto al año anterior, que fue de 15,08.

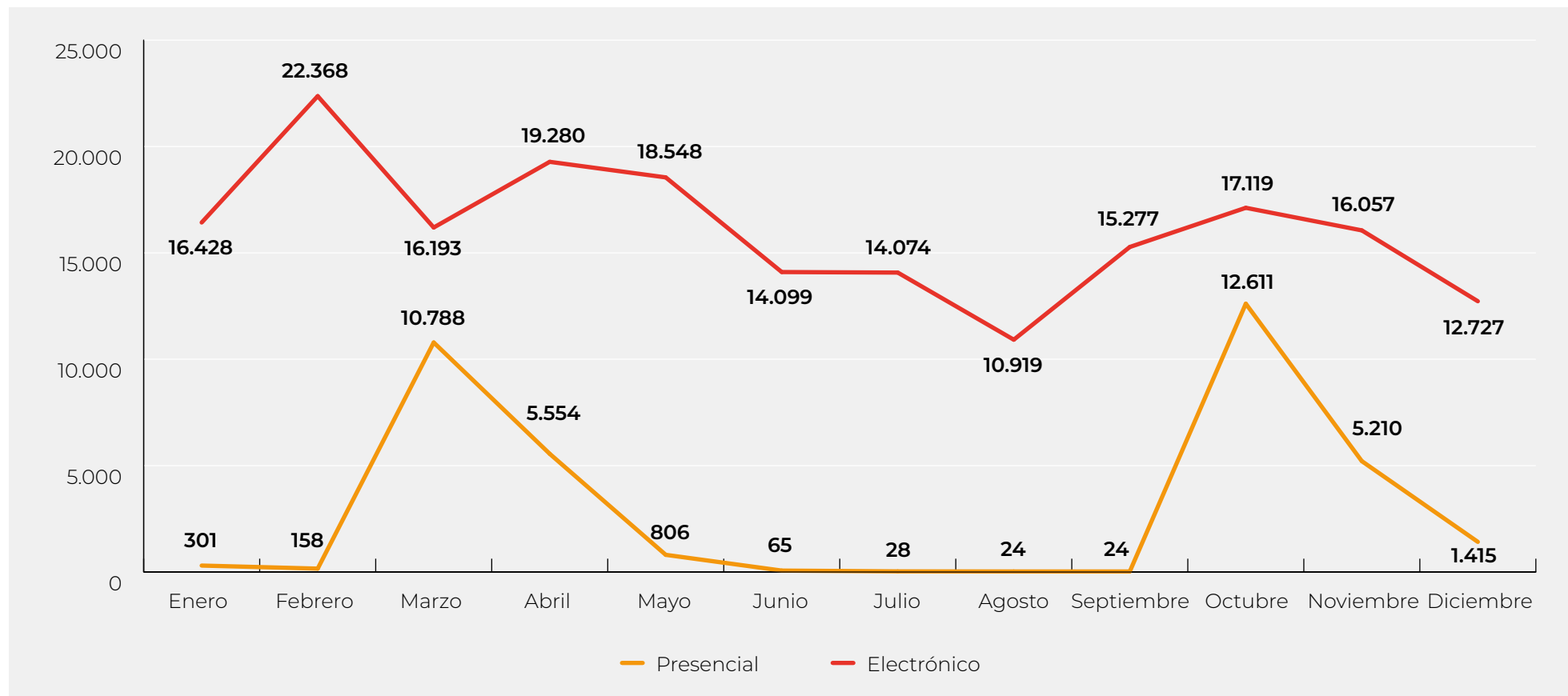
Figura 4.2. Distribución porcentual de expedientes abonados de prestaciones complementarias



Prestaciones dentarias y oculares

Estas prestaciones son las más demandadas, representando el 94,46 % de las solicitudes. Se realizan de forma habitual a través de la sede electrónica, lo que agiliza su tramitación y evita que las personas mutualistas tengan que desplazarse a las oficinas para subsanar errores o falta de documentación en sus solicitudes. De manera excepcional, se permite presentar las solicitudes en formato papel durante los meses de marzo y octubre para mutualistas en situación de jubilación o alta voluntaria, así como para beneficiarios con documento de afiliación propio (BDAP).

Figura 4.3. Distribución mensual de solicitudes presentadas vía electrónica/vía presencial



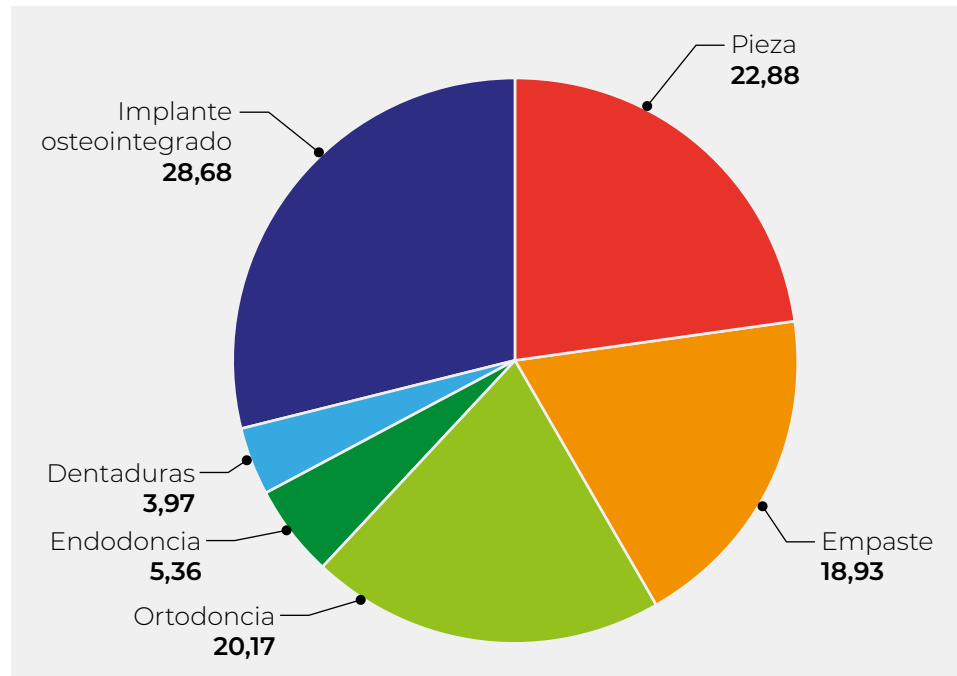
Las prestaciones dentarias

Son las prestaciones complementarias más solicitadas en 2024, con un total de 119.293 expedientes, que representan el 48,98 % del total de solicitudes y suponen el 46,52 % del gasto total en prestaciones complementarias.

El importe medio por expediente de prestaciones dentarias fue de 65,30 euros, lo que refleja una disminución del 0,60 % en comparación con 2023.

En cuanto al volumen de gasto, los implantes osteointegrados representan el mayor porcentaje (28,68 %), seguidos de las piezas dentales (22,88 %) y la ortodoncia (20,17 %).

Figura 4.4. Distribución porcentual de gasto en prestaciones dentarias



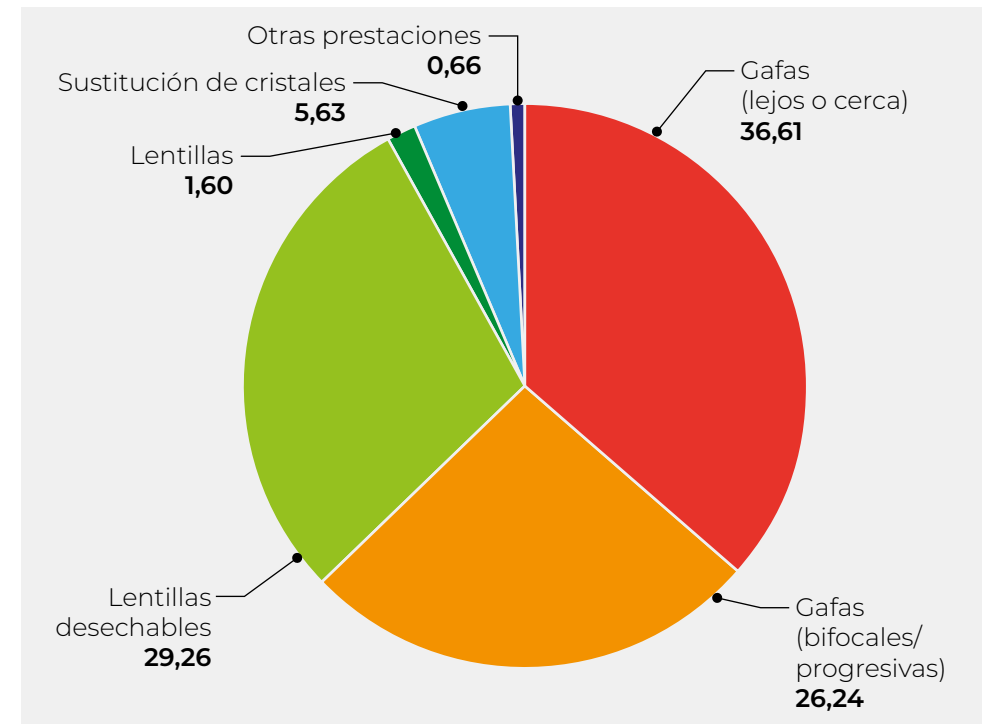
Las prestaciones oculares

Los expedientes tramitados en 2024 ascienden a 110.768, lo que representa el 45,48 % del total de expedientes de prestaciones complementarias y el 18,55 % del gasto total.

El importe medio por expediente fue de 28,04 euros, ligeramente inferior a los 28,26 euros registrados el año anterior.

Por volumen de gasto, las gafas para lejos o cerca representan el 36,61 %, las lentillas desechables el 29,26 %, y las gafas bifocales o progresivas el 26,24 %.

Figura 4.5. Distribución porcentual de gasto en prestaciones oculares



Prestación ortoprotésica

Las solicitudes de prestación ortoprotésica, en términos de volumen de expedientes (8.300) constituyen solo el 3,41 % del total. Sin embargo, representan el 18,60 % del gasto total en prestaciones complementarias.

El importe medio por expediente fue de 375,41 euros, lo que refleja un descenso del 4,14 % respecto al año anterior.

Otras prestaciones

El resto de prestaciones complementarias están reguladas en el Anexo IV de la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, e incluyen los audífonos para personas mayores de 18 años, los laringófonos y los colchones antiescaras.

En cuanto a volumen de expedientes suponen solo el 2,14 % del total, pero suponen el 16,33 % del gasto total en prestaciones complementarias, ya que son las de importe medio más elevado, alcanzando los 524,68 euros por expediente (1,37 % más que en 2023).

Los audífonos, incluidos los sistemas Bi-Cross, han supuesto el 97,33 % del gasto total de estas prestaciones en el 2024.

Prestaciones sanitarias gestionadas directamente por MUFACE

Estas prestaciones incluyen, por una parte, los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior que cubren los gastos generados por la asistencia sanitaria prestada a las personas mutualistas y beneficiarias debido a enfermedad, accidente, embarazo o parto, durante sus desplazamientos temporales realizados al extranjero.

Por otra parte, se encuentran los reintegros por supuestos de no afiliación, que se refieren a los gastos de asistencia sanitaria ocasionados a la persona mutualista, o sus personas beneficiarias, durante el periodo comprendido entre la fecha de efectos de su incorporación y la formalización de la afiliación a **MUFACE**.

Asimismo, incluyen los tratamientos especiales que no están cubiertos por la prestación de asistencia sanitaria dando lugar a la posibilidad de concesión de ayudas económicas asistenciales.

En 2024 se concedieron 541 prestaciones de gestión directa, lo que supone un aumento del 8,63 % respecto al año 2023 (496). De estas prestaciones, 538 correspondieron a reintegros de gastos de asistencia en el exterior (99,45 %). Las restantes han correspondido a 2 reintegros por supuestos de no afiliación y a un tratamiento especial.

El gasto total en estas prestaciones fue de 281.251,96 euros, un 4,13 % más que el año anterior.

El importe medio por expediente fue de 519,87 euros, lo que refleja un descenso del 4,15 % en comparación con 2023, cuando el importe medio fue de 542,37 euros por expediente.

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 público como privado.

En 2024 se han emitido 288.838 TSE, de las que 268.043, un 92,80 % del total, han sido solicitadas a través de la sede electrónica de **MUFACE**. En el mismo periodo se han emitido 69.272 CPS, de los que se obtuvieron 57.394 a través de la sede electrónica de **MUFACE**, un 82,85 % sobre el total.

En comparación con los datos del año 2023 (249.595 TSE y 45.972 CPS), el número de documentos emitidos ha aumentado en un 21,16 %.

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

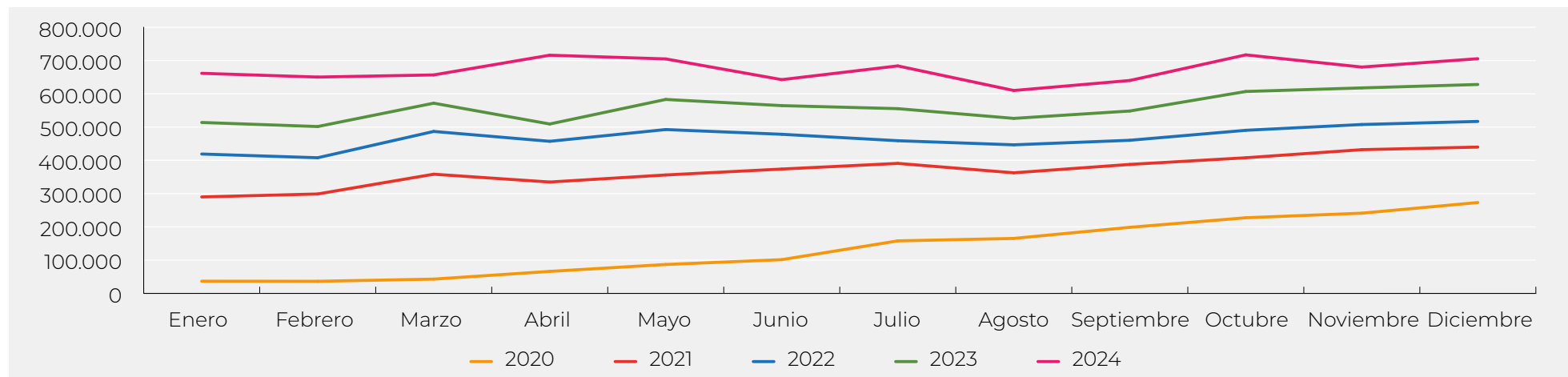
- Mejora de la calidad asistencial y la prestación farmacéutica
- Fomento del uso racional del medicamento
- Mejora de procesos (prescripción-dispensación-facturación)
- Control sobre médicos prescriptores
- Transparencia y control sobre el gasto farmacéutico
- Menor frecuentación de las consultas
-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

La receta electrónica pública

El colectivo mutualista de opción pública, 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 2024 todas las comunidades autónomas, así como las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, han tenido 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 2020/2024



La receta electrónica concertada

El proyecto de receta electrónica concertada involucra a un gran 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 era el caso de la receta electrónica pública, la Mutualidad desarrolló en 2020 el Sistema de Receta Electrónica de **MUFACE** (SIREM), que puede ser utilizado por aquellas entidades de seguro que no tienen sistema propio. Este sistema permite la interconexión con los sistemas externos de prescripción de las diferentes entidades y la interconexión con las farmacias para su dispensación.

A principios de 2024, las comunidades autónomas del Principado de Asturias, Canarias, Cantabria, Extremadura, La Rioja ya contaban con

la receta electrónica concertada. En enero se incorporó la Comunidad Foral de Navarra, en febrero la Región de Murcia, en marzo Illes Balears y en septiembre se sumaron las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla. Al final del año los datos fueron los siguientes:

- Número de prescripciones: 307.798
- Número de dispensaciones: 930.107
- Personas mutualistas a quienes se prescribieron: 45.301

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.

Prescripción y dispensación

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 2024, se ha gestionado la distribución y entrega de 1.033.110 talonarios de recetas al colectivo mutualista. Las oficinas de farmacia han facturado 29 millones de recetas, con un gasto para **MUFACE** de 369,27 millones de euros. Esto representa un aumento del 8,35 % respecto al año anterior, lo que en valores absolutos se traduce en un aumento de 28,45 millones de euros.

- El número de recetas facturadas ha aumentado un 6,78 %, mientras que el gasto medio por receta ha aumentado un 1,45 %.

- El gasto medio de la prestación farmacéutica por persona y año se ha situado en 240,47 euros, reflejando un incremento del 6,08 % respecto al año 2023.
- El uso de recetas por persona protegida ha alcanzado una media de 20,28 recetas/año, lo que supone un 4,57 % más que en 2023.
- Por producto, el número de envases facturados en términos porcentuales ha sido de 98,00 %, en el caso de medicamentos, 1,52 % en efectos y accesorios, 0,15 % en fórmulas y varios, y 0,33 % en dietas.
- El desglose de la factura por producto muestra que el 92,74 % del importe a a precio de venta al público (PVP) corresponde a medicamentos, el 3,02 % a efectos y accesorios, el 1,87 % a fórmulas magistrales y varios, y el 2,37 % 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 1.443.824, lo que representa el 4,64 % del total de recetas facturadas, con un importe de 103,28 millones de euros (27,97 % del importe a PVP facturado).

El precio medio de cada receta visada (71,53 euros) fue 6 veces mayor que el precio medio del conjunto de recetas financiadas (11,86 euros).

De todos los productos que actualmente precisan el visado, los que tienen cupón precinto diferenciado son los más utilizados, suponiendo el 67,65 % del total, seguido de los calificados como de diagnóstico hospitalario.

Medicamentos genéricos

El consumo de medicamentos genéricos ha continuado su evolución ascendente, tanto a precio de venta al público (PVP), con 83,32 millones de euros, como en número de envases, 10,85 millones. Esto supone que el 17,18 % de los importes a PVP y el 35,18 % 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 la misma para todas las personas mutualistas, independientemente de si se encuentran en activo o en situación de jubilación (pasivos). El copago de las personas mutualistas ha supuesto el 17,74 % del importe total de la prestación farmacéutica.

Durante 2024 se ha llevado a cabo el seguimiento diferenciado del consumo medio de ambos colectivos. El importe medio a precio de venta al público (PVP) por persona protegida del colectivo de mutualistas activos se situó en 214,45 euros, mientras que en el colectivo de pasivos el importe medio ha alcanzado los 700,40 euros por persona.

Asimismo, el número de recetas dispensadas por persona protegida y año ha sido notablemente superior en el colectivo pasivo, con una me-

dia de 42,49 recetas, frente a las 15,57 recetas registradas en el colectivo de activos. Sin embargo, la diferencia entre los precios medios de las recetas ha sido menos acusada, con un importe medio de 13,77 euros por receta en el caso de los activos y de 16,48 euros en el caso de los pasivos.

Tabla 4.11. **Distribución por mutualistas en activo y pasivos (jubilación) de consumo y aportaciones.**

	% APORTAC./ PVP	RECETAS/ TITULARES	IMPORTE A PVP/ TITULARES	PRECIO MEDIO RECETA
Activos	18,56	15,57	214,45	13,77
Pasivos	17,39	42,49	700,40	16,48
Resumen	17,74	32,30	503,11	15,57

Asistencia farmacéutica hospitalaria

La asistencia farmacéutica del colectivo mutualista incluye también los medicamentos dispensados a través de los hospitales. Se trata de medicamentos sometidos a reservas singulares, lo que implica que su dispensación está limitada a los servicios de farmacia hospitalaria para pacientes no hospitalizados. Según lo establecido en el Concierto de Asistencia Sanitaria 2022-2024, la financiación de estos medicamentos corresponde a **MUFACE**. Estos medicamentos, denominados de dispensación hospitalaria sin cupón precinto, tienen un complejo procedimiento de gestión.

En el marco del proceso de transformación digital de **MUFACE**, se ha desarrollado una aplicación informática específica denominada FDH para su tramitación, lo que ha permitido mejorar la transparencia y agilizar tanto el circuito de autorización como el posterior pago de estos medicamentos.

Prestaciones sociales

Prestaciones por incapacidad temporal (IT) 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.

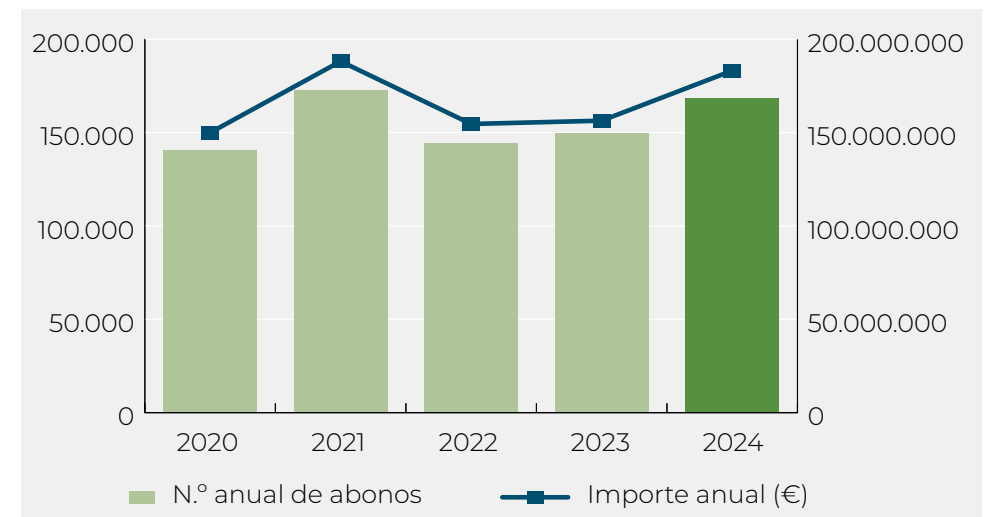
El 75 % de las retribuciones complementarias devengadas en el tercer mes de la licencia.

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

Tabla 4.12. Análisis del importe de las prestaciones

EJERCICIO	N.º GLOBAL ABONOS	N.º MEDIO DE ABONOS/MES	IMPORTE MEDIO MENSUAL POR ABONO (en euros)	IMPORTE MEDIO MENSUAL (en euros)	IMPORTE TOTAL (en euros)
2024	168.348	14.029	1.147,32	15.266.010,07	183.192.120,88
2023	135.260	11.272	1.147	12.932.271,98	155.187.263,81

Figura 4.7. Gasto en subsidio por incapacidad temporal (IT) y número de abonos realizados. Comparativa 2020-2024



Sistema de control y seguimiento de las situaciones de IT

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 Acuerdo de encomienda de gestión para los años 2023 y 2024 ha sido prorrogado para los años 2025 y 2026 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 2024.

Medidas especiales para la gestión de la IT en zonas afectadas por la DANA

Entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024, una Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) afectó a municipios de Andalucía, Castilla-La Mancha y Comunitat Valenciana.

Para paliar algunas de las consecuencias relacionadas con las situaciones de IT de las personas mutualistas afectadas, se aprobó la Resolución de 12 de noviembre de 2024, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, para garantizar la continuidad

del abono del subsidio por incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural a las personas mutualistas afectadas por la DANA, con las siguientes medidas:

- No exigir el periodo de carencia para los nuevos procesos de incapacidad temporal causados por la DANA.
- Permitir que los órganos de personal emitan la licencia por incapacidad temporal aun cuando no dispusieran a tiempo del parte médico.
- Simplificar la tramitación del subsidio, de modo que este se entienda solicitado con el envío a **MUFACE** de la prórroga del cuarto mes de la licencia por enfermedad emitida por el órgano de personal.

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 2024 el 2,61 % de los subsidios por IT abonados por **MUFACE**.

Prestaciones por incapacidad permanente

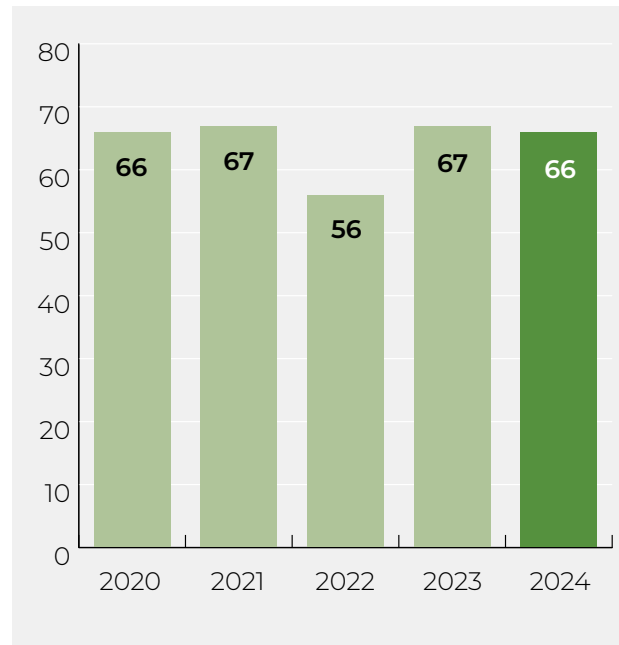
Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes

Esta prestación económica consiste en una indemnización a tanto alzado y por una sola vez. Su cuantía difiere, según se trate de lesiones que no constituyan incapacidad permanente en ninguno de sus grados, o 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, el número de expedientes y su importe varían de forma poco predecible entre un año y el siguiente. En 2024 ha habido 66 expedientes y el importe total abonado, 394.247,84 euros, ha experimentado una disminución del 67,89 % con respecto a 2023 (586.359,94 euros).

Figura 4.8. Evolución de los expedientes por lesiones permanentes no invalidantes (LPNI)



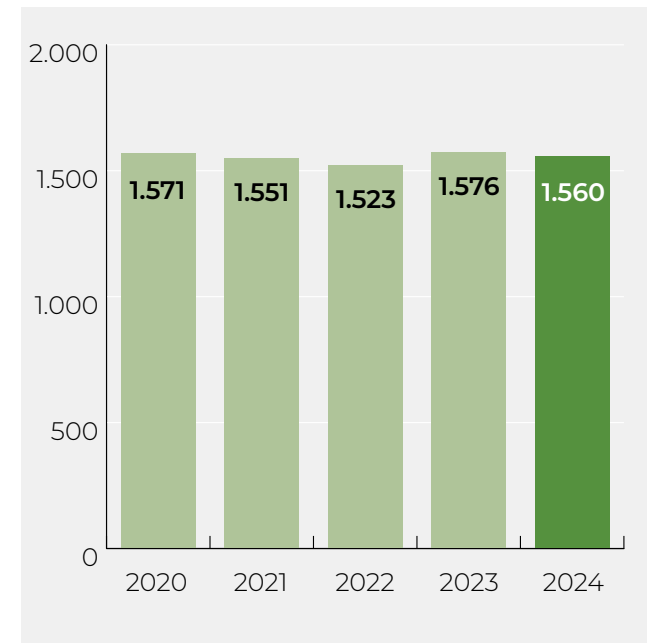
Prestación por gran invalidez

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

La cuantía prevista en esta prestación es el 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.

El número de prestaciones estimadas durante el ejercicio de 2024 ha sido de 76 y el importe total abonado ha sido de 28.120.669,20 euros, siendo el coste medio anual por persona de 18.026,07 euros.

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

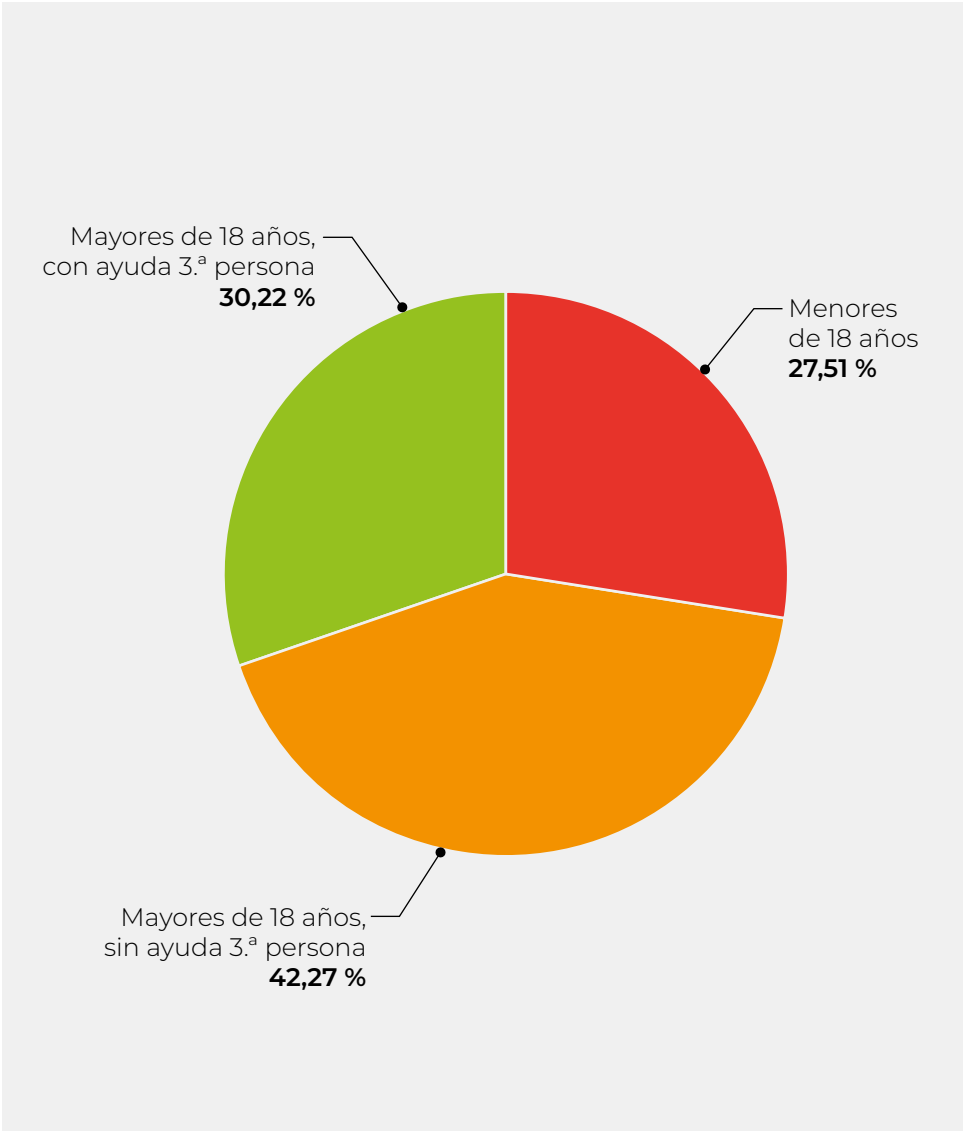
Esta prestación consiste en una asignación económica mensual por hijo, hija o menor acogido discapacitado, que se establece en función de su edad, del grado de discapacidad y de la necesidad del concurso de otra persona.

El colectivo protegido a 31 de diciembre de 2024 alcanza un total de 7.303 personas, y se distribuye en tres modalidades atendiendo a la edad de la persona causante y su grado de discapacidad.

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

Colectivo protegido		Nº personas	Porcentaje sobre el total	Importe individual mensual de la ayuda (€)
Menores de 18 años	Discapacidad a partir del 33 %	2.009	27,51 %	83,33
Mayores de 18 años	Discapacidad a partir del 65 % Sin necesidad de ayuda de 3.ª persona	3.087	42,27 %	470,60
Mayores de 18 años	Discapacidad a partir del 75 % Con necesidad de ayuda de 3.ª persona	2.207	30,22 %	705,80
TOTAL		7.303		

Figura 4.10. Clasificación del colectivo según edad y grado de discapacidad (porcentaje)



El importe total abonado en 2024 por esta prestación ha ascendido a 38.540.037,82 euros, lo que supone un incremento del 2,7 % respecto al año 2023 (37.538.671,17 euros).

En 2024 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 220 personas beneficiarias al finalizar el año 2024.

El importe total abonado en esta modalidad durante 2024 ha sido de 212.694,71 euros, lo que ha significado un descenso del 9,12 % respecto a los abonos en 2023, que fueron de 232.089,89 euros.

Prestaciones por parto, adopción o acogimiento múltiple

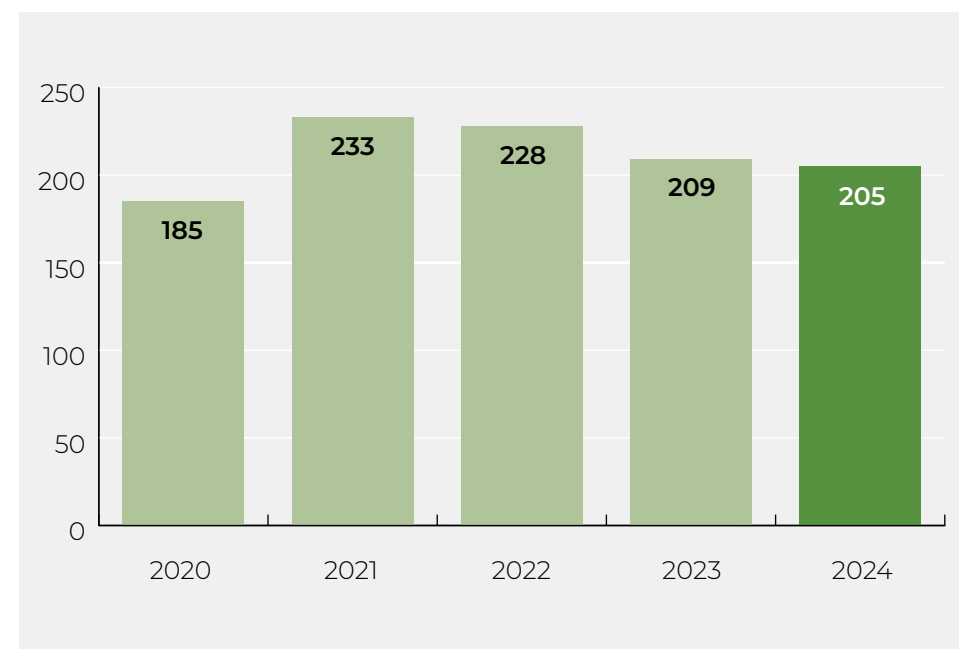
Estas ayudas económicas son medidas de protección familiar para los casos de parto, adopción o acogimiento de dos o más hijos o hijas. Comprenden dos modalidades diferenciadas:

- 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 6 semanas de descanso obligatorio posterior al nacimiento. La cuantía se establece en el 100 % de la base de cotización correspondiente al día del hecho causante durante ese tiempo. Se calcula en función del número de descendientes o menores acogidos simultáneamente a partir del segundo.
- Prestación económica de pago único por parto o adopción múltiples. Los causantes son los hijos e hijas de parto o adopción

múltiples cuando el número 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 cuatro, ocho o doce veces el Salario Mínimo Interprofesional mensual vigente al día del nacimiento o fecha de la resolución judicial de adopción según sean dos, tres o más hijos o hijas causantes.

El número de prestaciones concedidas en 2024 ascendió a 205 y el importe total concedido fue de 1.577.339,7 euros. El coste medio por expediente ha sido de 7.649,34 euros.

Figura 4.11. **Prestaciones por parto, adopción o acogimiento múltiple concedidas. Evolución 2020-2024**



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.

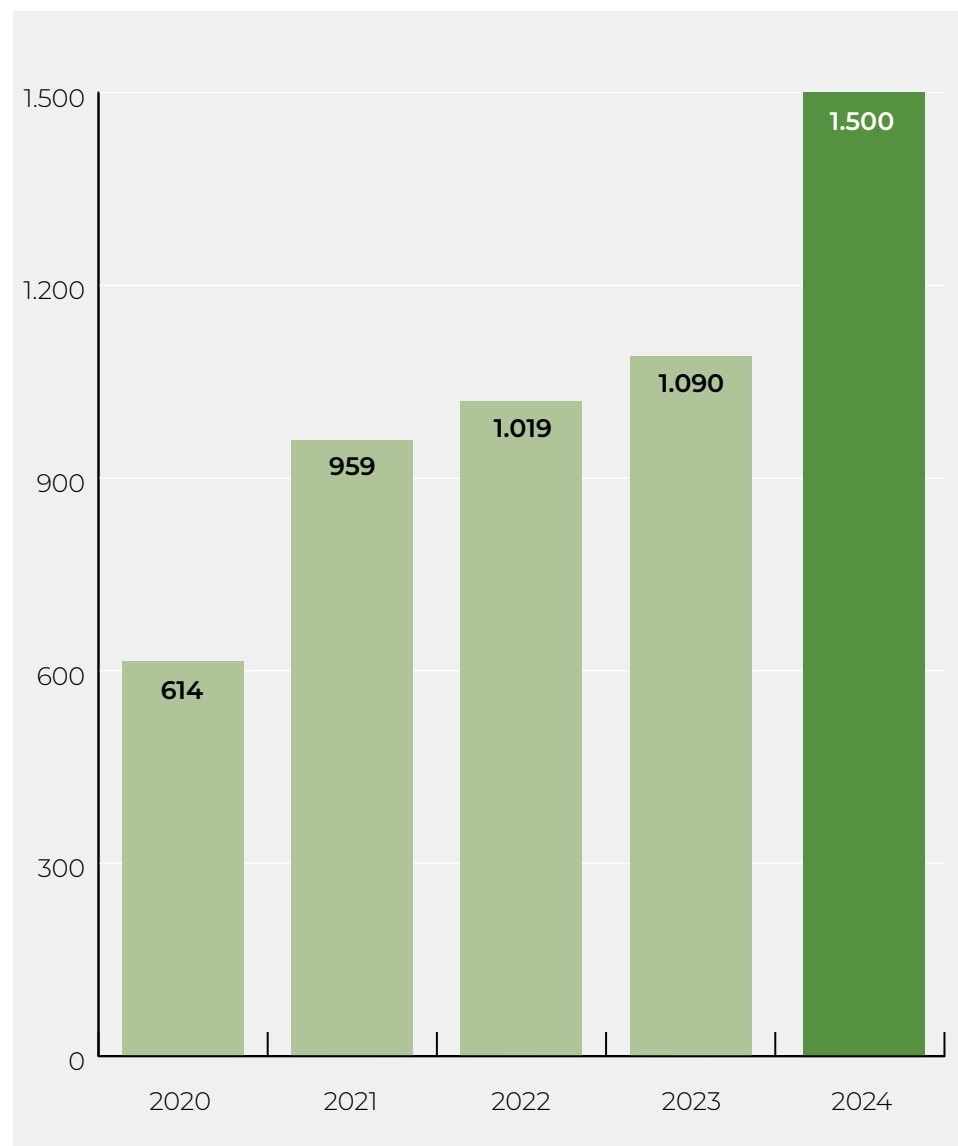
Estas convocatorias ofrecen ayudas económicas de pago único destinadas a sufragar total o parcialmente el coste de la matrícula y demás gastos de inscripción para estudios universitarios cursados por la persona mutualista. En 2024 las becas reconocidas han sido para los estudios cursados en el año académico 2023/2024, con un límite máximo de 300 euros en este ejercicio.

Durante el año 2024 se han concedido 1.521 becas de estudio, de las cuales 1.500 becas se han abonado en el año 2024 y el resto en el ejercicio siguiente.

Las 1.521 becas de estudio estimadas en el año 2024 frente a las 1.090 del año 2023, supone un incremento del 39,54 %. Este aumento puede explicarse porque en la convocatoria de becas del año 2024 se introdujo como novedad que, en aquellos casos en que se hubiera obtenido una beca en convocatorias previas, se podría obtener una segunda beca para contribuir al pago de la matrícula y demás gastos de inscripción de los estudios universitarios oficiales conducentes a la obtención de un segundo título de grado o de enseñanza artística superior, o bien de un segundo título de Máster oficial, siempre que se cumplieran los requisitos establecidos en la convocatoria.

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

Figura 4.12. Becas de estudio concedidas. Evolución 2020-2024



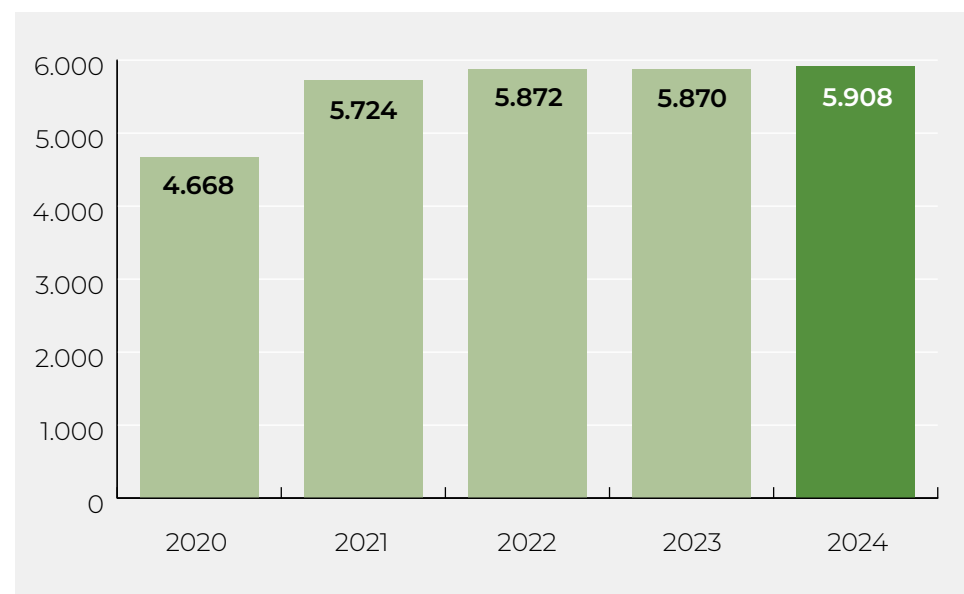
Subsidio de jubilación

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 2024 se han concedido 5.908 prestaciones por un importe total de 4.451.559,84 euros, mientras que en 2023 fueron abonados 4.320.257,76 euros, lo que ha supuesto un incremento del 3,03 %.

El coste medio se ha incrementado en un 2,37 %, al pasar de 735,99 euros en 2023 a 753,48 euros en 2024.

Figura 4.13. Subsidios de jubilación concedidos.
Evolución 2020-2024

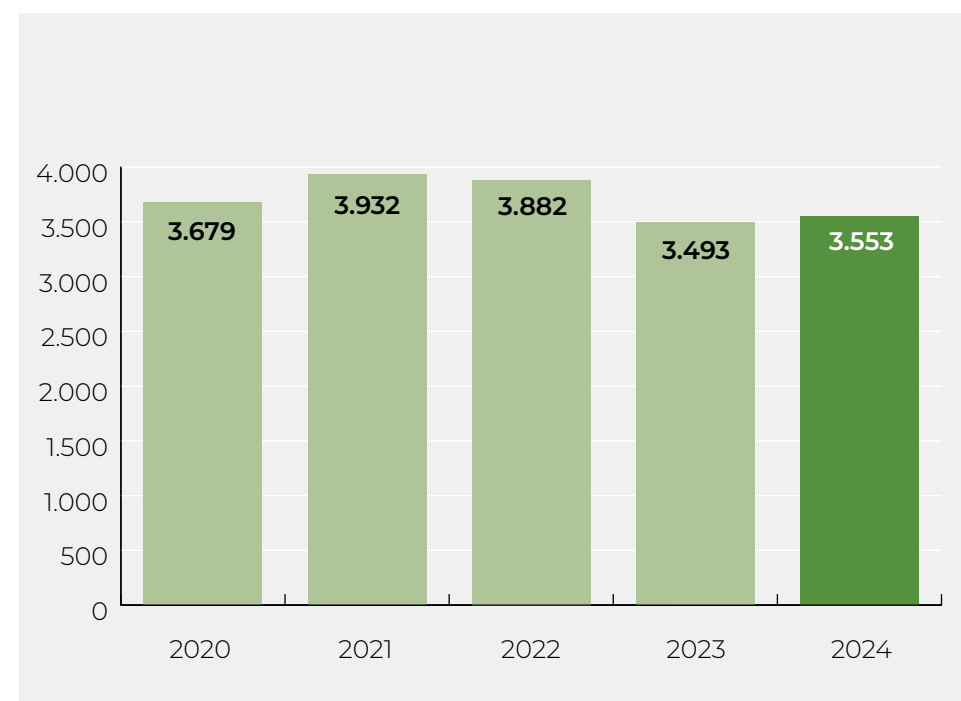


Subsidio por defunción

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 2024 se han concedido 3.553 subsidios frente a los 3.493 correspondientes al año 2023, lo que supone un aumento del 1,71 %.

Figura 4.14 Subsidios de defunción concedidos.
Evolución 2020-2024

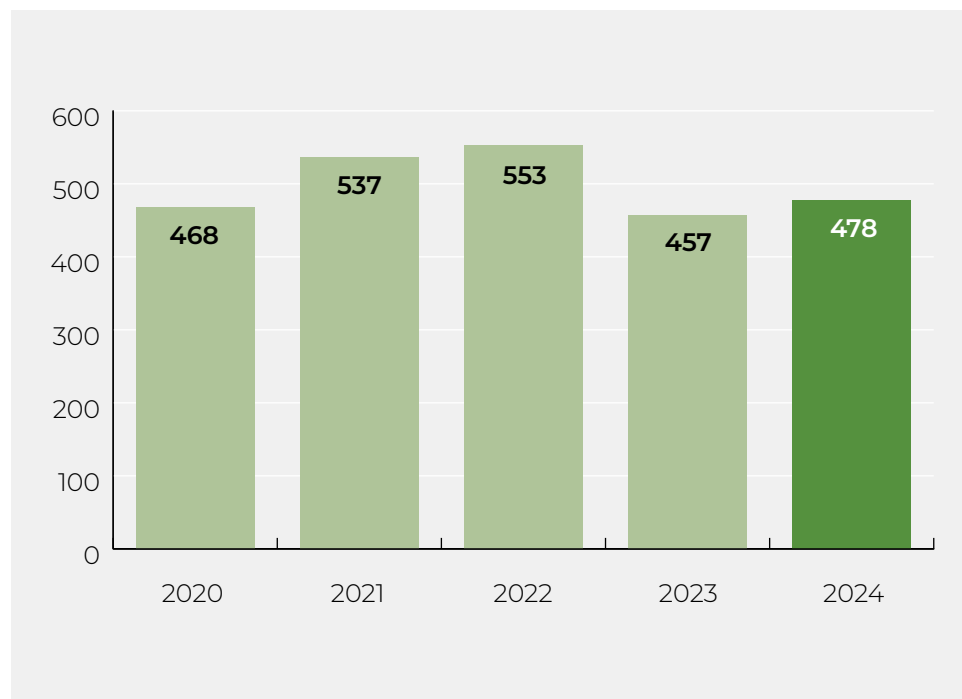


Ayuda de sepelio

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 2024 se concedieron 478 prestaciones frente a las 457 de 2023, lo que significa un aumento del 4,6 %.

Figura 4.15. Ayudas de sepelio concedidas. Evolución 2020-2024



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 21 de marzo de 2024 de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se convoca la concesión de ayudas de protección sociosanitaria para el ejercicio 2024, incluía los siguientes programas de ayudas:

1. 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.
2. Atención de personas con enfermedad psiquiátrica crónica.
3. Atención a personas en situación de drogodependencia.
4. Para estancias temporales en centros específicos durante los periodos de convalecencia con pérdida transitoria de autonomía.
5. Para personas con enfermedad celíaca.
6. Para personas con enfermedad oncológica.
7. Para prolongación, en determinados supuestos, de efectos de las ayudas.

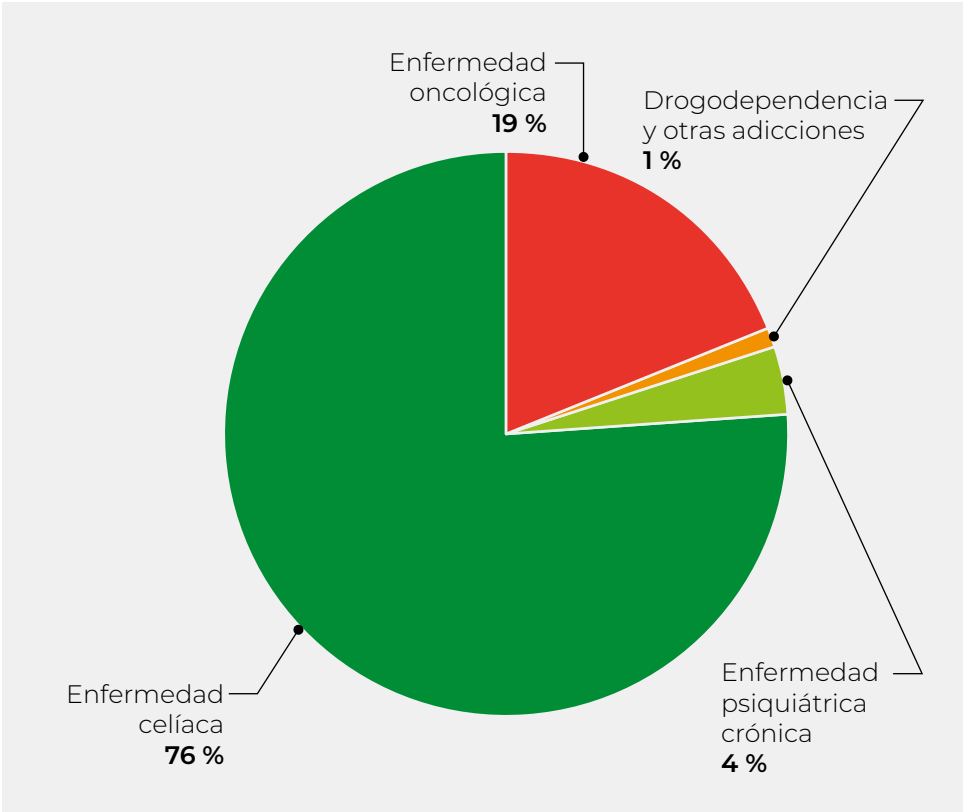
Tabla 4.14. Distribución de expedientes e importes concedidos por programas

PROGRAMA DE AYUDA	MODALIDAD DE AYUDA	IMPORTE ANUAL (en euros)	N.º EXPEDIENTES CONCEDIDOS	MEDIA ANUAL (en euros)
AUTONOMÍA PERSONAL	Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	1.487.494,14	1.294	1.149,53
	Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas	30.796,24	29	1.061,94
	Ayudas para medios técnicos	26.928,97	86	313,13
ESTANCIA TEMPORAL EN RESIDENCIAS Y CENTROS		225.145,21	134	1.680,19
PROLONGACIÓN DE EFECTOS	Atención residencial y complemento a la dependencia	0,00	0	0,00
	Centro de día y noche	0,00	0	0,00
	Ayuda a domicilio y cuidados en el entorno familiar y ayudas para contratación de asistencia personal	41.609,61	51	815,87
	Teleasistencia domiciliaria	250,00	1	250,00
ENFERMEDAD PSIQUIÁTRICA CRÓNICA		3.535.809,93	222	15.927,07
DROGODEPENDENCIA		91.438,45	70	1.306,26
ENFERMEDAD CELÍACA		1.798.890,50	4.632	388,36
ENFERMEDAD ONCOLÓGICA		111.666,31	1155	96,68
TOTAL		7.350.029,36	7.674	96,68

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.

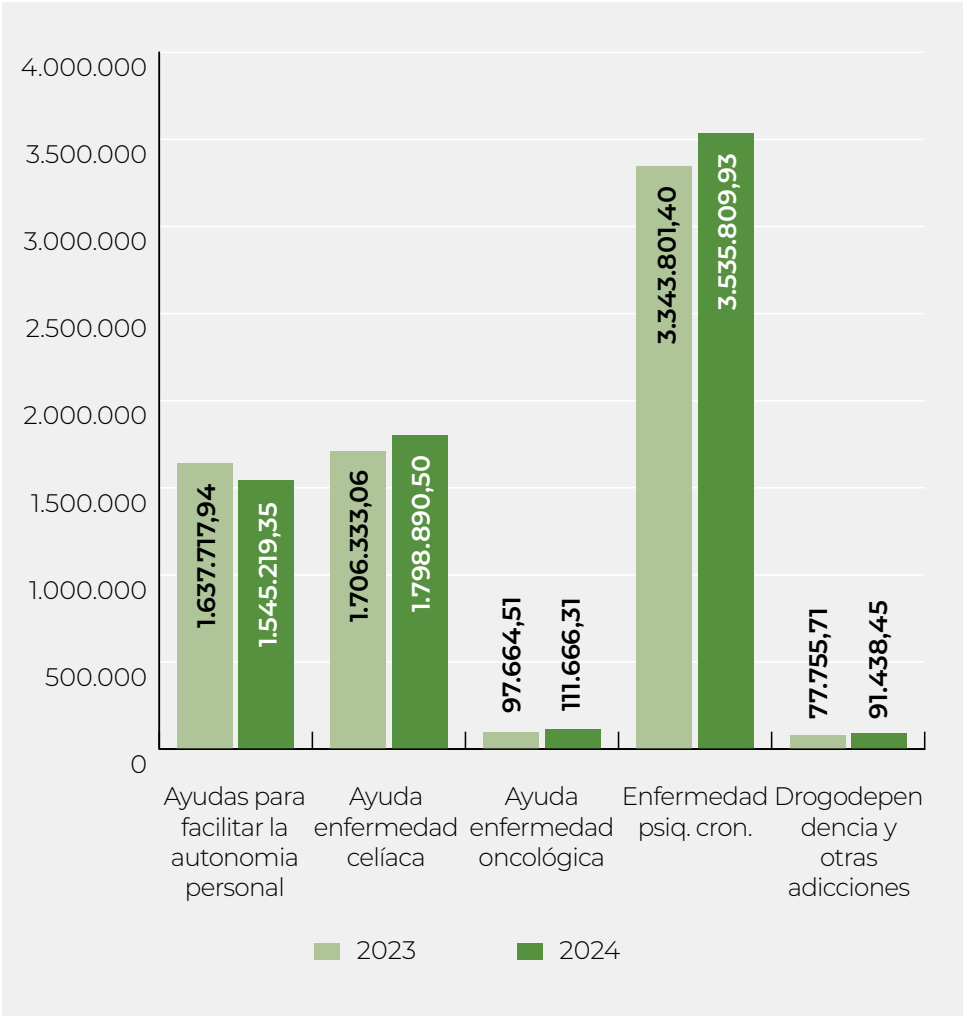
El número de expedientes concedidos en 2024 ha sido de 7.674, con la distribución que se muestra a continuación:

Figura 4.16. **Distribución porcentual de expedientes concedidos por programas**



En el siguiente gráfico se realiza la comparativa 2023-2024 del coste anual de estos programas.

Figura 4.17 **Coste anual. Comparativa 2023/2024**



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 2024 fue publicada mediante de la Resolución de 15 de abril de 2024 de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado. Posteriormente, por Resolución de 12 de septiembre de 2024 de la Dirección General de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, fue aprobada la distribución de crédito de las ayudas asistenciales de 2024 que asigna los importes a los diferentes grados de prioridad asistenciales atribuidos por las correspondientes Comisiones Provinciales para cada modalidad de ayudas recogidas en el apartado 1 de la convocatoria.

El número de expedientes por ayudas concedidas durante el ejercicio de 2024 ha sido de 3.177, una cifra superior a las 3.695 concedidas en 2023, con un coste medio de 214,44 euros.

Tabla 4.15. Distribución de las ayudas asistenciales concedidas por modalidades

AYUDAS AL COPAGO FARMACÉUTICO		RESTO DE AYUDAS	
N.º pagos	Importe (en euros)	N.º pagos	Importe (en euros)
2.379	389.038,20 €	798	173.020,87 €
Expedientes aprobados	3.177	Importe total	562.059,07 €

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 2024 era de 97, que representa una minoración del 16,38 % respecto a los 116 del año 2023.

El importe recaudado por estas cotizaciones en el año 2024 ascendió a 7.054,31 euros, inferior en un 8,11 % al recaudado en 2023, que fue de 7.676,81 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).

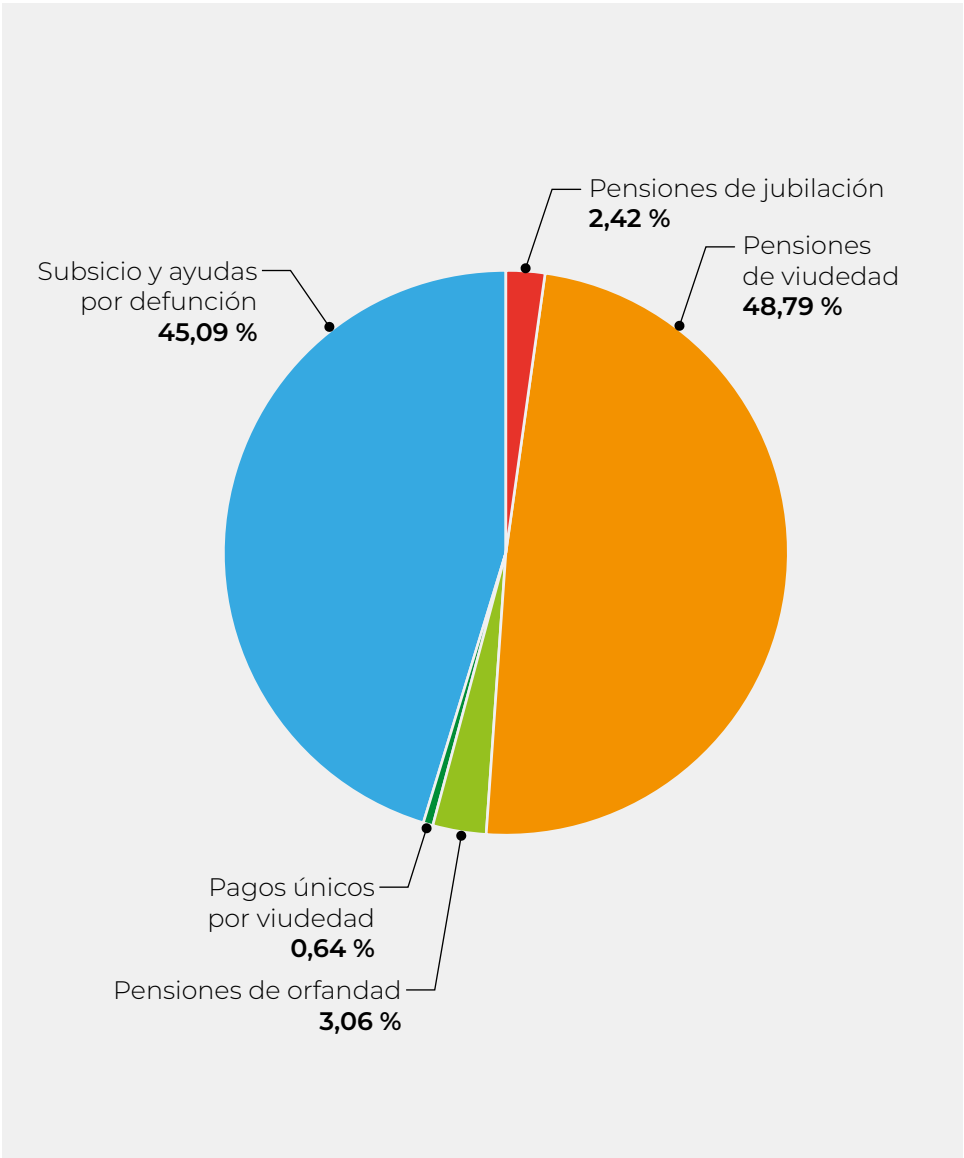
El número de expedientes resueltos en 2024 fue de 1.020, de los cuales 621 fueron de concesión y 399 de denegación.

Estas cifras globales suponen una minoración del 10,05 % respecto a los expedientes resueltos en 2023.

Tabla 4.16. **Número de pensiones concedidas y denegadas en 2024**

TIPO DE PRESTACIÓN	CONCEDIDOS	DENEGADOS	TOTAL
Pensiones de jubilación	15	16	31
Pensiones de viudedad	303	145	448
Pensiones de orfandad	19	42	61
Pagos únicos por jubilación			0
Pagos únicos por viudedad	4	1	5
Subsidios y ayudas por defunción	280	195	475
TOTAL	621	399	1.020

Figura 4.18. **Distribución porcentual de expedientes resueltos**



El importe de las prestaciones reconocidas en 2024 fue de 157.737,76 euros, lo que supone una media por expediente de 254,01 euros (entendiendo por tal el gasto comprometido por cada estimación, atrasos y mes en curso en las pensiones).

Tabla 4.17. Importes por tipo de prestación en 2024

TIPO DE PRESTACIÓN	IMPORTE (€)	MEDIA (€)
Pensiones de jubilación	2.564,55	170,97
Pensiones de viudedad	56.032,08	184,92
Pensiones de orfandad	5.479,06	288,37
Pagos únicos por jubilación		
Pagos únicos por viudedad	2.884,62	721,16
Subsidios y ayudas por defunción	90.777,45	324,21
TOTAL	157.737,76	254,01

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

En 2024, el número medio de pensiones mensuales descendió a 54.581 frente a las 57.263 del año 2023 para el conjunto de las 29 mutualidades integradas en el Fondo Especial de **MUFACE**.

Las pensiones por jubilación representan el 80 % del total, seguidas de las de viudedad (17,95 %) y orfandad (2 %), siendo las de familiares (0,05 %) claramente minoritarias.

5 Directorio **MUFACE**

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

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

Teléfono 060

Correo electrónico
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
participeplan.age@muface.es

Direcciones provinciales**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

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: María Blanca Murga Ubierna

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

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
Directora provincial: Mª Luisa Gonzalo Gonzalo

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 75+ 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

CIUDAD REAL

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

CÓRDOBA

Avda. Conde de Vallellano n.º 6,
bajo
14004 - CÓRDOBA
957 99 05 00
MUFACE 75+ 957.99.05.05
Director provincial:
Luis González Ribas

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

CUENCA

C/ Mariano Catalina n.º 6, bajo
16004 - CUENCA
969 75 05 00
MUFACE 75+ 969 75 05 00
Directora provincial: Laura
Caballero Lozano

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:
M^a 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:
M^a 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:
Carmen Güerri Callaved

ILLES BALEARS

C/ Miquel Capllonch n.º 12
07010 - PALMA (ILLES BALEARS)
971 98 05 00
MUFACE 75+ 971 98 05 06
Director provincial:
Miguel Ángel López Calatayud

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:
M^a Isabel Alberó 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

C/ Modesto Lafuente n.º 68, bajo
28003 - MADRID
91 273 48 02
MUFACE 75+ 91 273 95 65
Directora provincial:
Domiciana de la Fuente Marcos

MÁLAGA

Avda. de Andalucía, n.º 17,
entreplanta
29002 - MÁLAGA
952 998 540
MUFACE 75+ 952 99 85 45
Director/a provincial: Vacante

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:
Javier Chivite Araiz

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
Director/a provincial:
Vacante

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:
Luis Ernesto Utrera Garitagoitia

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 Mª López Holgado

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 Mª Sánchez Ruiz

SEGOVIA

Carretera de Madrona n.º 9
40002 - SEGOVIA
921 75 05 00
MUFACE 75+ 921 75 0500
Director provincial:
Víctor Cristóbal García

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:
Mª Teresa Ruiz Jiménez

SORIA

Ronda Eloy Sanz Villa n.º 8, bajo
42003 - SORIA
975 75 05 10
MUFACE 75+ 975 75 0510
Directora provincial:
Mª 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

TERUEL

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

TOLEDO

C/ Miguel de Cervantes n.º 4, 5.ª
45001 - TOLEDO
925 99 05 00
MUFACE 75+ 925 99 05 00
Directora provincial:
Mª 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 Mª 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 8515
Directora provincial:
Leticia Díez Lacruz

CEUTA

C/ Velarde n.º 23 (entrada directa
por C/Amargura)
51001 - CEUTA
956 98 47 00
MUFACE 75+ 956 98 47 00
Director provincial:
Aldo José Fernández Uceda

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

(Datos del Directorio **MUFACE** actualizados en la fecha de publicación de la Memoria, septiembre de 2025)

