

MEMORIA 2019

MUFACE

PRESENTACIÓN

LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE MUFACE

2018-2019 DATOS CLAVE DE UN BALANCE ANUAL

I MUTUALISTAS

II PRESTACIONES SANITARIAS

- 1 Asistencia sanitaria
- 2 Concierto 2018-2019
 - 2.1 Elección de prestador de asistencia sanitaria
 - 2.2 Los servicios ofertados en el concierto
 - 2.3 Prestación por actividad asistencial
 - 2.4 Prestaciones adicionales
 - 2.5 Seguimiento del concierto: Comisiones Mixtas

- 3 La gestión concertada de la asistencia sanitaria en el exterior
- 4 Concierto sanitario 2020-2021
- 5 Prestaciones sanitarias complementarias
 - 5.1 Prestaciones dentarias y oculares
 - 5.2 Prestación ortoprotésica
 - 5.3. Otras prestaciones
 - 5.4 Prestaciones sanitarias gestionadas directamente por MUFACE
- 6 Tarjeta Sanitaria Europea
- 7 Seguimiento de las prestaciones sanitarias

III PRESTACIONES FARMACÉUTICAS

- 1 La receta electrónica
 - 1.1 La receta electrónica pública
 - 1.2 La receta electrónica concertada
- 2 El Plan de Mejora de Farmacia 2018-2019
- 3 Prestaciones farmacéuticas
 - 3.1 Consumo farmacéutico mediante receta
 - 3.2 Uso racional de medicamentos
 - 3.3 Consumo y aportaciones de sujetos activos y pasivos
 - 3.4 Asistencia farmacéutica hospitalaria
4. Gratuidad de medicamentos en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

IV PRESTACIONES SOCIALES

- 1 Ayudas de protección sociosanitaria
- 2 Ayuda por hijo con discapacidad
- 3 Ayudas económicas en los casos de parto múltiple
- 4 Ayudas de acción formativa
- 5 Ayudas asistenciales
- 6 Ayudas en situaciones de incapacidad temporal
- 7 Ayudas en situaciones de gran invalidez
- 8 Ayudas por lesiones permanentes no invalidantes e incapacidad permanente parcial
- 9 Subsidio de jubilación
- 10 Subsidio por defunción
- 11 Ayuda al sepelio
- 12 Reconocimiento de pensiones del Fondo Especial

V ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

- 1 Atención e información al mutualista
- 2 Protagonismo de las direcciones provinciales
- 3 Participación en actos institucionales
- 4 Colaboraciones y premios
- 5 Alianzas

VI LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO

- 1 Presupuesto de gastos
- 2 Presupuesto de ingresos

VII ORGANIZACIÓN

- 1 Arquitectura institucional
- 2 Recursos humanos
- 3 Plan especial de accesibilidad oficinas SSPP.
- 4 Organización de los servicios provinciales
- 5 Mecanismos de control y evaluación internos
- 6 Revisión de actos administrativos
- 7 Administración digital
- 8 El patrimonio de MUFACE

DIRECTORIO

Resolución médica

PRESENTACIÓN DEL SECRETARIO DE ESTADO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA

FALTA FOTO

LOS AVANCES LOGRADOS DURANTE 2019 por MUFACE, tanto en el plano asistencial como en el organizativo, dan cuenta de la clara voluntad de la Mutuality por convertirse en un referente de servicio público que destaca por su innegable calidad y eficiencia.

De todos los logros que han quedado registrados en esta Memoria de 2019, cabe resaltar el hecho histórico de que MUFACE haya superado por primera vez el millón de titulares, que junto a sus beneficiarios forman ya un colectivo cercano al millón y medio de afiliados. A todos ellos beneficia, sin duda, el proceso modernizador de la Mutuality emprendido en 2017 por el Plan de Impulso y que ha quedado claramente consolidado en este ejercicio.

Han sido muchas las mejoras conseguidas durante 2019, como el inicio de la implantación de la receta electrónica para mutualistas de opción pública en distintas comunidades -que ya es una realidad en casi toda España-, o la tramitación electrónica para la solicitud de ayudas de las prestaciones dentarias y oculares, que ha supuesto un gran avance dentro del proceso de digitalización en el que está inmersa la Mutuality.

En lo que respecta al futuro, también es necesario reseñar el gran logro que ha supuesto la firma de Concierto sanitario 2020-2021. Un trabajo que no ha sido fácil pero que aporta, sin duda, una mayor estabilidad al modelo MUFACE.

Es importante reconocer la gran labor llevada a cabo por los responsables y el resto de los empleados de MUFACE en la consecución de estos objetivos. Un equipo bien preparado para llevar a cabo el importante reto de consolidar la Mutuality como

ejemplo de organización moderna y comprometida con sus mutualistas, a fin de ofrecerles siempre la mejor asistencia sanitaria y farmacéutica posible y una agenda de prestaciones sociales que responde a las necesidades de especial protección que se demandan, primando siempre los casos en los que se dé una situación de mayor vulnerabilidad económica.

FRANCISCO HERNÁNDEZ SPÍNOLA

CARTA DE LA DIRECTORA

FALTA FOTO

SI HUBIERA QUE RESUMIR A GRANDES RASGOS lo realizado durante 2019 por la Mutualidad, diría que la indiscutible mejora de la calidad asistencial y los grandes avances en el proceso de modernización han marcado el ejercicio. Pero no podemos olvidarnos de que este también fue el año en el que MUFACE superó por primera vez en su historia el millón de titulares, hasta alcanzar un colectivo, incluyendo a los beneficiarios, de casi millón y medio de mutualistas. Los mismos que se verán beneficiados por el concierto sanitario 2020-2021, aprobado en diciembre de 2019 y cuya elaboración ha centrado gran parte de la atención de la Mutualidad durante todo el año.

De estos logros da cumplida cuenta la Memoria 2019, en la que se recogen de manera exhaustiva y pormenorizada todas las actividades realizadas durante el ejercicio y que cuentan con la aprobación del Consejo General de MUFACE. No olvidemos que este documento es uno de los instrumentos mediante los cuales la Mutualidad cumple con su compromiso de transparencia y rendición de cuentas.

Durante 2019 se han ido cumpliendo casi todos los objetivos marcados en Plan de Impulso 2017-2020, que ha supuesto desde su inicio un punto de inflexión en cuanto a la transformación y modernización de la Mutualidad. Pero también ha servido este ejercicio para empezar a marcar las bases de lo que será el plan estratégico de MUFACE 2020-2023. Unas pautas de actuación que reforzarán nuestro compromiso con los mutualistas para proporcionarles la mejor cartera de asistencia sanitaria y farmacéutica y una agenda de protección social que responda lo mejor posible a sus necesidades.

La implantación de la receta electrónica para mutualistas de opción pública en distintas comunidades autónomas; las mejoras en el copago farmacéutico y en las ayudas por hijo discapacitado y parto múltiple; la tramitación electrónica de las prestaciones dentarias y oculares, o la integración en el teléfono 060 y los primeros pasos para la cita previa en los servicios provinciales, son otros de los objetivos conseguidos en 2019 y que también quedan consignados en esta Memoria.

Una labor que no habría sido posible sin la decidida apuesta por la digitalización de los distintos departamentos de la Mutualidad, orientada a facilitar todo tipo de trámites y el acceso al catálogo de servicios. Un proceso de modernización que se ha consolidado gracias a la enorme aportación del equipo humano de MUFACE. Desde aquí reconozco públicamente su esfuerzo por asimilar el cambio de cultura organizativa que exigen los nuevos tiempos, y así poder seguir ofreciendo con la mayor calidad posible la prestación del servicio a nuestros mutualistas.

MYRIAM PALLARÉS CORTÓN

HITOS 2019

Entre los numerosos objetivos alcanzados en este ejercicio, destacan aquellos que apuntalan la vocación de servicio público de la Mutuality, intentando siempre acercarse a la excelencia en la prestación de la asistencia sanitaria y la protección social de los mutualistas:

ENERO

Mejoran las ayudas por hijo discapacitado y parto múltiple

Las ayudas por hijo o menor a cargo con discapacidad y por parto múltiple, gestionadas por MUFACE, experimentan un significativo incremento durante 2019.

FEBRERO

Gestión colaborativa entre servicios provinciales

La mejora en la red de Servicios Provinciales precisa de alcanzar el equilibrio en las cargas de trabajo. El análisis del volumen de gestión de las oficinas con mayor y menor carga de expedientes y la gestión colaborativa entre ellas a través de encomiendas de gestión ha permitido agilizar los tiempos de respuesta en la tramitación de 14.000 expedientes de prestaciones complementarias.

MARZO

Prestaciones dentarias y oculares por vía electrónica

Se implanta la tramitación electrónica para la solicitud de las prestaciones dentarias y oculares, que son las más demandadas -el 77% del total-. Sólo para aquellos mutualistas que no son funcionarios en activo se habilita una vía presencial durante tres meses al año y se elimina la obligación de aportación de originales en papel.

ABRIL

Tramitación electrónica de Incapacidad Temporal

La Resolución de 1 de abril de 2019, de la Mutuality General de los Funcionarios Civiles del Estado, para la tramitación electrónica de los expedientes de Incapacidad Temporal establece la obligatoriedad de la comunicación electrónica entre los órganos de personal y MUFACE, lo que reduce los plazos de tramitación y pago del subsidio a los mutualistas. Esta medida, enmarcada en el Plan de Reforma de la IT, supone la digitalización del procedimiento interno de gestión, que mejora el servicio prestado a los mutualistas.

MAYO

Recursos humanos: concursos de movilidad

El interés en ampliar la dotación efectiva de los recursos humanos de la Mutuality se materializó en la convocatoria de dos concursos de movilidad -en mayo y noviembre- con un gran éxito en términos de participación y de cobertura.

JUNIO

Mejoras en el copago farmacéutico

En el ámbito de la protección social, encuadrada dentro de las prestaciones asistenciales, se han mejorado las ayudas para el copago farmacéutico. Como novedades, se amplía el periodo cubierto por la ayuda al copago de 6 meses a 1 año; se habilita el canal electrónico para su solicitud y se elimina la aportación de facturas del gasto farmacéutico. Se logra así un procedimiento más sencillo y cómodo para el solicitante.

El presupuesto de estas ayudas ascendió a 567.500 € y la ejecución presupuestaria alcanzó el 98,56%, la más alta hasta el momento.

También en este mes se puso en marcha el canal electrónico para la solicitud de las Ayudas de Sepelio.

JULIO

Receta electrónica pública Cantabria y Aragón

El 1 de julio, tanto el Servicio Cántabro de Salud (SCS) como el servicio Aragonés de Salud integraron en sus sistemas de receta electrónica (RE) a los mutualistas de dichas CCAA que han optado por el sistema sanitario público para recibir la prestación de la asistencia sanitaria. Esta medida es fruto del convenio firmado entre MUFACE y estas dos CCAA. En noviembre se sumó también Asturias, en virtud del protocolo suscrito este mismo año.

Además, durante 2019 se ha suscrito otro convenio para la integración de los mutualistas en receta electrónica con Andalucía y protocolos de integración con Madrid, Murcia, Galicia, Navarra y Castilla La Mancha.

Aragón, Cantabria y Asturias son, junto con Extremadura en 2014, las tres primeras Comunidades Autónomas en poner en marcha esta medida que supondrá la incorporación de casi 30.000 mutualistas al sistema de receta electrónica.

AGOSTO

Nueva directora general

La salida del director general en el mes de julio de 2019, determinó que la suplencia en el ejercicio de las funciones directivas recayera en la Secretaria General, Myriam Pallarés Cortón, hasta su nombramiento como Directora General en el Consejo de Ministros de 28 de enero de 2020.

SEPTIEMBRE

Avance digital en la afiliación masiva

El avance en la transformación digital ha continuado a lo largo de 2019 en una doble perspectiva: externa e interna en la mejora y evolución de los procedimientos de trabajo y en los servicios prestados a los mutualistas.

El 24% de incremento del uso de medios telemáticos con respecto al año anterior expresa nítidamente los resultados del esfuerzo de la Mutualidad en su digitalización

Buen ejemplo de ello es la puesta en marcha del proceso de afiliación masiva, encuadrado en el Proyecto 12 del Plan de Impulso e implantado en 2019. A través de la colaboración entre MUFACE y

las CCAA se trata de facilitar la afiliación por medios telemáticos a los mutualistas, fundamentalmente docentes, tras la superación de los correspondientes sistemas selectivos.

Mediante este procedimiento se incorporaron a la Mutualidad en 2019 los 22.551 nuevos mutualistas docentes no universitarios, de los cuales un 78% eligió asistencia sanitaria por el canal electrónico.

OCTUBRE

MUFACE supera el millón de titulares

Por primera vez en la historia de la Mutualidad se supera la cifra histórica del millón de titulares. En concreto, 1.008.735 titulares y 477.861 beneficiarios, que conforman un colectivo total de 1.486.596 afiliados (datos a 31-12-2019). Una evolución positiva que se apoya, principalmente, en la mejora de las ofertas de empleo público de los últimos años.

Otro dato a destacar en este crecimiento neto del colectivo es que el alza se basa en el considerable aumento de los titulares y que la edad media de las nuevas incorporaciones no llega a los 35 años, lo que prueba la evidente fortaleza del sistema, pues son ellos los que soportan el modelo.

NOVIEMBRE

Integración en el 060 e inicio de la cita previa

El incremento y satisfacción de los mutualistas requiere la atención constante de la Mutualidad. En esa dirección es importante destacar dos acciones realizadas en 2019: la integración en el teléfono 060 y el comienzo de la implantación de la cita previa a través dicho número y la sede electrónica para la atención presencial al mutualista.

El sistema de cita previa viene avalado por la mejora sustancial que se produce en la organización de los equipos de las oficinas provinciales y en la eliminación de los tiempos de espera del mutualista para ser atendido.

El proyecto se inicia en noviembre de 2019 en el Servicio Provincial de Córdoba, incorporándose poco después Sevilla y Alicante. Esta iniciativa está llamada a extenderse a otros servicios provinciales en 2020.

La mejora de la atención personalizada al mutualista también ha estado presente a través de la integración en el teléfono 060. Se estableció la articulación del servicio de la Oficina de Información al Mutualista (OIM) a través del teléfono 060 de la AGE, distribuyendo las áreas de actividad de ambos centros informativos en razón al tipo de consulta, de mayor o menor especificidad, que formula el mutualista, facilitando así una optimización de recursos en tiempos de espera y en la calidad de las respuestas.

DICIEMBRE

Nuevo concierto sanitario y reducción de plazos

La elaboración y aprobación del concierto sanitario 2020-2021, ha centrado una parte importante de la atención de la Mutualidad en 2019. Este nuevo concierto supone un incremento de la prima fija del 4,5% y recoge, entre otras mejoras, novedades en los tratamientos oncológicos, la futura puesta en marcha de un comparador de medios ofrecidos por las distintas aseguradoras, el proyecto de Carpeta Personal de Salud, que incluirá los informes médicos y resultados de pruebas diagnósticas del paciente, o el desarrollo de la receta electrónica en el ámbito privado.

Durante este ejercicio se ha mantenido vigente el concierto 2018-2019. Un aspecto a destacar en la gestión del mismo ha sido la agilización y reducción significativa de los plazos de resolución de reclamaciones, en línea con el objetivo previsto en el Plan del Impulso. Se han incentivado los procesos de resolución de reclamaciones de manera directa con la entidad disminuyendo la tramitación en 25 días de media durante 2019.

Muface, un compromiso colectivo

Una vez más, los resultados obtenidos en el año 2019 responden al esfuerzo y dedicación de cada una de las personas que trabajan en la Mutualidad, materializando así el compromiso colectivamente asumido con el proceso de cambio en el que está inmerso MUFACE.

LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE MUFACE

La Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) es el organismo público encargado de prestar asistencia sanitaria y social al colectivo de funcionarios adscritos. Se crea por la Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, con la finalidad de gestionar el sistema de Mutualismo Administrativo de los funcionarios civiles del Estado.

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

Tiene una plantilla de 823 empleados distribuidos en una red de 52 Servicios Provinciales y 7 Oficinas Delegadas implantada en todo el territorio nacional, que se complementa con una Oficina de Información al Mutualista y con la sede electrónica.

MISIÓN

Asegurar al colectivo de mutualistas el acceso a las prestaciones sanitarias y farmacéuticas en las mismas condiciones que el resto del Sistema Nacional de Salud,

así como facilitarles un amplio abanico de prestaciones sociales y económicas, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, contando con un equipo humano de calidad en la atención al público como seña de identidad.

VISIÓN

Ser un organismo eficaz y eficiente, dentro de un marco de transparencia propio de una administración moderna, que se distinga como un modelo de excelencia en cuanto a calidad de la gestión, aprovechando las nuevas tecnologías, y que contribuya al progreso sostenible del sistema sanitario español.

VALORES

- **Vocación de servicio público.** MUFACE trabaja por y para el colectivo de funcionarios y familiares afiliados, garantizando la calidad del servicio público y utilizando, para ello, los medios más eficientes.
- **Calidad de la gestión.** Se da prioridad a la simplificación de los procedimientos administrativos, garantizando un servicio más eficiente, a tiempo, responsable, y buscando la mejor percepción de los mutualistas, a través de la mejora continua.
- **Colaboración con otros agentes.** MUFACE lidera la unidad de acción del mutualismo administrativo, mantiene una política de colaboración con las entidades aseguradoras

concertadas, y se coordina con el resto del Sistema Nacional de Salud, en el entorno del Ministerio de Sanidad, las Comunidades Autónomas e INGESA.

- **Relevancia de las personas.** Lo más importante para la MUFACE son sus mutualistas, en activo o jubilados, y sus familiares afiliados. La calidez, cordialidad y respeto en el trato son nuestra seña de identidad.
- **Compromiso con el personal de la Mutualidad.** MUFACE cuenta con un equipo humano con una gran vocación de servicio público. El buen servicio al mutualista pasa por una adecuada gestión de los recursos humanos, cuyas bases son la comunicación, la motivación, el compromiso y el desarrollo profesional con las personas de la organización. El trabajo en equipo, la capacidad de adaptación a los cambios de manera positiva y creativa y la mejora de las condiciones de trabajo son principios esenciales de la Mutualidad.
- **Protagonismo de las direcciones provinciales.** La atención directa al público, el contacto humano con el mutualista, se desarrolla en las direcciones provinciales. Por eso, y porque aseguran la igualdad de la asistencia sanitaria y social en el territorio, las direcciones provinciales son piezas clave del modelo.
- **Visibilidad.** MUFACE es patrimonio de los funcionarios públicos y debe difundir los servicios que presta, y las novedades que promueve, para que el colectivo tenga conocimiento de sus derechos y responsabilidades.

2018-2019 DATOS CLAVE DE UN BALANCE ANUAL

El Plan de Impulso 2017-2020, ha sido la hoja de ruta por la que MUFACE ha transitado en su proceso de transformación y modernización.

LOS FUNDAMENTOS DEL PLAN

Se trata de un cambio de tecnologías, de recursos, de procedimientos, pero, sobre todo, se trata de un cambio de cultura organizativa que quiere poner al día una institución de más de cuatro décadas y proyectarla hacia un futuro, que ya es presente, a través de una realidad compleja, digital y global.

La planificación de la actividad de la Mutuality se agrupa en torno a dos objetivos estratégicos: mejorar el servicio prestado a los mutualistas y mejorar la gestión interna de la Mutuality.

El primero de los objetivos, de carácter externo, se fundamenta en la propia existencia y funciones de la Mutuality como organismo gestor del Sistema de Mutualismo Administrativo. La Mutuality existe para cumplir las funciones para las que fue creada, poniendo por encima de cualquier otra consideración los intereses de los mutualistas y sus beneficiarios.

El segundo de los objetivos, de carácter interno, constituye en realidad una herramienta que facilitará que pueda alcanzarse el primero y fundamental. Se trata de mejorar, modernizar, coordinar y adoptar las herramientas de gestión necesarias para que puedan prestarse los servicios con la utilización de los recursos en la forma más eficiente que en cada momento sea posible.

Dentro del Plan de Impulso se han diseñado doce orientaciones o ejes que están permitiendo alcanzar esos objetivos estratégicos:

- 1.- Mejora de las prestaciones y servicios de la Mutuality.
- 2.- Puesta en valor del modelo MUFACE.
- 3.- Extensión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con incorporación de los servicios digitales comunes de la AGE.
- 4.- Unidad de acción de las tres mutualidades administrativas y establecimiento de alianzas en el entorno.
- 5.- Mejora del posicionamiento y visibilidad de la Mutuality.
- 6.- Relevancia de las personas.
- 7.- Protección de los mutualistas y seguimiento de ejecución de los conciertos.
- 8.- Definición y seguimiento del colectivo.
- 9.- Gestión eficiente de los recursos.
- 10.- Protagonismo de las direcciones provinciales.
- 11.- Simplificación y agilización de procedimientos.
- 12.- Reducción de la conflictividad.

- **12 líneas de acción y 25 proyectos** enfocados a un cambio de cultura organizativa: una mejor gestión interna para una mejor asistencia al mutualista.
- Potenciar una **agenda de protección social** que dé respuesta a situaciones de necesidad de mutualistas y beneficiarios.
- Promover la innovación, incorporando las **nuevas tecnologías** que permitan **a los mutualistas el acceso a sus prestaciones** de manera ágil y sencilla, las 24 horas del día, los 365 días del año.

La modernización de la Entidad: puesta en marcha de nuevos procedimientos y trámites digitales como es la receta electrónica

- Crear una política de **recursos humanos** en que sea protagonista la gestión del talento, la motivación y la formación de las personas que lo integran, logrando un alto grado de cualificación profesional y humana.

LOS RESULTADOS DEL PLAN

Récord histórico de titulares

En el año 2019, el colectivo al que la Mutuality da servicio se **aproxima al 1,5 millones de afiliados**, 1.486.596, Se incrementa en 12.955 mutualistas con respecto a 2018

Los titulares sobrepasan la cifra de un millón, situándose por segundo año consecutivo en la cifra más alta registrada en los años de vida de la Mutuality (1.008.735 titulares).

Reclamaciones sanitarias: cada vez se presentan menos y se tramitan antes

La mejora general de prestaciones y una gestión más personalizada y eficiente ha hecho caer las reclamaciones en el ámbito del concierto sanitario de una manera drástica. **El número de reclamaciones presentadas** en Comisiones Mixtas Provinciales sobre la asistencia sanitaria dispensada por las entidades concertadas, **tuvo una disminución del 22%** (1.814 reclamaciones en Comisión Mixta Provincial) respecto a 2018. Del total de reclamaciones, el 8,99% se elevaron para estudio y resolución a la Comisión Mixta Nacional.

Además, se ha agilizado su tramitación en casi **25 días de media**.

Extensión de la receta electrónica pública

Las CCAA de **Cantabria, Aragón y Asturias** se han unido a **Extremadura** en la receta electrónica pública.

Culminación de fases para la implantación de la receta electrónica concertada

La complejidad en la implantación de la receta electrónica concertada requiere verificar unos requisitos técnicos, finalizados en 2019. **Se ha integrado el colectivo privado de MUFACE en la base de datos del Sistema Nacional de Salud**.

Una gestión presupuestaria destinada al mutualista

Para **asistencia sanitaria** del mutualismo administrativo se han destinado **1.462,07 millones de euros**, -el 84% de un presupuesto de gastos total de 1.740,59 millones de euros-, y para **prestaciones sociales y económicas** del mutualismo administrativo, **278,45 millones**, un **16%** del presupuesto de gastos total. Tan sólo el 2% del presupuesto cubre gastos de funcionamiento y personal.

Una agenda de protección social acorde a la necesidad de mutualistas y beneficiarios

Una docena de programas con enfoque social para ayudar al mutualista en su ciclo vital. **7,6 millones de euros** destinados a **Programas para ayudas sociosanitarias**.

Más de **33,2 millones de euros** para **ayudas por hijo discapacitado a cargo**.

Más de **46.000 expedientes** tramitados de **protección social**.

Un avance significativo en la incorporación de nuevos procedimientos a la cartera digital de la mutuality

Más de un **1,4 millones de trámites solicitados electrónicamente**, un **24,03% más** que en 2018.

Ya se tramitan electrónicamente las prestaciones complementarias más demandadas, **dentarias y oculares** (que corresponde al 77% del total de las prestaciones). Entre las prestaciones sociales cuyo trámite es electrónico destacan: la **ayuda al sepelio** por el fallecimiento de un beneficiario; las **ayudas asistenciales** de carácter económico destinadas a atender determinados estados de necesidad no cubiertos por otras prestaciones, en casos de falta de recursos para hacerles frente; la **notificación de resoluciones de subsidio de IT** y mejoras en la gestión de documentos electrónicos asociados a los expedientes. Entre los procedimientos de colectivo destaca el **alta de beneficiarios** en el proceso de alta de nuevos mutualistas.

Finalización del plan de mejora de Farmacia 2018/19

El plan ha concluido con éxito y la **prestación farmacéutica** que en la actualidad brinda la Mutualidad **se ajusta a las recomendaciones del Tribunal de Cuentas** que informaron el plan de mejora.

*La recompensa por el esfuerzo de **cumplir los objetivos***

A través del modelo de retribución de la productividad por objetivos **integrado en la cultura de MUFACE** se apoya la motivación y liderazgo de sus cuadros, al medir la consecución de indicadores alineados con los objetivos del Plan de Impulso. Una nueva visión de la organización que pone en el centro a las personas.

Eficiencia organizativa: La colaboración entre servicios provinciales

Se agiliza la **tramitación de 14.000 expedientes**, que corresponden a los cinco servicios provinciales con mayor volumen de gestión, transfiriéndolos mediante encomienda de gestión a los doce servicios de menor carga.

Mejor información y atención al mutualista. Un protocolo de Comunicación

Se institucionaliza el envío de **correos informativos a los mutualistas**. **Colaboración sistemática del Portal Funciona, el Punto de Acceso General –PAG-** y también de los **sindicatos** que asisten al Consejo General, como elementos de difusión de primer orden.

Alianza de la OIM con el **teléfono 060 de la AGE** distribuyendo las áreas de actividad de ambos centros informativos en razón al tipo de consulta, de mayor o menor especificidad, que formula el mutualista, facilitando así una optimización de recursos.

5,2 millones de visitas del portal www.muface.es Un **incremento del 38,51%** respecto a 2018.

15,8 millones de páginas descargadas. Un **incremento del 32.20%** respecto a 2018.

Redacción médica

MUTUALISTAS

La Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) es el organismo público encargado de cubrir la asistencia sanitaria y farmacéutica, así como otras contingencias sociales (incapacidad temporal, situaciones de riesgo durante el embarazo, incapacidad permanente parcial y gran invalidez, hijo a cargo discapacitado,...) a los funcionarios civiles adscritos.

Los funcionarios y sus beneficiarios forman un colectivo que, a 31 de diciembre de 2019, asciende a **1.486.596 afiliados, de los cuales 1.008.735 son titulares y 477.861 son beneficiarios.**

Comparando las cifras del colectivo con las correspondientes a 2018, se aprecia que el número de titulares experimenta un incremento de 23.868 afiliados, mientras que el número de beneficiarios disminuye en 10.913 personas. La variación neta supone un incremento de 12.955 mutualistas con respecto a 2018. En la disminución de beneficiarios inciden tendencias a largo plazo como la baja natalidad y, en los últimos años, factores como el mayor acceso de beneficiarios al mercado laboral.

2019: NUEVA SUBIDA DE TITULARES DE MUFACE

Estas cifras sitúan a 2019 como un nuevo año en el que MUFACE registra un crecimiento neto del colectivo. En ello ha incidido de manera decisiva la incorporación de nuevos titulares, fruto de los procesos de estabilización de empleo y de las últimas Ofertas de Empleo Público, acercándonos a un colectivo de millón y medio de personas. De ellos, más de un millón por primera vez en la historia de la Mutualidad son titulares, prueba evidente de la fortaleza del sistema, porque son los titulares los que soportan el modelo.

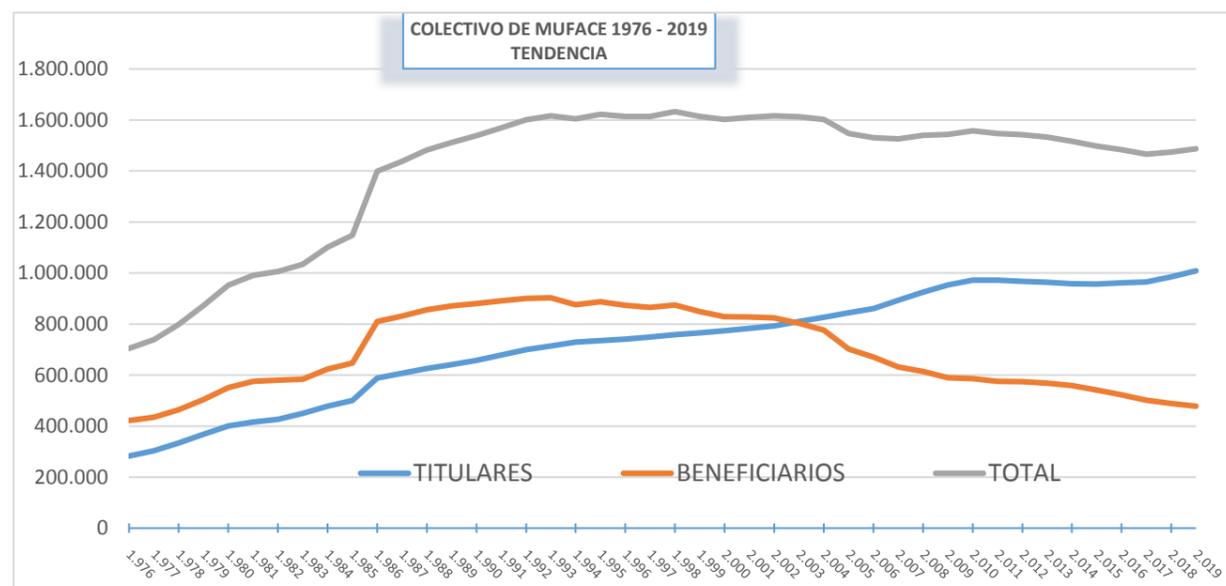


Figura 1.1. Tendencia del colectivo de Muface desde el año 1976 hasta 2019.

En el gráfico, habitual en las memorias de la Mutualidad, se muestra la evolución del número mutualistas (titulares y beneficiarios) desde diciembre de 1976 a diciembre de 2019. Se puede observar que el colectivo total de MUFACE reanuda su crecimiento en el último semestre de 2018. Si bien el número de beneficiarios ha seguido descendiendo en ese periodo, a causa del descenso en la natalidad y del mayor acceso al mercado laboral.

ACCIÓN DE MEJORA DEL ALTA MASIVA DE NUEVOS MUTUALISTAS

Se trata de un proceso asociado a los proyectos 12 y 13 de Plan de Impulso, que es esencial para la Mutualidad, ya que el ingreso de nuevos mutualistas es la garantía de pervivencia y futuro del organismo.

Se desarrolla entre febrero y diciembre de 2019 y su oportunidad viene determinada por la alta afluencia de potenciales mutualistas como resultado de las ofertas de empleo público, y en el marco del Plan de Estabilización de Empleo Público.

Como paso previo, se revisa el modo en que se procesa tradicionalmente el alta y acogida de nuevos mutualistas, a través de una encuesta dirigida a los servicios provinciales.

Se persigue facilitar el acceso dando un mejor servicio y una información de mayor calidad y personalizada (se contactó con los nuevos mutualistas a través de email en un 82% de los casos), a la par que conseguir cuotas más altas de tramitación electrónica.

El desarrollo de la acción de mejora involucra a todos los servicios provinciales y la Oficina de Información al Mutualista -OIM-, así como los órganos de personal y selección de la Administración Central y de las administraciones autonómicas (docentes de primaria, secundaria y universidades).

Se generaron además contenidos informativos "ad hoc" para estos nuevos afiliados tanto en la página web (Guía de Nuevos Mutualistas) como a través de sindicatos docentes, Portal Funciona o Punto de Acceso General.

Finalmente, se realizó una encuesta de satisfacción entre el personal docente recién afiliado, en la cual el servicio prestado por la Mutualidad obtuvo un 7 sobre 10, lo que permite pensar en su consolidación futura y en la mejora continua de los aspectos que se han evidenciado susceptibles de ello.

LA CARACTERIZACIÓN DE LOS MUTUALISTAS

La distribución del colectivo en razón a su ubicación geográfica, su edad, sexo, tipo de vinculación con la entidad o su situación laboral son algunas de las variables que informan para la toma de decisión de las políticas de protección de la Mutualidad.

A nivel provincial, la ratio de beneficiarios por titular varía desde un mínimo de 0,28 en la provincia de Álava, hasta un máximo de 0,75 que se alcanza en Melilla. El valor medio de esta ratio en el conjunto nacional es de 0,50 beneficiarios por cada titular.

La Comunidad Autónoma con mayor colectivo es Andalucía, cuya protección se extiende a 314.421 personas, seguida de Madrid, con 254.454. Por el contrario, las de menor colectivo protegido son las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, con 4.770 y 4.971 personas protegidas, respectivamente, y La Rioja con 9.688.

Atención médica

COMUNIDADES AUTONOMAS	SERVICIOS PROVINCIALES	TITULARES			BENEFICIARIOS			TOTALES			B / T
		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
CA.ANDALUCIA		94.200	103.684	197.884	50.408	66.129	116.537	144.608	169.813	314.421	0,59
	ALMERÍA	7.046	8.967	16.013	4.049	4.756	8.805	11.095	13.723	24.818	0,55
	CÁDIZ	13.899	14.038	27.937	7.115	9.844	16.959	21.014	23.882	44.896	0,61
	CÓRDOBA	9.170	10.406	19.576	4.785	6.562	11.347	13.955	16.968	30.923	0,58
	GRANADA	13.199	13.198	26.397	6.370	8.297	14.667	19.569	21.495	41.064	0,56
	HUELVA	5.005	6.312	11.317	3.215	4.003	7.218	8.220	10.315	18.535	0,64
	JAÉN	7.661	8.108	15.769	3.665	5.296	8.961	11.326	13.404	24.730	0,57
	MÁLAGA	17.106	18.476	35.582	9.093	11.630	20.723	26.199	30.106	56.305	0,58
	SEVILLA	21.114	24.179	45.293	12.116	15.741	27.857	33.230	39.920	73.150	0,62
CA.ARAGON		13.579	17.614	31.193	5.705	7.537	13.242	19.284	25.151	44.435	0,42
	HUESCA	2.114	3.299	5.413	979	1.158	2.137	3.093	4.457	7.550	0,39
	TERUEL	1.525	1.819	3.344	844	941	1.785	2.369	2.760	5.129	0,53
	ZARAGOZA	9.940	12.496	22.436	3.882	5.438	9.320	13.822	17.934	31.756	0,42
CA.PRINCIPADO DE ASTURIAS		10.923	14.056	24.979	3.977	5.670	9.647	14.900	19.726	34.626	0,39
	ASTURIAS	10.923	14.056	24.979	3.977	5.670	9.647	14.900	19.726	34.626	0,39
CA.CASTILLA Y LEON		35.502	38.584	74.086	11.626	16.978	28.604	47.128	55.562	102.690	0,39
	ÁVILA	6.810	4.132	10.942	976	1.383	2.359	7.786	5.515	13.301	0,22
	BURGOS	3.512	4.748	8.260	1.325	1.690	3.015	4.837	6.438	11.275	0,37
	LEÓN	5.445	6.929	12.374	1.962	2.832	4.794	7.407	9.761	17.168	0,39
	PALENCIA	2.011	2.528	4.539	803	1.143	1.946	2.814	3.671	6.485	0,43
	SALAMANCA	5.415	5.584	10.999	1.787	2.961	4.748	7.202	8.545	15.747	0,43
	SEGOVIA	2.143	2.681	4.824	924	1.188	2.112	3.067	3.869	6.936	0,44
	SORIA	1.372	1.771	3.143	557	694	1.251	1.929	2.465	4.394	0,40
	VALLADOLID	6.458	7.522	13.980	2.505	3.763	6.268	8.963	11.285	20.248	0,45
	ZAMORA	2.336	2.689	5.025	787	1.324	2.111	3.123	4.013	7.136	0,42
CA.CASTILLA LA MANCHA		20.003	24.347	44.350	10.363	13.638	24.001	30.366	37.985	68.351	0,54
	ALBACETE	4.598	5.359	9.957	2.492	3.106	5.598	7.090	8.465	15.555	0,56
	CIUDAD REAL	5.354	6.272	11.626	2.542	3.626	6.168	7.896	9.898	17.794	0,53
	CUENCA	2.160	2.793	4.953	1.059	1.321	2.380	3.219	4.114	7.333	0,48
	GUADALAJARA	2.336	2.918	5.254	1.032	1.445	2.477	3.368	4.363	7.731	0,47
	TOLEDO	5.555	7.005	12.560	3.238	4.140	7.378	8.793	11.145	19.938	0,59
CA.CANTABRIA		5.705	7.294	12.999	2.461	3.411	5.872	8.166	10.705	18.871	0,45
	CANTABRIA	5.705	7.294	12.999	2.461	3.411	5.872	8.166	10.705	18.871	0,45
CA.CATALUÑA		39.149	66.014	105.163	21.498	23.866	45.364	60.647	89.880	150.527	0,43
	BARCELONA	27.647	44.544	72.191	13.593	15.363	28.956	41.240	59.907	101.147	0,40
	GIRONA	3.998	7.992	11.990	2.970	3.158	6.128	6.968	11.150	18.118	0,51
	LLEIDA	2.904	5.296	8.200	1.707	1.981	3.688	4.611	7.277	11.888	0,45
	TARRAGONA	4.600	8.182	12.782	3.228	3.364	6.592	7.828	11.546	19.374	0,52
CA.VALENCIANA		44.255	55.682	99.937	22.422	27.514	49.936	66.677	83.196	149.873	0,50
	ALICANTE	15.078	18.721	33.799	7.290	8.940	16.230	22.368	27.661	50.029	0,48
	CASTELLÓN	5.168	7.581	12.749	3.002	3.533	6.535	8.170	11.114	19.284	0,51
	VALENCIA	24.009	29.380	53.389	12.130	15.041	27.171	36.139	44.421	80.560	0,51

CA.EXTREMADURA		12.872	15.261	28.133	6.504	8.746	15.250	19.376	24.007	43.383	0,54
	BADAJÓZ	7.872	9.268	17.140	4.095	5.688	9.783	11.967	14.956	26.923	0,57
	CÁCERES	5.000	5.993	10.993	2.409	3.058	5.467	7.409	9.051	16.460	0,50
CA.GALICIA		27.915	39.211	67.126	13.207	16.109	29.316	41.122	55.320	96.442	0,44
	CORUÑA, A	12.189	16.426	28.615	5.568	7.139	12.707	17.757	23.565	41.322	0,44
	LUGO	3.833	5.384	9.217	1.505	1.877	3.382	5.338	7.261	12.599	0,37
	OURENSE	3.052	4.577	7.629	1.352	1.707	3.059	4.404	6.284	10.688	0,40
	PONTEVEDRA	8.841	12.824	21.665	4.782	5.386	10.168	13.623	18.210	31.833	0,47
CA.ILLES BALEARS		7.916	10.824	18.740	4.635	4.950	9.585	12.551	15.774	28.325	0,51
	BALEARES	7.916	10.824	18.740	4.635	4.950	9.585	12.551	15.774	28.325	0,51
CA.CANARIAS		19.496	24.381	43.877	8.913	10.845	19.758	28.409	35.226	63.635	0,45
	PALMAS, LAS	10.376	12.974	23.350	4.745	5.869	10.614	15.121	18.843	33.964	0,45
	STA. C. TENERIFE	9.120	11.407	20.527	4.168	4.976	9.144	13.288	16.383	29.671	0,45
CA.LA RIOJA		2.935	3.897	6.832	1.241	1.615	2.856	4.176	5.512	9.688	0,42
	RIOJA, LA	2.935	3.897	6.832	1.241	1.615	2.856	4.176	5.512	9.688	0,42
CA.MADRID		83.831	97.426	181.257	31.598	41.599	73.197	115.429	139.025	254.454	0,40
	MADRID	83.831	97.426	181.257	31.598	41.599	73.197	115.429	139.025	254.454	0,40
CA.REGIÓN DE MURCIA		15.026	18.509	33.535	8.933	10.599	19.532	23.959	29.108	53.067	0,58
	MURCIA	15.026	18.509	33.535	8.933	10.599	19.532	23.959	29.108	53.067	0,58
CA.FORAL DE NAVARRA		4.222	6.540	10.762	2.332	2.693	5.025	6.554	9.233	15.787	0,47
	NAVARRA	4.222	6.540	10.762	2.332	2.693	5.025	6.554	9.233	15.787	0,47
CA.PAIS VASCO		9.424	12.646	22.070	2.587	3.623	6.210	12.011	16.269	28.280	0,28
	ÁLAVA	1.518	1.716	3.234	324	522	846	1.842	2.238	4.080	0,26
	GUIPÚZCOA	2.670	3.526	6.196	729	913	1.642	3.399	4.439	7.838	0,27
	VIZCAYA	5.236	7.404	12.640	1.534	2.188	3.722	6.770	9.592	16.362	0,29
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA		1.709	1.217	2.926	762	1.082	1.844	2.471	2.299	4.770	0,63
	CEUTA	1.709	1.217	2.926	762	1.082	1.844	2.471	2.299	4.770	0,63
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA		1.651	1.235	2.886	884	1.201	2.027	2.535	2.436	4.971	0,70
	MELILLA	1.651	1.235	2.886	884	1.201	2.027	2.535	2.436	4.971	0,70
	TOTALES	450.313	558.422	1.008.735	210.056	267.805	477.861	660.369	826.227	1.486.596	0,47

Tabla 1.1 Distribución de titulares y beneficiarios por servicios provinciales

DISTRIBUCIÓN DE LOS MUTUALISTAS POR SEXO

El número de mutualistas mujeres supera en 108.109, un 10,72%, al de hombres.

DISTRIBUCIÓN DE TITULARES POR SEXO			
SEXO	2019		19-18
	COLECTIVO	PORCENTAJE	% INCREMENTO
HOMBRES	450.313	44,64	1,26
MUJERES	558.422	55,36	3,38
TOTAL	1.008.735	100	2,42

Tabla 1.2 Distribución de titulares por sexo

DISTRIBUCIÓN DE LOS MUTUALISTAS POR SITUACIÓN LABORAL

En 2019, el número de mutualistas en activo, 613.776, sigue casi duplicando al de mutualistas jubilados, 354.488. El

número de mutualistas voluntarios y de titulares no mutualistas muestran una tendencia a la baja del 4,79% y 0,85%, respectivamente, aunque menor que en años anteriores.

SITUACION	AÑO 2019				19-18
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	%	INCRE.
MUTUALISTAS OBLIGATORIOS EN ACTIVO O ASIMILADO	263.691	350.085	613.776	60,85	1,94%
MUTUALISTAS OBLIGATORIOS JUBILADOS	182.169	172.319	354.488	35,14	3,68%
MUTUALISTAS VOLUNTARIOS	623	550	1.173	0,12	-4,79%
BENEFICIARIOS CON DOCUMENTO ASIMILADO AL DE AFILIACIÓN	3.830	35.468	39.298	3,9	-0,85%

Tabla 1.3 Distribución de mutualistas por situación laboral

DISTRIBUCIÓN DEL COLECTIVO POR GRUPO DE EDAD

La edad media del colectivo en 2019 ha sido de 45 años. La edad media de los titulares es de casi 57 años y la de los beneficiarios de 22 años.

La provincia con los titulares de MUFACE de mayor edad es Bizkaia (64 años) y la provincia con los de menor edad media es Ávila (40 años).

Las provincias en las que más ha aumentado la edad media con respecto a 2018 son Gipuzkoa Bizkaia y Alicante Las provincias que menos incrementan la edad media del colectivo son Cuenca y Navarra.

Ávila y Ceuta son las provincias que disminuye la edad media del colectivo.

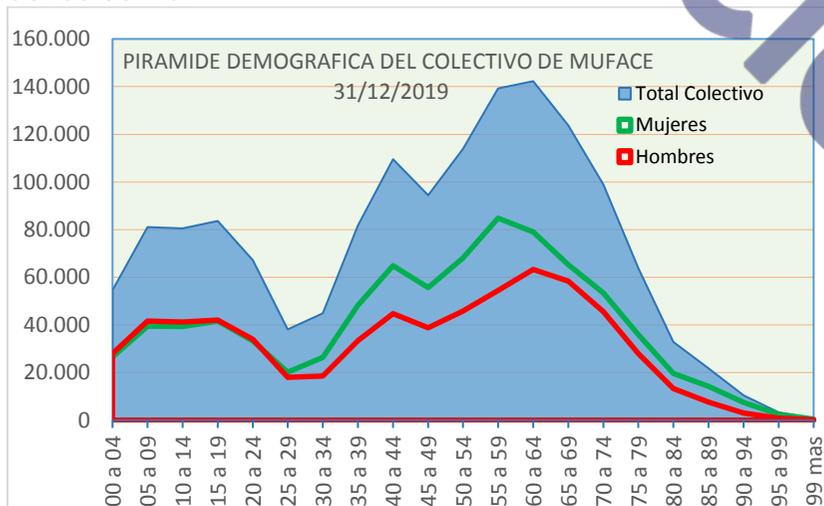


Figura 1.1 Pirámide demográfica del colectivo Muface

Por lo que respecta a la pirámide de beneficiarios, el grupo más numeroso se encuentra entre los menores de 24 años (hijos sin actividad).

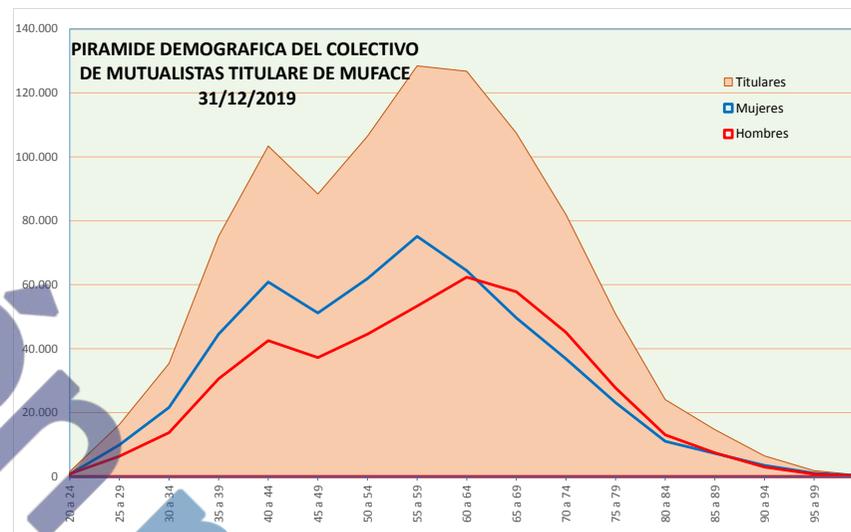


Figura 1.2 Pirámide demográfica del colectivo de mutualistas titulares

Por lo que respecta a las estimaciones basadas en las incorporaciones de colectivo de los últimos años, la edad media de los nuevos mutualistas titulares que se incorporan al colectivo se sitúa entre los 29 y los 31 años. Se ha calculado que los beneficiarios asociados a estos titulares tienen una edad media que se sitúa en los 8 años.

II PRESTACIONES SANITARIAS

Asociación Médica

El modelo de asistencia sanitaria de MUFACE es un sistema de aseguramiento público de la salud en el que la prestación es alternativamente pública (a través de los 17 servicios autonómicos públicos de salud y el INGESA) o concertada (a través de concierto con entidades aseguradoras) a elección del mutualista y que se caracteriza por su eficiencia y calidad.

Como administración sanitaria, respecto de su colectivo protegido, garantiza el contenido de la cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud (SNS), conforme a lo que en cada momento se establezca por la normativa sanitaria de aplicación general en todo el sistema, si bien con las especiales características del modelo de asistencia sanitaria de la Mutuality, definido por su normativa específica.

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

1 ASISTENCIA SANITARIA

La normativa específica que rige el modelo de asistencia sanitaria de MUFACE posibilita prestar la asistencia sanitaria a su colectivo protegido bien directamente o por concierto con otras entidades o establecimientos públicos o privados.

Al no disponer la Mutuality de recursos sanitarios propios para facilitar directamente la prestación, ésta se lleva a cabo

a través de los conciertos que suscribe con las entidades de seguro de asistencia sanitaria y el sistema sanitario público.

Adicionalmente, MUFACE mantiene convenios de colaboración con las administraciones autonómicas gestoras de la asistencia sanitaria. Los convenios se suscribieron para el año 2019 con los servicios de salud de Andalucía, Asturias, Baleares, Castilla La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Galicia y Madrid, y tienen por objeto la prestación de determinados servicios sanitarios a los mutualistas y beneficiarios adscritos a entidades y residentes en el medio rural. Además, existen otros instrumentos de colaboración con algunas comunidades autónomas para la prestación de funciones de asesoramiento e informe técnico sanitario a los servicios provinciales de MUFACE.

2 CONCIERTO 2018-2019

Durante el ejercicio de 2019 se mantuvo vigente el concierto de asistencia sanitaria suscrito para el periodo 2018-2019, el 28 de diciembre de 2017, con las aseguradoras Asisa, SegurCaixa Adeslas, DKV e Igualatorio de Cantabria.

El concierto 2018-2019, se elaboró con el doble objetivo de **mejorar la calidad de la asistencia sanitaria prestada a nuestros mutualistas** y de garantizar la **sostenibilidad** del modelo MUFACE.

El concierto supuso un incremento anual de la prima del 5,62 por ciento, alcanzando un presupuesto récord de 2.191 millones de euros, 114 millones más que el concierto anterior. Comprende dos contratos: uno para la asistencia sanitaria en territorio nacional, que asciende a más de 2.161 millones de euros; y un segundo, por un importe de unos 30 millones de euros, que asume en exclusiva DKV y que cubre la asistencia a los 7.773 mutualistas destinados o residentes en el exterior y sus beneficiarios

El concierto garantiza en todo caso el nivel asistencial de la cartera común de servicios del SNS e incorpora una serie de novedades, entre las cuales cabe destacar las siguientes:

- 1. Establecimiento de dos periodos de cambio ordinario (enero y junio)**, lo que amplía las posibilidades de elección de los mutualistas y favorece la competencia entre las entidades en la mejora del servicio.
- 2. Impulso de la receta electrónica.** Se crea un nuevo incentivo para fomentar la implantación del proyecto de receta electrónica contemplado en el Plan de Impulso de MUFACE y su utilización por los médicos de las entidades.
- 3. Potenciación de la asistencia de nivel provincial y grandes núcleos urbanos.** El nivel III de atención

especializada - que incluye todas las capitales de provincia, Ceuta y Melilla, y otras localidades o agrupaciones urbanas de relevancia - se extiende a 13 nuevos municipios: Talavera, Alcalá de Henares, Torrejón de Ardoz, Alcorcón, Fuenlabrada, Móstoles, Gandía, Oliva, Lorca, Mérida, Almendralejo, Jerez de la Frontera y El Puerto de Santa María. Ello implica que los mutualistas residentes en estas localidades tienen acceso en ellas desde el 1 de enero de 2018 a un buen número de especialistas (neurología, urología, neumología, unidad de cuidados intensivos...). El nivel III suma un total de 60 localidades.

- 4. Mayor protección en las islas menores.** Se elevan los medios asistenciales de La Gomera, que pasa a nivel I. Tanto a los mutualistas residentes en La Gomera, como a los de Formentera y El Hierro, se les abona los gastos de desplazamiento a otras islas para recibir asistencia especializada.
- 5. Inclusión de la cirugía robotizada y la radioterapia intraoperatoria.** Permite el acceso de pacientes graves a técnicas quirúrgicas caracterizadas por una recuperación más rápida y cómoda, evitando posibles nuevas intervenciones.

6. Urgencia vital y 112. Por un lado, se objetiva el concepto de riesgo vital según los síntomas apreciados en el momento en que se producen (y no a posteriori, en el centro sanitario). Por otro lado, MUFACE colabora con los servicios de salud de las CCAA que atiendan a los mutualistas en situación de emergencia.

7. Mayor protección de nuestros mayores. Se crea un incentivo que premia la fidelidad o permanencia del colectivo mayor de 65 años adscrito a la entidad. Se pretende que las entidades se esmeren en el servicio a los mayores y en ningún caso transfieran riesgos por razón de la edad a otras entidades

8. Oferta de servicios sanitarios por encima de los exigidos por el concierto. Se crea un incentivo para que la entidad pueda ofertar servicios adicionales relacionados con la prestación de asistencia sanitaria, que supongan una mejora del objeto del concierto. Con ello se fomenta la sana competitividad entre entidades para ofrecer servicios adicionales (salud bucodental, aplicaciones de telemedicina, etc...)

9. Prohibición de la transferencia de riesgos. Por primera vez, se prohíbe expresamente la transferencia de riesgos entre entidades: que una entidad promueva el cambio de adscripción a otra entidad de sus mutualistas de tratamientos más costosos. Esta

prohibición conlleva una sanción para la entidad en caso de incumplimiento.

10. Prohibición de la diferencia de trato por el hecho de ser mutualista. Se prohíbe expresamente que el mutualista reciba, por el hecho de serlo, un trato diferente de parte de su entidad respecto de otros asegurados privados (citas más cortas, demoras en agenda...). Esta prohibición se acompaña de una sanción pecuniaria a la entidad en caso de incumplimiento, vinculada a las quejas que se pudieran recibir.

Además, se incorporaron las siguientes mejoras:

1. Se amplía el periodo asistencial a recién nacidos hasta el alta hospitalaria (y no sólo hasta los 15 días desde el nacimiento), lo que otorga cobertura a casos en que es necesario realizar intervenciones quirúrgicas posteriores o realizar tratamientos sobre el bebé.
2. Se establece el derecho a la atención de urgencias en centros hospitalarios públicos en situaciones críticas agudas en que no haya centro concertado. Esto mejora la protección en medio rural (municipios por debajo de 20.000 habitantes) y nivel I, en que las entidades privadas no suelen contar con centro para urgencias.
3. Se establece la cobertura de los cuidados paliativos en el domicilio del paciente.

4. Se amplían y especifican las terapias respiratorias en el domicilio del paciente.
5. Se amplía la cobertura odontológica a los gastos de ortodoncia de niños entre 6 y 15 años por maloclusiones severas.
6. Se incorpora la cobertura de tratamiento con suero autólogo.
7. Se impone el pago de una compensación a favor del paciente por desplazamiento en vehículo particular o taxi, en los casos en que la entidad no hubiera facilitado el transporte sanitario a que estuviera obligada.
8. Se amplía para la diálisis la continuidad asistencial para todo el ámbito temporal del concierto, al igual que los tratamientos oncológicos y psiquiátricos. De ese modo, el paciente tiene derecho a seguir siendo atendido por el mismo centro a pesar de que éste abandone la entidad médica de aquel.
9. Los catálogos pasan a ser digitales, aunque manteniendo la obligación de ofrecerlos en formato impreso siempre que el mutualista los solicite. La entidad debe poner a disposición del Servicio Provincial cinco catálogos en formato papel para consulta. El tránsito a catálogo digital exclusivo se prevé que se produzca en el próximo Concierto.
10. Se clarifica y ordena el sistema de pago de la farmacia de dispensación hospitalaria, adaptándolo a las recomendaciones del Tribunal de Cuentas. De una parte, se garantiza que MUFACE se beneficie de las mejoras de precio que obtenga el Ministerio de

Sanidad para el resto del Sistema Nacional de Salud, en concreto con la figura de los techos máximos de gasto. De otra parte, se establece que estos medicamentos, que quedan excluidos expresamente del objeto del concierto, serán adquiridos directamente por los servicios provinciales a los servicios farmacéuticos correspondientes, para garantizar la rapidez en el consumo por el paciente.

11. Se avanza en el proyecto de reducción de plazos de resolución de reclamaciones, previsto en el Plan de Impulso. Así, se desconcentran en los directores provinciales las resoluciones en ausencia de acuerdo que versen sobre falta de disponibilidad de medios. Y se recoge el compromiso de la Mutualidad de avanzar progresivamente en la reducción de plazos adoptando las correspondientes medidas organizativas.
12. Por primera vez, se prevé la consideración de los lugares en los que residen habitual o temporalmente los mutualistas como asimilados al domicilio, lo que evitará problemas para mutualistas desplazados en localidad diferente del domicilio habitual e internados en residencias, entre otros.
13. El texto garantiza a los mutualistas la vacunación de calendario para los grupos de riesgo de vacunas cuya dispensación en el ámbito del SNS deba realizarse exclusivamente por los Servicios Farmacéuticos o Centros Sanitarios autorizados y que estén desprovistas de cupón precinto.
14. Se fija como garantía para el mutualista el abono por la entidad de los recargos o intereses de demora,

relativos a reclamaciones estimadas, desde la fecha de reclamación inicial presentada por el mutualista (y no desde el reconocimiento del derecho, como hasta ahora).

2.1 Elección de prestador de asistencia sanitaria.

En los meses de enero y junio, los mutualistas y los beneficiarios con documento asimilado al de afiliación, que estén adscritos a los Servicios Públicos de Salud o a las Entidades de Seguro de Asistencia Sanitaria, pueden solicitar el cambio de Entidad, por una sola vez en cada periodo ordinario de cambio.

Los titulares que no soliciten cambio continuarán adscritos a la misma Entidad que lo estén a 31 de diciembre o, en su caso, a 31 de mayo de cada año

A 31 de diciembre de 2019, del total del colectivo nacional asegurado, un **77,10%** correspondiente a **1.146.095 personas**, estaba adscrito a alguna de las cuatro entidades de seguro de asistencia sanitaria, mientras que el **22,90%**, es decir **340.411** personas, optaron por el sistema sanitario público. Esta proporción mantiene la tendencia de los últimos años.

ENTIDADES

- ASISA, Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros, S.A.U.
- DKV, Seguros y Reaseguros, Sociedad Anónima Española.
- IGUALATORIO MÉDICO-QUIRÚRGICO COLEGIAL, S.A de Seguros.
- SEGURCAIXA ADESLAS, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros.

ENTIDADES	TITULARES	
	NÚMERO	% SOBRE TOTAL
ASISA	282.967	28,73
DKV SEGUROS	122.026	12,39
IMQ COLEGIAL	4.545	0,46
SEGURCAIXA ADESLAS	356.655	36,21
DKV INTERNACIONAL	3.752	0,38
TOTAL ENTIDADES	769.945	78,18
INSS	214.564	21,79
PENDIENTES DE REGULARIZAR ENTIDAD DE ADSCRIPCIÓN	358	0,04
TOTAL	984.867	100

Entidad Sanitaria	Titulares		Beneficiarios		Total colectivo	
	Número	% sobre total	Número	Relación Bene/Titula	Número	% sobre total
ASISA	281.655	27,92%	125.503	0,45	407.158	27,39%
DKV SEGUROS	122.712	12,16%	67.459	0,55	190.171	12,79%
IGUALATORIO CANTABRIA	4.578	0,45%	1.950	0,43	6.528	0,44%
ADESLAS	361.206	35,81%	173.259	0,48	534.465	35,95%
DKV INTERNACIONAL	3.795	0,38%	3.978	1,05	7.773	0,52%
Total entidades	773.946	76,72%	372.149	0,48	1.146.095	77,10%
I.N.S.S.	234.699	23,27%	105.712	0,45	340.411	22,90%
Pendiente regularizar afiliación	90	0,01%	0	0	90	0,01%
Totales	1.008.735	100,00%	477.861	0,47	1.486.596	100,00%

Tabla 2.1 Número de titulares y beneficiarios por entidades

*Colectivo incluido en el concierto de asistencia sanitaria Nacional e INSS.

No incluye personal en el exterior.

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

Respecto a la posibilidad de cambio ordinario de entidad durante los meses de enero y junio, ejercieron su derecho a este cambio, 38.946 titulares, el 2,62% del colectivo afiliado.

Núm. Cambios EESS	ALTAS			BAJAS			Diferencia
	Enero	Junio	Total altas	Enero	Junio	Total Bajas	
ASISA	6.082	2.216	8.298	8.227	3.024	11.251	-2.953
DKV SEGUROS	5.321	2.057	7.378	5.489	2.142	7.631	-253
ADESLAS	9.107	3.133	12.240	8.725	3.632	12.357	-117
IGUALATORIO CANTABRIA	35	20	55	92	35	127	-72
DKV INTERNACIONAL	85	56	141	76	120	196	-55
I.N.S.S.	7.138	3.565	10.703	4.844	1.957	6.801	3.902
Pendiente regularizar afiliación				315	137	452	-452
Totales	27.768	11.047	38.815	27.768	11.047	38.815	0

Tabla 2.2 Cambios ordinarios de entidad producidos durante los meses de enero y junio de 2019

2.2 Servicios ofertados en el concierto

La asistencia sanitaria que reciben los mutualistas de MUFACE adscritos a entidades de seguro se presta

conforme a la Cartera de Servicios que establece el concierto y se estructura en distintos niveles.

2.2.1.- LA ATENCIÓN PRIMARIA

Es el nivel básico e inicial de la asistencia sanitaria. En el análisis de los datos resulta llamativo el descenso experimentado en el número de consultas a pediatras y matronas que, desde 2016, ha sufrido una caída entorno al 20% y al 35% respectivamente.

Por otro lado en la atención podológica se observa un incremento equiparable al detectado en 2018, lo que determina que en los dos últimos años esta prestación haya experimentado un aumento próximo al 20%.

Consultas	2018	2019	% Variación 18/19
Medicina de Familia	4.742.406	4.767.005	0,52
Pediatría	620.938	575.373	-7,34
Enfermería	1.173.941	1.175.014	0,09
Matrona	10.489	8.659	-17,45
Fisioterapia	2.787.937	2.808.301	0,73
Podología	10.256	11.219	9,39

Tabla 2.3 Actividad realizada por profesionales. Comparativa 2018/2019

2.2.2.- LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA

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

Se organiza en cuatro niveles de atención, definidos según criterios de población general, número de beneficiarios 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.

Nivel I	
Análisis clínicos	Fisioterapia
Obstetricia y ginecología	Pediatría
Oftalmología	Odontoestomatología
Traumatología	
Nivel II	
Cardiología	Radiología
Cirugía general	Rehabilitación
Digestivo	Psicología
Medicina Interna	Hemoterapia
Otorrinolaringología	
Nivel III	
Alergología	Neurofisiología
Angiología y cirugía vascular	Neurología
Dermatología	Oncología médica
Endocrinología	Psiquiatría
Hematología	Reumatología
Nefrología	Urología
Neumología	
Nivel IV	
Cirugía cardíaca	Cirugía torácica
Cirugía maxilofacial	Medicina nuclear
Cirugía pediátrica	Neurocirugía
Cirugía plástica	Oncología radioterápica

Tabla 2.4 Especialidades según niveles

El nivel I de atención especializada es el correspondiente a municipios con más de 20.000 habitantes y que cuenten con al menos 500 mutualistas.

- En el nivel II se incluyen municipios de más de 30.000 habitantes que tengan hospital privado.
- El nivel III se corresponde con la capital de la provincia, e incluye también grandes núcleos de población.

PROVINCIA	MUNICIPIOS Y AGRUPACIONES NIVEL III
A Coruña	Ames / Santiago de Compostela
A Coruña	Ferrol / Narón
Almería	Almería
Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz
Asturias	Gijón
Ávila	Ávila
Badajoz	Almendralejo / Mérida
Burgos	Burgos
Cáceres	Cáceres
Cádiz	Algeciras / Barrios, Los / Línea de la Concepción, La
Cádiz	Cádiz / San Fernando
Cádiz	Jerez de la Frontera / Puerto de Santamaría, El
Castellón/Castelló	Almazora/Almassora / Castellón de la Plana/Castelló de la Plana
Ceuta	Ceuta
Ciudad real	Ciudad Real
Cuenca	Cuenca
Gipuzkoa	San Sebastián/Donostia
Girona	Gerona / Salt
Guadalajara	Guadalajara
Huelva	Huelva
Huesca	Huesca
Jaén	Jaén

PROVINCIA	MUNICIPIOS Y AGRUPACIONES NIVEL III
León	León / San Andrés del Rabanedo
Lleida	Lleida
Lugo	Lugo
Madrid	Alcalá de Henares / Torrejón de Ardoz
Madrid	Alcorcón / Fuenlabrada / Móstoles
Madrid	Boadilla del Monte / Majadahonda / Rozas de Madrid, Las
Madrid	Pozuelo de Alarcón
Melilla	Melilla
Murcia	Cartagena
Murcia	Lorca
Ourense	Ourense
Palencia	Palencia
Pontevedra	Pontevedra
Salamanca	Salamanca
Segovia	Segovia
Soria	Soria
Tarragona	Tarragona
Teruel	Teruel
Toledo	Talavera de la Reina
Toledo	Toledo
Valencia/València	Gandía / Oliva
Zamora	Zamora

Tabla 2.5 Núcleos de población incluidos en el nivel III

• Por último, las capitales de comunidad autónoma, junto con alguna ciudad importante por volumen de población, quedan integrados en el nivel IV.

Comunidad Autónoma	Provincia	Municipios Nivel IV
CA. Andalucía	Córdoba	Córdoba
	Granada	Granada
	Málaga	Málaga
	Sevilla	Sevilla
CA. Aragón	Zaragoza	Zaragoza
CA. Principado de Asturias	Asturias	Oviedo
CA. Canarias	Las Palmas	Las Palmas de Gran Canaria
	Tenerife	Santa Cruz de Tenerife
CA. Cantabria	Cantabria	Santander
CA. Castilla-la Mancha	Albacete	Albacete
CA. Castilla y león	Valladolid	Valladolid
CA. Cataluña	Barcelona	Barcelona
CA. Extremadura	Badajoz	Badajoz
CA. Galicia	A Coruña	A Coruña
	Pontevedra	Vigo
CA. Illes Balears	Illes Balears	Palma de Mallorca
CA. La Rioja	La Rioja	Logroño
CA. Madrid	Madrid	Madrid
CA. Región de Murcia	Murcia	Murcia
CA. Foral de Navarra	Navarra	Pamplona
CA. País Vasco	Vizcaya/Bizkaia	Bilbao
CA. Valenciana	Valencia/València	Valencia/València
	Alicante/Alacant	Alicante/Alacant

Tabla 2.6 Núcleos de población incluidos en el nivel

2.3 Prestación por actividad asistencial

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

2.3.1 ACTIVIDAD EN CONSULTAS EXTERNAS

A lo largo de 2019 se han mantenido los datos observados en los últimos años en lo relativo al número de consultas a especialistas, superando los seis millones. De igual modo se mantienen Traumatología, Oftalmología y Ginecología como las especialidades más demandadas, suponiendo una tercera parte de las consultas realizadas por los beneficiarios de la mutualidad.

2.3.2 ACTIVIDAD POR ESTUDIOS DIAGNÓSTICOS

El número de pruebas realizadas se mantiene relativamente estable en los distintos ámbitos excepto en el caso de los Análisis Clínicos donde, desde 2016, se ha producido un incremento de un 15% (casi tres millones de determinaciones).

En el apartado de otras pruebas diagnósticas, en el que se incluyen una gran variedad de exámenes (pruebas alérgicas, endoscopias, electrocardiogramas...), el 30% de la actividad está relacionada con la especialidad de Ginecología y Obstetricia.

Determinaciones/ Estudios	2018	2019	% Variación 18/19
Análisis Clínicos	20.270.599	21.444.069	5,79
Anatomía Patológica	352.514	360.856	2,37
Diagnóstico por Imagen	1.898.387	1.923.183	1,31
Medicina Nuclear	19.033	19.626	3,12
Otras	1.016.637	1.035.662	1,87

Tabla 2.7 Actividad por estudios diagnósticos. Comparativa 2018/2019

2.3.3 PROCEDIMIENTOS TERAPÉUTICOS

Se han llevado a cabo más de 400.000 procedimientos terapéuticos, implementados en el ámbito de distintas especialidades (radioterapia, colocación de stent, litotricia, ciclos de reproducción humana asistida...).

2.3.4 HOSPITALIZACIÓN

Junto con la hospitalización convencional, hay que hacer referencia a los hospitales de día y la hospitalización domiciliaria.

El hospital de día ofrece la posibilidad de realizar un internamiento parcial a aquellos enfermos que, requiriendo estrechos cuidados médicos, no precisan un ingreso completo.

La hospitalización domiciliaria tiene como fin acortar o evitar la estancia de un paciente en el hospital, proporcionándole una asistencia de rango hospitalario por un equipo cualificado en su propio domicilio.

Nº de hospitalizaciones	2018	2019	% Variación 18/19
Hospital	104.099	112.840	8,4
Hospital de día	27.005	28.282	4,73
Hospitalización a domicilio	970	833	-14,12

Tabla 2.8 Pacientes atendidos según tipo de hospitalización. Comparativa 2018/2019

2.3.5 ACTIVIDAD QUIRÚRGICA AMBULATORIA

Una gran parte de la actividad quirúrgica se lleva a cabo nivel ambulatorio, bien como procedimientos de cirugía menor (procedimientos quirúrgicos de baja complejidad que habitualmente no requieren reanimación postoperatoria) o de cirugía mayor (procedimientos más complejos, frecuentemente realizados bajo anestesia general o regional).

Nº de intervenciones	2018	2019	% Variación 18/19
Cirugía mayor hospitalaria	18.723	19.540	4,36
Cirugía mayor ambulatoria	39.984	41.298	3,29
Cirugía menor	111.198	55.540	-50,05

Tabla 2.9 Tipología de actividad quirúrgica. Comparativa 2018/2019.

2.3.6 ATENCIÓN DE URGENCIA/EMERGENCIA

Durante 2019 se realizaron más de 1,3 millones de asistencias por vía de urgencia, el 70% de las mismas en el ámbito hospitalario. La cifra se ha mantenido estable en los últimos años excepto en lo que respecta a la atención

domiciliaria que, desde 2016, ha experimentado un crecimiento en torno a un 10%.

Nº Urgencias	2018	2019	% Variación 18/19
U. hospitalaria	913.833	931.005	1,88
U. ambulatoria	277.261	278.806	0,56
U. domiciliaria	124.263	125.672	1,13

Tabla 2.10 Tipología de urgencias. Comparativa 2018/2019.

2.3.7 ATENCIÓN EN CUIDADOS PALIATIVOS

Los cuidados paliativos están dirigidos a aquellos pacientes con enfermedad avanzada, no susceptible de recibir tratamientos con finalidad curativa, y con una esperanza de vida limitada. Dependiendo de su complejidad pueden ser atendidos por los equipos de atención primaria o por equipos específicos de cuidados paliativos.

Durante 2019 un 30% (613) de los pacientes que precisaron de cuidados paliativos fueron atendidos en su domicilio.

2.4 Prestaciones adicionales

Es un objetivo estratégico para MUFACE mejorar el servicio al colectivo protegido y alcanzar un alto grado de satisfacción del mismo, por lo que, a efectos de la percepción del Incentivo Anual de Calidad (IAC) establecido por el Concierto 2018-2019, se incluye un nuevo criterio evaluable vinculado a la gestión de la entidad. En concreto, a la oferta de servicios y prestaciones adicionales relacionadas con la prestación de asistencia sanitaria, se le asigna un 10 % del IAC.

Para su valoración es necesario que el servicio o prestación sea gratuito o, en caso de no serlo, que tenga un descuento sustancial respecto del precio ofertado al público en general. Se entiende por descuento sustancial, al menos el 15% sobre el precio inicial.

Las prestaciones ofertadas por las entidades han sido las siguientes:

PRESTACIONES ADICIONALES		
	GRATUITAS	CON REBAJA SUSTANCIAL (>/= 15%)
ADESLAS	Servicio de orientación médica	Póliza dental
	Segunda opinión médica	Cirugía refractiva
	Portal de prevención y gestión de enfermos crónicos	Póliza salud para familiares (menores de 44 años)
:		Póliza dental
	Doctor virtual (consulta online)	Cirugía refractiva
		Congelación ovocitos en condiciones distintas al Concierto
		Conservación de células madre
		Reproducción asistida (aumento edad inseminación artificial)
	Estudio biométrico de la pisada	Estudio genético de nutrición deportiva
		Estudio genético de lesiones deportivas
DKV	Asesoramiento médico a distancia (consulta online)	Póliza dental
	Plataforma salud digital (+ App Quiero cuidarme)	Póliza salud para familiares
	Carpeta Salud y laboratorio (historial clínico digitalizado)	Renta hospitalización (cobertura gastos extraordinarios)
	'Digital Doctor'	
IGUALATORIO CANTABRIA		Póliza salud para familiares
		Cirugía refractiva
		Reproducción asistida (Fecundación in vitro de gametos propios hasta 42 años y óvulos donados hasta 45 años)
		Reconocimientos médicos
		Estudio de la pisada
		Congelación ovocitos en condiciones distintas al Concierto

Tabla 2.11 Prestaciones adicionales de las entidades

2.5 Seguimiento del concierto: comisiones mixtas

El concierto establece el procedimiento para sustanciar las reclamaciones que se planteen por los mutualistas con motivo del cumplimiento por la entidad de las obligaciones derivadas del mismo. Se contemplan distintas posibilidades de tramitación (gestión directa, estudio por la Comisión Mixta Provincial, estudio por la Comisión Mixta Nacional –CMN- y reclamación de la asistencia sanitaria en el extranjero) y se establece el procedimiento de ejecución de las reclamaciones estimadas, distinguiendo a su vez la tramitación según la resolución se adopte por el director provincial o por el director general de la Mutuality.

El plazo normativamente establecido para la resolución de las reclamaciones es de tres meses si se resuelve a nivel provincial y de seis meses si la resolución es del director general.

En el Concierto 2018-2019 se avanza en el proyecto de reducción de plazos de resolución de reclamaciones, previsto en el Plan del Impulso.

Para ello, se ha procedido a desconcentrar en los directores provinciales las resoluciones en ausencia de acuerdo que versen sobre falta de disponibilidad de medios. Asimismo se han incentivado los procesos de resolución de reclamaciones

de manera directa con la entidad, sin necesidad de instruir un procedimiento formal de reclamación, lo que ha reducido significativamente los plazos de tramitación. De esta forma se ha conseguido agilizar el procedimiento y disminuir los días de tramitación en 25 días de media durante 2019.

El número de reclamaciones presentadas en Comisiones Mixtas Provinciales sobre la asistencia sanitaria dispensada por las entidades concertadas, tuvo una disminución del 22% (1.814 reclamaciones en Comisión Mixta Provincial) respecto a 2018. Del total de reclamaciones, el 8,99% se elevaron para estudio y resolución a la Comisión Mixta Nacional.

La tasa de reclamaciones por provincias mostró una gran variabilidad. Valladolid presenta la mayor tasa (64,88 reclamaciones por diez mil asegurados). En Albacete, Ceuta y Melilla no se ha estudiado ninguna reclamación en Comisión Mixta Provincial y Girona presenta la tasa más baja, 0,74.

LAS COMISIONES MIXTAS PROVINCIALES Y LA COMISIÓN MIXTA NACIONAL

Tienen como finalidad en sus respectivos ámbitos de competencia:

- El seguimiento, análisis y evaluación del cumplimiento de los conciertos suscritos por MUFACE con las entidades de seguro de asistencia sanitaria para la prestación de asistencia sanitaria.
- El estudio de las reclamaciones formuladas por los beneficiarios ante las actuaciones de las entidades.
- El estudio para la imposición de compensaciones económicas por incumplimiento parcial de las obligaciones definidas en el concierto y la deducción por fallos de disponibilidad de los medios asistenciales ofertados por las entidades.

Desde el punto de vista cualitativo, la primera causa de reclamación se refiere a la utilización de medios no concertados con la entidad (37,49%). La segunda causa, ha hecho referencia a la utilización de medios ajenos argumentando una situación de urgencia vital, motivo que representa el 15,88% del total de reclamaciones. Y, en tercer lugar, se situaron las relacionadas con la solicitud de autorización previa a la entidad para acceder, entre otros, a un determinado tratamiento o técnica quirúrgica o bien acudir

a medios no concertados, que representa el 10,20%. Todas ellas con porcentajes similares a años anteriores.

	2018	2019
Colectivo en entidades	1.149.141	1.138.322
Tasa de reclamaciones por 10.000 personas	20,24	15,94
Reclamaciones en CC.MM.PP.	2.326	1.814
Porcentaje que pasan a CMN	8,30%	8,99%
Reclamaciones en CMN	193	163
Estimadas	159	132
Desestimadas	34	31
Porcentaje estimadas	82,38%	80,98%
Porcentaje desestimadas	17,62%	19,02%

Tabla 2.12 Evolución reclamaciones 2018-2019

Las reclamaciones elevadas a la CMN han descendido un 15,54%, pasando de las 193 presentadas en 2018 a 163 en 2019.

De esas 163 reclamaciones estudiadas en CMN, obtuvieron una resolución favorable para el mutualista el 80,98% de los casos (132), y fueron desestimadas el 19,02%. La tasa media de reclamaciones por entidad fue de 1,43 por 10.000 mutualistas, siendo ADESLAS la Entidad de menor tasa de reclamaciones, con 1,29, mientras que el IMQ colegial presentó la mayor tasa con 6,13.

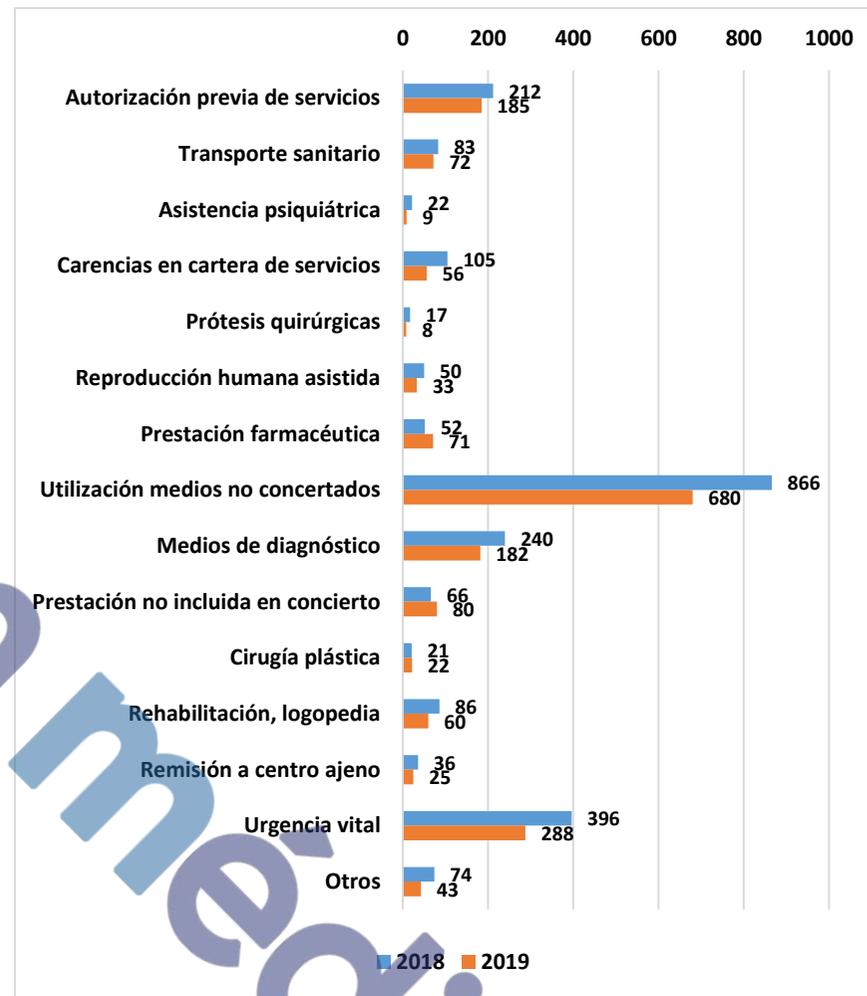


Figura 2.1 Distribución número de reclamaciones en CMP según motivo. Comparativa 2018/2019

ENTIDADES	MOTIVO DE RECLAMACIÓN												TOTAL COLECTIVO (A 31)	TASA RECLAM. en C.M.I. 10.000 asegurados	
	AUTORIZACIÓN PRE SERVICIOS	TRANSPORTE SANIT	CARENCIAS EN CAR	REPRODUCCIÓN HU ASISTIDA	PRESTACIÓN FARMAC	UTILIZACIÓN MEDIO CONCERTADOS	MEDIOS DE DIAGNÓ	CIRUGÍA PLÁSTIC	REHABILITACIÓN	REMISIÓN A CENTRO	URGENCIA VITAL	OTROS			TOTAL RECLAMACI
ADESLAS	13	3	7	4	2	3	10	2	4	4	14	3	69	534.465	1,29
ASISA	11	3	7	0	6	10	1	0	3	1	18	2	62	407.158	1,52
IMQ COLEGIAL	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	4	6.528	6,13
DKV SEGUROS	2	0	3	5	1	3	3	0	2	1	3	5	28	190.171	1,47
TOTAL	26	6	17	9	9	18	14	2	9	7	36	10	163	1.138.322	1,43
Porcentaje sobre total reclamaciones	15,95%	3,68%	10,43%	5,52%	5,52%	11,04%	8,59%	1,23%	5,52%	4,29%	22,09%	6,13%	100%		

Tabla 2.13 Tipo de reclamaciones presentadas por entidad.

3 LA GESTIÓN CONCERTADA DE LA ASISTENCIA SANITARIA EN EL EXTERIOR

La modalidad de cobertura para la prestación de asistencia sanitaria a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero es también la concertación con una entidad de seguro. En este caso con DKV Seguros y Reaseguros, SAE, para la asistencia sanitaria a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero y sus beneficiarios durante los años 2018 y 2019 (Resolución de 28 de diciembre de 2017, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el Concierto suscrito con DKV Seguros y Reaseguros).

El colectivo cubierto por este concierto está formado por 3.795 titulares y 3.978 beneficiarios, lo que suma un total de 7.773 personas protegidas, una cifra que supone el 0,52% del total del colectivo de MUFACE. Este colectivo se distribuye en más de 125 países de todo el mundo, de los cuales Estados Unidos reúne el mayor porcentaje de mutualistas (20,06%), seguido a gran distancia por Marruecos (7,80%) y Bélgica (6,94%). La pirámide por edad y sexo del colectivo de exteriores muestra una población de mediana edad, cuyo grupo más numeroso se encuentra entre los 40 y los 44 años en ambos sexos.

Como proceso de mejora en la atención al mutualista, la entidad médica ha añadido servicios adicionales en el exterior, entre los

que destacan el servicio de salud digital, el asesoramiento médico telefónico y el servicio de gestión de citas en España.

El sistema de cobertura general es el de reembolso de los gastos por las asistencias recibidas de los facultativos y en los centros sanitarios que libremente elija el paciente

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

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

El contenido asistencial es equivalente a las prestaciones de asistencia sanitaria cubiertas en España, de hecho se efectúa una remisión a la legislación sanitaria básica española garantizándose, en cualquier caso, como mínimo las prestaciones de la cartera del Sistema Nacional de Salud.

	PAÍS	COLECTIVO	PORCENTAJE		PAÍS	COLECTIVO	PORCENTAJE		PAÍS	COLECTIVO	PORCENTAJE
	99400 ESTADOS UNIDOS	1.558	20,04%		99404 CANADA	50	0,64%		99728 COREA DEL SUR	20	0,26%
	99204 MARRUECOS	606	7,80%		99500 ECUADOR	50	0,64%		99008 DINAMARCA	20	0,26%
	99017 BELGICA	539	6,93%		99708 FILIPINAS	50	0,64%		99260 GUINEA	18	0,23%
	99001 FRANCIA	442	5,69%		99664 INDIA	49	0,63%		99452 HAITI	18	0,23%
	99006 REINO UNIDO	287	3,69%		99516 BOLIVIA	47	0,60%		99232 MALI	18	0,23%
	99004 ALEMANIA	271	3,49%		99732 JAPON	45	0,58%		99032 FINLANDIA	17	0,22%
	99508 BRASIL	170	2,19%		99248 SENEGAL	44	0,57%		99318 CONGO	17	0,22%
	99005 ITALIA	168	2,16%		99220 EGIPTO	43	0,55%		99644 QATAR	17	0,22%
	99039 SUIZA	161	2,07%		99007 IRLANDA	43	0,55%		99636 KUWAIT	17	0,22%
	99480 COLOMBIA	158	2,03%		99018 LUXEMBURGO	42	0,54%		99701 MALASIA	17	0,22%
	99003 PAISES BAJOS	155	1,99%		99212 TUNEZ	37	0,48%		99072 UCRANIA	17	0,22%
	99010 PORTUGAL	151	1,94%		99428 EL SALVADOR	37	0,48%		99224 SUDAN	17	0,22%
	99043 ANDORRA	140	1,80%		99624 ISRAEL	37	0,48%		99092 CROACIA	17	0,22%
	99528 ARGENTINA	117	1,51%		99680 TAILANDIA	37	0,48%		99028 NORUEGA	17	0,22%
	99720 CHINA	103	1,33%		99524 URUGUAY	36	0,46%		99093 BOSNIA Y HERZ	8	0,10%
	99038 AUSTRIA	97	1,25%		99288 NIGERIA	36	0,46%		99612 IRAQ	7	0,09%
	99075 RUSIA	96	1,24%		99346 KENYA	32	0,41%		99096 MACEDONIA (AI)	7	0,09%
	99412 MEXICO	91	1,17%		99388 SUDAFRICA	31	0,40%		99302 CAMERUN	6	0,08%
	99484 VENEZUELA	82	1,05%		99066 RUMANIA	28	0,36%		99600 CHIPRE	6	0,08%
	99060 POLONIA	75	0,96%		99456 REPUBLICA DO	28	0,36%		99660 AFGANISTAN	6	0,08%
	99052 TURQUIA	66	0,85%		99662 PAKISTAN	28	0,36%		11300 ESPAÑA	5	0,06%
	99512 CHILE	62	0,80%		99632 ARABIA SAUDIT	28	0,36%		99464 JAMAICA	5	0,06%
	99208 ARGELIA	61	0,78%		99030 SUECIA	27	0,35%		99076 GEORGIA	4	0,05%
	99448 CUBA	56	0,72%		99228 MAURITANIA	26	0,33%		99272 COSTA DE MAR	13	0,17%
	99504 PERU	54	0,69%		99520 PARAGUAY	26	0,33%		99649 OMAN	13	0,17%
	99800 AUSTRALIA	51	0,66%		99310 GUINEA ECUAT	26	0,33%		99063 ESLOVAQUIA	12	0,15%
	99700 INDONESIA	25	0,32%		99432 NICARAGUA	16	0,21%		99366 MOZAMBIQUE	12	0,15%
	99436 COSTA RICA	25	0,32%		99690 VIETNAM	16	0,21%		99053 ESTONIA	12	0,15%
	99442 PANAMA	25	0,32%		99009 GRECIA	16	0,21%		99389 NAMIBIA	11	0,14%
	99240 NIGER	23	0,30%		99064 HUNGRIA	16	0,21%		99666 BANGLADESH	11	0,14%
	99061 REPUBLICA CHE	23	0,30%		99216 LIBIA	15	0,19%		99046 MALTA	10	0,13%
	99706 SINGAPUR	23	0,30%		99352 TANZANIA	15	0,19%		99334 ETIOPIA	10	0,13%
	99055 LITUANIA	22	0,28%		99070 ALBANIA	15	0,19%		99382 ZIMBABWE	10	0,13%
	99628 JORDANIA	22	0,28%		99424 HONDURAS	15	0,19%		99314 GABON	10	0,13%
	99079 KAZAJSTAN	21	0,27%		99068 BULGARIA	14	0,18%		99091 ESLOVENIA	10	0,13%
	99804 NUEVA ZELAND	21	0,27%		99276 GHANA	14	0,18%		99054 LETONIA	9	0,12%
	99647 EMIRATOS ARA	21	0,27%		99257 GUINEA BISSAU	14	0,18%		99247 CABO VERDE	9	0,12%
	99604 LIBANO	21	0,27%		99472 TRINIDAD-TOB	14	0,18%		99078 AZERBAIYAN	4	0,05%
	99094 SERBIA	21	0,27%		99416 GUATEMALA	14	0,18%		99268 LIBERIA	3	0,04%
	99330 ANGOLA	20	0,26%		99616 IRAN	14	0,18%		99083 KIRGUISTAN	3	0,04%
	99252 GAMBIA	3	0,04%		99373 MAURICIO	1	0,01%		99095 MONTENEGRO	1	0,01%
	99073 BIELORRUSIA	2	0,03%		99653 YEMEN	1	0,01%		99676 MYANMAR (ANT	1	0,01%
	Total					100% (7.773 de colectivo)					

Tabla 2.14 Distribución del colectivo por países

4 CONCIERTO 2020-2021

La Mutualidad y las aseguradoras Asisa, SegurCaixa Adeslas, DKV e Iguatorio Cantabria firmaron, a finales de 2019, el nuevo concierto de asistencia sanitaria para el periodo 2020-2021, que cuenta con un presupuesto de 2.255 millones de euros.

Los nuevos conciertos, tanto el que abarca la prestación de asistencia sanitaria en territorio nacional, como el que cubre a los mutualistas destinados o residentes en el exterior -de cuya asistencia se encargará DKV- representan un incremento de la prima fija del 4,5%, incremento que permite la sostenibilidad del modelo así como incorporar los nuevos servicios con que el Gobierno está completando la cartera común del SNS.

El concierto recoge, entre otras mejoras, novedades en los tratamientos oncológicos, la futura puesta en marcha de un comparador de medios ofrecidos por las distintas aseguradoras, el proyecto de Carpeta Personal de Salud, que incluirá los informes médicos y resultados de pruebas del paciente, o el desarrollo de la receta electrónica en el ámbito privado, ampliando progresivamente su cobertura. La aplicación de las nuevas tecnologías va a permitir también la creación de oficinas virtuales, que ahorrarán tiempo y desplazamientos a los mutualistas.

5 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 19 de febrero de 2019.

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

-Material ortoprotésico

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

El gasto total en estas prestaciones complementarias durante el ejercicio 2019 ascendió a 18.361.307,83 euros, lo que supone un descenso del 9,54% con respecto al año anterior, con un gasto por persona protegida y año de 12,52 euros y un importe medio por expediente de 72,17 euros, que fue un 4,67% superior al del año 2018 (68,95 euros).

El número total de expedientes abonados en 2019 (254.414) descendió, respecto 2018, un 13,58%, siendo la tasa de expedientes por 100 personas protegidas de 17,35, lo que supone un descenso del 14,15% respecto al año anterior, que fue de 20,21. La mayor tramitación de expedientes por Sede Electrónica supone una mayor concentración de los mismos y es determinante a la hora de valorar estas cifras.

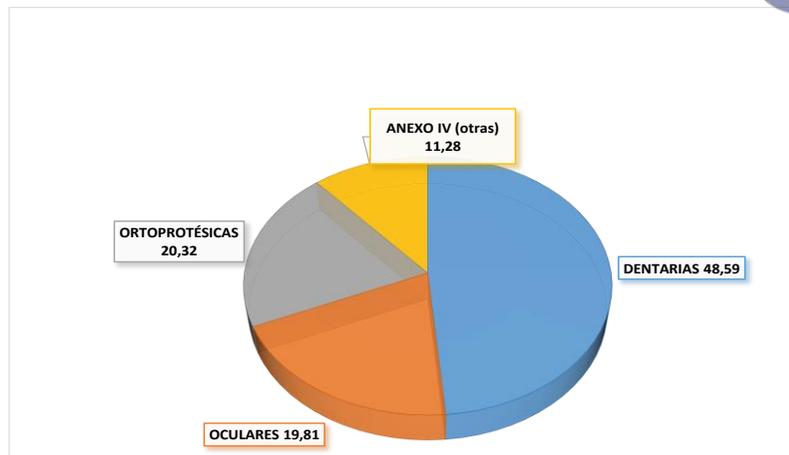


Figura 2.2 Distribución porcentual de expedientes prestaciones complementarias

5.1 Prestaciones dentarias y oculares

En 2019 la tramitación de las prestaciones más demandadas, las dentarias y oculares, ya se realiza íntegramente a través de la sede electrónica, finalizando así el proyecto iniciado en 2018.

Con este nuevo canal se busca agilizar la tramitación de solicitudes y evitar desplazamientos al mutualista a las oficinas para subsanar errores o falta de documentación de cualquier solicitud.

Más de la mitad -68,4%- de las solicitudes que se presentan en los servicios provinciales de MUFACE, se corresponden con la prestación dentaria y ocular por lo que la transformación electrónica de las peticiones ha supuesto una mejora muy significativa en la gestión de los servicios internos de MUFACE, permitiendo una gestión deslocalizada de la carga de trabajo presencial de los servicios provinciales.

Además de dar cumplimiento directo a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se pone **fin al muestreo de originales** en papel en este tipo de prestaciones, simplificando la gestión y evitando la tramitación de los procedimientos derivados de estos muestreos.

Como principal medida, en marzo se hace la declaración de sujetos obligados al trámite electrónico respecto a los mutualistas en servicio activo, y de esta obligación se exceptúa

a los mutualistas que no se encuentren en esa situación, que podrán presentar sus solicitudes ante cualquier servicio provincial u oficina delegada de MUFACE, presencialmente o por correo postal, durante tres meses al año.

Las prestaciones dentarias

Supusieron, como es habitual, el mayor porcentaje del gasto (46,21%) y ocupan el primer lugar por número de expedientes (118.653), un 46,64% del total. El importe medio por expediente de prestaciones dentarias fue de 71,52 euros, lo que supuso un aumento del 0,76% respecto a 2018. Dentro de dichos expedientes, los conceptos más frecuentemente incluidos son los empastes, que alcanzaron un 45,49%, seguido de las piezas, con el 33,01% y de los implantes osteointegrados con un 11,62%. Por volumen de gasto, los implantes osteointegrados representan el mayor porcentaje, con un 28,63% del gasto, seguidos de las piezas, con un 27,11%, los empastes, con un 18,68%, la ortodoncia, con un 15,19% y las endodoncias, con un 6,10%.

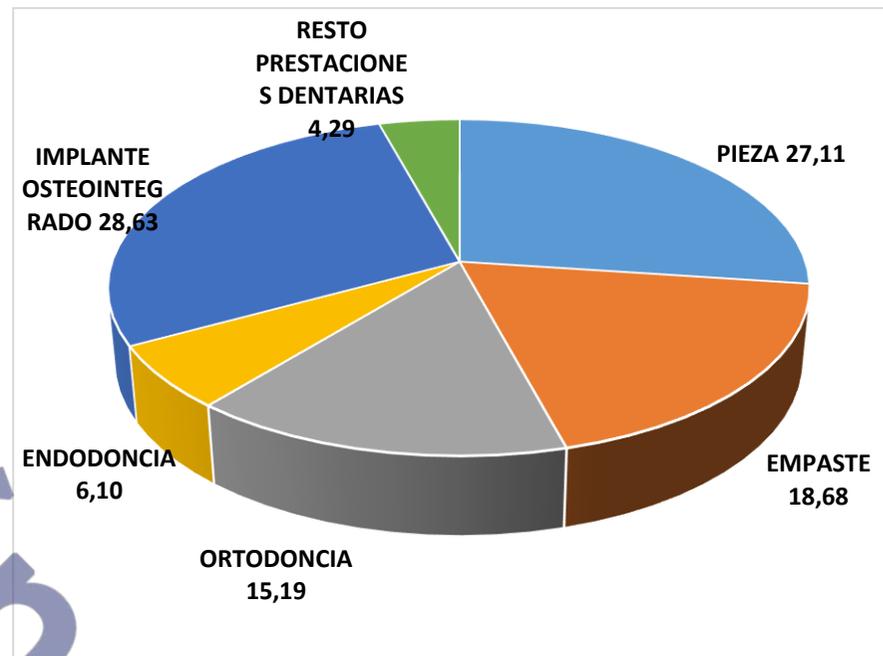


Figura 2.3 Distribución porcentual de gasto prestaciones dentarias

Las prestaciones oculares

Ocupan el tercer lugar por volumen de gasto, con un 18,26% del gasto total, y el segundo por número de expedientes, con 116.957 expedientes (45,97 del total), siendo el importe medio por expediente de 28,67 euros frente a los 29,46 euros del año pasado. Por volumen de gasto, las lentillas desechables representan el 29,70%, seguidas de las gafas de lejos o de cerca, con un 28,85%, y en tercer lugar las gafas bifocales o progresivas con un 27,50%.

En 2019, de todos los expedientes abonados por prestaciones dentarias y oculares, se tramitaron electrónicamente un total de 138.034, lo que supone un 58,54% del total.

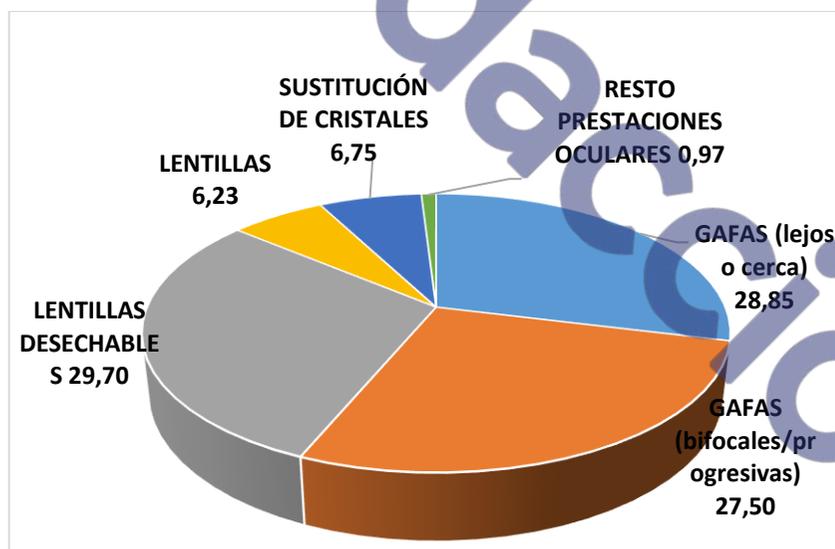


Figura 2.4 Distribución porcentual de gasto en prestaciones oculares

Como se ha indicado, desde el 1 de marzo la tramitación de las prestaciones complementarias más demandadas en MUFACE, dentarias y oculares se realiza de manera electrónica. Los funcionarios en activo están obligados a solicitarlas por vía electrónica y, para el resto, se habilita una vía presencial durante tres meses al año.

En los siguientes gráficos se muestran, en uno, la distribución mensual de utilización de la vía electrónica frente a la presencial

en la solicitud de las dentarias y oculares en 2019 y, en el otro, su comparativa con el año anterior

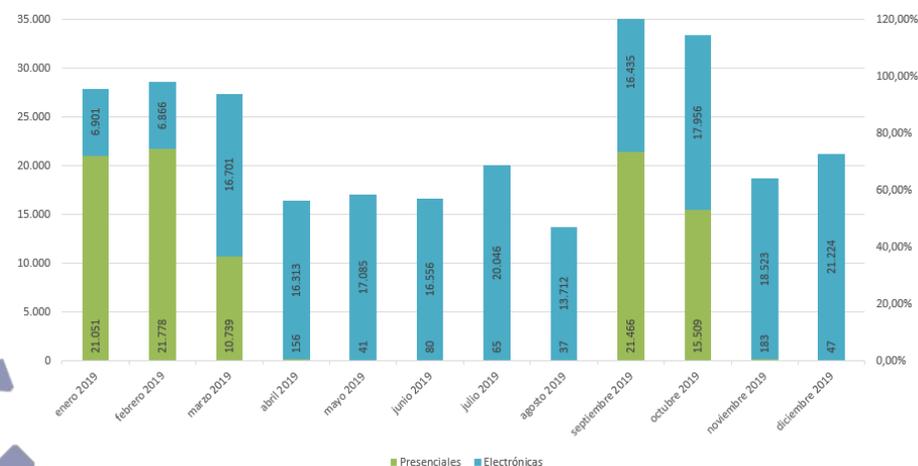


Figura 2.5 Distribución mensual presentación solicitudes vía electrónica/vía presencial



Figura 2.6 Distribución mensual presentación solicitudes vía electrónica vs. presencial. Comparativa 2018/2019

5.2 Prestación ortoprotésica

La prestación ortoprotésica correspondiente al catálogo de material ortoprotésico ocupa el segundo lugar por volumen de gasto, representando el 22,53% del gasto total y 13.861 expedientes (5,45%). El importe medio por expediente fue de 298,39 euros, lo que supuso un incremento del 2,25% respecto al año anterior.

5.3 Otras prestaciones

Reguladas en el Anexo IV de la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, suponen el 13% del gasto. Estas prestaciones son las

de importe medio más elevado, con 482,74 euros por expediente, lo que supone un 2,27% más que el año anterior.

De todos los conceptos incluidos en este apartado (audífonos para mayores de 16 años, laringófonos y colchones antiescaras), los audífonos han supuesto el 99,01% del gasto total, seguido de los colchones antiescaras, con un 0,96% del gasto, todas ellas cifras muy similares al año pasado.

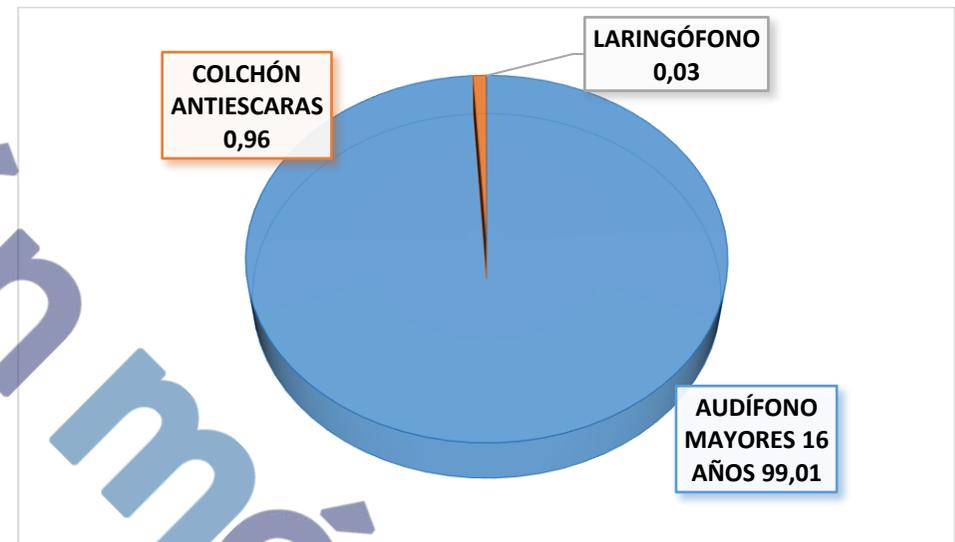


Figura 2.7 Distribución porcentual de gasto en prestaciones Anexo IV

5.4 Prestaciones sanitarias gestionadas directamente por MUFACE

- Los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior, se refieren a los gastos generados por la asistencia sanitaria prestada a los mutualistas y beneficiarios por causa de enfermedad, accidente, embarazo o parto, durante los desplazamientos temporales realizados al extranjero.
- Tratamiento especial o intervenciones especiales que no están cubiertos por la prestación de asistencia sanitaria dando lugar a la posibilidad de concesión de ayudas económicas asistenciales.
- Reintegros por supuestos de no afiliación que se refieren a los gastos de asistencia sanitaria del mutualista o de sus beneficiarios que se ocasionen durante el tiempo que transcurra entre la fecha de efectos de la incorporación y la de formalización de la afiliación a MUFACE.

Durante el año 2019 se concedieron 895 prestaciones de gestión directa, lo que ha supuesto un incremento del 1,02% respecto al año 2018. Los expedientes de reintegro de gastos de asistencia sanitaria en el exterior (894) han supuesto el 99,89% del total.

El gasto en estas prestaciones, 349.787,04 euros, ha descendido un 14,66% respecto al año anterior. El 99,59% de dicho gasto se destina a abonar los reintegros de asistencia sanitaria en el exterior, cuyo importe medio por expediente es de 389,66 euros, lo que supone un descenso del 15,77% respecto al año 2018.

6 TARJETA SANITARIA EUROPEA

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

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

Durante el año 2019 se han emitido 265.184 TSE, de las que 170.138 han sido solicitadas a través de la Sede Electrónica de MUFACE, lo que representa un 64,16% sobre el total.

Para el mismo periodo se han emitido 39.332 CPS, de los que 10.532 han sido obtenidos a través de la Sede Electrónica de MUFACE, lo que representa un 26,78% sobre el total.

7 SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES SANITARIAS

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

Se han contestado 1.554 consultas, repartidas de la siguiente forma:

- 1.104 consultas relativas a asistencia sanitaria concertada: 240 recibidas directamente de los mutualistas (21,7%), 783 planteadas por los servicios provinciales (70,9%) y 81 recibidas por parte de otros remitentes (7,34%).
- 312 consultas relativas a prestaciones que MUFACE gestiona de forma directa (prestaciones complementarias, reintegros, etc.): 94 recibidas directamente de los mutualistas (30,1%), 203 planteadas por los servicios provinciales (65,1%), y 15 recibidas por parte de otros remitentes (4,8%).
- 88 consultas relativas a asistencia sanitaria de mutualistas en sus desplazamientos temporales o vacacionales, de las que 28 han sido recibidas directamente de los mutualistas (31,6%), 51 planteadas por los servicios provinciales (57,2%) y 9 recibidas por parte de otros remitentes (10,2%).

- En cuanto a las que tienen relación con el concierto de asistencia sanitaria en el exterior, fueron presentadas 50 consultas, de las que 15 han sido recibidas directamente de los mutualistas (29,9%), 28 planteadas por los servicios provinciales (56,1%) y 7 recibidas por parte de otros remitentes (14%).

Por otra parte, los recursos en materia de concierto han disminuido, desde la puesta en marcha del Plan de Impulso, un 74,32%, avanzando muy significativamente en la consecución del objetivo de disminuir la conflictividad previsto en el Plan.

En los procesos de revisión de los actos administrativos relacionados con la asistencia sanitaria de MUFACE, se realizan funciones de asesoramiento técnico cuando son requeridos por los órganos competentes para la preparación o resolución de los recursos administrativos.

III PRESTACIONES FARMACÉUTICAS

1 LA RECETA ELECTRÓNICA

La extensión de la receta electrónica para el colectivo ha sido el proyecto prioritario del Plan de Impulso de MUFACE. Por ello, la Mutualidad, en línea con el enfoque de mejora continua para la prestación de asistencia sanitaria, ha seguido en 2019 con las acciones necesarias para la implantación gradual del sistema de receta electrónica destinado a todo su colectivo protegido, tanto de aquellos que reciben la prestación de asistencia sanitaria a través del Sistema Sanitario Público (e-receta pública) como con Entidades de Seguro de Asistencia Sanitaria para aquellos que han optado por recibir asistencia sanitaria concertada con entidades privadas (e-receta concertada).

Ambas opciones parten de un mismo tratamiento por parte de las oficinas de farmacia, de acuerdo con el convenio suscrito con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, el 17 de diciembre de 2018, y las especificaciones detalladas en la adenda al mismo firmada el 18 de julio de 2019, que implica el establecimiento de un modelo único de hojas de cupón precinto para todas las farmacias de España y que será común tanto para la receta electrónica pública como para la concertada.

Receta papel Inconvenientes

- Falta de adecuación al **RD 1718/2010 sobre receta médica.**
- No permite la comprobación **de médicos prescriptores.**
- **Fomenta la frecuentación.**
- **Dificultad en el seguimiento de consumos excesivos.**
- **Dificultad en el control de consumo de psicótopos.**
- No permite **diferenciar el consumo del mutualista respecto de sus beneficiarios.**
- No permite identificar **incompatibilidades terapéuticas.**
- **Consumo excesivo de talonarios** en papel.

Beneficios receta electrónica

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

Tabla 3.1 Comparativa de los diferentes tipos de recetas

1.1 La receta electrónica pública

Modelo receta asistencia sanitaria pública



Figura 3.1 Modelo de receta asistencia sanitaria pública

La receta electrónica es una realidad implantada en todo el territorio nacional a través de los sistemas autonómicos de salud y del INGESA en Ceuta y Melilla. Por ello, MUFACE continúa la colaboración con los sistemas de salud de las comunidades autónomas para extender los sistemas de receta electrónica autonómicos a los mutualistas que han optado por recibir la asistencia sanitaria a través de la sanidad pública.

El interés en la extensión de la receta electrónica es común para el colectivo que atiende MUFACE, para las CCAA y para la eficiencia de la propia Mutualidad:

- Mejora la calidad asistencial de unos 340.389 mutualistas, titulares de tarjeta sanitaria autonómica, haciendo efectivo su derecho en condiciones de igualdad con el resto de ciudadanos de la comunidad autónoma.
- Los mutualistas no tendrán que custodiar y portar talonarios.
- Reduce la carga de trabajo de los centros de salud y hospitales, al disminuir la frecuencia de las visitas de pacientes crónicos.
 - Además, facilita a los médicos su tarea de prescripción al utilizar el sistema electrónico al que ya están habituados y no tener que cumplimentar a mano las recetas en papel.
 - Ofrece a las CCAA información transparente sobre las prescripciones que los médicos realizan a los mutualistas.
- Para MUFACE, ofrece ventajas de seguridad clínica y de control del gasto farmacéutico, reforzando los medios para evitar el fraude.

Ello conlleva el fomento de la prescripción más eficiente y ahorrará los gastos asociados a la gestión de los talonarios.

El Consejo Interterritorial del SNS aprobó, en su reunión de 15 de noviembre de 2018, un acuerdo para que las CCAA y las mutualidades colaboren para extender la receta electrónica pública.

La primera Comunidad Autónoma en incorporar a los mutualistas fue Extremadura en 2014. Posteriormente, el Consejo Interterritorial del SNS acordó, en su reunión de 15 de noviembre de 2018, la colaboración de las CCAA y las mutualidades para extender la receta electrónica pública.

Al amparo de ese acuerdo en 2019 se firmaron diferentes instrumentos jurídicos para la incorporación de receta electrónica pública en Andalucía, Asturias, Valencia, Navarra, Murcia, Madrid, Galicia y Castilla La Mancha. En 2019 se incorporaron de manera efectiva tres nuevas comunidades autónomas: el 1 de julio de 2019, Cantabria y Aragón, y el 4 de noviembre Asturias.

En diciembre de 2019, los porcentajes de uso de las recetas electrónicas en estas comunidades fue el siguiente: Aragón 15,17%, Cantabria el 18,12% y Asturias 16,5%

En el siguiente gráfico se muestra la evolución mensual en 2019, en términos absolutos, del número de unidades de recetas electrónicas públicas y su comparativa con el año anterior:

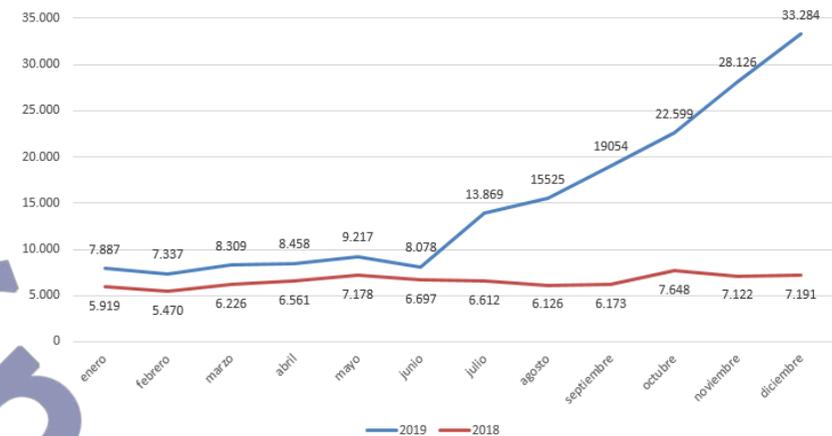


Figura 3.2 Evolución mensual en términos absolutos, del número de unidades de recetas electrónicas públicas. Comparativa 2018/2019

1.2 La receta electrónica concertada

El proyecto, que beneficiará 1.146.095 mutualistas, requiere la implicación de un mayor número de actores: 4 entidades aseguradoras, 4.000 centros médicos, 40.000 médicos en continua rotación, 22.000 farmacias, colegios

oficiales..., sin vinculación jerárquica y con diferentes soluciones tecnológicas.

En ausencia de un sistema tecnológico preexistente, al contrario de lo que ocurre en la receta electrónica pública, la Mutualidad ha creado el Sistema de Receta Electrónica de MUFACE, que recibe el nombre de SIREM. Este sistema permite la prescripción para aquellas Entidades de Seguro que no tienen sistema propio, la interconexión con los sistemas externos de prescripción de las diferentes entidades y la interconexión con las farmacias para su dispensación

La hoja de ruta de este proyecto tiene como hilo conductor el acercamiento de la sanidad privada concertada a los criterios comunes del SNS, y pasa por los siguientes hitos:

HITO 1.- Integración en la base de datos única de asegurados y beneficiarios de asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos (BADAS)

El primer paso del proyecto perseguía **integrar el colectivo privado de MUFACE en la base de datos del Sistema Nacional de Salud.**

El convenio entre la Mutualidad y el INSS facilitó la incorporación de la información básica de todo el colectivo de mutualistas y beneficiarios en el módulo correspondiente de BADAS.

El objetivo prioritario era la generación e incorporación en BADAS del campo para el código SNS (número de identificación del servicio sanitario público o “DNI sanitario”) de los mutualistas que eligen la prestación de asistencia concertada. La inclusión del colectivo y la generación del código único de identificación sanitario permitirán completar la base de datos pública de asegurados a nivel nacional.

A lo largo de 2019 se ha puesto en marcha el cruce diario entre las bases de datos de MUFACE y BADAS, así como la obtención del código SNS para los mutualistas; si bien el proceso se halla en fase de perfeccionamiento y resolución de incidencias menores, debe destacarse que gracias al esfuerzo conjunto de MUFACE, INSS y Ministerio de Sanidad se ha completado el intercambio de información de la práctica totalidad de los mutualistas.

HITO 2. Dotar a los mutualistas y beneficiarios de la Tarjeta Sanitaria Individual

MUFACE ha generado, a través de las entidades concertadas, nuevas tarjetas sanitarias para todo su colectivo privado (1,2 millones de personas aproximadamente). Estas tarjetas individuales portan el código SNS para cada mutualista, permitiendo su identificación en el momento de la prescripción y dispensación.

El objetivo de las nuevas tarjetas es doble:

- Cumplimiento con las disposiciones de la Ley 16/2003, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, y con el Real Decreto 702/2013, por el que se regula la tarjeta sanitaria individual, que establece un formato único y común de tarjeta sanitaria válido para todo el SNS, incluyendo a las Mutualidades de funcionarios.
- Identificación del ciudadano en cualquier farmacia de España y posibilidad de dispensación de su medicación.

HITO 3. Prescripción y dispensación farmacéutica mediante receta electrónica, a través de SIREM

MUFACE desarrolla su propia plataforma, SIREM (Sistema de receta electrónica de MUFACE), que pone en relación las bases de datos y sistemas de los distintos actores (colectivo, medicamentos autorizados, médicos prescriptores, grupos hospitalarios y oficinas de farmacia) para hacer posible el acto de prescripción y dispensación por procedimientos electrónicos. Cuenta con un módulo de prescripción, que incorpora las reglas de uso específicas de MUFACE, un nodo de conexión que pone en relación los diferentes sistemas y bases de datos, un repositorio al que vuelca la información y un espacio web que permitirá su uso por médicos, farmacéuticos y entidades.

En 2019 se ha avanzado en los trabajos de modificación de las aplicaciones informáticas, ajustando los criterios para la prescripción, visado, dispensación y facturación donde cada actor (entidades, farmacias y Mutualidad) estuviese preparado para la interconexión, siendo una realidad la accesibilidad de la prestación farmacéutica al mutualista.

Receta electrónica concertada

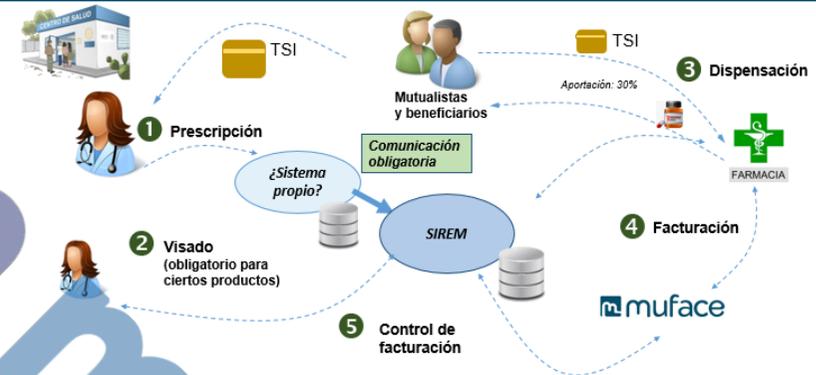


Figura 3.3 Modelo de receta asistencia sanitaria concertada

2 EL PLAN DE MEJORA DE FARMACIA 2018-2019

Este Plan de Mejora de Farmacia para el periodo 2018-2019 se presentó al Consejo General de la Mutualidad de 20 de marzo de 2018 con el objetivo de cumplir con las recomendaciones formuladas en la Resolución de 23 de noviembre de 2017 de la Comisión Mixta para las Relaciones con el Tribunal de Cuentas en relación con el Informe de fiscalización sobre la gestión y el control de las prestaciones farmacéuticas a cargo de MUFACE en el ejercicio 2015.

El Plan elaborado de acuerdo a las recomendaciones realizadas y con la vocación de ordenar la prestación farmacéutica movilizó un volumen de recursos y actividad de un enorme peso específico en el ámbito de la Mutualidad.

Durante 2019, se ha continuado con el desarrollo de las acciones previstas en el Plan de tal forma que al finalizar el ejercicio el plan ha concluido con éxito y la prestación farmacéutica que en la actualidad brinda la Mutualidad se ajusta a las recomendaciones del Tribunal de Cuentas.

Las actuaciones ejecutadas en 2019 se exponen a continuación agrupadas de acuerdo a su encaje en los epígrafes contenidos en el Plan.

2.1 Modificación del procedimiento de gestión y pago de los medicamentos de dispensación hospitalaria

Durante el 2019 se consolidado el uso de la herramienta informática específica para la gestión de las adquisiciones de medicamentos de dispensación hospitalaria sin cupón precinto (FDH), que automatiza el proceso de resolución y pago de estos medicamentos e impide realizar pagos por encima de los techos establecidos para el SNS. También se han migrado a este aplicativo todos los expedientes de dispensación hospitalaria sin cupón precinto (DHSCP)

2.2 Adopción de las medidas oportunas para que los centros hospitalarios apliquen la deducción del 7,5% en la facturación de medicamentos de dispensación hospitalaria

En el concierto suscrito en 2019 con las entidades de asistencia sanitaria privada vigente para el periodo 2020-2021 se recoge expresamente en todos los pagos por DHSCP se descuenten los porcentajes establecidos por el Ministerio de Sanidad para el SNS, asegurando así resolución de la Dirección General de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, de 29 de diciembre de 2017, para la tramitación y procedimiento de pago de los medicamentos de dispensación hospitalaria, que entró en vigor el 1 de enero de 2018.

Consecuentemente, se establece una continuidad en la línea de acción de la Mutualidad para beneficiarse todos los descuentos que se establezcan para el SNS. Esta circunstancia también ha sido recogida en el Concierto 2020/21.

2.3 Refuerzo de los controles, realizando cruces periódicos entre las bases de datos de su colectivo

Se está cumpliendo con la hoja de ruta marcada por el Plan de Impulso para el refuerzo de los controles de colectivo.

- I. **Fallecimientos.** Se continúa realizando el control con la Dirección General de los Registros y del Notariado y del INE, en junio de 2019 así como el control adicional con el alta de MUFACE en el Índice Nacional de Defunciones (INDEF).del Ministerio de Sanidad.
- II. **Jubilaciones.** Continúa vigente el sistema automatizado de controles con la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas que tendrá frecuencia trimestral.
- III. Verificación continua de los **requisitos** para el mantenimiento de la condición de beneficiario a través de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID).

IV. Se ha llevado a cabo un nuevo cruce con la división de personal de la Dirección General de la Policía para actualizar masivamente los datos de los **funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía** y asimilados.

V. Se han establecido nuevos contrastes de información con la **AEAT** y el **INE** para verificar el cumplimiento de **requisitos** por parte de los beneficiarios.

VI. **Depuración de duplicidades.** Los contrastes con la base de datos de asegurados y beneficiarios del SNS (base de datos BADAS) se realizan con periodicidad mensual.

VII. **Integración en BADAS.** Los contrastes con la base de datos de asegurados y beneficiarios del SNS (base de datos BADAS) para el control de duplicidades se realizan con periodicidad diaria, habiéndose integrado la base de datos del colectivo de MUFACE en la del INSS, afectando tanto a mutualistas de opción pública como a los de opción privada.

2.4 Mejora y ampliación de los controles y sistemas de alerta establecidos para la detección y prevención de consumo excesivo de medicamentos.

Se continúa aplicando el sistema de información ATENEA, puesto en producción el 28 de junio de 2018, que facilita informes sobre absorbentes, antipsicóticos, estupefacientes y psicotrópicos, dietoterápicos y medicamentos sujetos a visado. Se obtiene un control más exhaustivo del consumo de los mutualistas y beneficiarios, así como un mayor control en la facturación, permitiendo de una manera más sencilla la detección de errores, consumos excesivos o fraude.

2.5 Adopción de medidas para una correcta gestión de talonarios, su edición, distribución y control de existencias

Las conclusiones de la auditoria, celebrada en mayo de 2018, acerca del nivel de existencias de talonarios, se materializaron en la respectiva instrucción cuya vigencia ha continuado en 2019. Como resultado, la información del módulo de talonarios de SIGMA asignada a cada servicio provincial es fiel reflejo de las existencias. Asimismo, se han incorporado nuevos umbrales para facilitar la gestión de los servicios provinciales, ajustando consumos reales y nuevas provisiones. Por debajo de un determinado nivel de existencias se genera automáticamente una petición de talonarios.

3 PRESTACIONES FARMACÉUTICAS

Las prestaciones farmacéuticas y con productos dietéticos de MUFACE comprenden la prescripción y dispensación de medicamentos, productos sanitarios, fórmulas magistrales, productos dietoterápicos complejos y nutrición enteral domiciliaria con la extensión que viene determinada en el *Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre*, por el que se establece la Cartera de Servicios comunes del Sistema Nacional de Salud.

Estas prestaciones se gestionan, tanto con medios propios como con la colaboración de asesores médicos concertados de los servicios de salud de las comunidades autónomas.

OBJETIVOS FUNDAMENTALES DE LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN FARMACÉUTICA DE MUFACE

- Promover el uso racional del medicamento y de los productos sanitarios fomentando una prescripción segura y eficiente.
 - Garantizar la adecuada utilización de los talonarios de recetas por parte de los mutualistas y facultativos.
-

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

3.1 Consumo farmacéutico mediante receta

Durante 2019, se gestionó la distribución y entrega de 1.172.923 talonarios de recetas a los mutualistas.

En 2019 se facturaron por las oficinas de farmacia 25,2 millones de recetas, con un gasto para MUFACE de 303,14 millones de euros. Esto supuso un aumento del 2,60% respecto al gasto del año anterior. En valores absolutos, se gastaron 7,69 millones de euros más.

Durante este año el número de recetas facturadas se ha mantenido, prácticamente en las mismas cifras de 2018 (1,2%) y el gasto medio por receta un 1,3%.

El gasto medio de la prestación farmacéutica por persona y año fue de 218,42 euros, un 0,33% más que el año 2018, mientras que el uso de recetas por persona protegida fue de 17,24 recetas/año, aumentando en un 1,41% con respecto al 2018.

Por productos, el número de envases facturados en términos porcentuales fueron, respectivamente, de 97,94%, en el caso de

medicamentos, 1,47% en efectos y accesorios, 0,22% en fórmulas y varios y 0,37% en dietas.

El desglose de la factura por producto, muestra que al 93,06% del importe a PVP corresponde a medicamentos, 2,69% a efectos y accesorios, 2,02% a fórmulas magistrales y varios, y 2,23% a dietas.

Grupo	GRUPOS	Envases	% S/TOTAL	Importe a PVP	% S/TOTAL
A	TRACTO ALIMENTARIO Y METABOLISMO	3.893.762	14,91	69.182.095,41	17,47
B	SANGRE Y ORGANOS HEMATOPOYETICOS	1.553.733	5,95	35.258.040,25	8,91
C	SISTEMA CARDIOVASCULAR	6.531.599	25,02	70.176.616,82	17,72
D	DERMATOLOGICOS	530.339	2,03	6.165.043,80	1,56
G	SISTEMA GENITOURINARIO Y HORMONAS SEXUALES	797.335	3,05	17.889.923,97	4,52
H	PREPARADOS HORMONALES SISTEMICOS, EXCLUYENDO HORMONAS SEXUALES E INSULINAS	637.032	2,44	8.233.722,62	2,08
J	ANTIINFECCIOSOS PARA USO SISTEMICO	1.350.838	5,17	11.712.065,91	2,96
L	AGENTES ANTINEOPLASICOS E INMUNOMODULADORES	259.715	0,99	17.852.232,18	4,51
M	SISTEMA MUSCULOESQUELETICO	1.748.579	6,7	19.433.720,50	4,91
N	SISTEMA NERVIOSO	5.782.871	22,15	73.604.807,30	18,59
P	PRODUCTOS ANTIPARASITARIOS, INSECTICIDAS Y REPELENTES	78.169	0,3	752.532,16	0,19
R	SISTEMA RESPIRATORIO	1.573.343	6,03	28.132.507,24	7,11
S	ORGANOS DE LOS SENTIDOS	817.841	3,13	7.495.394,34	1,89
V	VARIOS	17.370	0,07	1.486.030,37	0,38
TOTAL MEDICAMENTOS		26.106.786	100	395.923.938,10	100

Tabla 3.2 Distribución porcentual de consumo de medicamentos por grupos terapéuticos.

3.2 Uso racional de medicamentos

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

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

El número de recetas visadas por los servicios de MUFACE, con carácter previo a su dispensación, fue de 966.531, lo que representa el 3,83% del total de recetas facturadas, con un importe de 72,61 millones de euros (18,86% del importe a PVP facturado). El precio medio de cada receta visada (75,12 euros) fue 9,92 veces mayor que el precio medio del conjunto de recetas financiadas (15,26 euros). Dentro de todos los productos que actualmente precisan el visado, los que tienen cupón precinto diferenciado son los más utilizados, suponiendo el 62% del total, seguido de los calificados como de diagnóstico hospitalario.

Por otra parte, el consumo de medicamentos genéricos ha continuado su evolución ascendente, a PVP (50,71 millones euros), mientras que el número de envases se mantiene más o menos estable (7,6 millones). Esto supone que el 13,2% de los

importes a PVP y el 30,3% de los envases de medicamentos facturados se corresponden con genéricos.

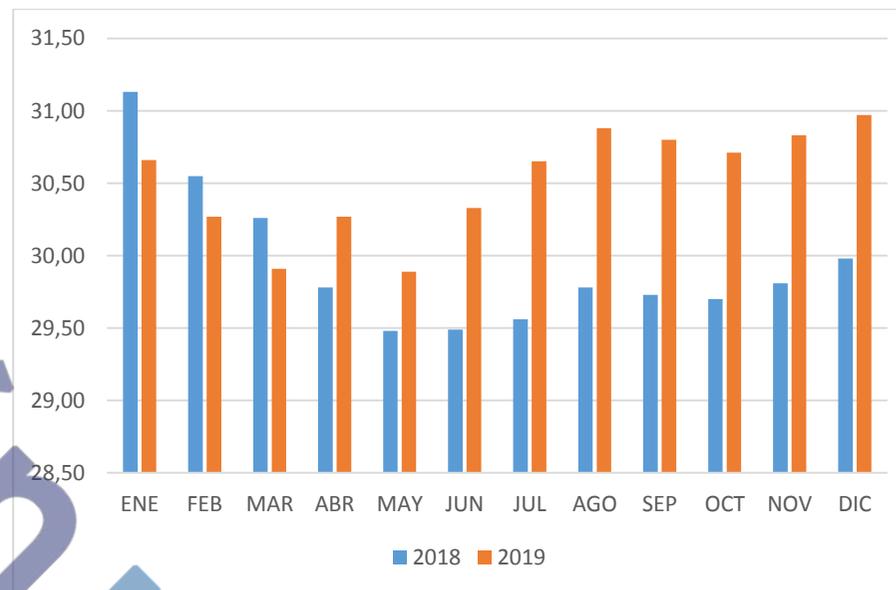


Figura 3.4 Consumo de medicamentos genéricos. Evolución mensual. Comparativa 2018/2019

	% APORTAC./ PVP	RECETAS/TITULARES	IMPORTE A PVP/TITULARES	PRECIO MEDIO RECETA
Activos	18,26%	18,95	263,02	13,88
Pasivos	17,03%	49,36	791,68	16,04
Resumen	17,43%	31,2	476,03	15,26

Tabla 3.3 Participación del colectivo en el consumo y gasto farmacéutico

3.3 Consumo y aportaciones de sujetos activos y pasivos

Aunque la aportación general por recetas es idéntica para todos los mutualistas, sean activos o pensionistas, durante el año 2018 se ha llevado a cabo un seguimiento diferenciado del consumo medio de ambos colectivos. El copago de los mutualistas promedio supone el 17,65% del importe.

El importe a PVP por persona protegida del colectivo de mutualistas activos se situó en 121,9 euros, mientras que en el colectivo de pensionistas el importe medio fue de 661,4 euros por persona.

El número de recetas por persona protegida y año en el colectivo de activos fue de 9,10 frente a una media de 40,36 recetas por pensionista, siendo menos acusada la diferencia en los precios medios de las respectivas recetas, 14,09 euros por activos frente a los 15,91 euros de los pensionistas.

3.4 Asistencia farmacéutica hospitalaria

Dentro de la asistencia farmacéutica que reciben los mutualistas se incluyen los medicamentos que se obtienen a través de los hospitales. Son medicamentos sometidos a reservas singulares, consistentes en limitar su dispensación por los servicios de farmacia de los hospitales a pacientes no hospitalizados. De acuerdo con el concierto de asistencia sanitaria en territorio

nacional suscrito con las entidades de seguro, corresponde a MUFACE su financiación. Se denominan medicamentos de dispensación hospitalaria sin cupón precinto y tienen un complejo procedimiento de gestión.

Durante el año 2019, el gasto para MUFACE por estos medicamentos fue de 45,8 millones de euros, **aumentando un 12,6% respecto a lo abonado** el año anterior (40,66 millones de euros). Dicho gasto es consecuencia de la tramitación de un total de 23.566 expedientes.

En el mes de noviembre de 2018, y dentro de ese proceso de transformación digital de MUFACE, se puso en funcionamiento un aplicativo informático específico para su tramitación (FDH), que ha dotado al circuito de autorización y posterior pago del medicamento, de mayor transparencia y agilidad, permitiendo la comunicación directa al mutualista de la autorización de su medicación.

Asimismo con el nuevo aplicativo se aumenta la seguridad del procedimiento, al no poder ser abonada ninguna factura a hospitales con un importe por medicamento superior al previsto y conseguir que la grabación de los expedientes permita su inequívoca identificación y, por lo tanto, la imposibilidad de abonar facturas duplicadas.

En el ámbito estrictamente sanitario, FDH ha sido diseñada para proporcionar información de calidad sobre los medicamentos prescritos y efectivamente dispensados en el ámbito de la farmacia hospitalaria, así como número de envases, código

nacional de producto, duración de tratamiento, fecha de inicio y finalización del mismo.

4 GRATUIDAD DE MEDICAMENTOS EN CASO DE ACCIDENTE DE TRABAJO O ENFERMEDAD PROFESIONAL

La prestación farmacéutica derivada del tratamiento de las enfermedades profesionales y accidentes en acto de servicio (AT/EP) se asume al 100% por la Mutualidad por la vía del reintegro.

Durante 2019 se ha continuado con el desarrollo de las medidas que facilitan el acceso a esta prestación, tales como la:

1. Tramitación electrónica: los mutualistas pueden solicitar la ayuda en sede electrónica, sin necesidad de desplazamientos, desde el 1 de octubre de 2018.
2. Simplificación del procedimiento: los mutualistas únicamente deben aportar el informe médico y la factura de la oficina de farmacia.

Se han tramitado, por parte de los servicios provinciales, 437 expedientes a 246 mutualistas distintos suponiendo un abono por parte de MUFACE a los mutualistas de 42.830€

Asociación Médica

IV

**PRESTACIONES
SOCIALES**

1 AYUDAS DE PROTECCIÓN SOCIOSANITARIA

En armonía con los fines previstos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, la Mutualidad ha continuado en 2019 con la convocatoria de programas de ayudas de Protección Sociosanitaria para los que no existe financiación concurrente.

La Mutualidad es sensible a la situación presentada por ciertos colectivos con necesidades de especial protección y ha aprobado programas de ayudas para la atención de enfermos psiquiátricos, para enfermos oncológicos, de atención a personas drogodependientes, y de ayudas destinadas a enfermos celíacos.

La Resolución de 9 de abril de 2019 (publicada en el BOE de 11 de abril de 2019), reguló la convocatoria anual de los programas de Protección Sociosanitaria.

El número de expedientes de la convocatoria de 2019 resueltos hasta el 31 de diciembre ascendió a **6.413**, de los cuales 5.976 fueron de concesión de ayudas y 437 de denegación.

En el total de expedientes resueltos, el crecimiento ha sido del 10,86% y la ejecución presupuestaria del programa ha sido del 95.72%.

De las prestaciones de la convocatoria de 2019 reconocidas a 31 de diciembre el mayor número de expedientes corresponde, por este orden, a celíacos, enfermos oncológicos, ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual, ayudas para eliminación de barreras y medios técnicos, psiquiátricos, estancias temporales y ayudas a domicilio y cuidados en el entorno familiar y drogodependientes.

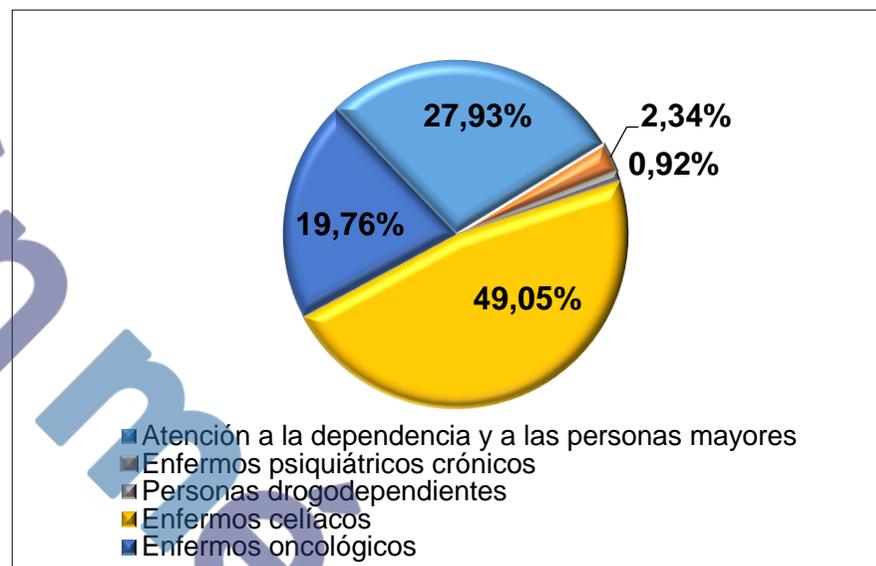


Figura 4.1 Distribución porcentual de expedientes concedidos por programas

En el aspecto económico, debe señalarse que el importe anual de las prestaciones pagadas hasta el 31 de diciembre de 2019 ascendió a **7.671.797,37 €**, lo que supone una media por expediente de 1.283,77 €, importe que varía en función de cada programa: 26.140,55 € de media de las ayudas a enfermos psiquiátricos, 1.498,44 € de ayudas por dependencia, o los 1.503,31 € de ayudas por estancias temporales en residencias.

TIPO DE PRESTACIÓN	IMPORTE ANUAL (en euros)	Nº EXPEDIENTES CONCEDIDOS	MEDIA ANUAL (en euros)
Atención residencial y complemento a la dependencia Centro de día y noche	14.185,34	2	7.092,67
Ayuda a domicilio y cuidados en el entorno familiar y Ayudas para contratación de asistencia personal	174.497,27	109	1.600,89
Teleasistencia domiciliaria	2.236,27	10	223,63
Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual	1.921.321,33	1.077	1.783,96
Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas y medios técnicos	185.713,13	336	552,72
Estancia temporal en residencias y centros	202.947,51	135	1.503,31
Subtotal atención a la dependencia y a las personas mayores	2.500.900,85	1.669	1.498,44
Enfermos psiquiátricos crónicos	3.659.677,33	140	26.140,55
Personas drogodependientes	90.574,75	55	1.646,81
Enfermos celíacos	1.326.204,59	2.931	452,48
Enfermos oncológicos	94.439,85	1.181	79,97
TOTALES	7.671.797,37	5.976	1.283,77

Tabla 4.1 Distribución de expedientes e importes concedidos por programas

En relación con el número de expedientes pagados en 2018, el importe final crece un 3,45% y el coste medio disminuye en un 7,22%.

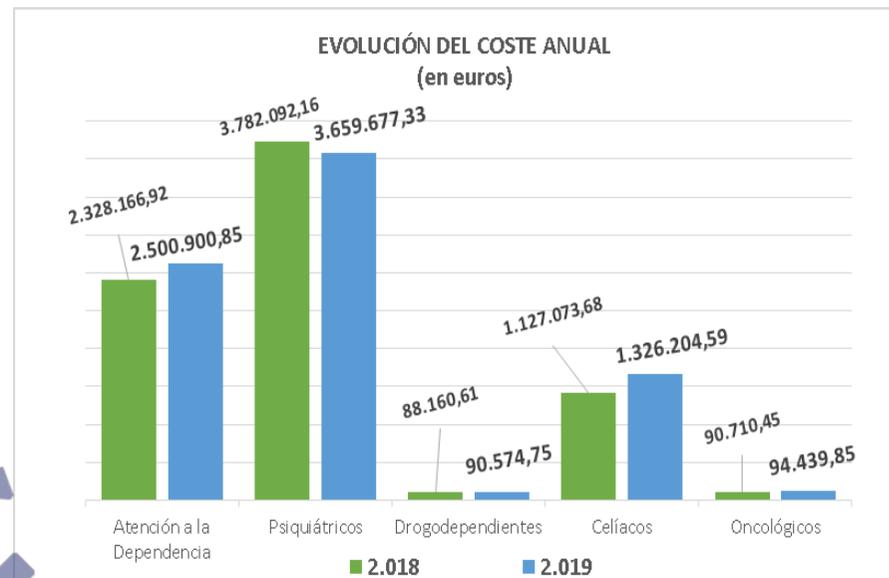


Figura 4.2 Coste anual. Comparativa 2018/2019

2 AYUDA POR HIJO CON DISCAPACIDAD

Consiste en una asignación económica mensual, por hijo 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 2019 alcanza un total de **7.565 personas**, lo que supone un aumento del 1,42% (7.459 personas) respecto a igual fecha del ejercicio 2018.

Atendiendo a los diferentes tipos de ayuda, el colectivo se clasifica en los siguientes grupos:

	Nº	IMPORTE INDIVIDUAL MENSUAL (en euros)
Colectivo menores de 18 años	2.014	83,33
Colectivo mayores 18 años, sin ayuda 3ª persona	3.343	392,00
Colectivo mayores 18 años, con ayuda 3ª persona	2.208	588,00
TOTAL	7.565	

Tabla 4.2 Clasificación colectivo según ayuda e importe individual mensual

En el aspecto económico, el importe total abonado en 2019 por esta prestación ha sido de **33.289.005,01 €**, lo que supone un incremento del 3,70% respecto al importe total pagado en 2018.

Por otra parte, en 2019 sigue el descenso de la antigua prestación de asistencia a minusválidos implantada en 1980 en MUFACE y modificada en 1985, que se mantiene únicamente con el carácter de “a extinguir” ya que dicha prestación fue sustituida por la actual. La antigua prestación de asistencia a minusválidos se dispensa a aquellos discapacitados que no cumplen los requisitos establecidos en la legislación vigente para acceder a la prestación por hijo a cargo, pero que figuraban con anterioridad como beneficiarios de la prestación preexistente.



Figura 4.3 Clasificación colectivo según ayuda

Ese colectivo, al finalizar el año 2019, es de 327 beneficiarios, lo que ha supuesto una disminución de 21 perceptores (6,03%) sobre el 2018. El importe total abonado en esta modalidad durante 2019 ha sido de **321.673,96 €**, lo que ha significado un descenso también del 7,52% respecto a los abonos en 2018, que habían supuesto un total de 347.829,48 €.

3 AYUDAS ECONÓMICAS EN LOS CASOS DE 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.

Comprenden dos modalidades diferenciadas:

- Subsidio especial por maternidad en caso de parto, adopción o acogimiento múltiples, durante las 6 semanas posteriores al nacimiento.
- Prestación económica de pago único por parto o adopción múltiples.

Se diferencian por su naturaleza y por la manera de determinar el cálculo de las mismas, ya que se tienen en cuenta, en el caso del subsidio, las bases de cotización y, en el caso de la prestación económica de pago único, el salario mínimo interprofesional.

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

Subsidio especial por maternidad en caso de parto, adopción o acogimiento múltiple

Se concede por cada hijo o menor acogido, a partir del segundo. Retribuye el cuidado de los hijos 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 hijos o menores acogidos simultáneamente a partir del segundo.

Prestación económica de pago único por parto o adopción múltiples

Los causantes son los hijos nacidos de partos múltiples cuando el número de nacidos sea igual o superior a dos, o hijos adoptados mediante una única adopción igual o superior a dos. Para el cómputo del número de hijos nacidos o adoptados tenidos en cuenta, aquéllos afectados por una minusvalía igual o superior al 33 % computarán el doble. La cuantía consiste en el pago de 4, 8 ó 12 veces el Salario Mínimo Interprofesional mensual vigente al día del nacimiento o fecha de la resolución judicial de adopción según sean 2, 3 ó más hijos causantes.

El número de expedientes concedidos en 2019 ascendió a **225**. En el aspecto económico, el importe total concedido fue de **1.439.677,98 €**. El coste medio por expediente ha sido de **6.398,57 €** en el año 2019.

4 AYUDAS DE ACCIÓN FORMATIVA

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

En 2019 se han realizado pagos de becas correspondientes a las convocatorias para el curso 2018-2019.

Becas de estudio para 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 el mutualista, con el límite máximo de 150,00 euros en el año 2019.

Durante el año 2019 se han concedido a los mutualistas **544 becas** de estudio, frente a las 499 becas concedidas en el año

2018, lo que significa respecto al año 2018 un incremento del 9,02%.

5 AYUDAS ASISTENCIALES

Los servicios de asistencia social cubren la atención a estados y situaciones de necesidad, como las que se dispensan por tratamientos o intervenciones especiales y de carácter excepcional, las determinadas por inexistencia, pérdida o insuficiencia de prestaciones en supuestos concretos, y las debidas a gastos de carácter urgente en casos de importancia extraordinaria debidamente justificados, así como ayudas para el copago farmacéutico para compensar el gasto derivado de la participación económica en la prestación farmacéutica por mutualistas en situación de vulnerabilidad económica jubilados, viudos o huérfanos.

Las ayudas asistenciales en este ejercicio se han convocado por La resolución de 18 de junio de 2019, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se convocan ayudas asistenciales para dicho ejercicio, publicada en el BOE de 21 de junio de 2019. En esta convocatoria se introdujo la priorización presupuestaria destinada a atender los gastos de copago farmacéutico y sin necesidad de aportación documental, atendándose todas las necesidades puestas de manifiesto por dicho concepto.

Asimismo, la realización de una única convocatoria nacional, respetando las competencias que para estas ayudas residen en

las Direcciones y Comisiones Provinciales de MUFACE, en cuanto a la resolución de los expedientes y a la definición de los criterios de prioridad asistencial en tres grados, respectivamente, permite homogeneizar el tratamiento que desde la mutualidad se concede a estas prestaciones ya que por medio de la resolución de la Dirección General se establecen los parámetros que deben observarse en el conjunto de las resoluciones estimatorias de la convocatoria.

LA PUESTA EN MARCHA DE LA SOLICITUD ELECTRÓNICA

Como novedad en la convocatoria de 2019, la presentación de la solicitud de Ayudas Asistenciales se puede realizar a través de la Sede Electrónica- En este sentido, un 5% de las solicitudes se han realizado bajo esta modalidad.

El número de expedientes por ayudas concedidas durante el ejercicio de 2019 es de 2.519, con un coste medio de 221,26€.

En 2019 se ha incrementado el número de expedientes y el presupuesto destinado a estas ayudas en relación a lo sucedido en 2018.

Además, en 2019, al igual que en 2018, los mutualistas han podido tener más de una ayuda, de ahí que, aunque la cuantía media por expediente se reduzca respecto a años anteriores, los mutualistas han podido ser perceptores de más de una ayuda.

La distribución de ayudas concedidas por Servicios provinciales se puede observar en la siguiente tabla.

	AYUDA ASISTENCIAL COPAGO FARMACEUTICO (Modalidad 1.1 de la Convocatoria)		RESTO AYUDAS ASISTENCIALES (Modalidad 1.2 a, b, c y d de la Convocatoria)	
	Nº Pagos	Importe (en euros)	Nº Pagos	Importe (en euros)
	1.460	419.758,78	1.059	137.592,42
TOTAL AYUDAS ASISTENCIALES	Expedientes aprobados		Importe total	
	2.519		557.351,20	

Tabla 4.3 Distribución según finalidad de las ayudas asistenciales concedidas por servicios provinciales.

La ayuda al copago farmacéutico de los mutualistas jubilados vulnerables se pretende igualar a la existente en el régimen general de la Seguridad Social. Son perceptores los mutualistas jubilados o pensionistas de viudedad u orfandad cuyas rentas anuales familiares no superasen los siguientes umbrales:

N.º de personas de la unidad de convivencia	Ingresos anuales/persona Euros
1	15.000
2	12.750
3	11.250
4 o más	9.750

Tabla 4.4 Ingresos anuales en las unidades de convivencia

En 2019 se aprobaron por los directores provinciales de MUFACE 1.460 expedientes de esta modalidad de ayuda por la que se compensa el gasto farmacéutico al mutualista durante el segundo semestre de 2018 y el primer semestre del año 2019.

La cuantía de cada ayuda es variable en función del gasto concreto y de la clasificación de prioridad asistencial que se efectúa por la Comisión Provincial de MUFACE, órgano paritario que define los criterios de dicha clasificación en tres grados atendiendo al conjunto de solicitudes recibidas en su ámbito.

Por resolución de la Dirección General de MUFACE, a la vista de la totalidad de los expedientes en el territorio nacional, se estableció que para esta modalidad de ayudas correspondía el abono del 100% del gasto farmacéutico al grado 1, y el 95% y 90% a los grados 2 y 3 respectivamente.

Los expedientes aprobados sufragaron un gasto farmacéutico que supuso un importe medio de 287,50€ por cada mutualista.

6 AYUDAS EN SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL

La situación de incapacidad temporal (en adelante, IT) de los mutualistas la declara el órgano de personal con la licencia por enfermedad, basándose en los partes médicos que acreditan la asistencia sanitaria por MUFACE.

En las situaciones de IT los funcionarios tienen los siguientes derechos económicos:

- Durante los primeros noventa días, a las retribuciones establecidas en la normativa vigente y que abona el organismo para el que prestan servicios.
- A partir del día nonagésimo primero:
 - A las retribuciones básicas y, en su caso, la prestación por hijo a cargo, que abona el organismo.
 - Al subsidio por IT a cargo de MUFACE.

El subsidio de IT es una prestación para compensar la minoración en las retribuciones del mutualista a partir del día 91 en situación de IT, cuando el organismo donde presta servicios deja de abonar las retribuciones complementarias.

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

- El 80 % de las retribuciones básicas (sueldo, trienios y grado, en su caso), incrementadas en la sexta parte de una paga extraordinaria, correspondientes al tercer mes de la licencia.
- El 75 % de las retribuciones complementarias devengadas en el tercer mes de la licencia.

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

2019: Reforma de la IT. Nuevos modelos de parte y pasos hacia la tramitación electrónica del subsidio

El 10 de abril de 2019 se publicó en el BOE la Resolución de MUFACE de 1 de abril en la que se recogían importantes cambios que afectaron a la gestión de la IT; en concreto:

1. Supresión de la tercera copia del parte dirigido a la Mutualidad, por lo que solo se exige el ejemplar para el mutualista y la copia para la Administración, común para las unidades de personal y para MUFACE.
2. Un nuevo parte IT, diferenciado del parte para las situaciones de riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
 - a. En él se incorpora el informe adicional de ratificación que se emite en los meses 10º y 16º de la IT y que el facultativo tenía antes que cumplimentar en documento aparte.
 - b. Cambio de la codificación de la enfermedad a CIE 10-ES, aplicable solo a diagnósticos, no a procedimientos.
 - c. Aprobación de un modelo de parte específico para las situaciones de riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.

3. Comunicación electrónica entre los órganos de personal y MUFACE en el procedimiento de control, seguimiento y gestión de las situaciones de IT/RE/RLN, que supone el intercambio de la información para el subsidio por medios electrónicos, en sustitución del papel.

Con estas medidas MUFACE da un paso más hacia la simplificación y, sobre todo, hacia la gestión electrónica de la IT, iniciada en febrero de 2018 con la solicitud electrónica del subsidio por IT.

A continuación se muestran datos relativos a la gestión del subsidio por IT del año 2019.

Solicitudes telemáticas

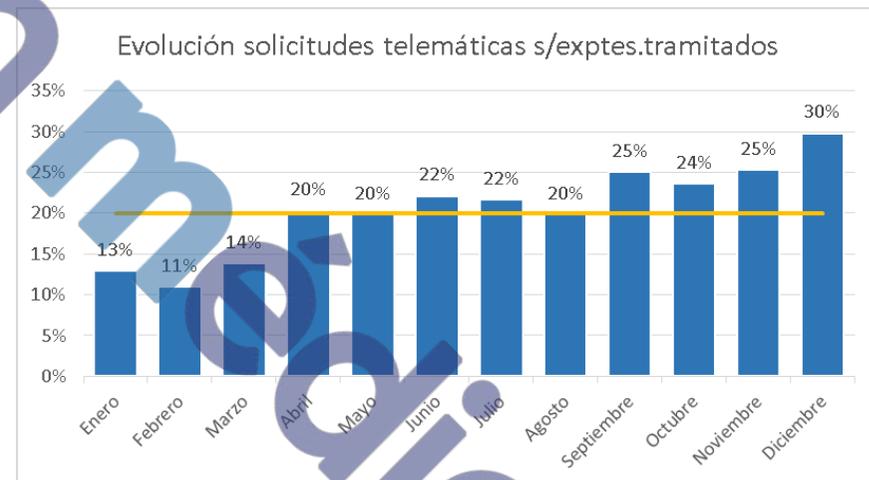


Figura 4.4 Evolución nº solicitudes subsidio IT/RE/RLN telemáticas

Datos económicos

- El número global de abonos en 2019 ha sido de 125.332 que, frente a los 121.112 realizados en el año 2018, supone un incremento del 3,48%. De media, MUFACE ha llevado a cabo 10.444 pagos por mes (en 2018 fueron 10.093)
- El importe medio mensual de abonos refleja un montante de 1.043,64 euros, que supone un 2,80% más de los 1.015,20 euros que resultaron en 2018.
- El **importe total** anual se situó en **130.801.629,91 euros**, mientras que en 2018 fue de 122.956.597,08 euros, de manera que el incremento ha alcanzado el 6,38%.

Nº MEDIO DE ABONOS/MES	IMPORTE MEDIO MENSUAL POR ABONO (en euros)	IMPORTE MEDIO MENSUAL (en euros)	IMPORTE TOTAL (en euros)
10.444	1.043,64	10.900.135,83	130.801.629,91

Tabla 4.5 Análisis importe prestaciones

Para concluir, se hace referencia al **sistema de control y seguimiento de las situaciones de IT** mediante los reconocimientos médicos periódicos de los mutualistas en esta situación.

Los reconocimientos médicos se realizan al amparo del acuerdo de encomienda de gestión que MUFACE y el Instituto Nacional de la Seguridad Social vienen suscribiendo desde el año 2010. El acuerdo vigente es de fecha 21 de noviembre de 2018 (BOE del 14/12) para los años 2019 y 2020 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.

7 AYUDAS EN SITUACIONES DE GRAN INVALIDEZ

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

La cuantía prevista en esta prestación es el cincuenta por ciento del importe de la pensión de Clases Pasivas o, en su caso, del Régimen General de la Seguridad Social que se le acredite en nómina al mutualista.

El número de prestaciones tramitadas durante el ejercicio de 2019 es de 111.

El número de mutualistas beneficiarios al finalizar el ejercicio de 2019 se ha situado en 1.605, una vez computados los movimientos de altas y bajas habidos en el periodo.

El importe total abonado en 2019 ha ascendido a la cantidad de **24.793.383,72 €**, siendo el coste medio anual por cada beneficiario de 15.447,59 €.

8 AYUDAS POR LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES E INCAPACIDAD PERMANENTE PARCIAL

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

Su cuantía difiere según se trate de lesiones que no constituyan incapacidad permanente en ninguno de sus grados o se trate de lesiones que hayan dado lugar a una incapacidad permanente parcial para la función habitual.

En el caso de las lesiones permanentes no invalidantes, la indemnización se fija de acuerdo con el baremo establecido para el Régimen General de la Seguridad Social y cuando se trata de incapacidad permanente parcial, la cantidad a abonar es la

equivalente a 24 mensualidades de la base de cotización al mutualismo administrativo.

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

Así, durante el año 2019 **se concedieron 88 prestaciones** frente a 93 en 2018, lo que supone una disminución del 5,38%.

El coste medio por beneficiario, refleja una disminución del 18,95%, al pasar de los 6.669,20 euros de 2018 a 5.405,53 euros en 2019. El importe total abonado ha experimentado una disminución del 23,31% con respecto a 2018.

9 SUBSIDIO DE JUBILACIÓN

Consiste en el pago por una sola vez de la mitad del importe íntegro de una mensualidad ordinaria de las retribuciones básicas que le corresponda percibir en el momento de su jubilación.

LA PUESTA EN MARCHA DE LA SOLICITUD ELECTRÓNICA

En el segundo semestre de 2018 se habilitó la posibilidad de solicitar este subsidio de forma telemática a través de la sede electrónica de MUFACE.

En el siguiente gráfico se observa la evolución mensual del número de solicitudes telemáticas de esta prestación.

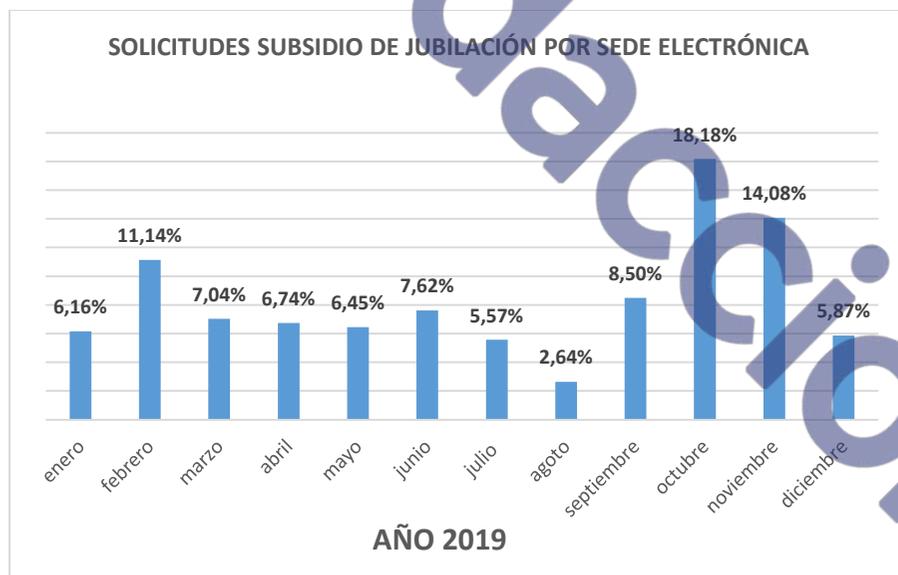


Figura 4.5 Evolución nº solicitudes subsidio de jubilación telemáticas

Durante 2019 se han concedido **5.598 prestaciones** por un importe total de **3.834.618,56 euros** frente los 3.854.344,20 euros abonados en 2018, o que ha supuesto una disminución del 0,51%

El coste medio se ha incrementado en un 4,68%, al pasar de 654,39 euros en 2018 a 685,00 euros en 2019.

10 SUBSIDIO POR DEFUNCIÓN

Es una prestación económica de pago único que se abona a los beneficiarios cuando se produce el fallecimiento de un mutualista. La cuantía es variable, según la edad del fallecido, con un mínimo de 751,28 euros.

En el ejercicio de 2019 se han concedido **3.663 subsidios** frente a los 3.810 correspondientes al pasado año 2018, lo que supone una disminución del 3,86 %.

11 AYUDA AL SEPELIO

Se trata de una prestación económica de pago único y por importe de 450,76 euros, destinada a sufragar los gastos de sepelio por el fallecimiento de un beneficiario o de un titular con documento asimilado al de afiliación, que se abona al mutualista o, en los casos que proceda, al nuevo titular de documento asimilado al de afiliación, que sustituya al que hubiera fallecido.

En 2019 se **concedieron 595 prestaciones** frente a las 571 de 2018, lo que significa un crecimiento del 4,20%.

LA PUESTA EN MARCHA DE LA SOLICITUD ELECTRÓNICA

Como novedad, desde junio de 2019 se ha habilitado la posibilidad de solicitar este subsidio de forma telemática a través de la sede electrónica de MUFACE.

En el siguiente gráfico se observa la evolución mensual del número de solicitudes telemáticas de esta prestación:

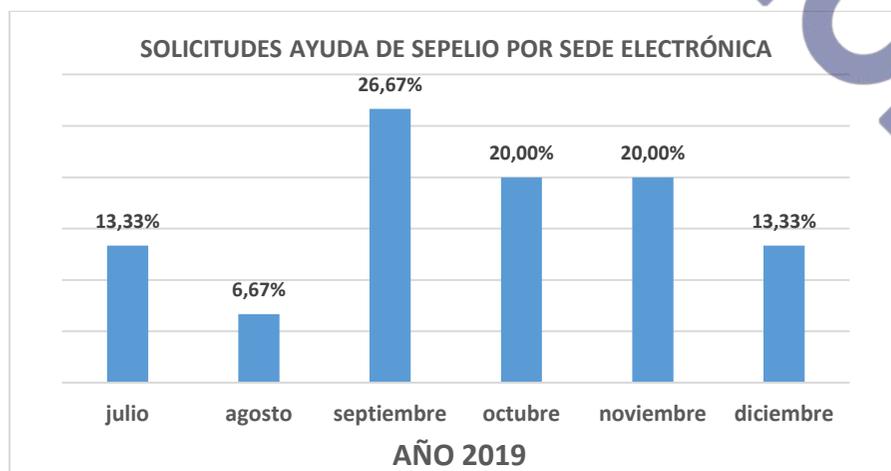


Figura 4.6 Evolución nº solicitudes ayuda de sepelio telemáticas

12 PENSIONES DEL FONDO ESPECIAL

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

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

El número de cotizantes del Fondo Especial, a 31 de diciembre de 2019, era de 485, que representa una minoración del 36,02% en relación al año 2018 que era de 758.

El importe recaudado por estas cotizaciones en el año 2019 ascendió a **21.575,87 euros**, inferior en un 28,63% al recaudado en 2018 que fue de 30.230,94 euros.

Las prestaciones de pago periódico a cargo del Fondo Especial tienen el carácter de pensiones públicas. Generalmente son complementarias de una pensión principal del régimen de Clases Pasivas o de la Seguridad Social. Estas pensiones traen causa, bien en la jubilación de los mutualistas (pensiones por jubilación), bien en el fallecimiento de los mismos, en cuyo caso, se conceden pensiones derivadas a los causahabientes (pensiones de viudedad, orfandad u otras pensiones a familiares).

El número de expedientes resueltos en 2019 fue de 1.400, de los cuales 1.110 fueron de concesión y 290 fueron de denegación. Estas cifras globales suponen un descenso del 14,11% respecto a los expedientes resueltos en 2018.

TIPO DE PRESTACIÓN	CONCEDIDOS	DENEGADOS	TOTAL
Pensiones de jubilación	181	25	206
Pensiones de viudedad	516	84	600
Pensiones de orfandad	31	24	55
Pagos únicos por jubilación		2	2
Pagos únicos por viudedad	3		3
Subsidios y ayudas por defunción	379	155	534
TOTAL	1.110	290	1.400

Tabla 4.6 Número de pensiones concedidas y denegadas

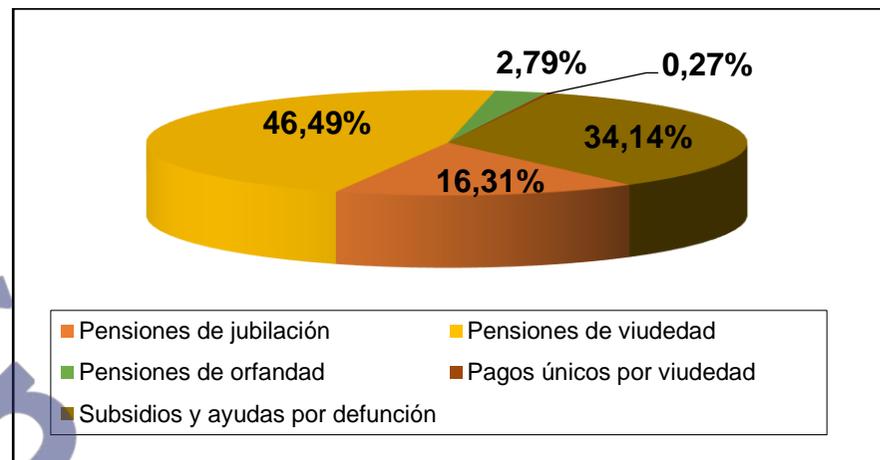


Figura 4.7 Distribución porcentual de expedientes resueltos

El importe de las prestaciones reconocidas en 2019 fue de **288.690,52 euros**, lo que supone una media por expediente de 260,08 euros (entendiendo por tal el gasto comprometido por cada estimación, atrasos y mes en curso en las pensiones).

TIPO DE PRESTACIÓN	IMPORTE (en euros)	MEDIA (en euros)
Pensiones de jubilación	46.471,04	256,75
Pensiones de viudedad	84.101,81	162,99
Pensiones de orfandad	6.639,03	214,16
Pagos únicos por jubilación		
Pagos únicos por viudedad	3.566,72	1.188,91
Subsidios y ayudas por defunción	147.911,92	390,27
TOTAL	288.690,52	260,08

Tabla 4.7 Importes por tipo de prestación

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

Debe advertirse que las posibles diferencias en determinadas cifras entre prestaciones reconocidas y los importes, deriva de la existencia de expedientes en los que se reconoce el derecho a la prestación, pero su importe no se abona o se minora por concurrir en el interesado otras pensiones públicas, cuya cuantía alcanza el límite máximo permitido según la Ley de Presupuestos Generales del Estado correspondiente.

El estado de situación a 2019 de pensiones del Fondo Especial

En el ejercicio 2019 se observa que el número medio de pensiones mensuales descendió a 70.217, frente a 73.087 del año anterior para el conjunto de las 29 mutualidades integradas en el Fondo Especial de MUFACE.

Respecto a su distribución por mutualidades:

- La Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria, con 52.924 pensiones, representa el 75,73%.
- El Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical (AISS), con 3.529 pensiones, representa el 5,03%.
- El resto de las mutualidades integradas, con 13.764 pensiones, significa el 19,60% del total.

Las pensiones por jubilación representan el 78,04% del total, seguidas de las de viudedad (19,98 %) y orfandad (1,94%), siendo las otras pensiones a familiares (0,04%) claramente minoritarias. Todas las pensiones han disminuido respecto a 2018, ya que el número de pensiones de jubilación disminuyó en 1.886 y el resto de las pensiones (viudedad, orfandad y otras a familiares) lo hicieron en 985, con lo que se continúa con la misma tendencia decreciente observada en la última década.

Por lo que se refiere al importe de las pensiones medias, el Montepío de Funcionarios de la Organización Sindical, con

142,93 euros/mes, representa el importe medio más alto de todas las mutualidades integradas en el Fondo Especial. Esta pensión representa el 348,87% respecto a la pensión media del conjunto de todas las mutualidades.

Sigue en orden de importancia la Mutualidad de Funcionarios del Ministerio de Trabajo, que, con 81,56 euros/mes, es un 226,54% superior a la media general.

La pensión media de las restantes mutualidades, que en número de pensiones representan el 94,19%, se encuentra por debajo de la pensión media.

Si comparamos la pensión media del año 2019 (40,97 euros/mes) con la pensión media del año anterior (41,46 euros/mes), se observa que la cuantía de la citada pensión ha disminuido en 0.49 euros, lo que representa una bajada de un 1,16 %. Se deduce, además, que el importe de la pensión media general se asemeja a la pensión media de la Mutualidad Nacional de Enseñanza Primaria, que es de 40,03 euros/mes, al ser la mayoritaria por número de pensionistas.

**ACTIVIDAD
INSTITUCIONAL**

Investigación médica

1 ATENCIÓN AL MUTUALISTA.

Visibilidad de la Mutualidad

Más información

Más transparencia

Mayor utilización de medios digitales

El enfoque del Plan de Impulso impone una mayor apertura a MUFACE, como entidad de servicios cuyas novedades de gestión han de ser conocidas por su colectivo, al tiempo que amplía su cuota de visibilidad.

En 2019, MUFACE realiza una considerable apertura a nuevos canales de comunicación con el mutualista, articulando y coordinando la comunicación externa e interna a través de un protocolo.

- Se institucionaliza el envío de correos masivos a los mutualistas para suministrar información de interés para el ejercicio de sus derechos y obligaciones.

- Se acuerda la colaboración sistemática del Portal Funciona, el Punto de Acceso General –PAG- y también de los sindicatos que asisten al Consejo General, como elementos de difusión de primer orden.
- Diariamente se revisan y coordinan los canales y mensajes dirigidos a los mutualistas, velando por que los mismos sean unívocos, oportunos y útiles, integrando en el protocolo general los medios internos de comunicación, como pueden ser la Intranet o los correos electrónicos a servicios provinciales y Oficina de Información al Mutualista (OIM)

En suma, se genera y estandariza un protocolo que aglutina la información externa e interna, evita errores de duplicidad o discrepancia y posibilita la generación de mensajes claros y coordinados, mucho más cuando se busca modificar los hábitos de los mutualistas y potenciar la utilización de la vía digital.

Dentro del proceso de transformación digital de MUFACE, cobra especial importancia la recomendación a mutualistas respecto al uso de CI@ve, como identificación que no precisa tarjeta física ni software añadido.

A partir de una consulta realizada a los servicios provinciales a principio de año, entre enero y junio de 2019, se registra a los funcionarios de 47 servicios provinciales como proveedores de la identificación. Proporcionar la identificación CI@ve se convierte en un medio indispensable para lograr el concurso del mutualista en el proceso de transformación digital.

1.1 www.muface.es

La página web de la mutualidad es el medio principal de información al mutualista. Los incrementos anuales en el número de visitas y en el de páginas descargadas refuerzan claramente esa posición.

El contenido de la web se monitoriza diariamente y se vela especialmente por utilizar un lenguaje comprensible, así como por la traducción a lenguas cooficiales. Al tiempo, existe una coordinación cuidadosa entre los contenidos técnicos y las noticias del apartado de comunicación, así como en los gráficos y fotografías utilizadas en uno y en otro apartado, coordinación que también se realiza con el Gabinete de Prensa de la Secretaría de Estado y del propio Ministerio.

Cabe destacar, en 2019, la apertura de sub-páginas ad hoc para nuevos mutualistas, prestaciones adicionales de las entidades concertadas o mensajes sistemáticos de recomendación de uso de los canales electrónicos en prestaciones muy demandadas, como la petición de talonarios o de la TSE. Los contenidos se van reordenando en la web de acuerdo con las necesidades de información a los mutualistas, mediante una acción constante de gestión en la que se tiene muy en cuenta las iniciativas de la OIM, los servicios provinciales y los departamentos, así como las sugerencias y quejas de los mutualistas.

Elemento	2018	2019	Variación	% Variación
Visitas	3.784.649	5.242.104	1.457.455	38,51%
Páginas descargadas	12.010.421	15.877.717	3.867.296	32.20%

Tabla 5.1 indicadores de actividad página web. Comparativa 2018/2019

1.2 REVISTA MUFACE

La revista MUFACE nació en 1978, tres años después de que lo hiciera la propia Mutualidad. Su objetivo fundamental es ser vehículo de comunicación entre el Organismo y los mutualistas y beneficiarios, manteniéndoles informados en todo momento de las novedades, prestaciones y servicios de su interés.

El Plan de Impulso de la Mutualidad tiene como uno de sus objetivos prioritarios la apertura informativa del organismo. En este aspecto, la Revista de Muface sigue siendo un vehículo fundamental de comunicación entre el Organismo y los mutualistas, con informaciones relevantes sobre novedades, prestaciones y servicios que pueden ser de su interés. La continuidad de la versión en papel y junto a la digital facilita maximizar la información al hacerla llegar a todos los segmentos de edad de los mutualistas.

Entre los temas abordados en la revista en el año 2019, figuran la implantación de la Administración Electrónica en nuestro país y la revolución digital que está experimentando MUFACE; el despliegue de las administraciones para que funcionara la gran maquinaria electoral en un año cuajado de citas con las urnas; la transformación tecnológica y digital de Correos y el impulso decisivo a la receta electrónica en el ámbito de la Mutualidad.

Los 40 años de la mujer en la Policía, el 75 aniversario de la creación del DNI y el bicentenario del Museo del Prado también han tenido cabida en las páginas de la revista. En el capítulo de entrevistas, destacaron las realizadas a Fernando de Pablo, secretario general de Administración Digital; a Enrique Ramírez, director de Organización, Tecnología e Innovación de Correos, y a Jaime Sánchez Revenga, director general de la FNMT.

Publicaciones de 2019

Muf@ce, revista electrónica de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado: números, 247,248 y 249 (en formato electrónico).

Revista MUFACE: números 247,248 y 249 (en papel y pdf en la web)

Premio de Pintura BBVA-2019: Trípticos, carteles informativos (en formato electrónico y papel) y Catálogo con las obras premiadas y seleccionadas (en línea y en papel).

Memoria de MUFACE 2018 (en formato electrónico) y tirada reducida en papel

Dípticos informativos (en papel y en línea), sobre solicitud electrónica de talonarios

Cartel (en papel y en línea) sobre ayudas al copago farmacéutico.

Guías (en formato electrónico): sobre urgencias y emergencias; incapacidad temporal y para nuevos mutualistas.

Las publicaciones editadas en papel cumplen los requisitos ecológicos, utilizándose para ello papel libre de cloro y 100% reciclado. La versión en formato electrónico está disponible en la web del organismo (www.muface.es).

1.3 OFICINA DE INFORMACIÓN AL MUTUALISTA

La Oficina de Información al Mutualista (OIM) realiza una labor de atención al mutualista de forma personalizada a través del ejercicio de las siguientes funciones:

- Respuesta a consultas sobre temas generales o cuando el mutualista desea dirigirse directamente a los servicios centrales de la Mutualidad.

- Apoyo y coordinación con las direcciones provinciales en temas relacionados con la gestión de los mismos, ampliando la atención al público fuera del horario presencial.
- Información sobre las gestiones que se pueden realizar a través de la Sede Electrónica, atendiendo las consultas sobre los trámites iniciados por este medio.
- Atención de las solicitudes de tarjetas de afiliación solicitadas en la Sede Electrónica, remitiéndolas a los solicitantes.
- Es destacable además su aportación en la información que se ofrece en la página web, www.muface.es, cuyo contenido se actualiza periódicamente en función de las consultas recibidas.

En 2019 se aprecia un aumento considerable en todos los servicios, pero sobre todo en el uso de las nuevas tecnologías, como se demuestra con el incremento del uso de la App Móvil de hasta un 1.960 %

Asimismo, se observa que se ha producido un incremento interanual del 77,9 % en las consultas telefónicas, del 60,4 %

en la emisión de documentos de afiliación, y del formulario web hasta 40,5%.

Origen de la consulta	2018	2019	% aumento
App Móvil	887	18.276	1960%
Correo electrónico	58	104	
Teléfono	168.995	300.588	77,90%
Formulario Web	29.730	41.775	40,50%
Sede electrónica	341	7.756	
Documentos afiliación	16.620	26.668	60,40%
Total	216.631	395.167	

Tabla 5.2 Medios para realizar la consulta Comparativa 2018/2019

1.4 ALIANZA DE LA OIM CON EL TELÉFONO 060 DE LA AGE

En el último semestre del año 2019 se articuló el canal telefónico de la OIM a través del teléfono 060 de la AGE distribuyendo las áreas de actividad de ambos centros informativos en razón al tipo de consulta, de mayor o menor especificidad, que formula el mutualista, facilitando así una optimización de recursos.

Se diseñan locuciones específicas para todas las prestaciones de MUFACE de modo que el nivel primario de consulta no pase a operador de la Oficina de Información al Mutualista.

El 14 de noviembre comienza la campaña de comunicación y el 18 de noviembre entra en servicio el 060 como primer nivel de consulta telefónica, incluyendo un servicio de atención personalizada para tramitaciones electrónicas.

La revisión de locuciones es constante y en diciembre se consigue ajustar el número de llamadas entrantes, que son unas 150 diarias, de modo que se comprueba que el proceso ha dado buenos resultados, si bien ha de monitorizarse constantemente para evitar desviaciones de este propósito.

2 PROTAGONISMO DE LOS SERVICIOS PROVINCIALES. Las reuniones anuales

Durante el año 2019, se celebraron dos reuniones con los directores provinciales.

Los días 2 y 3 de abril MUFACE reunió a todos sus directores provinciales en unas jornadas sobre la transformación digital del organismo que fueron inauguradas por el Secretario de Estado de Función Pública, D. Jose Antonio Benedicto Iruñ. Mediante

grupos de trabajo, ponencias y debate se alcanzó una conclusión muy positiva: MUFACE avanza hacia el **paradigma de una administración inteligente**, que es una administración que ha acometido el cambio digital con un **equipo involucrado y abierto** a lo que supone la evolución constante de tareas, y a la necesidad de ejercitar diariamente el deber de asistencia a los mutualistas para sus transacciones electrónicas.



Foto 5.1 Jornadas sobre la transformación digital de MUFACE.

Los días 26 y 27 de noviembre se celebró la segunda reunión anual de directores provinciales en la sede del Instituto Nacional Administración Pública, presidida por el Secretario de Estado de

Función Pública, Jose Antonio Benedicto Iruñ, quien destacó la consolidación del proceso de transformación de MUFACE, en la que sin duda han jugado un papel fundamental los distintos servicios provinciales, auténtica palanca de este proceso de cambio.



Foto 5.2 Reunión de los directores provinciales en el INAP.

3 PARTICIPACIÓN EN ACTOS INSTITUCIONALES

En el marco del Plan Impulso de MUFACE, se han incluido un abanico de acciones para la mejora del posicionamiento y visibilidad de la Mutualidad. Se trata de aprovechar la oportunidad de participar en actos convocados por otras instituciones para visibilizar y reconocer la acción de la Mutualidad en cuanto que espacio propio en la prestación de los servicios sociales a los funcionarios mutualistas y a sus familias.

PARTICIPACIÓN EN EL FORO SOBRE SALUD DE LA REVISTA FORBES

El 26 de febrero de 2019 el director general de MUFACE participó en una mesa redonda sobre el futuro del seguro de salud, moderada por el presidente del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).

PARTICIPACIÓN EN CAPITAL RADIO

El 4 de abril el director general intervino en el programa radiofónico Valor Salud de Capital Radio con ocasión del Día Mundial de la Salud

CURSOS SELECTIVOS DEL INAP

Como viene siendo habitual en la nueva etapa de colaboración entre el INAP y MUFACE, se ha participado activamente en el

curso selectivo de la Escala Técnica de Gestión de Organismos Autónomos, en el “XXV Curso selectivo y II Ed. Máster Universitario en Sistemas y Tecnologías de la Información para la Administración del Estado”, así como en el “LII Curso selectivo III Ed. Máster Universitario en Administración Civil del Estado”

COLABORACIÓN DE LA MUTUALIDAD EN LAS JORNADAS "OTRA FORMA DE VIVIR EL CNP" 2019-2020

En los últimos años se ha establecido una colaboración entre la Dirección General de MUFACE y la Dirección General de la Policía con el objetivo de que los servicios provinciales de MUFACE participen en las jornadas organizadas para dar a conocer asuntos relevantes a los policías en el momento de su jubilación.

Así, durante 2019 dicha colaboración tuvo lugar por los servicios provinciales de Asturias, Baleares, Tenerife, Valladolid, Barcelona, Ceuta, Badajoz, La Coruña, Málaga, Madrid, Melilla, Murcia, Navarra, Bilbao, Sevilla y Valencia.

COMISIÓN DE COORDINACIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO

Por primera vez, el 10 de diciembre de 2019, la Mutualidad fue invitada a participar en la Comisión de Coordinación del Empleo Público, donde se impartió una ponencia sobre “MUFACE en el territorio: mutualistas en las comunidades autónomas y entidades locales, vías de colaboración interadministrativa”.

4 COLABORACIONES Y PREMIOS

MUFACE cuenta con una larga tradición de colaboración con la sociedad en aras a la promoción y participación en difusión cultural ya sea a través de la convocatoria de premios, ya utilizando sus medios de comunicación como es la web y la revista. De igual manera es habitual la participación en acciones de reconocimiento del trabajo de los servicios provinciales.

4.1 PREMIO DE PINTURA BBVA-2019 para mutualistas y empleados de MUFACE

La XII edición del “Premio de Pintura BBVA-2019 para mutualistas y empleados de MUFACE” se convocó el 5 de septiembre, pudiendo participar en el concurso todos los mutualistas de MUFACE, independientemente de que se encuentren en activo o jubilados, así como el personal que preste servicios en la Mutualidad. El premio contó con el patrocinio del BBVA mientras que MUFACE aportó los medios e instalaciones para la exposición y entrega del premio.

En esta edición se volvió a superar el número de obras presentadas, hasta un total de 121, de las que el jurado seleccionó 39, por su mayor calidad.



Foto 5.3 Premios de pintura BBVA-2019

Las obras y autores premiados son:

Primer premio (6.000 euros): “Los Campos (El tránsito de la niebla)”, de María Pilar Cancio González.

Segundo Premio (4.500 euros): “Máscara Songie”, de José Javier Velilla Aguilar.

Tercer Premio (3.500 euros): “Homenaje a Unamuno”, de Francisco Tomás Medina Pérez

El jurado, presidido por Myriam Pallarés, ha contado en esta decimosegunda edición del premio con la presencia de **Fernando Arnal**, representante del BBVA, **Carolina Rodríguez**, como representante de los sindicatos del Consejo General, así como por la catedrática de Bellas Artes **Rosa María Garcerán** y el pintor **Francisco Cruz**, a los que la secretaria general agradeció “la profesionalidad demostrada en las deliberaciones.

El acto de entrega de los premios se celebró el 28 de noviembre y fue presidido por el secretario de Estado de Función Pública, José Antonio Benedicto.

4.2 OTROS PREMIOS

PREMIO DIRECCIÓN PROVINCIAL BADAJOZ

Otorgado el 24 de noviembre de 2019 por el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Badajoz en el marco de su 120 aniversario como reconocimiento a su labor.

PREMIO AL DIRECTOR PROVINCIAL DE MUFACE EN ASTURIAS

EL día 2 de octubre, por la festividad de los Santos Ángeles Custodios, patrón del CNP, la jefatura Superior de Policía hizo entrega de Metopa de Reconocimiento a Angel Colmeiro Quero, como director provincial de Muface, por su colaboración con la Policía en Asturias.

METOPA A LA DIRECCIÓN PROVINCIAL EN VALLADOLID

También en el marco de la festividad de los Santos Ángeles Custodios, la directora provincial en Valladolid, Isabel Fábregas Reigosa, recibió diploma de reconocimiento en agradecimiento a la atención, apoyo y consideración a la Policía Nacional.

5 ALIANZAS

La disposición activa a cooperar con otras instituciones públicas o privadas a través de la formalización de alianzas ha constituido en 2019 el modo de acción habitual en la Mutualidad para generar sinergias y ampliar la cobertura en la prestación de los servicios ofertados a los mutualistas.

En 2019 cabe destacar la firma de los siguientes convenios:

- Convenios para la integración del colectivo de titulares y beneficiarios de MUFACE en los sistemas de receta electrónica con las Comunidades: Andalucía, Aragón, Cantabria, Asturias, Castilla-La Mancha, Galicia, Madrid, Murcia, Navarra y Valencia. Su objeto es formalizar la colaboración para la integración en el Sistema de Información de Receta Electrónica de esas comunidades al colectivo de titulares, y sus beneficiarios, que hayan optado por recibir la asistencia sanitaria a través del Sistema sanitario público.
- Convenios para la prestación en zonas rurales de determinados servicios sanitarios a los mutualistas con

diversas comunidades autónomas: Asturias, Baleares, Castilla-La Mancha, Castilla-León, Cataluña, Galicia y Madrid.

- Convenio de colaboración entre MUFACE y el Consejo General de Colegios Oficiales de Podólogos para facilitar el acceso a los servicios de podología a los mutualistas y beneficiarios de la Mutualidad.
- Convenio entre la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) y la entidad BBVA, para el desarrollo de un concurso de pintura entre los mutualistas y empleados de la mutualidad: “Premio de Pintura BBVA-2019, para mutualistas y empleados de MUFACE”.
- Encomienda de gestión de MUFACE para la prestación de funciones de asesoramiento técnico sanitario con la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Adenda, de 18 de julio de 2019, para detallar las especificaciones contenidas en el convenio suscrito con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, el 17 de diciembre de 2018.
- Encomienda de gestión entre la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado y el Instituto Nacional de la Seguridad Social (Resolución de 30 de noviembre de 2018, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo de encomienda, BOE 14/12/2018) Su objeto es la realización de los reconocimientos médicos a los funcionarios incluidos del Régimen Especial de la

Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, que estén en la situación de incapacidad temporal o que hayan solicitado la respectiva licencia, a través de los medios de que disponen las Direcciones Provinciales del INSS. El primer acuerdo se suscribió en 2010. El actual tiene vigencia bianual (2019-2020), concluye el 30/12/2020 y puede prorrogarse expresamente por dos años más, según la cláusula séptima del Acuerdo.

VI

**LIQUIDACIÓN DEL
PRESUPUESTO**

UN PRESUPUESTO DESTINADO AL MUTUALISTA.

En 2019 MUFACE cuenta con un **presupuesto inicial de 1.740,52 millones de euros: 1.462,07 millones**, el 84% del presupuesto de gastos total, para asistencia sanitaria del mutualismo administrativo y **278,45 millones** para prestaciones económicas y sociales del mutualismo administrativo, un 16% del presupuesto de gastos total, prórroga de 2018.

Es un presupuesto que se destina al mutualista: solo el 2% del presupuesto cubre gastos de funcionamiento y personal.

El presupuesto de gastos consta de dos programas:

- **Programa 222M “Prestaciones económicas y sociales del Mutualismo Administrativo”**, que dispone de una dotación inicial de 278,45 millones de euros.
- **Programa 312E “Asistencia Sanitaria del Mutualismo Administrativo”**, con una dotación inicial de 1.462,07 millones de euros.

A lo largo del ejercicio económico 2019 se han producido una serie de modificaciones presupuestarias para incrementar dicho presupuesto en un total de 73,05 miles de euros, **resultando un**

presupuesto definitivo de 1.740,59 millones de euros.

Las cifras muestran que el presupuesto de MUFACE está destinado a prestar servicios a los mutualistas, lo que es acorde con nuestra principal función: facilitar la asistencia sanitaria a los mutualistas y sus beneficiarios a través de concertos con entidades, tanto públicas como privadas. Esta función se lleva a cabo a través de un contrato de gestión de servicios públicos, que representa, en la actividad del Organismo, el 97,56% de los créditos de los capítulos 2 y 6 del presupuesto de gastos para 2019.

✓ RESULTADO DEL EJERCICIO

El resultado presupuestario (diferencia entre los derechos reconocidos y las obligaciones reconocidas) ofreció un **saldo negativo de 14,80 millones de euros.**

Al cierre del ejercicio 2019, el remanente de tesorería ha sido de 200,68 millones de euros; mientras que en el cierre del ejercicio 2018 esta magnitud se situó en 215,52 millones de euros.

Al término del ejercicio se presenta una ejecución de 1.676,82 millones de euros como derechos reconocidos netos, lo que representa un nivel de ejecución presupuestaria del 96,34% en el Presupuesto de Ingresos, y 1.691,62 millones de euros como obligaciones reconocidas netas, lo que supone una ejecución del 97,19% en el Presupuesto de Gastos.

✓ ANÁLISIS DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

1 PRESUPUESTO DE GASTOS

1.1 PROGRAMA 000X

Transferencia por contratos centralizados que alcanzó los 85,22 miles de euros.

1.2 PROGRAMA 222M

Durante el ejercicio 2019, el importe de las obligaciones reconocidas con cargo a este programa se ha situado en 272,90 millones de euros, lo que supone un grado de ejecución

presupuestaria del 96,86% respecto al presupuesto definitivo. Por áreas de gasto destacan:

Gastos de personal. El importe de dicho gasto durante 2019 ha sido de 26,24 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 1,15% respecto al ejercicio anterior.

Gastos corrientes. Las obligaciones reconocidas han ascendido a 4,31 millones de euros, siendo un 28,41% inferior al ejercicio anterior, debido a la transferencia de las competencias de las TIC a la SGAD.

Prestaciones sociales. Se han situado en 206,82 millones de euros, representando un aumento global del 5,16% respecto del ejercicio anterior. Este aumento se debe, fundamentalmente, a que se ha incrementado la prestación de incapacidad temporal (IT) un 6,61% respecto al ejercicio anterior.

Pensiones del Fondo Especial. Las obligaciones reconocidas alcanzaron los 35,31 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 4,90% respecto al ejercicio anterior.

Inversiones reales. La cifra de obligaciones reconocidas es de 0,22 millones de euros, lo que representa una disminución del 81,90% respecto a 2018.

1.3 PROGRAMA 312E

Este programa lo conforman dos grandes áreas de gasto:

- a) Los conciertos de asistencia sanitaria, y
- b) Las prestaciones sanitarias (farmacia, prótesis y otras prestaciones).

El importe de las obligaciones reconocidas ha sido de 1.418,64 millones de euros, lo que representa una disminución respecto al ejercicio anterior del 0,99%. Su participación en los gastos globales del Organismo es del 83,86% y su grado de ejecución se sitúa en el 97,25% respecto al presupuesto definitivo.

1.3.1.- CONCIERTOS DE ASISTENCIA SANITARIA

Recoge los conciertos suscritos por MUFACE con Entidades de Seguro Libre para la prestación de la asistencia sanitaria a los mutualistas y sus beneficiarios. Las obligaciones reconocidas se sitúan en 1.046,59 millones de euros, lo que representa una ejecución presupuestaria del 98,22%. Esta ejecución supone una disminución de 33,34 millones de euros respecto al ejercicio anterior, lo que representa un 3,09% menos, debido principalmente a que en el ejercicio 2018 se reconocieron obligaciones pendientes de la prima variable de los años 2016 y 2017, cuyos importes ascendieron a 30,49 millones de euros.

1.3.2.- PRESTACIONES SANITARIAS

- **Farmacia.**

Incluye, por un lado, el gasto por productos farmacéuticos que financia MUFACE al colectivo protegido; la gestión de esta prestación se realiza a través de un concierto con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (CGCOF) y, por otro lado, los medicamentos de dispensación en farmacias hospitalarias. Con carácter global, las obligaciones reconocidas han ascendido a 349,66 millones de euros, representando un aumento en la ejecución del 5,94% respecto al ejercicio 2018.

En 2019, las obligaciones reconocidas netas en productos de dispensación en oficinas de farmacia han ascendido a 301,37 millones de euros, lo que supone un incremento del 2,78%.

Las obligaciones reconocidas netas en medicamentos de dispensación en farmacias hospitalarias han alcanzado 48,29 millones de euros, lo que supone un incremento del 31,09%. No obstante, debe tenerse en cuenta que, como consecuencia, de la Orden HFP/556/2018, de 24 de mayo, por la que se actualizan las normas sobre gastos, pagos, intervención y contabilidad de MUFACE, en 2018 solo realizaron pagos de 11 mensualidades, mientras que la cifra de 2019, vuelve a incluir los correspondientes a 12 mensualidades.

- **Prótesis y otras prestaciones.**

Recoge diversas ayudas económicas por gastos sanitarios y prestaciones complementarias de MUFACE en materia sanitaria. El gasto ha sido de 20,88 millones de euros, lo que supone un incremento del 0,91% respecto del ejercicio de 2018.

DESCRIPCIÓN	EJERCICIO 2019 (Datos acumulados a día 31 del mes de diciembre)			
	PRESUPUESTO			OBLIGACIONES RECONOCIDAS (O)
	Iniciales (1)	Modificac. (2)	Definitivos (3=1+2)	
PROGRAMA 000X				
TRANSFERENCIAS CONTRATOS CENTRALIZADOS	0,00	85.218,62	85.218,62	85.218,62
TOTAL PROGRAMA 000X	0,00	85.218,62	85.218,62	85.218,62
PROGRAMA 222M				
GASTOS DE PERSONAL	28.111.750,00	9.545,00	28.121.295,00	26.241.206,39
GASTOS CORRIENTES	5.154.290,00	65.176,22	5.219.466,22	4.308.422,33
PRESTACIONES SOCIALES	203.861.160,00	8.580.094,38	212.441.254,38	206.814.626,33
FONDO ESPECIAL	40.840.430,00	-5.352.950,03	35.487.479,97	35.310.395,01
INVERSIONES REALES	485.270,00	0,00	485.270,00	221.581,56
TOTAL PROGRAMA 222M	278.452.900,00	3.301.865,57	281.754.765,57	272.896.231,62
PROGRAMA 312E				
CONCIERTO ASISTENCIA SANITARIA	1.092.048.740,00	-26.536.114,13	1.065.512.625,87	1.046.593.680,98
RESTO CAPITULO 2	1.906.210,00	13.476,00	1.919.686,00	1.508.791,32
FARMACIA OFICINAS	289.892.440,00	14.016.435,91	303.908.875,91	301.365.936,84
FARMACIA HOSPITALARIA	45.000.000,00	9.192.163,03	54.192.163,03	48.293.598,47
PRÓTESIS Y OTRAS PRESTACIONES	33.219.340,00	0,00	33.219.340,00	20.880.958,45
TOTAL PROGRAMA 312E	1.462.066.730,00	-3.314.039,19	1.458.752.690,81	1.418.642.966,06
TOTAL	1.740.519.630,00	73.045,00	1.740.592.675,00	1.691.624.416,30

Tabla 6.1 Ejercicio 2019.Desglose de los gastos por programas

2 PRESUPUESTO DE INGRESOS

El presupuesto de ingresos de MUFACE en 2019 ha sido de 1.740,52 millones de euros, que durante el ejercicio fue incrementado a 1.740,59 millones de euros.

En lo referente al Fondo General, las partidas de ingresos más significativas correspondieron a la aportación del Estado, con unos derechos reconocidos netos que supusieron el 79,27% del total de la financiación del Fondo General, y a las cuotas por cotizaciones de funcionarios a la Mutualidad, que representaron un 20,71% sobre los derechos reconocidos totales del Fondo General.

El Fondo Especial se financia principalmente a través de la subvención del Estado, que representa el 98,64% de los derechos reconocidos totales. Además, contribuyen a su financiación en un 1,31% los recursos del patrimonio inmobiliario procedente de las antiguas Mutualidades del Fondo Especial. Las cuotas de los mutualistas del Fondo Especial alcanzaron a cubrir el 0,06% del total de derechos reconocidos.

En 2019 la ejecución fue del 96,34% de los derechos reconocidos netos respecto a la previsión presupuestaria, y

disminuyó en un 2,87% sobre la del ejercicio anterior. Los aspectos más significativos son los siguientes:

- a) La aportación obligatoria del Estado ha experimentado una disminución del 4,01% respecto al ejercicio 2018.
- b) Los derechos reconocidos netos por cuotas de funcionarios han aumentado en un 2,31% respecto a 2018.
- c) Los derechos reconocidos por transferencias corrientes han experimentado una disminución del 5,56%, siendo su importe de 65,26 millones de euros.
- d) Los derechos reconocidos por intereses de cuentas bancarias ascienden a 0,16 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 6,28% respecto al ejercicio anterior

El Presupuesto de Ingresos se desglosa en los siguientes recursos de financiación:

- **Los Recursos Propios**, que han ascendido a 1.611,55 millones de euros en 2019, representan un 96,11% de la financiación total del Organismo, y están constituidos fundamentalmente por las cotizaciones sociales y la aportación del Estado.

- **Las Transferencias**, que agrupan los ingresos procedentes de las Subvenciones del Estado a MUFACE (para cubrir el déficit de financiación del Fondo Especial y el gasto de la prestación por hijo a cargo discapacitado), y a las ayudas destinadas a la financiación de planes de formación por parte del INAP. Estas transferencias supusieron el 3,89% de la financiación total, alcanzando la cifra de 65,26 millones de euros.
- **Las Operaciones Financieras**, generadas por la variación en la posición acreedora-deudora de los activos financieros, básicamente procedentes de las Mutualidades integradas en el Fondo Especial, representan el 0,001% de la financiación total.

ESTADO DE INGRESOS		EJERCICIO 2019			
PARTIDA PRESUPUESTARIA/DESCRIPCIÓN	Iniciales (1)	PRESUPUESTO Modificac. (2)	Definitivos (3=1+2)	DERECHOS RECONOCIDOS	
Capítulo 1 IMPUESTOS Y COTIZACIONES					
Cotizaciones funcionarios	333.095.010,00	0,00	333.095.010,00	333.612.422,18	
Aportación del Estado	1.334.246.430,00	0,00	1.334.246.430,00	1.276.778.031,48	
TOTAL CAPITULO 1	1.667.341.440,00	0,00	1.667.341.440,00	1.610.390.453,66	
Capítulo 3 TASAS, PRECIOS PÚBLICOS Y OTROS					
TOTAL CAPITULO 3	1.039.590,00	0,00	1.039.590,00	129.331,50	
Capítulo 4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES					
Subvención Estado (Fondo Especial y Minusvalías)	69.986.680,00	0,00	69.986.680,00	65.211.408,99	
De Organismos Autónomos	0,00	64.500,00	64.500,00	44.130,22	
TOTAL CAPITULO 4	69.986.680,00	64.500,00	70.051.180,00	65.255.539,21	
Capítulo 5 INGRESOS PATRIMONIALES					
Intereses	1.235.170,00	0,00	1.235.170,00	388.904,80	
Rentas de inmuebles	736.450,00	0,00	736.450,00	636.435,49	
TOTAL CAPITULO 5	1.971.620,00	0,00	1.971.620,00	1.025.340,29	
Capítulo 6 ENAJENACIÓN INVERSIONES REALES					
TOTAL CAPITULO 6	0,00	0,00	0,00	0,00	
Capítulo 8 ACTIVOS FINANCIEROS					
Enajenaciones	180.300,00	0,00	180.300,00	20.189,39	
Remanente de Tesorería	0,00	8.545,00	8.545,00	0,00	
TOTAL CAPITULO 8	180.300,00	8.545,00	188.845,00	20.189,39	
TOTAL INGRESOS	1.740.519.630,00	73.045,00	1.740.592.675,00	1.676.820.854,05	

Tabla 6.2.- Ejercicio 2019: Desglose de los ingresos por capítulos

VII ORGANIZACIÓN

Asociación Médica

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

Actualmente, el régimen jurídico básico de la Mutualidad se recoge en el texto refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado (TRLSSFCE), aprobado por Real decreto legislativo 4/2000, de 23 de junio; en el Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General del Mutualismo Administrativo (RGMA); y en el Real Decreto 577/1997, de 18 de abril, por el que se establece la estructura de los órganos de gobierno, administración y representación de la Mutualidad.

Las citadas normas determinan el objeto de la Mutualidad como organismo gestor del sistema de Mutualismo Administrativo para los funcionarios incluidos en su campo de aplicación, así como del “Fondo especial” previsto en la disposición adicional sexta del texto refundido, para las Mutualidades, Asociaciones y Montepíos integrados.

Igualmente, las normas configuran a la Mutualidad como un organismo público con personalidad jurídica pública diferenciada, con patrimonio y tesorería propios, y autonomía de gestión, que se regirá, con alguna excepción señalada en las mismas, por las previsiones de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, relativas a los organismos autónomos.

Responde a una organización con distribución territorial en cada provincia, ampliándose en algunas de ellas con Oficinas Delegadas.

1 ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

MUFACE se estructura en los siguientes órganos:

De participación en el control y vigilancia de la gestión:

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

De dirección y gestión:

- ✓ Dirección General

El Consejo General, a 31 de diciembre de 2019:

- D. José Antonio Benedicto Iruñ, *Secretario de Estado de Función Pública, Presidente.*
- D^a Myriam Pallarés Cortón, Directora General de MUFACE en funciones, *Vicepresidente 1^o,*

Los representantes titulares por parte de la Administración:

- D.^a Dionisia Manteca Marcos, *Subsecretaria de Política Territorial y Función Pública*
- D. Fernando de Pablo Martín, *Secretario General de Administración Digital*
- D. Javier Rueda Vázquez, *Director General de la Función Pública*
- Dña. María Pía Junquera Temprano, *Directora General de Gobernanza Pública*
- D. Juan José Herrera Campa, *Director General de Costes de Personal y Pensiones Públicas*
- D. Jaime Iglesias Quintana, *Director General de Presupuestos* Dña. María Gloria Redondo Rincón, *Directora General del Instituto Nacional de la Seguridad Social*

Los representantes de las organizaciones sindicales

- Dña. Carolina Rodríguez García, *(CSI-F) – Vicepresidenta 2^a*
- D. Eliseo Moreno Burriel *(CSI-F)*
- D.^a María del Carmen Espejo Alcalá *(CSI-F)*
- D. Francisco Javier García Cruz *(CC.OO)*
- D. Manuel Carlos Fages Marta *(CC.OO.)*
- D. José Manuel Sayagués Román *(UGT)*
- D.^a María Isabel Loranca Irueste *(UGT)*
- Vacante *(ELA-STV)*
- D. Eduardo Álvarez González *(CIG)*

Secretaría del Consejo, D. Rubén Baz Vicente, Director del Departamento de Gestión Financiera

Comisión Permanente del Consejo General.

- D^a Myriam Pallarés Cortón, Directora General de MUFACE en funciones
- D.^a Dionisia Manteca Marcos, *Subsecretaria de Política Territorial y Función Pública*
- D. Fernando de Pablo Martín, *Secretario General de Administración Digital*
- D. Javier Rueda Vázquez, *Director General de la Función Pública*
- Dña. María Pía Junquera Temprano, *Directora General de Gobernanza Pública*
- D. Eliseo Moreno Burriel *(CSI-F)*
- D. Francisco Javier García Cruz *(CC.OO)*
- D. José Manuel Sayagués Román *(UGT)*
- Vacante *(ELA-STV)*
- D. Eduardo Álvarez González *(CIG)*

- ✓ Acuerdos adoptados por el Consejo de General

Durante 2019 se celebraron cuatro reuniones con una periodicidad trimestral. Entre otros, fueron tratados los siguientes temas:

- *Balance de actuaciones. Hitos 2019.*
- *Memoria de 2018.*
- *Cuentas anuales de la Mutualidad del ejercicio 2018.*
- *Transformación digital de prestaciones dentarias y oculares.*
- *Presupuesto de MUFACE para 2019.*
- *Conciertos de asistencia sanitaria para 2020-2021.*
- *Convocatoria de ayudas asistenciales, en especial ayudas al copago farmacéutico.*
- *Proceso de implantación de la receta electrónica.*
- *Integración del servicio de información telefónico en el servicio 060.*
- *Implantación del sistema de cita previa para la mejora de la atención a los mutualistas.*
- *Carta de Servicios de MUFACE.*
- *Evolución del colectivo de mutualistas y beneficiarios*

Comisiones Provinciales y de Ceuta y Melilla

Las Comisiones Provinciales y de Ceuta y Melilla son otro de los órganos de participación en el control y vigilancia de la gestión. Están presididas por el respectivo director provincial de MUFACE e integradas por:

- Los representantes de la Administración que se designen por la Dirección General de MUFACE en número inferior en uno al de los representantes de los funcionarios.
- Un Vocal por cada una de las centrales sindicales de ámbito nacional representadas en el Consejo General y un Vocal por cada una de las centrales sindicales de ámbito autonómico representadas en el Consejo General en aquellas Comisiones provinciales y de Ceuta y Melilla que se constituyan en el respectivo territorio autonómico.

COMITÉ DE DIRECCION

El aspecto más reseñable en el equipo directivo de MUFACE fue la salida del director general en el mes de julio de 2019, quedando Myriam Pallarés, secretaria general, al frente del organismo por suplencia hasta su nombramiento como directora general en 2020.

Se han seguido produciendo cambios en el equipo con personas implicadas en el cambio de cultura organizativa y en la revitalización del proyecto de la Mutualidad.

En 2019, en los Servicios centrales, Leticia Martínez Pulgar fue nombrada directora del Departamento de Prestaciones Sociales y Juan Carlos Pérez se unió al equipo como jefe de la Unidad de Informática. Ya en 2020 se han incorporado Elena Méndez Carmona, como secretaria general, Maria Eugenia Mateos Rodríguez en su nuevo puesto de directora del Departamento de Prestaciones Sanitarias, Beatriz Piñero Guerrero como directora del Departamento de Gestión Económica y Financiera y Fernando Hernández Blanco y Elena Alonso Ventura como vocales asesores en la Unidad de Apoyo de la Dirección General.

SERVICIOS PROVINCIALES

En cada una de las provincias, así como en Ceuta y Melilla, existe un Servicio Provincial de MUFACE. Además, existen 6 Oficinas delegadas.

Al frente de cada Servicio Provincial y en los Servicios de Ceuta y Melilla existe un director provincial.

Los directores provinciales tienen gran relevancia en la acción de MUFACE.

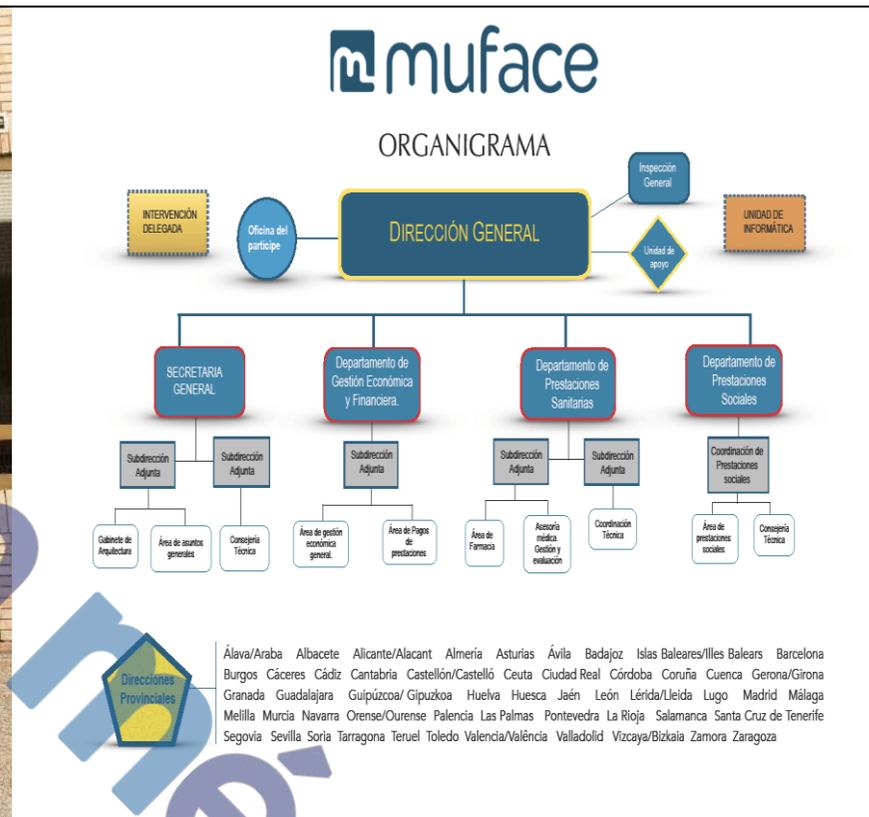
El Plan de Impulso se asienta sobre la existencia de un equipo directivo único integrado por efectivos tanto de los servicios centrales como de los periféricos, por lo que es necesario generar una cultura organizativa acorde con esa perspectiva y poner en marcha herramientas que faciliten la coordinación funcional y territorial.

En 2019, además, se han incorporado nuevos directores/as provinciales:

- Ana María Sánchez Ruiz, directora del S.P. de Tenerife.
- Hipólito Aceituno Aldeguer, director del S.P. de Melilla.
- M^a Dolores Carreño Martín, directora del S.P. de Madrid.
- Luis Gil Gil, director del S.P. de Teruel.
- M^a Teresa Ruiz Jiménez, directora del S.P. de Sevilla.
- Jose Antonio Martínez Peña, director del S.P. de Soria.
- Miguel Martínez Martínez, director del S.P. de Jaén.
- M^a Carmen Ballesteros de Lucas, directora del S.P. de Segovia.
- Macarena Ruiz de Velasco, directora del S.P. de Bilbao (2020).
- Valentí Carbonell, director del S.P. de Girona (2020).



COMITÉ DE DIRECCIÓN



ORGANIGRAMA

Foto 7.1 Comité de Dirección y Organigrama

2 RECURSOS HUMANOS

El número total de personas que desempeñan un puesto de trabajo en MUFACE a fecha 31 de diciembre de 2019 es de 823, de las cuales 754 son funcionarios (91,62%) y 69 personal laboral (8,38%). Conforme a la distribución territorial, 172 trabajan en servicios centrales y 651 en los servicios provinciales.

MUFACE concentra principalmente su personal en las direcciones provinciales donde desempeña tareas relacionadas fundamentalmente con la atención al mutualista, en coherencia con la vocación de servicio público del organismo.

GRUPO	SSCC	SSPP	TOTAL
A1	31	46	77
A2	35	55	90
C1	42	204	246
C2	43	298	341
E	-	-	-
TOTAL	151	603	754

Tabla 7.1 Distribución de funcionarios por grupos entre Servicios Centrales y Provinciales

En los últimos años la política de personal ha sido una de las prioridades de la gestión interna del organismo, pero no cabe duda de que el año 2019 ha sido el año de los recursos humanos en MUFACE, observándose por primera vez en diez años un crecimiento interanual neto de los efectivos de la Mutualidad.

En primer lugar, la política de los recursos humanos se ha visto acompañada por las mejoras en la gestión derivadas de la aplicación de dos nuevas herramientas informáticas:

- TRAMA, herramienta horizontal de la Secretaría General de Administración Digital para la tramitación de asuntos de personal.
- SIGP, el Sistema Integrado de Gestión de Personal.

SEXO	FUNCIONARIOS	LABORALES
MUJER	481	20
HOMBRE	273	49
TOTALES	754	69

Tabla 7.2 Distribución de empleados públicos según sexo

Como cada año, la política de personal en 2019 se ha basado en un estudio plurianual de las plantillas incluyendo el ya habitual estudio de jubilaciones, enmarcada en la nueva política de la Dirección General de la Función Pública de planificación plurianual de las necesidades de personal.

Las conclusiones del estudio determinaron la puesta en marcha en 2019 de una nueva estrategia de recursos humanos de MUFACE, con nuevas herramientas de gestión y orientada al refuerzo de los efectivos en la Mutualidad, como garantía de la mejora en la prestación del servicio.

Desde 2016 MUFACE ha visto una tendencia ascendente en la asignación de personal de nuevo ingreso a través de las ofertas de empleo público. En 2019 se han asignado 3 nuevas plazas con cargo a la Oferta de Empleo Público de 2019 y se ha producido la incorporación de parte del personal asignado en la OEP de 2018. De este modo, en el periodo 2016-2019 MUFACE ha conseguido la asignación de 81 plazas.

En 2019 la Mutualidad ha convocado dos concursos de movilidad con un gran éxito en términos de participación produciéndose un incremento en la cobertura de vacantes del organismo.

El concurso específico convocó 71 puestos y se resolvió en el primer trimestre de 2020. El concurso general preveía 80 puestos, de los que fueron cubiertos con carácter definitivo 69. Ello implica que se registró una tasa cobertura del 86% muy por encima de la cobertura de concursos convocados en años anteriores situada en torno al 60%. De todos los puestos convocados en los servicios provinciales, sólo uno quedó vacante.

Un aspecto a destacar en la política de personal en 2019 fue la autorización de personal interino, algo que no sucedía en el organismo desde 2009. En el verano de 2019 se incorporaron a MUFACE 20 interinos con cargo a la OEP 2018. Este personal, perteneciente al Cuerpo

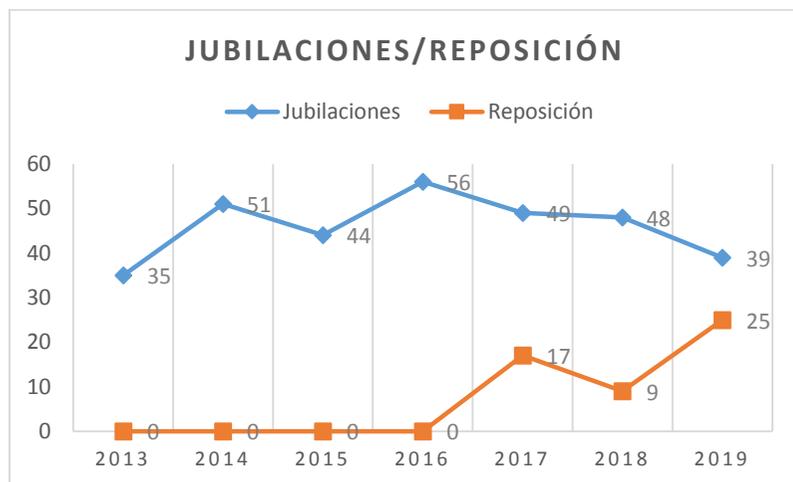


Figura 7.1 Evolución 2013/2019 jubilaciones/Reposiciones

General Administrativo y al Cuerpo General Auxiliar se destinó a los servicios provinciales más deficitarios en personal para reforzar el periodo estival.

El día 19 de junio de 2019 se realizaron las elecciones sindicales a miembros de la Junta de Personal y del Comité de Empresa, con el siguiente resultado electoral:

Tipología personal/sindicato	CSIF	CCOO	UGT	SAP
PERSONAL FUNCIONARIO	8	7	6	2
PERSONAL LABORAL	3	2	4	0
TOTAL	11	9	10	2

Tabla 7.3 Resultados elecciones sindicales

Finalmente, durante 2019 se han llevado a cabo las labores de encuadramiento del personal laboral derivado de la aprobación del IV Convenio Colectivo Único para el personal laboral de la Administración General del Estado, aprobado por Resolución de la Dirección General de Trabajo de 13 de mayo de 2019 y publicado en el BOE del 17 de mayo.

La productividad por objetivos

La implantación de la productividad por objetivos es uno de los proyectos contenidos en el Plan de Impulso de MUFACE.

En 2019 se ha continuado el reparto semestral de la productividad adicional por cumplimiento de objetivos,

Con el establecimiento de esta forma de reparto de los fondos de productividad se persigue favorecer la consecución de los objetivos asociados a la los proyectos internos y externos de transformación de la acción de la Mutuality.

3 PLAN ESPECIAL DE ACCESIBILIDAD OFICINAS SERVICIOS PROVINCIALES

El Plan de Mejora de la accesibilidad a las sedes de las direcciones provinciales se ha venido desarrollando en distintas fases. Este proyecto supone la remodelación de las oficinas y la adaptación de su funcionamiento, con el fin de asegurar el acceso a las sedes territoriales de MUFACE en igualdad de condiciones a las personas con discapacidad.

El objetivo que se persigue es hacer de MUFACE una administración accesible y, al mismo tiempo, más eficiente, más avanzada y más cercana a los ciudadanos, eliminando las barreras arquitectónicas, para dar cumplimiento en las oficinas a la normativa vigente en la materia.

En este sentido, durante el 2019, MUFACE ha planificado diversas actuaciones de eliminación de barreras:

- Se realizó la contratación para la instalación de una plataforma elevadora salvaescaleras en la Oficina Delegada nº2 del Servicio Provincial de Madrid que permitiera facilitar la accesibilidad a los dos niveles de su planta baja.

Plan especial de Accesibilidad 2017 – 2019

EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

En 2017 se inició la primera fase del Plan: la realización de una auditoría sobre la situación de accesibilidad, tanto exterior como interior, de las oficinas de los Servicios Provinciales de MUFACE, que tuvo como resultado un exhaustivo informe de situación, que ha servido de base para la puesta en marcha de las actuaciones correctoras necesarias.

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

- Adecuadas. Las oficinas que se adecúan a la normativa representan cerca del 30%.
- Con problemas de adaptación o no adecuadas totalmente a la normativa. Las oficinas con problemas de adaptación en ascensores o necesitadas de modificaciones que no impiden la accesibilidad y que se pueden solucionar representan el 56%.
- Sin posibilidad de adaptación a la normativa, representan el 14%; en concreto 8 oficinas

- Se planificó el proyecto para la realización de un aseo de uso accesible, dentro de una reforma más amplia, en la oficina Delegada del Servicio Provincial de MUFACE en A Coruña.
- Se planificó la realización de un aseo de uso accesible, para personas discapacitadas, dentro de una reforma más amplia, en el Servicio Provincial de MUFACE en Pontevedra

Durante 2019 se ha incidido en los servicios provinciales que representaban ese 14% de inmuebles sin posibilidad de adaptación, es decir, que requerían un traslado de ubicación para poder ser accesibles.

De esta manera, MUFACE ha hecho una apuesta por la concentración de sedes en edificios compartidos con otros servicios periféricos de la AGE, con las ventajas que ello conlleva para el ciudadano y la calidad del servicio público, así como el ahorro presupuestario al no ser necesario adquirir nuevos locales, sino el traslado a edificios administrativos compartidos.

En este aspecto, se han solucionado los problemas de accesibilidad de tres sedes:

- Acuerdo del traslado de la sede actual del Servicio Provincial de MUFACE en Asturias a una nueva ubicación, en un edificio compartido con otros servicios del Estado, dotado de accesibilidad, así como de unas mejores y más modernas instalaciones.

- Traslado de la sede del Servicio Provincial de MUFACE en Melilla a la sede de la Delegación del Gobierno.

- Acuerdo del traslado del Servicio Provincial de MUFACE en Valladolid a un edificio de la Gerencia de Justicia de la ciudad.

4 ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PROVINCIALES

Los servicios provinciales de la Mutualidad integran una amplia red de atención personalizada al mutualista.

4.1 Gestión colaborativa entre servicios provinciales

El Proyecto 25 del Plan de Impulso de MUFACE tiene como objetivo gestionar las solicitudes de los mutualistas de manera ágil y fiable, dentro de una organización de los servicios provinciales de la que resulte un equilibrio en cuanto a cargas de trabajo.

A principio de 2019 se analizaron los expedientes telemáticos acumulados de cinco oficinas con una carga de trabajo muy superior a la del resto así como el volumen de gestión de otras 12 oficinas cuyo número de expedientes electrónicos ni siquiera alcanzaba el mínimo para la productividad por objetivos.

De acuerdo con dicho análisis, y tras la digitalización completa de procesos, fue posible la gestión de 14.000 expedientes de prestaciones complementarias pendientes en las primeras por los 12 servicios de carga reducida, lo que se fue haciendo en tres encomiendas a lo largo del año, la última de ellas en noviembre de 2019.

Finalmente, de este proyecto surge a final de año la idea de crear oficinas virtuales de gestión, que consigan de modo sistemático este efecto igualador de cargas, dejando de ser un proyecto puntual. La experiencia se ha considerado óptima desde el punto de vista del más ágil servicio al ciudadano y del principio de solidaridad entre oficinas, generando una gran cohesión interterritorial de equipos.

4.2 La cita previa del mutualista

El proyecto de cita previa nace alumbrado por el proyecto 25 del Plan de Impulso y por una consulta a servicios provinciales efectuada en diciembre de 2018. Por una parte, se desea que los mutualistas esperen menos en las oficinas y que tengan certeza de que la atención presencial se va a producir. Internamente, la cita previa permite una mejor organización de tiempos y tramitaciones a los equipos de las oficinas.

De acuerdo con la estrategia de la Mutualidad de utilizar servicios comunes de la AGE, se recurre a la herramienta común o aplicación Portal de Cita Previa (PCP) de la Secretaría general de Administración Digital, con posibilidad de petición a través de la sede electrónica, sin necesidad de identificación

digital, y de llamada al teléfono 060, tras evaluar la brecha digital de parte del colectivo jubilado de MUFACE.

Llamada a extenderse a otros servicios provinciales a partir de 2020, se realiza una campaña de información personalizada de 15 días y el 2 de diciembre se instaura en el Servicio Provincial de Córdoba. A mediados de diciembre comienza la implantación en las oficinas de Sevilla y Alicante, cuya entrada efectiva en el sistema se produce el 15 de enero de 2020.

5 MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN INTERNOS

El control interno de los servicios de la Mutualidad se asocia a las acciones de inspección y supervisión del funcionamiento de la organización, de la evaluación de cargas de trabajo, medición del absentismo, análisis de los procedimientos de actuación de las unidades prestadoras de los servicios y el seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones de usuarios, en los términos establecidos en el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado, aprobado por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

5.1 Análisis de las quejas y sugerencias



Figura 7.2 Forma presentación quejas, sugerencias y felicitaciones

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

No se incluyen en este análisis las reclamaciones de asistencia sanitaria contra una actuación de la entidad médica concertada cuya valoración corresponde a Comisiones Mixtas de seguimiento de los conciertos, ni los recursos interpuestos contra resoluciones administrativas dictadas por la Mutualidad en el ejercicio de sus competencias.

En el año 2019, se han presentado: 718 quejas, 100 sugerencias y 168 felicitaciones.

La vía de presentación más común ha pasado a ser la telemática a través de la Sede Electrónica, ya que, de las 718 quejas presentadas, 362 se presentaron de forma presencial, 349 se enviaron por vía electrónica, y 7 por correo postal.

En una de cada 3 quejas, el motivo está encuadrado en el tiempo de espera excesivo (48), la falta de cumplimiento de las expectativas del usuario (82), la falta de simplicidad del procedimiento administrativo, el horario (37) etc. El otro gran grupo de quejas está constituido por prestaciones (75) y gestión del colectivo, donde se engloban las quejas por visado (61) y subsidio de incapacidad (85). Por último, las debidas a la dificultad de acceso, tanto de forma telefónica (52) como telemática (92), serían el tercer gran grupo de quejas.

Todas ellas han sido debidamente contestadas y se han estudiado los motivos de las mismas con la finalidad de detectar las posibles carencias existentes y poder solventarlas de cara al futuro.

En las “Quejas, Sugerencias y Felicitaciones” distribuidas entre los servicios provinciales y centrales se observa que, durante el año 2019 no se han presentado quejas en 31 Servicios provinciales.

Quejas y Felicitaciones MUFACE, 2019		
Cen/Dep objeto	Quejas	Felicitaciones
A CORUÑA		2
ALICANTE	1	22
ALMERÍA	3	
ASTURIAS		3
AVILA		15
BADAJOS		8
BARCELONA	1	6
BIZKAIA	1	1
BURGOS		56
CACERES		10
CADIZ	5	51
CANTABRIA		2
CASTELLON		5
CIUDAD REAL		32
CORDOBA	6	7
CUENCA		2
GIPUZKOA		5
GIRONA	18	
GRANADA	5	5
GUADALAJARA		16
HUELVA	1	1
HUESCA		3
JAÉN	1	
LAS PALMAS	7	13
LEON	1	16
LLEIDA		2
LUGO		9
MADRID		2
MADRID, OFICINA Nº 2	12	10

MADRID, OFICINA Nº 4		50
MADRID, OFICINA Nº 5	11	3
MALAGA	8	14
MELILLA	1	
MURCIA		24
NAVARRA		7
OFICINA ESPECIALIZADA EN PAGOS PERIODICOS	20	1
OURENSE		1
PALENCIA		2
PERSONAL EN EXTERIOR		2
PONTEVEDRA	1	1
S.C.TENERIFE		2
SALAMANCA		9
SEDE ELECTRÓNICA		6
SERVICIOS CENTRALES		1
SEVILLA	90	4
TERUEL		2
TOLEDO	1	4
VALENCIA	28	27
VALLADOLID	1	1
ZAMORA		6
ZARAGOZA	2	9
SSCC	209	
No Atribuibles a SSPP/SSCC	284	
Total general	718	480

Tabla 7.4 Quejas y felicitaciones distribuidas por servicios provinciales

Especial interés denotan las felicitaciones, pues en 2018 se han multiplicado por 4 respecto a 2017, presentando una tendencia temporal fuertemente al alza.



Figura 7.3 Evolución 2012/2019 del número de felicitaciones

5.2 Carga de trabajo de los servicios provinciales

Durante el año 2019 se ha continuado aplicando el sistema de medición de las cargas de trabajo de los servicios provinciales, como primer paso para poder evaluar y comparar la actividad de los mismos, verificar el grado de cumplimiento de los

objetivos propuestos y planificar las necesidades y mejoras precisas.

Se definen las cargas de trabajo como la relación entre el conjunto de actividades homogéneas de gestión y los recursos de tiempo de trabajo del personal. La medición de las cargas de trabajo de los servicios provinciales y oficinas delegadas tiene como objetivo determinar el volumen de trabajo derivado del desarrollo de los diferentes procesos y procedimientos realizados en cada unidad en relación al personal disponible, concretamente, en las oficinas que gestionan el colectivo y sus prestaciones.

MUFACE 2019				
Servicio Provincial	Empleados Efectivos	Colectivo	Total Actividades	Carga de Trabajo
ARABA/ALAVA	6,92	4.080	8856	6,5
ALBACETE	9,00	15.555	30353	20,4
ALICANTE	16,67	50.029	72728	24,6
ALMERIA	10,25	24.818	42314	21,6
AVILA	10,25	13.301	23594	13,2
BADAJOS	12,83	26.923	46219	19,2
LLES BALEARS	10,00	28.325	35726	19,4
BARCELONA	33,08	101.147	130080	21,0
BURGOS	5,67	11.275	21978	19,0
CACERES	10,00	16.460	30915	16,7
CADIZ	15,67	44.896	62195	19,7
CASTELLON	8,17	19.284	26657	16,7
CIUDAD REAL	8,67	17.794	30261	18,2
CORDOBA	13,00	30.923	59554	21,8
A CORUÑA	16,00	41.322	74628	23,4
CUENCA	6,67	7.333	14830	11,4
GIRONA	5,75	18.118	19212	17,8
GRANADA	16,67	41.064	82336	26,4
GUADALAJARA	8,00	7.731	18743	12,3
GIPUZKOA	9,00	7.838	13804	9,3
HUELVA	7,08	18.535	29251	23,0
HUESCA	5,00	7.550	12462	13,7
JAEN	10,00	24.730	42489	22,4
LEON	11,42	17.168	35044	16,6
LLEIDA	5,00	11.888	18351	18,1
LA RIOJA	6,17	9.688	17421	14,9

LUGO	9,00	12.599	26274	19,0
MADRID	80,08	254.454	356426	25,9
MALAGA	16,58	56.305	94232	32,2
MURCIA	19,17	53.067	87717	26,7
NAVARRA	7,83	15.787	24721	16,9
OURENSE	8,75	10.688	28847	16,7
ASTURIAS	16,33	34.626	57444	17,4
PALENCIA	5,25	6.485	13657	13,1
LAS PALMAS	9,92	33.964	57630	32,1
PONTEVEDRA	14,75	31.833	53065	18,7
SALAMANCA	9,00	15.747	41787	23,2
S.C.TENERIFE	12,25	29.671	57081	24,7
CANTABRIA	11,92	18.871	29627	14,6
SEGOVIA	5,42	6.936	13570	12,1
SEVILLA	20,92	73.150	103444	32,5
SORIA	6,00	4.394	10538	9,5
TARRAGONA	8,58	19.374	23913	14,4
TERUEL	5,33	5.129	8013	7,7
TOLEDO	9,58	19.938	28702	15,6
VALENCIA	22,50	80.560	109493	27,5
VALLADOLID	10,75	20.248	42185	20,2
BIZKAIA	12,58	16.362	31206	13,5
ZAMORA	6,75	7.136	18870	14,0
ZARAGOZA	14,42	31.756	56175	22,4
CEUTA	5,00	4.770	9627	9,6
MELILLA	5,00	4.971	9501	11,4
Total	630,58	1.486.596	2.393.746	18,4425

Tabla 7.5.-Distribución cargas de trabajo en Servicios Provinciales

6 REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

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

En el año 2019 se interpusieron 876 recursos administrativos, frente a los 812 del ejercicio anterior y a los 845 de 2017, lo que supone un aumento del 7,8% respecto al año anterior.

Por su parte, los recursos de alzada y reclamaciones sobre responsabilidad patrimonial informados al Ministerio de Política Territorial y Función Pública durante el año 2019, así como los recursos de reposición directamente resueltos, ascendieron a 539, frente a los 724 del ejercicio anterior. Ello supone un descenso del 25,5%.

Por materias, la mayor parte de los recursos correspondieron al reintegro de gastos de asistencia sanitaria, con un 34,7% sobre el total; al reintegro de gastos por prótesis le corresponden el 22,6%; el 12,33% a farmacia; el 4% a lesiones permanentes no invalidantes; el 3,88% a ayudas socio-sanitarias; el 2,97% a afiliación y el 3,2% a incapacidad temporal.

Los recursos interpuestos en materia de asistencia sanitaria se mantienen estables, 304 por 307 del año 2018, y se aprecia una rebaja sostenida en recursos en materia de afiliación con un descenso del 18,75% respecto a 2018.

En la vía jurisdiccional contencioso-administrativa se tramitaron 103 recursos contenciosos administrativos y se recibieron 136 sentencias, de las cuales, en 71 fueron estimadas las pretensiones de la parte actora. Corresponden en su mayoría, a los recursos planteados en materia de asistencia sanitaria (27), afiliación (20) y gran invalidez (6).

7 ADMINISTRACIÓN DIGITAL

A lo largo del año 2019 se ha seguido en la línea ya iniciada en años anteriores de implantación y extensión de la “Administración digital”, de acuerdo con las líneas establecidas en el Plan Impulsa 2017-2020.

En este marco se han realizado avances en los siguientes aspectos:

- Mejora y evolución de los servicios ya prestados.
- Actualización y mejora de la infraestructura tecnológica.
- Automatización y mejora de procedimientos internos.
- Implantación de servicios compartidos proporcionados por la Secretaría General de Administración Digital.

El número de trámites solicitados de manera electrónica ha sido de 1.390.998 para el año 2019, lo que supone un incremento del 24% sobre los 1.121.530 el año anterior, Según los datos por trámites, los tres más demandados electrónicamente por los mutualistas siguen siendo, un año más:

- a) Solicitud del talonario de recetas (439.036 peticiones);
- b) Consulta del estado de solicitudes (265.552 consultas);
- c) Solicitud de Tarjeta Sanitaria Europea (170.138 peticiones).

Trámite	2018	2019	Var	Var (%)
Solicitud Talonario Recetas	492.736	439.036	-53.700	-10,90%
Consulta Estado Solicitudes	187.053	265.552	78.499	41,97%
Solicitud Tarjeta Sanitaria Europea	131.725	170.138	38.413	29,16%
Solicitud de prestación dentaria	20.792	94.759	73.967	355,75%
Solicitud de prestación ocular	23.313	93.559	70.246	301,32%
Consulta Datos	43.758	88.502	44.744	102,25%
Consulta Prestaciones	49.287	83.752	34.465	69,93%
Modificaciones Datos	47.847	53.021	5.174	10,81%
Alta en Entidad Sanitaria	0	17.660	17.660	-
Solicitud Certificado Cobertura Asistencia Sanitaria en el extranjero	22.324	11.479	-10.845	-48,58%
Solicitud Certificado Asistencia Sanitaria Europea	20.910	10.532	-10.378	-49,63%
Solicitud Certificado Retenciones	21.180	9.148	-12.032	-56,81%
Solicitud Certificado datos Afiliación	10.804	8.821	-1.983	-18,35%
Solicitud Certificado Prestaciones Recibidas	8.438	8.100	-338	-4,01%
Solicitud Tarjeta Afiliación	8.407	7.992	-415	-4,94%
Cambio Entidad Sanitaria	5.468	7.292	1.824	33,36%
Solicitud de Subsidio IT	1.479	4.847	3.368	227,72%
Bajas Beneficiario	2.721	4.497	1.776	65,27%
Solicitud de Reactivación de beneficiario	2.137	2.955	818	38,28%
Asistente Solicitud de Prestación	16.658	1.510	-15.148	-90,94%
Modificación del tipo y número del documento de un beneficiario	4.161	1.156	-3.005	-72,22%
Queja	160	455	295	184,38%
Sugerencia	30	87	57	190,00%
Felicitación	11	53	42	381,82%
Registro de Solicitud de Reconocimiento	18	39	21	116,67%
Subsidio de jubilación	73	436	363	497,26%
Reintegro de gastos de farmacia	40	1.256	1.216	3040,00%
Ayuda al sepelio	0	47	47	-
Ayudas asistenciales	0	77	77	-
Alta de nuevos funcionarios	0	4.240	4.240	-
Total	1.121.530	1.390.998	269.468	24,03%

Tabla 7.6. Solicitudes efectuadas electrónicamente. Comparativa 2018/2019



Figura 7.4 Distribución mensual Solicitudes Tarjeta Afiliación y Tarjeta Sanitaria Europea: Comparativa 2018/2019.

Estos trámites se pueden realizar electrónicamente utilizando múltiples formas de acceso:

- Usuario y contraseña facilitados por MUFACE;
- Datos de contraste;
- Certificados digital, DNI electrónico;
- Aplicación móvil
- CI@ve

Entre estos mecanismos, en 2019 se ha detectado un cambio de medios; hemos pasado del uso de usuario y contraseña y datos de contraste (en 2018 un 72,19%) a un aumento sustancial del acceso con certificado electrónico (38,76%) y

CI@ve (36,25%), convirtiéndose en los mecanismos más usados.

Modo de acceso e identificación	2018	% Total en 2018	2019	% Total en 2019
CI@ve	687.946	61,34%	504.206	36,25%
Usuario y contraseña	403.944	36,02%	266.844	19,18%
Certificado electrónicos distinto de eDNI	12.330	1,10%	539.157	38,76%
Datos de contraste	10.992	0,98%	14.376	1,03%
DNI electrónico	6.318	0,56%	66.415	4,77%
Total general	1.121.530		1.390.998	

Tabla 7.7: Modo de acceso a los servicios electrónicos. Comparativa 2018/2019

En la siguiente figura puede apreciarse la frecuencia de utilización de la administración electrónica a lo largo de 2019.



Figura 7.5.:Distribución mensual utilización administración electrónica. Comparativa 2018/2019

Mes	2019	2018
enero	73.305	77.713
febrero	59.639	63.130
marzo	86.114	77.223
abril	76.179	73.140
mayo	84.162	74.122
junio	91.244	79.960
julio	98.705	89.455
agosto	59.141	50.470
septiembre	107.343	66.587
octubre	81.514	64.015
noviembre	75.866	60.544
diciembre	73.406	48.415

Tabla 7.8:.

7.1 Mejora y evolución de los servicios ya prestados.

Durante el año 2019, MUFACE ha aumentado su cartera de servicios electrónicos. La figura 7.5 evidencia el crecimiento de las gestiones electrónicas de los mutualistas, por meses, en relación con el año anterior, que es sostenido al alza desde el mes de febrero. Las nuevas solicitudes incluidas han sido:

- **Febrero de 2019.** Se ha creado un nuevo servicio para remisión de alegaciones y otros escritos en relación con gestiones que el mutualista tenga abiertas en la mutualidad.
- **Marzo de 2019.** Desde el 1 de marzo, la tramitación de las prestaciones complementarias más demandadas en MUFACE, dentarias y oculares (el 77% del total de las prestaciones), ha pasado a ser íntegramente electrónica. Los funcionarios en activo están obligados a solicitarlas por la sede electrónica y, para el resto, se habilita una vía presencial durante tres meses al año. Se elimina, además, la obligación de aportación de originales en papel.
- **Mayo de 2019.** Incorporación a la sede de la solicitud de ayuda al sepelio por el fallecimiento de un beneficiario o de un titular con documento asimilado al de afiliación.
- **Junio de 2019.** Desde el 1 de julio está disponible en sede de MUFACE la solicitud para las ayudas asistenciales, que son ayudas económicas destinadas

a atender determinados estados de necesidad, no cubiertos por otras prestaciones, en casos de falta de recursos para hacerles frente.

- **Septiembre de 2019.** Incorporación del trámite de alta de beneficiarios, para hacer totalmente electrónico el proceso de alta de nuevos mutualistas.
- **Diciembre de 2019.** Notificación de forma electrónica de resoluciones de subsidio de IT, y mejoras en la gestión de documentos electrónicos asociados a los expedientes de MUFACE.

7.2 Automatización y mejora de procedimientos internos.

- **Marzo de 2019.** Introducción en el sistema de gestión de prestaciones de la posibilidad de realizar resoluciones automáticas y notificaciones electrónicas para las prestaciones dentarias y oculares solicitadas por medios electrónicos, así como su subsanación, utilizando para ello las plataformas horizontales proporcionadas por la SGAD (Notific@ y Carpeta Ciudadana)
- **Julio de 2019.** Puesta en marcha de los servicios Web para cumplir con la obligatoriedad de uso de medios electrónicos para relacionarse con los órganos de personal para el control, seguimiento y gestión de las situaciones de incapacidad temporal y riesgo durante el

embarazo o la lactancia natural establecida para el 30 de septiembre de 2019.

- **Septiembre de 2019.** Se simplifica el proceso de alta de funcionarios de nuevo ingreso en la mutualidad, permitiendo a estos la realización íntegra del alta por medios telemáticos.

7.3 Implantación de servicios compartidos proporcionados por la Secretaría General de Administración Digital.

- **Noviembre de 2019.**
- Integración de la atención telefónica de MUFACE a los mutualistas a través del teléfono 060.
- Implantación del servicio de cita previa en el Servicio Provincial de Córdoba permitiendo a los mutualistas la obtención de cita telefónicamente a través del 060 y también a través de la sede electrónica.
- **Diciembre de 2019.**
- Implantación del sistema de gestión de lista de espera, ATENEO, en el Servicio Provincial de Badajoz.

8 EL PATRIMONIO DE MUFACE

La puesta en valor del patrimonio inmobiliario de la Mutualidad, es otro de los proyectos que se contienen en el **Plan de Impulso.2017-2020**.

La racionalización y puesta en valor del patrimonio inmobiliario se dirige a la movilización de los inmuebles ociosos a través de su arrendamiento, a su utilización o a su enajenación, para lograr una mayor rentabilidad en el marco de las medidas de austeridad y reordenación del sector público.

El Patrimonio inmobiliario de MUFACE está constituido por dos tipos de Fondos:

- **Fondo Especial**, amparado por la disposición transitoria 1.2 de la actualmente derogada Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, en el que se integran la totalidad de bienes, derechos y acciones aportados por todas aquellas Mutualidades que se integraron en MUFACE.

En enero de 2019 el Fondo Especial se encontraba integrado por 232 inmuebles, de los cuales se

encuentran desocupados 129 un 55,6%. Durante este periodo:

- Se han desarrollado las gestiones necesarias para que en 2020 se anuncie la enajenación por subasta pública de seis inmuebles del Fondo Especial repartidos en Guadalajara, Lleida, Sevilla y Zaragoza, y uno del Fondo General en Teruel.
 - Se ha realizado la cesión de un inmueble en el municipio de Madrid
- **Fondo General**, integrado básicamente por las sedes de los distintos servicios provinciales y oficinas delegadas, un total de 74 inmuebles.

Durante el año 2019, ocho inmuebles han sido recibidos en adscripción al fondo general pasando MUFACE a ocupar parte del espacio en edificios múltiples y utilizarlo para sus servicios provinciales en Albacete, Badajoz, Castellón, Gerona, Islas Baleares, Teruel y Zamora.

República Médica

DIRECTORIO

SERVICIOS CENTRALES

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

OFICINA DE INFORMACIÓN AL MUTUALISTA

Dirección Internet: www.muface.es
Dirección sede electrónica:
<https://sede.muface.gob.es>
Teléfono: 060
informacion@muface.es

DIRECCIONES PROVINCIALES

Dirección Provincial de MUFACE en Araba/Álava

Directora provincial: María Dolores Ereña Martínez
C/ Manuel Iradier, Nº 11, 1º.
01005 - VITORIA-GASTEIZ (ARABA/ÁLAVA)
Tfno. 945 75 05 00
alava@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Albacete

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

Dirección Provincial de MUFACE en Alicante/Alacant

Director provincial: Francisco Javier Camarasa García
C/ Pintor Cabrera, Nº 26, bajo.
03003 - ALICANTE/ALACANT

Tfno. 965 00 05 00

alicante@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Almería

Director provincial: Benito Fragueiro Ruiz
C/ Alvarez de Castro, Nº 27, bajo.
04002 – ALMERÍA
Tfno. 950 75 05 00
almeria@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Asturias

Director provincial: Ángel Colmeiro Quero
Pza. Longoría de Carbajal, Nº 3, 2º A.
33002 - OVIEDO (ASTURIAS)
Tfno. 98 475 05 10
asturias@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Ávila

Director provincial: Ricardo Muñoz Muñoz
Plaza de Sánchez Albornoz, nº 4, bajo
05001 AVILA
Tfno. 920 75 07 00
avila@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Badajoz

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

Dirección Provincial de MUFACE en Illes Balears

Director provincial: Francisco Javier Genoves Ferriols

C/ Miquel Capllonch, Nº 12
07010 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)
Tfno. 971 98 05 00
balears@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Barcelona

Directora provincial: María Isabel Rodríguez Arribas
Pº de Gracia, Nºs 55-57, 2º y 7º.
08007 - BARCELONA
Tfno. 93 619 00 20
barcelona@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Bizkaia

Directora provincial: Macarena Ruiz de Velasco Gomez
C/ Ledesma, Nº 4, 1º.
48001 - BILBAO (BIZKAIA)
Tfno. 94 450 05 20
bizkaia@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Burgos

Director provincial: José Manuel Escobar Montero
C/ Vitoria, Nº 28, 1º Drcha.
09004 – BURGOS
Tfno. 947 75 05 20
burgos@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Cáceres

Director provincial: Jesús Barriga Ruiz
Avda. Virgen de la Montaña, Nº 13, 1º.
10004 - CÁCERES
Tfno. 927 75 05 10
caceres@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Cádiz

Director provincial: Zoilo Antonio Morgado Conde
Glorieta de la Zona Franca s/nº Edificio Glorieta, 2ª planta
11011 CÁDIZ
Tfno: 956 99 25 00
cadiz@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Cantabria

Directora provincial: María Nieves Castrillo Hospital
Alameda Jesús de Monasterio, Nº 10.
39010 - SANTANDER (CANTABRIA)
Tfno. 942 99 05 00
cantabria@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Castellón/Castelló

Directora provincial: María Dolores Utrilla Aragón
C/ Escultor Viciano, Nº 2, 2ª planta.
12002 - CASTELLÓN DE LA PLANA/CASTELLÓ DE LA PLANA
Tfno. 964 75 05 00
castellon@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Ceuta

Director provincial: Jesús Manuel Roncero Conde
C/ Real, Nº 90 Portón 3, entrep.
51001 - CEUTA
Tfno. 956 98 47 00
ceuta@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Ciudad Real

Directora provincial: María del Prado Fernández-Bravo García
C/ Juan II, Nº 5, 1º.
13001 - CIUDAD REAL

Tfno. 926 99 05 00
ciudadreal@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Córdoba

Director/a provincial: María Jesús Campos Aguilera

Avda. Conde de Vallellano, Nº 6, bajo.

14004 - CÓRDOBA

Tfno. 957 99 05 00

cordoba@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en A Coruña

Director provincial: Carlos Pérez Herrero

C/ Sinfónica de Galicia, Nos. 3 y 5

15004- A CORUÑA

Tfno. 981 99 50 10

acoruna@muface.es

Oficina Delegada de MUFACE en Santiago de Compostela

Avda. Rosalía de Castro, Nº 23 – bajo.

15706- SANTIAGO DE COMPOSTELA

Tfno. 981 98 15 50

acoruna@muface.es

Oficina Delegada de MUFACE en Vigo

C/ Condesa Casa Barcena, Nº 1 - entresuelo

36204 - VIGO

Tfno. 986 98 05 30

pontevedra@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Cuenca

Director provincial: Raúl de la Torre Medina

C/ Mariano de Catalina, nº 6

16004 - CUENCA

Tfno. 969 75 05 00
cuenca@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Girona

Director provincial: Valentí Carbonell Cumaleras

Avenida Jaume I, 47.

17001 - GIRONA

Tfno. 972 99 05 40

girona@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Granada

Directora provincial: María Rosa Moral Santaella

Avda. Pablo Picasso, Nº 32, bajo (esquina con Camino Bajo de Hueter)

18008 - GRANADA

Tfno. 958 90 04 00

granada@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Guadalajara

Directora provincial: María Teresa Moreno Ojea

C/ Rufino Blanco, Nº 1, entreplanta.

19003 - GUADALAJARA

Tfno. 949 75 05 00

guadalajara@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Gipuzkoa

Director provincial: José Gonzalo Valiente

C/ Txofre, Nº 5-7

20001 - DONOSTIA/SAN SEBASTIAN (GIPUZKOA)

Tfno. 943 98 04 10

guipuzcoa@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Huelva

Directpr provincial: Adán Roberto Palomar Hernández

C/Martín Alonso Pinzón, Nº 15.

21003 - HUELVA

Tfno: 959 75 05 00

huelva@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Huesca

Directora provincial: María Victoria Hernández Calavia

Avda. de los Pirineos, Nº 13, 1º D.

22004 - HUESCA

Tfno. 974 75 05 00

huesca@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Jaén

Director provincial: Miguel Martínez Martínez

C/ Bernabé Soriano, Nº 27, 1º.

23001 - JAÉN

Tfno. 953 99 05 10

jaen@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en León

Directora provincial: Ana Adriana Castellanos Alvarez

Avenida de la Facultad de Veterinaria, Nº 13, 1º.

24004 - LEÓN

Tfno. 987 99 05 00

leon@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Lleida

Directora provincial: María Isabel Alberó Jove

Calle Sant Carles, 28

25002 - LLEIDA

Tfno. 973 99 05 00

lleida@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Lugo

Directora provincial: Marco Antonio Fernández Piñeiro

C/ Irmans Vilar Ponte, Nº 8.

27002 - LUGO

Tfno. 982 75 05 00

lugo@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Madrid

Director provincial: Mª Dolores Carreño Martín

C/ Pablo Iglesias, Nº 2, pta. 2ª.

28003 - MADRID

Tfno. 91 273 48 00

madrid@muface.es

Oficina Delegada nº 2 en Madrid

Jefa de la Oficina: Teresa Beatriz Bermejo García

C/ Modesto Lafuente, nº 68

28003 MADRID

Tfno. 91 273 48 02

oficinadn2@muface.es

Oficina Delegada nº 4 en Madrid

Jefa de la Oficina: Mª Victoria Cabrejas Pérez

C/ Pablo Iglesias nº 2, pta baja.

28003 - MADRID

Tfno. 91 273 48 05

oficinadn4@muface.es

Oficina Delegada nº 5 en Madrid

Jefa de la Oficina: Laura Gómez Alonso

Pº de la Castellana, nº 86, 3ª Pta.

28046 - MADRID

Tfno. 91 273 48 04
oficinadn5@muface.es

Oficina para el Personal en el Exterior en Madrid

Jefa de la Oficina: Bárbara Iacoangeli
Plaza de la Provincia, 1- 6ª planta (Entrada por C/ El Salvador).
28012- MADRID
Tfno. 91 3798501
exteriores@muface.es

Oficina Especializada en IT de MUFACE en Madrid

Jefa de la Oficina: Mario Repullés Cabanillas
Calle Ríos Rosas, 44-A, 4ª planta
28003 MADRID
Tfno. 91 273 48 21
especializada@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Málaga

Directora provincial: María Victoria García García
Avda. de Andalucía, Nº 17, entreplanta.
29002 - MÁLAGA
Tfno. 952 99 85 40
malaga@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Melilla

Director provincial: Hipólito Aceituno Aldeguer
C/ Miguel Zazo, Nº 2
52004 - MELILLA
Tfno. 952 99 07 00
melilla@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Murcia

Directora provincial: María Maravillas Blanes Meseguer

C/ Condestable, Nº 5, entres. izq.
30009 – MURCIA
Tfno. 968 98 05 00
murcia@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Navarra

Directora provincial: Maite Estíbaliz López de Goicoechea Saiz
C/ Paulino Caballero, Nº 41 - 1ª planta
31003 PAMPLONA (NAVARRA)
Tfno. 948 99 05 10
navarra@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Ourense

Director/a provincial: En proceso de cobertura
C/ Bedoya, Nº 11, entreplanta.
32004 OURENSE
Tfno.988 75 05 00
ourense@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Palencia

Directora provincial: Domiciana de la Fuente Marcos
Avda. Manuel Rivera, Nº 10, entrep.
34002 - PALENCIA
Tfno. 979 99 05 10
palencia@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Las Palmas

Director provincial: Alejandro Arteaga Rodríguez
Av. del Alcalde José Ramírez Bethencourt, 12, Ed. F
35004 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Tfno. 928 99 05 00
laspalmas@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Pontevedra

Director provincial: Ramiro Rodríguez Pego

C/ Sagasta, Nº 2, entresuelo

36001 - PONTEVEDRA

Tfno. 986 98 15 00

pontevedra@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en La Rioja

Directora provincial: Manuela Merino Arévalo

C/ Hermanos Moroy, Nº 8, 3º C.

26001 - LOGROÑO (LA RIOJA)

Tfno. 941 75 05 00

larioja@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Salamanca

Directora provincial: Adoración Barbero Prieto

C/ Los Apóstoles, Nos 1, 3 y 5.

37002 - SALAMANCA

Tfno. 923 75 05 00

salamanca@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Segovia

Directora provincial: Carmen Ballesteros de Lucas

Carretera de Madrona, Nº 9.

40002 - SEGOVIA

Tfno. 921 75 05 00

segovia@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Sevilla

Directora provincial: M^a Teresa Ruiz Jiménez

Avda. San Francisco Javier, Nº 9.- Edificio Sevilla-2, 1ª Pta.

41018 -SEVILLA

Tfno. 95 556 34 40

sevilla@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Soria

Director provincial: José Antonio Martínez Peña

Ronda del Eloy Sanz Villa, Nº 8, bajo.

42003 - SORIA

Tfno. 975 75 05 10

soria@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Tarragona

Director provincial: Miguel Ángel Martínez Pérez

Avda. de Cataluña, Nº 52, 1º.

43002 - TARRAGONA

Tfno. 977 99 05 00

tarragona@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Tenerife

Directora provincial: Ana María Sánchez Ruiz

Edificio Hamilton C/Milicias de Garachico, Nº 1, 1º.

38002 - SANTA CRUZ DE TENERIFE

Tfno. 922 99 05 00

tenerife@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Teruel

Director provincial: Luis Gil Gil

Calle Portal de Valencia, Nº 1, 44001 - TERUEL

Tfno. 978 99 05 00

teruel@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Toledo

Directora provincial: María Paloma Herrero Motrel

C/ Miguel de Cervantes, Nº 4, 5º A. 45001 - TOLEDO

Tfno. 925 99 05 00

toledo@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Valencia

Director provincial: Carlos María Tronch Ilzarbe

C/ Arquitecto Mora, Nº 1.

46010 - VALENCIA

Tfno. 963 07 30 00

valencia@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Valladolid

Directora provincial: Isabel Fábregas Reigosa

C/ Dos de Mayo, Nos 16 y 18, pasaje peatonal.

47004 - VALLADOLID

Tfno. 983 99 07 10

valladolid@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Zamora

Director provincial: Luis Ángel Rodríguez Pérez

Avda. Tres Cruces, Nº 18, bajo

49008 - ZAMORA

Tfno. 980 75 05 20

zamora@muface.es

Dirección Provincial de MUFACE en Zaragoza

Directora provincial: Úrsula Hernández Marta

Paseo Sagasta, Nº 50, 1º.

50006 - ZARAGOZA

Tfno. 976 99 85 10

zaragoza@muface.es