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) · 2 Oficinas Delegadas (1 en Madrid, 1 en Vigo)

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. Estos desequilibrios se han tratado de paliar con la incorporación a las JPIT de empleados públicos de nuevo ingreso, tanto funcionarios (técnicos auxiliares de informática del grupo C1) como laborales (especialidad sistemas de telecomunicación e informáticos, de categoría M1).

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.

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.

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.

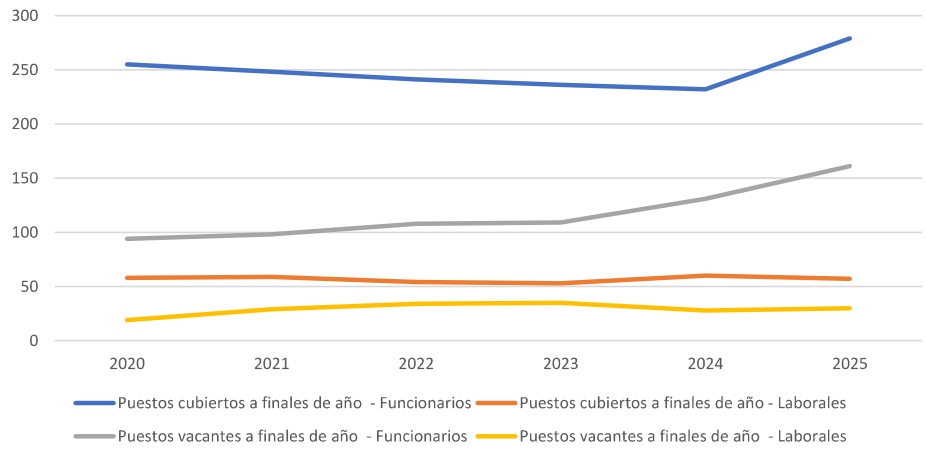
Adicionalmente esta falta de adecuación de la RPT a las necesidades reales provoca que el 35% de los puestos de la red estén vacantes y las plazas convocadas en los sucesivos concursos de traslados queden desiertas. Cuando se logra cubrir alguna de las vacantes suele ser por personal poco preparado para 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 años:

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Puestos en RPT - Funcionarios	349	346	349	345	363	440
Puestos en RPT - Laborales	77	88	88	88	88	87
Puestos cubiertos a finales de año - Funcionarios	255	248	241	236	232	279
Puestos cubiertos a finales de año - Laborales	58	59	54	53	60	57
Puestos vacantes a finales de año - Funcionarios	94	98	108	109	131	161
Puestos vacantes a finales de año - Laborales	19	29	34	35	28	30

Evolución de RRHH en Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones

Evolución de RRHH en Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones



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 Secretaría General de Telecomunicaciones, Infraestructuras Digitales y Seguridad Digital.

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 titular de la Delegación o Subdeegación 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.

Finalmente cabe señalar que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETELECO) tiene por delante importantes retos como es la ejecución del Plan para la Conectividad y las Infraestructuras Digitales[1] 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 5G[2], son determinantes en el trabajo que se desarrolla 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 Resiliencia[3] (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	5.897	12	106
ARAGÓN	1.537	2	42
CANARIAS	1.050	3	35
CANTABRIA	396	-	16
CASTILLA Y LEÓN	3.741	31	46
CASTILLA-LA MANCHA	2.910	5	35
CATALUÑA	4.123	19	64

[1] https://avance.digital.gob.es/es-es/Infraestructuras-Digitales/Paginas/plan-conectividad.aspx
[2] https://avance.digital.gob.es/es-es/Infraestructuras-Digitales/Paginas/impulso-tecnologia-5g.aspx
[3] https://planderecuperacion.gob.es/politicas-y-componentes

CC.AA.	CEBA	RDIF	OTROS
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	11	-	-
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	16	-	2
COMUNIDAD DE MADRID	2.685	-	55
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	542	3	6
COMUNIDAD VALENCIANA	3.428	1	63
EXTREMADURA	1.280	-	22
GALICIA	2.607	19	20
ILLES BALEARS	828	-	15
LA RIOJA	297	-	2
PAÍS VASCO	900	4	28
PRINCIPADO DE ASTURIAS	694	-	28
REGIÓN DE MURCIA	784	1	40
Total general	**33.726**	**100**	**625**

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	1108
ARAGÓN	195
CANARIAS	341
CANTABRIA	61
CASTILLA Y LEÓN	363
CASTILLA-LA MANCHA	431
CATALUÑA	852
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	24
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	5
COMUNIDAD DE MADRID	1169
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	139
COMUNIDAD VALENCIANA	1216
EXTREMADURA	40
GALICIA	570
ILLES BALEARS	139
LA RIOJA	52
PAÍS VASCO	343
PRINCIPADO DE ASTURIAS	257

CC.AA.	RADIOAFICIONADOS
REGIÓN DE MURCIA	315
Total general	**5.296**

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; KM REALIZADOS: Kilómetros realizados para las actuaciones inspectoras sobre el terreno.

CC.AA.	INTERFERENCIAS	USOS INDEBIDOS	ESTACIONES RADIOELÉCTRICAS	KM REALIZADOS
ANDALUCÍA	345	35	168	82.466
ARAGÓN	28	-	69	9.399
CANARIAS	82	20	36	24.211
CANTABRIA	11	3	19	4.066
CASTILLA Y LEÓN	101	6	172	26.586
CASTILLA-LA MANCHA	93	3	117	34.907
CATALUÑA	220	11	75	73.461
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	5	1	17	-
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	1	2	14	-
COMUNIDAD DE MADRID	273	3	24	53.505
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	15	1	18	8.192
COMUNIDAD VALENCIANA	270	41	64	28.409
EXTREMADURA	42	1	39	16.930
GALICIA	57	18	76	27.639
ILLES BALEARS	70	1	15	11.099
LA RIOJA	9	1	19	3.037
PAÍS VASCO	26	8	59	21.151
PRINCIPADO DE ASTURIAS	31	4	20	9.555
REGIÓN DE MURCIA	95	6	23	22.127
Total general	**1.774**	**165**	**1.044**	**456.740**

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; MEDIDAS NER: Actuaciones en materia de medidas de niveles de emisión radioeléctrica realizadas por JPIT; SANCIONADOR: Actuaciones de apoyo a la instrucción de expedientes sancionadores.

CC.AA.	QUEJAS COLECTIVOS	MEDIDAS NER	SANCIONADOR
ANDALUCÍA	70	492	23
ARAGÓN	10	174	1
CANARIAS	1	119	1
CANTABRIA	2	47	0
CASTILLA Y LEÓN	106	516	0
CASTILLA-LA MANCHA	27	314	4
CATALUÑA	4	239	0
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	-	46	0
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	-	36	0
COMUNIDAD DE MADRID	8	92	2
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	-	52	0
COMUNIDAD VALENCIANA	6	185	1
EXTREMADURA	19	103	1
GALICIA	34	245	2
ILLES BALEARS	1	55	0
LA RIOJA	-	53	0
PAÍS VASCO	11	177	0
PRINCIPADO DE ASTURIAS	2	61	2
REGIÓN DE MURCIA	-	53	0
Total general	**301**	**3059**	**37**

Cursos de formación del personal de las Jefaturas Provinciales.

CC.AA.	Nº DE HORAS DE FORMACIÓN
ANDALUCÍA	2.772
ARAGÓN	446
CANARIAS	422
CANTABRIA	75
CASTILLA Y LEÓN	1.052
CASTILLA-LA MANCHA	1.566
CATALUÑA	362
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	-

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	-
COMUNIDAD DE MADRID	862
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	5
COMUNIDAD VALENCIANA	842
EXTREMADURA	311
GALICIA	877
ILLES BALEARS	86
LA RIOJA	-
PAÍS VASCO	259
PRINCIPADO DE ASTURIAS	481
REGIÓN DE MURCIA	257
Total general	**10.674**

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.
- Resolución de 30 de enero de 2026, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, sobre delegación de competencias.

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 2025, ascendió a 1.589.298 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

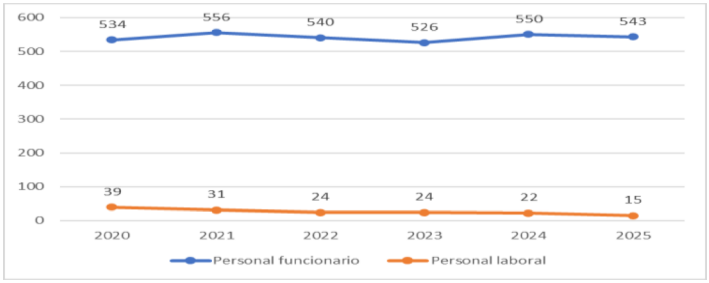
Los servicios territoriales de MUFACE se organizan en servicios provinciales cuyo ámbito de aplicación es la provincia. Para la atención de su colectivo, los servicios territoriales de MUFACE cuentan, a 31 de diciembre de 2025, con 558 empleados y empleadas (de los cuales 15 son personal laboral y 543 personal funcionario), distribuidos en 57 unidades de atención al público y de gestión presencial:

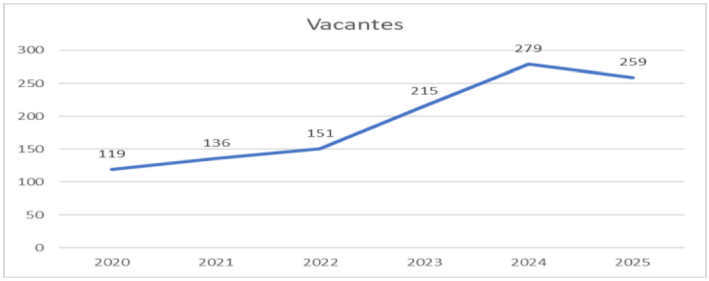
- 52 Servicios Provinciales (SSPP), uno en cada una de las provincias y en Ceuta y Melilla.
- 2 Oficinas Delegadas, 1 en Madrid y 1 en Vigo.
- 1 Oficina de Información a Mutualistas que ofrece servicios de atención telefónica y telemática.
- 1 Oficina de Tramitación Electrónica en Vigo, que tramita de 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 68% hombres y 32% 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. En 2024 se produjo un cambio de tendencia, debido a la incorporación del nuevo ingreso, pero dicho cambio no se ha consolidado dado que el año 2025 nuevamente se han perdido un total 14 efectivos (7 funcionarios y 7 laborales).





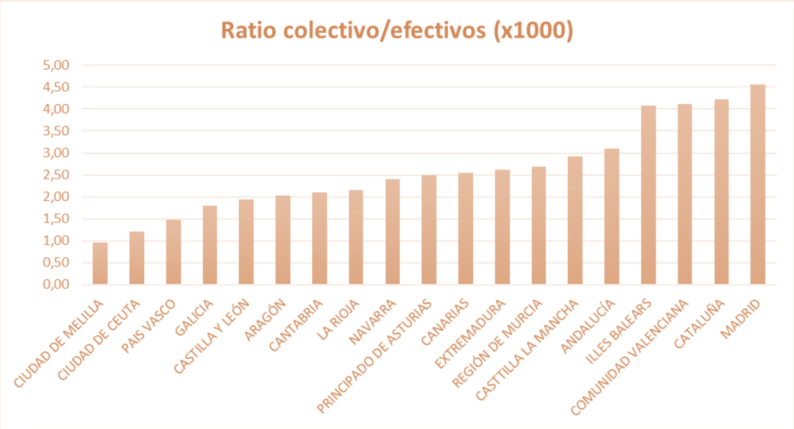
Del estudio realizado por la Mutualidad sobre el número ideal de efectivos con los que deberían estar dotados los servicios provinciales de MUFACE para poder prestar unos servicios a la ciudadanía con unos elevados estándares de calidad, nos encontramos que, de los 802 puestos actuales de la RPT de funcionarios de Servicios Provinciales, únicamente están cubiertos 543, es decir el 67,7% del total.

Por distribución geográfica, es la Comunidad Autónoma de Andalucía la que cuenta con mayor número de efectivos, representando el 19,7% del conjunto de oficinas territoriales distribuidas a nivel autonómico. Le siguen

las oficinas territoriales sitas en las Comunidades Autónomas de Castilla y León, Galicia 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 las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla y la Comunidad Autónoma de La Rioja.

	EFECTIVOS	COLECTIVO	RATIO POR 1.000 mutualistas
ANDALUCÍA	107	331.412	3,10
ARAGÓN	23	46.491	2,02
CANARIAS	26	66.201	2,55
CANTABRIA	10	20.998	2,10
CASTTILLA LA MANCHA	26	75.995	2,92
CASTILLA Y LEÓN	59	114.376	1,94
CATALUÑA	43	181.665	4,22
CIUDAD DE CEUTA	4	4.836	1,21
CIUDAD DE MELILLA	5	4.764	0,95
COMUNITAT VALENCIANA	41	168.298	4,10
EXTREMADURA	17	44.556	2,62
GALICIA	57	102.304	1,79
ILLES BALEARS	8	32.637	4,08
LA RIOJA	5	10.742	2,15
MADRID	53	241.614	4,56
NAVARRA	7	16.802	2,40
PAIS VASCO	16	23.567	1,47
PRINCIPADO DE ASTURIAS	15	37.497	2,50
REGIÓN DE MURCIA	21	56.269	2,68
EXTERIORES	2	7.950	3,98
SIN ADSCRIPCIÓN TERRITORIAL	--	324	--
total	543	1.589.298	2,67

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 Madrid, Cataluña, Comunitat Valenciana e Illes Baleares, son las que cuentan con una ratio más elevada, entre 4 y 4’5 cada una, mientras que la ratio menor corresponde a las ciudades de Melilla y Ceuta donde hay una ratio de 0,95 y 1,21 respectivamente, seguidas del País Vasco con un 1,47. La ratio media a nivel nacional se sitúa en 2,67.



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 2025 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 68 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:

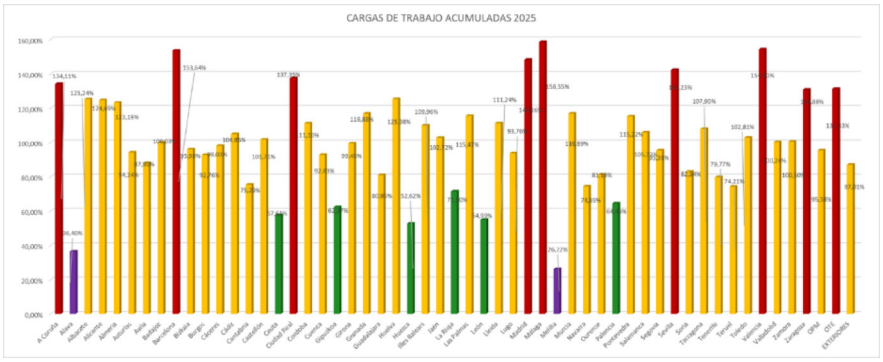
- **Expedientes de prestaciones**. De pago único o periódico, de todas las modalidades sanitarias y sociales cubiertas por la Mutualidad.
- **Gestión farmacéutica**. Actuaciones relativas a la entrega de talonarios, control previo de la dispensación farmacéutica los medicamentos cuya receta se encuentra 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.

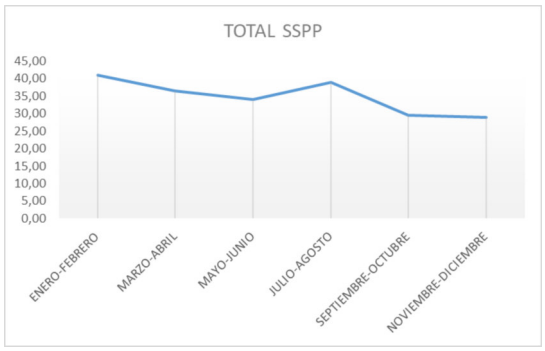
INDICADOR	TOTAL Nº EXPEDIENTES	INDICADOR	TOTAL Nº EXPEDIENTES
GESTION RECLAMACIÓN (VALORACIÓN, REUNIÓN, ACTA Y RESOLUCIÓN) 2.3.	2.342	AYUDA ENFERMOS ONCOLOGICOS	898
GESTION RECLAMACIÓN (VALORACIÓN, REUNIÓN, ACTA Y RESOLUCIÓN) 2.4.	2.019	AYUDA ENFERMOS CELIACOS (T)	5.116
VARIACION DE DATOS	207.930	AYUDA ENFERMOS CELIACOS	715
ALTA/BAJA DE BENEFICIARIO	84.974	ENFERMOS PSIQ. CRON.	128
CAMBIO DE ENTIDAD PERIODO ORDINARIO	183.852	ENFERMOS PSIQ. CRON.	1.281
CAMBIO DE ENTIDAD EXTRAORDINARIO	2.415	PERSONAS DROGODEPENDIENTES	40
INCIDENCIA REGLADAS	24.874	PERSONAS DROGODEPENDIENTES	548
INCIDENCIAS NO REGLADAS	32.718	PARTO MULTIPLE	293
MATRIMONIOS	133	TRATAMIENTO DISPENSACIÓN HOSPITALARIA FDH	8.678
CRUCES ISFAS-MUGEJU	329	TRATAMIENTO DISPENSACIÓN HOSPITALARIA SIGMA	23
FALLECIDOS	4.562	REQUERIMIENTOS	75.877
OTRAS PROTESIS	5.720	TRATAMIENTO DISPENSACIÓN HOSPITALARIA FDH	91.155
PROTESIS DENTARIAS	22.554	TRATAMIENTO DISPENSACIÓN HOSPITALARIA SIGMA	32
PROTESIS DENTARIAS (T)	134.499	INFORMES DE RECURSOS DE ALZADA	1.223
ASISTENCIA MEDICA EXTERIOR	740	ENTREGA TALONARIO	173.174
GASTOS FARMACIA	4.752	ENTREGA TALONARIO STSP	58.096
PROTESIS OCULARES	13.088	REVISIÓN RECETAS FARMACIA	1.261.853
PROTESIS OCULARES (T)	117.553	SOLICITUD DE TARJETA SANITARIA EUROPEA	232.347
ORTOPRÓTESIS	10.063	GESTION DE INFORME DE VISADO	338.662
SUBSIDIO IT	38.954	VISADO DE RECETAS	847.373
SUBSIDIO IT	183.074	ENVÍO DE CARTA ORDINARIA	222.513
GRAN INVALIDEZ	115	ENVÍO DE CARTA CERTIFICADA	25.875
L.P.N.I.	59	ENVÍO DE CARTA CERTIFICADA AR	2.086
BECAS ESTUDIO	1.729	ENVÍO DE NOTIFICACIÓN	77.959
SUBSIDIO JUBILACION	5.697	MUFACE75	76.682
AYUDAS ASISTENCIALES SANITARIAS	2.479	FDH MENSUAL	0
AYUDA SEPELIO	462	ACF	2.294
SUBSIDIO DE DEFUNCION	3.662	PRESTACIONES	1.197.610
HIJO A CARGO DISCAPACITADO	523	ANOTACIÓN EN GEISER (ENTRADA O SALIDA)	906.786
MANTO. Y POTENCIACIÓN DE LA CAPACIDAD RESIDUAL	516	ATENCION CONSULTAS ESCRITAS SALESFORCE MASIVAS	35.835
MANTO. Y POTENCIACIÓN DE LA CAPACIDAD RESIDUAL	8.955	ATENCION CONSULTAS ESCRITAS SALESFORCE	85.337
ELIMINACIÓN BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	55	ATENCION CONSULTAS TELEFÓNICAS	145.523
AYUDAS PARA MEDIOS TÉCNICOS	135	ATENCION CONSULTAS PRESENCIALES	500.234
AYUDAS PARA ESTANCIAS TEMPORALES EN CENTROS ESP.	211	REGISTRO EN CL@VE	1.574
AYUDAS PARA ESTANCIAS TEMPORALES EN CENTROS ESP.	278	QUEJAS Y SUGERENCIAS	963

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 acumuladas de los SSPP de MUFACE en 2025



Cargas de Trabajo globalizada de los SSPP de MUFACE en 2025

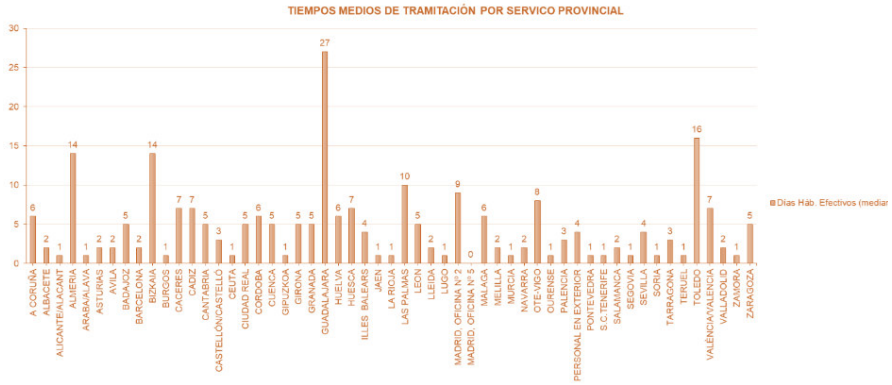


Además de la medición de la carga de trabajo en los SSPP, se ha procedido a medir el tiempo de tramitación que cada unidad invierte en la tramitación y resolución de cada prestación, y de manera mensual se representan 4 tipos de gráficas:

- **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.**

Tiempos de tramitación de los SSPP de MUFACE en diciembre 2025



Tiempos de tramitación globalizados de los SSPP de MUFACE en 2025



La medición y el análisis conjunto de las cargas de trabajo y de los tiempos de tramitación de los SSPP y de las OODD ha supuesto un salto cualitativo en la gestión diaria que se realiza desde estas oficinas en el territorio,

permitiendo racionalizar recursos, equilibrar cargas de trabajo mediante operativas de deslocalización de expedientes y, en definitiva, prestar un servicio de mayor calidad al ciudadano.