



16. MINISTERIO PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



ORGANISMO	UNIDADES
16.1. Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones	• 52 Jefaturas Provinciales
16.2. Mutualidad General de Funcionarios Civiles (MUFACE)	• 52 Servicios Provinciales (uno en cada una de las provincias, Ceuta y Melilla) • 5 Oficinas Delegadas (3 en Madrid, 1 en Vigo y 1 en Santiago de Compostela)



16.1. Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones (JPIT) dependen en la actualidad de la Secretaría General de Telecomunicaciones y Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual, según el artículo 7 del Real Decreto 210/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

Están ubicadas en las capitales de las provincias y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla y son, por ello, el departamento ministerial más próximo para prestar atención a la ciudadanía en materia de telecomunicaciones.

Estas Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones se coordinan desde la Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, según se indica en el mencionado Real Decreto 210/2024.

Normativa

La normativa sobre Telecomunicaciones es muy amplia y extensa. A continuación, se relacionan las principales normas que regulan la actividad del organismo:

- Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.
- Real Decreto 123/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre el uso del dominio público radioeléctrico.
- Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas.
- Real Decreto 188/2016, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento por el que se establecen los requisitos para la comercialización, puesta en servicio y uso de equipos radioeléctricos, y se regula el procedimiento para la evaluación de la conformidad, la vigilancia del mercado y el régimen sancionador de los equipos de telecomunicación.
- Real Decreto-Ley 1/1998, de 27 de febrero, sobre infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación.

Recursos Humanos

Hay 52 Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones (JPIT), una en cada capital de provincia y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Las JPIT se crearon en 1987 y desde entonces y a pesar de la importantísima transformación que ha experimentado el sector de las telecomunicaciones, no se ha abordado la modificación de su estructura y composición.



Además, fruto de los distintos procesos de amortización de plazas, así como otros cambios realizados de forma puntual para resolver situaciones particulares, las JPIT se encuentran con importantes déficits de personal y desequilibrios en las RPT de las mismas. Así, actualmente existen Jefaturas con una carga de trabajo media-alta como pueden ser Málaga, Sevilla o Alicante que disponen de mayores recursos humanos que las Jefaturas de Madrid y Barcelona que son, con mucho, las Jefaturas con mayor nivel de carga de trabajo. Hay Jefaturas donde la situación de recursos humanos es dramática a pesar de sacar periódicamente, al menos una vez al año, las plazas a concurso:

- Hay 11 Jefaturas (Gipuzkoa, Álava, Navarra, Soria, La Rioja, Cantabria, Girona, Ceuta, Melilla, Segovia y Zamora) son Jefaturas donde sólo están ocupados uno o dos puestos.
- Hay 7 Jefaturas que tienen el puesto de Jefe Provincial vacante, algunas de ellas desde hace más de 2 años.

Esta situación unida a que muchas de las tareas asignadas a las JPIT hay que realizarlas sobre el terreno (resolución de interferencias, mediciones radioeléctricas, etc.) provoca que muchas oficinas estén cerradas buena parte del horario de atención al público y se hayan dejado de prestar los servicios de información al ciudadano que tradicionalmente se venían realizando.

La fragmentación provincial de la red territorial y el perfil de los puestos técnicos de las Jefaturas (en su mayoría técnicos de grupo C1/C2 de niveles muy bajos y sin asignación a un cuerpo específico) hace prácticamente inviable la necesaria cualificación y especialización del personal. Esta deficiencia provoca una enorme dificultad para poder prestar el servicio con la calidad y eficacia necesarias en una sociedad en la que la conectividad es esencial para el impulso y el desarrollo de la economía.

Estas carencias se han intentado paliar con distintas medidas como la incorporación de personal laboral M1 de especialización en Telecomunicaciones a través de concurso-oposición con un resultado muy discreto. Las condiciones económicas ofertadas en la administración para este sector están muy por debajo de lo ofrecido en el sector privado y, en cualquier caso, estos técnicos necesitan pasar por un proceso de formación administrativa y técnica de al menos un año antes de ser operativos, ya que las funciones a realizar son muy especializadas y complejas.

Adicionalmente, esta falta de adecuación de la RPT a las necesidades reales provoca que el 35% de los puestos de la red estén vacantes y las plazas convocadas en los sucesivos concursos de traslados queden desiertas. Cuando se logra cubrir alguna de las vacantes suele ser por personal poco preparado para las labores a desempeñar y para el que es necesario realizar un esfuerzo enorme de formación, tras el cual, en muchas ocasiones se mueven a otros puestos mejor remunerados ante la falta de perspectiva de desarrollar una carrera profesional satisfactoria.

A continuación, se muestra una tabla y una gráfica con la evolución de la situación de RRHH en los últimos 5 años:

	2020	2021	2022	2023	2024
Puestos en RPT - Funcionarios	349	346	349	345	363
Puestos en RPT - Laborales	77	88	88	88	88



Puestos cubiertos a finales de año - Funcionarios	255	248	241	236	232
Puestos cubiertos a finales de año - Laborales	58	59	54	53	60
Puestos vacantes a finales de año - Funcionarios	94	98	108	109	131
Puestos vacantes a finales de año - Laborales	19	29	34	35	28

Funciones y Actividad

De acuerdo con el mencionado Real Decreto 210/2024, corresponde a las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones, entre otras funciones, realizar las actuaciones que faciliten el ejercicio material de las funciones de supervisión, inspección y control, así como las tareas de administración del espectro radioeléctrico que corresponden a la Dirección General de Telecomunicaciones y Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual.

Las principales funciones de las Jefaturas Provinciales son las siguientes:

- Autorización para la instalación y la puesta en servicio de estaciones destinadas al uso privativo del espectro radioeléctrico, incluyendo el reconocimiento técnico de las instalaciones, la comprobación de certificaciones de instalación sustitutivas, la gestión de la tasa asociada y, en su caso, el control de los niveles de exposición radioeléctrica.
- Autorización para el uso especial del espectro radioeléctrico por radioaficionado, la realización del examen de capacitación para operador de estaciones de radioaficionado, la resolución de exención de la tasa de tramitación si procede, autorización para la instalación y expedición de licencia de tales estaciones.
- Inspección y control de Infraestructuras Comunes de Telecomunicación (ICT).
- Localización, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales y de emisiones no autorizadas.
- Control de estaciones radioeléctricas en servicio, incluyendo la comprobación técnica de emisiones radioeléctricas y, en su caso el control de los niveles de exposición radioeléctrica.
- Colaboración en la vigilancia del mercado de equipos y aparatos de telecomunicaciones y de las instalaciones de telecomunicaciones.
- Otras funciones de asistencia en materia de telecomunicaciones al Delegado o Subdelegado del Gobierno.

Respecto a estas funciones, las Jefaturas Provinciales realizan un importante trabajo relacionado con la autorización del uso del espectro radioeléctrico, de estaciones radioeléctricas y de radioaficionados.

El despliegue de la tecnología 5G ha seguido avanzando en 2023 alineado con el cumplimiento de las obligaciones de cobertura comprometidas para los próximos años.

Ante estos nuevos despliegues y con el fin de poder desarrollar adecuadamente las funciones que tienen encomendadas las Jefaturas Provinciales, durante el año 2023 se ha completado el proceso de actualización del equipamiento de medida y medios complementarios iniciado en 2022.



Finalmente cabe señalar que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETELECO) tiene por delante importantes retos como es la puesta en marcha y ejecución del Plan para la Conectividad y las Infraestructuras Digitales¹ con el objetivo, entre otros, de garantizar una conectividad digital para el 100% de la población con una cobertura de más 100 Mbps en 2026. Este Plan junto con la Estrategia de Impulso de la Tecnología 5G², van a definir y configurar el trabajo a desarrollar en los próximos años tanto en servicios centrales como en las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones. Asimismo, la transformación digital es un área clave del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia³ (PRTR) donde la SETELECO es la encargada de liderar la ejecución de la componente 15 con el objetivo de dirigir el salto tecnológico que se plantea en conectividad, impulso al 5G y ciberseguridad.

En todos estos procesos, las Jefaturas Provinciales desempeñan importantes tareas de distinta naturaleza, que ponen de manifiesto la relevancia de disponer operativamente de estos servicios periféricos de la administración de telecomunicaciones.

➤ Principales indicadores de actividad

A continuación, se facilitan los siguientes indicadores de actividad de las Jefaturas Provinciales:

Autorizaciones para la instalación y la puesta en servicio de estaciones radioeléctricas clasificadas por servicios: CEBA: Comunicaciones electrónicas en bandas armonizadas; RDIF: Radiodifusión sonora y de televisión; OTROS: servicio fijo de banda reservada, servicio móvil-fijo de banda estrecha, servicio fijo de banda ancha sin reserva y servicio espacial.

CC.AA.	CEBA	RDIF	OTROS
ANDALUCÍA	7.001	3	244
ARAGÓN	1.602	-	60
CANARIAS	1.330	1	49
CANTABRIA	535	-	14
CASTILLA Y LEÓN	3.283	21	68
CASTILLA-LA MANCHA	2.636	-	57
CATALUÑA	4.804	19	88
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	10	-	1
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	24	1	2
COMUNIDAD DE MADRID	4.564	-	47
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	486	2	13
COMUNIDAD VALENCIANA	3.366	1	97
EXTREMADURA	909	3	26

¹ <https://portal.mineco.gob.es/es-es/digitalizacionIA/paginas/plan-conectividad.aspx>

² <https://portal.mineco.gob.es/es-es/digitalizacionIA/Paginas/impulso-tecnologia-5g.aspx>

³ <https://planderecuperacion.gob.es/politicas-y-componentes>



CC.AA.	CEBA	RDIF	OTROS
GALICIA	2.734	8	55
ILLES BALEARS	871	-	17
LA RIOJA	310	-	6
PAÍS VASCO	1.204	18	31
PRINCIPADO DE ASTURIAS	1.505	1	29
REGIÓN DE MURCIA	892	3	43
Total general	38.066	81	947

Actuaciones en materia de radioafición: Autorizaciones para uso especial del espectro radioeléctrico por radioaficionado, para instalación y puesta en servicio, asignaciones de distintivos temporales y exámenes de capacitación de operadores de estaciones de radioaficionado.

CC.AA.	RADIOAFICIONADOS
ANDALUCÍA	672
ARAGÓN	104
CANARIAS	325
CANTABRIA	32
CASTILLA Y LEÓN	216
CASTILLA-LA MANCHA	183
CATALUÑA	632
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	37
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	3
COMUNIDAD DE MADRID	442
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	105
COMUNIDAD VALENCIANA	631
EXTREMADURA	37
GALICIA	232
ILLES BALEARS	61
LA RIOJA	26
PAÍS VASCO	131
PRINCIPADO DE ASTURIAS	179
REGIÓN DE MURCIA	153
Total general	4.201



Actuaciones en materia de comprobación técnica de emisiones radioeléctricas (CTER): INTERFERENCIAS: Denuncias de interferencias atendidas; USOS INDEBIDOS: Expedientes tramitados por usos indebidos del espectro radioeléctrico; ESTACIONES RADIOELÉCTRICAS: Estaciones radioeléctricas inspeccionadas; CONTROLES OCUPACIÓN ESPECTRAL: Número de barridos realizados por punto de medida y por banda; OTRAS ACTUACIONES CTER: Otras actuaciones en materia de comprobación técnica de emisiones radioeléctricas.

CC.AA.	INTERFERENCIAS	USOS INDEBIDOS	ESTACIONES RADIOELÉCTRICAS	KM REALIZADOS
ANDALUCÍA	399	49	316	86.455
ARAGÓN	29	3	87	11.565
CANARIAS	100	15	68	28.422
CANTABRIA	10	5	45	3.131
CASTILLA Y LEÓN	131	6	274	34.955
CASTILLA-LA MANCHA	94	8	163	46.414
CATALUÑA	282	16	145	101.670
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	2	7	9	-
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	2	1	12	-
COMUNIDAD DE MADRID	330	30	29	66.974
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	14	2	39	30.794
COMUNIDAD VALENCIANA	297	36	113	49.253
EXTREMADURA	36	1	82	21.909
GALICIA	73	145	109	36.898
ILLES BALEARS	70	1	32	17.030
LA RIOJA	15	9	27	3.703
PAÍS VASCO	34	5	105	40.991
PRINCIPADO DE ASTURIAS	30	3	58	8.996
REGIÓN DE MURCIA	68	7	34	29.899
Total general	2.016	349	1.747	619.059

Notas: No se incluyen las interferencias originadas en acuerdos de carácter especial.

Otras actuaciones inspectoras: QUEJAS COLECTIVOS: Quejas de colectivos sobre averías o falta de cobertura atendidas; EQUIPOS TELECOMUNICACION: Actuaciones en materia de vigilancia del mercado de equipos de telecomunicación; INSTALACIONES TELECOMUNICACIÓN: Actuaciones en materia de instalaciones de telecomunicación; SANCIONADOR: Actuaciones de apoyo a la instrucción de expedientes sancionadores.

CC.AA.	QUEJAS COLECTIVOS	MEDIDAS NER	SANCIONADOR
ANDALUCÍA	54	929	18
ARAGÓN	19	321	-
CANARIAS	2	269	-
CANTABRIA	3	112	-



CC.AA.	QUEJAS COLECTIVOS	MEDIDAS NER	SANCIONADOR
CASTILLA Y LEÓN	106	1000	2
CASTILLA-LA MANCHA	26	640	20
CATALUÑA	9	515	-
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	-	43	-
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	-	47	-
COMUNIDAD DE MADRID	8	137	6
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	-	134	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3	383	2
EXTREMADURA	11	203	4
GALICIA	23	407	1
ILLES BALEARS	-	114	-
LA RIOJA	3	137	-
PAÍS VASCO	2	350	4
PRINCIPADO DE ASTURIAS	-	123	-
REGIÓN DE MURCIA	1	146	10
Total general	270	6010	67

Cursos de formación del personal de las Jefaturas Provinciales.

CC.AA.	Nº DE HORAS DE FORMACIÓN
ANDALUCÍA	765
ARAGÓN	297
CANARIAS	149
CANTABRIA	-
CASTILLA Y LEÓN	438
CASTILLA-LA MANCHA	210
CATALUÑA	286
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	-
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	-
COMUNIDAD DE MADRID	106
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	63
COMUNIDAD VALENCIANA	459
EXTREMADURA	147
GALICIA	317
ILLES BALEARS	94
LA RIOJA	30
PAÍS VASCO	86



PRINCIPADO DE ASTURIAS	216
REGIÓN DE MURCIA	96
Total general	3.759

16.2. Mutualidad General de Funcionarios/as Civiles (MUFACE)

Los distintos regímenes de Seguridad Social tienen como característica común el garantizar a las personas, que por razón de su actividad están incluidas en su campo de aplicación y a los familiares o beneficiarios que tuvieran a su cargo, una adecuada protección o cobertura, frente a los riesgos y contingencias que les puedan sobrevenir.

Junto al Régimen General de la Seguridad Social, existen diversos Regímenes Especiales y, entre ellos, el Régimen Especial de Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, integrado por el Régimen de Clases Pasivas del Estado para la cobertura de las pensiones de Jubilación (por edad y por invalidez) y de muerte y supervivencia, y por el Régimen de Mutualismo Administrativo para la cobertura de la asistencia sanitaria, de la prestación farmacéutica, de la incapacidad temporal y de otras prestaciones y ayudas sociales, si bien desde el 1 de enero de 2011, los funcionarios de carrera de nuevo ingreso no se integran, para la cobertura de pensiones, en el Régimen de Clases Pasivas del Estado sino en el Régimen General de la Seguridad Social, tal como establece el artículo 2.2 del texto refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

MUFACE es el Organismo Público de la AGE, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dependiente del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública a través de la Secretaría de Estado de Función Pública, e integrante del Sistema Nacional de Salud (disposición adicional cuarta de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud), encargado de la gestión del Régimen del Mutualismo Administrativo de los funcionarios civiles.

Normativa

El marco normativo de MUFACE está determinado principalmente por:

- Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio.
- Reglamento General del Mutualismo Administrativo, aprobado por Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo.
- Real Decreto 577/1997, de 18 de abril, de estructura de los órganos de gobierno, administración y representación de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado.



Funciones

Las personas mutualistas (adscritas a los Cuerpos de la Administración Civil del Estado, en activo, servicios en la AGE o en otras Administraciones, así como ya jubiladas) y sus personas beneficiarias conforman un colectivo que, a 31 de diciembre de 2024, ascendió a 1.572.164 personas a las que MUFACE cubre las contingencias de asistencia sanitaria, prestación farmacéutica, incapacidad temporal, situaciones de riesgo durante el embarazo y durante la lactancia natural, incapacidad permanente, incapacidad permanente parcial y gran invalidez, lesiones permanentes no invalidantes, protección a la familia (descendiente a cargo discapacitado y parto múltiple), así como otras prestaciones sociales y asistenciales.

La asistencia sanitaria se facilita por MUFACE a través de Entidades Privadas de Seguro (mediante concierto con ellas) y a través de los Servicios Públicos de Salud de las Comunidades Autónomas y del INGESA para las ciudades de Ceuta y Melilla. Además, MUFACE atiende necesidades derivadas de situaciones de dependencia y atención a mayores, y a otros colectivos con especial necesidad a través de diversos programas de atención.

Recursos Humanos

Los servicios territoriales de MUFACE se organizan en servicios provinciales cuyo ámbito de aplicación es la provincia. Para la atención de su colectivo, los servicios territoriales de MUFACE cuentan, a 31 de diciembre de 2024, con 572 empleados y empleadas (de los cuales 22 son personal laboral y 550 personal funcionario), distribuidos en 60 unidades de atención al público y de gestión presencial:

- **52 Servicios Provinciales (SSPP)**, uno en cada una de las provincias y en Ceuta y Melilla.
- **5 Oficinas Delegadas**, 3 en Madrid, 1 en Vigo y 1 en Santiago de Compostela.
- **1 Oficina de Información a Mutualistas** que ofrece servicios de atención telefónica y telemática.
- **1 Oficina de Tramitación Electrónica en Vigo**, que tramita de forma deslocalizada y progresiva determinadas prestaciones complementarias.
- **1 Oficina Polivalente de MUFACE, en Murcia**, que ayuda de forma puntual a servicios provinciales (SSPP) con alta carga de trabajo en la atención a la ciudadanía o en la tramitación de expedientes.

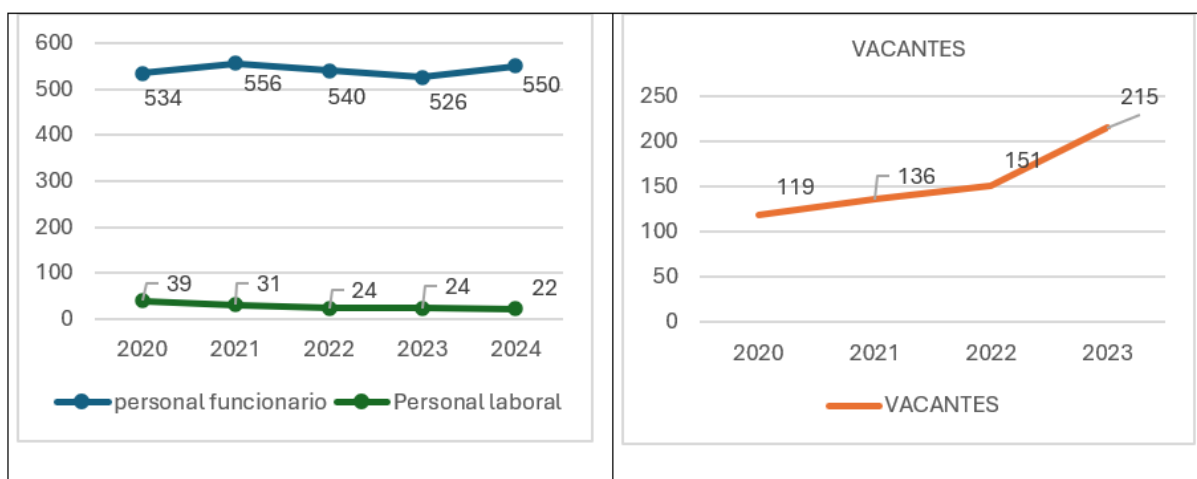
Las unidades presenciales de atención al público tienen atribuidas las competencias para la resolución de la mayor parte de los procedimientos sobre las prestaciones y actos relativos a la adscripción, alta, baja y modificaciones del colectivo de mutualistas y beneficiarios, por delegación de la Dirección General. Estos empleados se reparten en un 36% de hombres y el 64% de mujeres, para el caso de personal funcionario, y de 72% hombres y 28% mujeres en caso de personal laboral.

La evolución de las plazas cubiertas de personal funcionario en los servicios territoriales de MUFACE ha venido marcada en los últimos años por una tendencia decreciente, debido a que la tasa de reposición (entradas menos salidas) es negativa. Así por ejemplo en 2023 se produjeron 56 jubilaciones y tan sólo 9 incorporaciones de nuevo ingreso. Además 69 personas causaron baja por diversos motivos, entre los que destaca la adjudicación de plazas por concurso al tener MUFACE una RPT obsoleta, con complementos específicos muy bajos en comparación con otros organismos, así como un complemento de productividad por atención al público muy baja si la comparamos con otros servicios territoriales (70€ mensual para un jefe de negociado N17).



El año 2024 ha supuesto un cambio de tendencia, debido a la incorporación de funcionarios de nuevo ingreso procedentes de la OEP 2022, pasando la tasa de reposición a ser positiva, con un incremento del 4,6% en el total de plantilla ocupada con respecto a 2023. Aun así, el déficit estructural se mantiene: con 155 plazas de nuevo ingreso para el conjunto de MUFACE (80 nuevos funcionarios C1, 44 C2, y 45 A2, entre servicios centrales y provinciales), el aumento neto ha sido de solo 80 efectivos.

Así, a pesar de haber aumentado la dotación de efectivos en el último año, en los servicios provinciales se ha incrementado el número de vacantes en cerca de un 42% con respecto a 2023, ya que a pesar de que se incrementan los puestos de trabajo, la realidad es que los efectivos que se incorporaron apenas superaron el 50% del total de puestos dotados.



Del estudio realizado por la Mutualidad sobre el número ideal de efectivos con los que deberían estar dotados los servicios provinciales de MUFACE para poder prestar unos servicios a la ciudadanía con unos elevados estándares de calidad, nos encontramos que de los 831 puestos actuales de la RPT de Servicios Provinciales, únicamente están cubiertos 572, es decir el 68,8% del total.

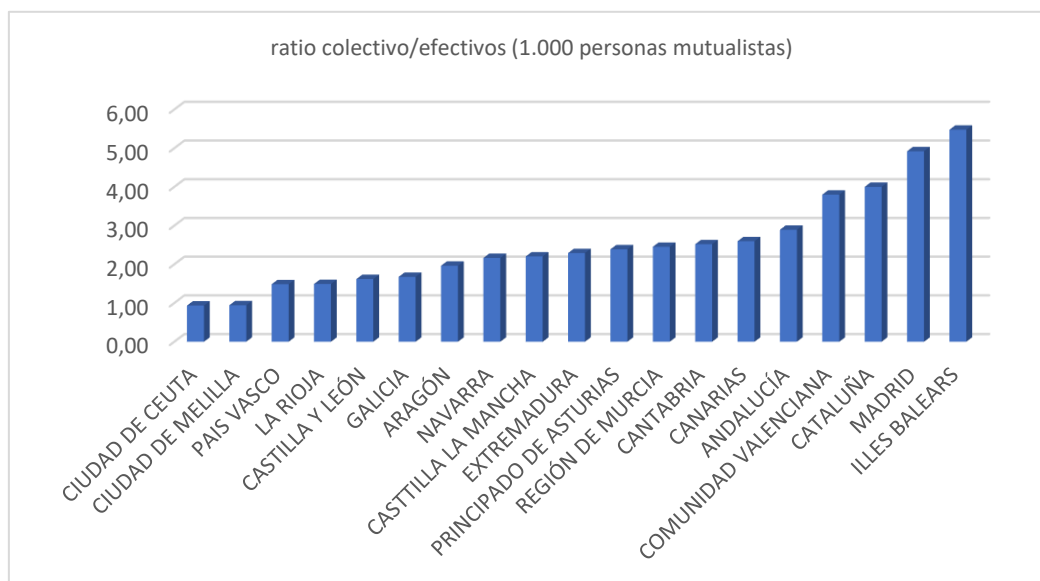
Por distribución geográfica, es la Comunidad Autónoma de Andalucía la que cuenta con mayor número de efectivos, representando el 19,4% del conjunto de oficinas territoriales distribuidas a nivel autonómico. Le siguen las oficinas territoriales sitas en las Comunidades Autónomas de Galicia, Castilla y León y Madrid. Si el mismo estudio lo hacemos a nivel provincial, la oficina con una mayor dotación (aunque también con el mayor número de vacantes) es el servicio provincial de Madrid. En el extremo opuesto, se sitúan las oficinas de la Comunidad Autónoma de Illes Balears y las ciudades autónomas de Melilla y Ceuta.

	EFFECTIVOS	COLECTIVO	RATIO POR 1.000 mutualistas
ANDALUCÍA	111	321.037	2,89
ARAGÓN	23	45.153	1,96
CANARIAS	24	62.325	2,60
CANTABRIA	8	20.157	2,52



CASTILLA LA MANCHA	32	70.528	2,20
CASTILLA Y LEÓN	67	108.495	1,62
CATALUÑA	47	188.012	4,00
CIUDAD DE CEUTA	5	4.677	0,94
CIUDAD DE MELILLA	5	4.706	0,94
COMUNIDAD VALENCIANA	43	163.379	3,80
EXTREMADURA	19	43.509	2,29
GALICIA	59	98.872	1,68
ILLES BALEARS	6	32.866	5,48
LA RIOJA	7	10.441	1,49
MADRID	54	265.684	4,92
NAVARRA	8	17.325	2,17
PAIS VASCO	17	25.259	1,49
PRINCIPADO DE ASTURIAS	15	35.809	2,39
REGIÓN DE MURCIA	22	53.930	2,45
total	572	1.572.164	2,52

Por lo que se refiere a la ratio entre colectivo y personal destinado en oficinas territoriales de MUFACE (por 1.000 personas mutualistas de colectivo), se observa que las oficinas territoriales de Illes Balears y Madrid son las que cuentan con una ratio más elevada, de 5,48 y 4,92 respectivamente, mientras que la ratio menor corresponde las ciudades de Ceuta y Melilla donde hay una ratio en ambas de 0,94. La ratio media a nivel nacional se sitúa en 2,52.





Estos datos de ratio han supuesto que las oficinas territoriales de MUFACE sitas en Madrid e Illes Balears, hayan tenido que ser socorridas por otras oficinas mediante un sistema de deslocalización de expedientes, para apenas poder prestar unos servicios a la ciudadanía con un estándar de calidad aceptable.

● Actividad

En el seno de los SSPP, a través de las Comisiones Mixtas Provinciales, se realiza el seguimiento, análisis y evaluación del cumplimiento de los conciertos suscritos para la prestación de asistencia sanitaria, así como el estudio de las reclamaciones formuladas por las personas titulares ante determinadas actuaciones de las entidades concertadas.

A lo largo del año 2024 se ha procedido a la medición bimestral de las cargas de trabajo de los SSPP y las Oficinas Delegadas (OODD) de MUFACE. Para ello, se fijaron 69 indicadores de gestión, que fueron ponderados según el tiempo que lleva la realización de cada uno de los trámites que se ejecutan en las oficinas. Además, se calcularon las horas efectivas de trabajo de cada uno de los empleados y las empleadas y se moduló la carga neta con factores de corrección basados en la complejidad y tamaño del colectivo adscrito de cada Servicio Provincial (SP). Los indicadores de gestión están agrupados en varios grupos:

- **Expedientes de prestaciones.** De pago único o periódico, de todas las modalidades sanitarias y sociales cubiertas por la Mutualidad.
- **Gestión farmacéutica.** Actuaciones relativas a la entrega de talonarios, control previo de la dispensación farmacéutica los medicamentos cuya receta se encuentra condicionada a su visado previo por las autoridades sanitarias correspondientes, o bien la autorización y control de medicamentos de dispensación hospitalaria, o la revisión de las recetas facturadas.
- **Gestión de reclamaciones de asistencia sanitaria.** Bien sea a través de una gestión directa con las delegaciones de las entidades de seguro a nivel territorial, o bien por la celebración de una comisión mixta provincial.
- **Trámites del colectivo.** Altas, bajas y modificaciones de personas mutualistas y beneficiarias, cambios ordinarios y extraordinarios de entidad médica, así como cualquier cambio de situación o de datos, así como la resolución de incidencias Dualess generadas por los cruces con BADAS.
- **Trámites derivados de la gestión económica,** como son la preparación de las cuentas justificativas trimestrales, el pago por anticipos de caja fija, el pago de prestaciones con dictamen favorable, etc.
- **Otras gestiones,** como son la atención presencial, atención telefónica general y al servicio MUFACE 75, contestación de correos electrónicos, la preparación y envío de cartas, etc.

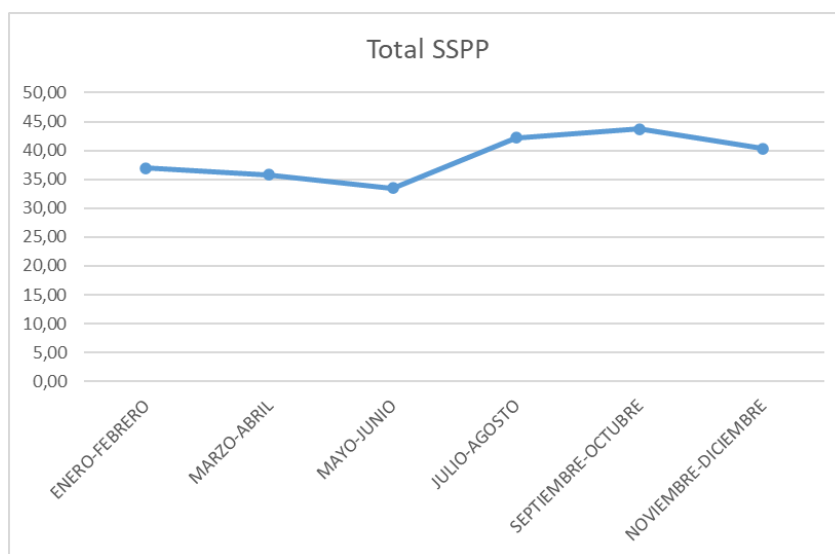


INDICADOR	TOTAL Nº EXPEDIENTES	INDICADOR	TOTAL Nº EXPEDIENTES
GESTION RECLAMACIÓN (VALORACIÓN, REUNIÓN, ACTA Y RESOLUCIÓN)	2334	AYUDA ENFERMOS ONCOLÓGICOS	578
GESTION RECLAMACIÓN (VALORACIÓN, REUNIÓN, ACTA Y RESOLUCIÓN)	1206	AYUDA ENFERMOS CELIACOS (T)	1854
VARIACIÓN DE DATOS	127413	AYUDA ENFERMOS CELIACOS	384
ALTA/BAJA DE BENEFICIARIO	94983	ENFERMOS PSIQ. CRON.	60
CAMBIO DE ENTIDAD PERIODO ORDINARIO	29523	ENFERMOS PSIQ. CRON.	821
CAMBIO DE ENTIDAD EXTRAORDINARIO	2823	PERSONAS DROGODEPENDIENTES	21
INCIDENCIA REGLADAS	26578	PERSONAS DROGODEPENDIENTES	143
INCIDENCIAS NO REGLADAS	47083	PARTO MÚLTIPLE	272
FALLECIDOS	132	TRATAMIENTO DISPENSACIÓN HOSPITALARIA FDH	11613
CRUCES ISFAS-MUGEJ U	249	TRATAMIENTO DISPENSACIÓN HOSPITALARIA SIGMA	226
MATRIMONIOS	5965	REQUERIMIENTOS	79356
OTRAS PROTESIS	6440	TRATAMIENTO DISPENSACIÓN HOSPITALARIA FDH	80215
PROTESIS DENTARIAS	24981	TRATAMIENTO DISPENSACIÓN HOSPITALARIA SIGMA	315
PROTESIS DENTARIAS (T)	169749,5	INFORMES DE RECURSOS DE ALZADA	1129
ASISTENCIA MÉDICA EXTERIOR	783	ENTREGA TALONARIO	142796
GASTOS FARMACIA	4833	ENTREGA TALONARIO STSP	69055
PROTESIS OCULARES	15280	REVISIÓN RECETAS FARMACIA	1433913
PROTESIS OCULARES (T)	153034,5	SOLICITUD DE TARJETA SANITARIA EUROPEA	282624
ORTOPRÓTESIS	11210	GESTIÓN DE INFORME DE VISADO	445904
SUBSIDIO IT	36783	VISADO DE RECETAS	820718
SUBSIDIO IT	168640	ENVÍO DE CARTA ORDINARIA	203476
GRAN INVALIDEZ	112	ENVÍO DE CARTA CERTIFICADA	34687
L.P.N.I.	64	ENVÍO DE CARTA CERTIFICADA AR	9065
BECAS ESTUDIO	2444	ENVÍO DE NOTIFICACIÓN	65233
SUBSIDIO JUBILACIÓN	6484	MUFACE75	80947
AYUDAS ASISTENCIALES SANITARIAS	2387	FDH MENSUAL	0
AYUDA SEPELIO	271	ACF	2145
SUBSIDIO DE DEFUNCIÓN	3846	PRESTACIONES	1449661
HIJO A CARGO DISCAPACITADO	495	ANOTACIÓN EN GEISER (ENTRADA O SALIDA)	835543
MANTO. Y POTENCIACIÓN DE LA CAPACIDAD RESIDUAL	541	ATENCIÓN CONSULTAS ESCRITAS SALESFORCE	47543
MANTO. Y POTENCIACIÓN DE LA CAPACIDAD RESIDUAL	8230	ATENCIÓN CONSULTAS TELEFÓNICAS	102426
ELIMINACIÓN BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	50	ATENCIÓN CONSULTAS PRESENCIALES	506234
AYUDAS PARA MEDIOS TÉCNICOS	140	REGISTRO EN CL@VE	1945
AYUDAS PARA ESTANCIAS TEMPORALES EN CENTROS ESP.	278	QUEJAS Y SUGERENCIAS	982
AYUDAS PARA ESTANCIAS TEMPORALES EN CENTROS ESP.	338		

Con toda esta información se han ido confeccionando gráficos bimestrales y gráficos acumulados anuales de cargas de trabajo, diferenciados por cada SP, además de una gráfica general de la carga de trabajo del conjunto de los SSPP y OODD de MUFACE en el territorio. Este análisis bimestral permite a la Mutualidad la toma de decisiones, como son la deslocalización de expedientes o la adopción de medidas estructurales y coyunturales de recursos humanos en aquellos SSPP con alta carga de trabajo.



Cargas de Trabajo globalizada de los SSPP de MUFACE en 2024



Además de la medición de la carga de trabajo en los SSPP, se ha procedido a medir el tiempo de tramitación que cada unidad invierte en la tramitación y resolución de cada prestación, y de manera mensual se representan 4 tipos de gráficas:

- El tiempo de tramitación por cada tipo de prestación.
- El tiempo de tramitación por cada SSPP sin diferenciar prestaciones.
- El tiempo de tramitación por cada SSPP diferenciando entre prestaciones.
- El tiempo de tramitación global de los SSPP.