



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



ORGANISMO	UNIDADES
16.1. Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none">• 52 Jefaturas Provinciales
16.2. Mutualidad General de Funcionarios/as Civiles (MUFACE)	<ul style="list-style-type: none">• 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.

● 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

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>



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	8.281	5	1.713
ARAGÓN	1.709	0	471
CANARIAS	1.471	0	189
CANTABRIA	621	1	168
CASTILLA Y LEÓN	3.396	2	842
CASTILLA-LA MANCHA	2.735	0	372
CATALUÑA	4.871	12	879
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	36	0	5
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	26	0	0
COMUNIDAD DE MADRID	4.303	0	275
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	530	1	76
COMUNIDAD VALENCIANA	4.161	2	61
EXTREMADURA	1.403	8	352
GALICIA	3.384	7	973
ILLES BALEARS	1.178	0	171
LA RIOJA	317	0	47
PAÍS VASCO	1.474	10	176
PRINCIPADO DE ASTURIAS	1.433	0	462
REGIÓN DE MURCIA	999	0	253
Total general	42.328	48	7.485



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	550
ARAGÓN	67
CANARIAS	204
CANTABRIA	39
CASTILLA Y LEÓN	234
CASTILLA-LA MANCHA	158
CATALUÑA	572
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	29
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	9
COMUNIDAD DE MADRID	344
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	80
COMUNIDAD VALENCIANA	530
EXTREMADURA	40
GALICIA	290
ILLES BALEARS	104
LA RIOJA	27
PAÍS VASCO	244
PRINCIPADO DE ASTURIAS	136
REGIÓN DE MURCIA	105
Total general	3.762

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	CONTROLES OCUPACIÓN ESPECTRAL	OTRAS ACTUACIONES CTER
ANDALUCÍA	388	3	328	895	21
ARAGÓN	37	2	115	177	5
CANARIAS	93	15	74	450	8
CANTABRIA	16	4	36	12	0
CASTILLA Y LEÓN	88	2	343	1.928	6



CC.AA.	INTERFERENCIAS	USOS INDEBIDOS	ESTACIONES RADIOELÉCTRICAS	CONTROLES OCUPACIÓN ESPECTRAL	OTRAS ACTUACIONES CTER
CASTILLA-LA MANCHA	61	3	200	1.171	5
CATALUÑA	203	0	166	216	11
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	1	0	24	35	0
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	1	0	19	24	0
COMUNIDAD DE MADRID	302	0	23	8.731	37
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	26	1	33	26	0
COMUNIDAD VALENCIANA	0	0	0	0	0
EXTREMADURA	49	1	86	287	1
GALICIA	50	11	185	718	14
ILLES BALEARS	88	0	35	120	4
LA RIOJA	12	8	35	18	4
PAÍS VASCO	53	2	108	428	8
PRINCIPADO DE ASTURIAS	24	2	40	510	2
REGIÓN DE MURCIA	59	0	38	140	15
Total general	1.551	54	1.888	15.886	141

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	EQUIPOS TELECOMUNICACIÓN	INSTALACIONES TELECOMUNICACIÓN	SANCIONADOR
ANDALUCÍA	19	2	1	6
ARAGÓN	2	0	0	0
CANARIAS	1	0	0	10
CANTABRIA	2	0	0	0
CASTILLA Y LEÓN	82	2	0	2
CASTILLA-LA MANCHA	8	0	1	1
CATALUÑA	3	0	0	1
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	0	0	0	0
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	0	0	0	0
COMUNIDAD DE MADRID	3	3	2	3
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	0	0	0	1
COMUNIDAD VALENCIANA	0	0	0	0
EXTREMADURA	2	0	0	4



CC.AA.	QUEJAS COLECTIVOS	EQUIPOS TELECOMUNICACIÓN	INSTALACIONES TELECOMUNICACIÓN	SANCIONADOR
GALICIA	29	1	0	0
ILLES BALEARS	0	0	0	0
LA RIOJA	0	0	0	1
PAÍS VASCO	1	0	0	2
PRINCIPADO DE ASTURIAS	0	0	0	1
REGIÓN DE MURCIA	2	0	0	0
Total general	154	8	4	32

Cursos de formación del personal de las Jefaturas Provinciales.

CC.AA.	Nº DE HORAS DE FORMACIÓN
ANDALUCÍA	1.571
ARAGÓN	313
CANARIAS	619
CANTABRIA	61
CASTILLA Y LEÓN	1.013
CASTILLA-LA MANCHA	409
CATALUÑA	256
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	6
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	24
COMUNIDAD DE MADRID	261
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	71
COMUNIDAD VALENCIANA	0
EXTREMADURA	187
GALICIA	940
ILLES BALEARS	77
LA RIOJA	54
PAÍS VASCO	359
PRINCIPADO DE ASTURIAS	345
REGIÓN DE MURCIA	244
Total general	6.810



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/as 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/as 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/as 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/as civiles.

Normativa

El marco normativo de MUFACE está determinado principalmente por:

- Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios/as 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/as 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 2023, ascendió a 1.537.701 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.

Para la atención de su colectivo, los servicios territoriales de MUFACE cuentan, a 31 de diciembre de 2023, con 550 empleados y empleadas (de los cuales 24 son personal laboral y 526 personal funcionario), distribuidos en 60 unidades de atención al público y de gestión presencial:

- **52 Servicios Provinciales**, 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.

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 2023 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 se moduló la carga neta con factores de corrección basados en la complejidad y tamaño del colectivo adscrito de cada Servicio Provincial. 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 Dualless 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.

Con la implantación del **servicio Muface 75**, a finales de año, se pasó de 69 indicadores a un total de 70. Además, se añadió un nuevo factor de corrección para valorar la complejidad en las Comunidades Autónomas en los que se ha instaurado la receta **electrónica concertada**: Cantabria, Principado de Asturias, Canarias, Extremadura, La Rioja, Navarra, Murcia e Illes Balears.

INDICADOR	TOTAL N° EXPEDIENTES	INDICADOR	TOTAL N° EXPEDIENTES
GESTION RECLAMACIÓN (VALORACIÓN, REUNIÓN, ACTA Y RESOLUCIÓN)	2492	AYUDA ENFERMOS ONCOLOGICOS	734
GESTION RECLAMACIÓN (VALORACIÓN, REUNIÓN, ACTA Y RESOLUCIÓN)	1027	AYUDA ENFERMOS CELIACOS	2689
VARIACION DE DATOS	150559	AYUDA ENFERMOS CELIACOS	870
ALTA/BAJA DE BENEFICIARIO	103551	ENFERMOS PSIQ. CRON.	143
CAMBIO DE ENTIDAD PERIODO ORDINARIO	54086	ENFERMOS PSIQ. CRON.	1325
CAMBIO DE ENTIDAD EXTRAORDINARIO	2384	PERSONAS DROGODEPENDIENTES	47
INCIDENCIA REGLADAS	28055	PERSONAS DROGODEPENDIENTES	433
INCIDENCIAS NO REGLADAS	27079	PARTO MULTIPLE	219
FALLECIDOS	137	TRATAMIENTO DISPENSACIÓN HOSPITALARIA FDH	7516
CRUCES ISFAS-MUGEJU	140	TRATAMIENTO DISPENSACIÓN HOSPITALARIA SIGMA	913
MATRIMONIOS	5607	REQUERIMIENTOS	63787
OTRAS PROTESIS	4961	TRATAMIENTO DISPENSACIÓN HOSPITALARIA FDH	63203
PROTESIS DENTARIAS	13672	TRATAMIENTO DISPENSACIÓN HOSPITALARIA SIGMA	829
PROTESIS DENTARIAS	118652	INFORMES DE RECURSOS DE ALZADA	1058
ASISTENCIA MEDICA EXTERIOR	621	ENTREGA TALONARIO	142118
GASTOS FARMACIA	3785	ENTREGA TALONARIO STSP	61764
PROTESIS OCULARES	8339	REVISIÓN RECETAS FARMACIA	1555303
PROTESIS OCULARES	112309	SOLICITUD DE TARJETA SANITARIA EUROPEA	238402
ORTOPRÓTESIS	9479	GESTION DE INFORME DE VISADO	388597
SUBSIDIO IT	29449	VISADO DE RECETAS	706922
SUBSIDIO IT	134683	ENVÍO DE CARTA ORDINARIA	215038
GRAN INVALIDEZ	92	ENVÍO DE CARTA CERTIFICADA	25776
L.P.N.I.	53	ENVÍO DE CARTA CERTIFICADA AR	2760
BECAS ESTUDIO	1190	ENVÍO DE NOTIFICACIÓN	63681
SUBSIDIO JUBILACION	6096	ALBARÁN DE CORREOS y PREPARAR ENVÍO	16480
AYUDAS ASISTENCIALES SANITARIAS	2	FDH MENSUAL	0
AYUDA SEPelio	184	ACF	2128
SUBSIDIO DE DEFUNCION	3442	PRESTACIONES	1233893
HIJO A CARGO DISCAPACITADO	385	ANOTACIÓN EN GEISER (ENTRADA O SALIDA)	740808
MANTO. Y POTENCIACIÓN DE LA CAPACIDAD RESIDUAL	556	ATENCION CONSULTAS EMAIL	225342
MANTO. Y POTENCIACIÓN DE LA CAPACIDAD RESIDUAL	10342	ATENCION CONSULTAS TELEFÓNICAS	408755
ELIMINACIÓN BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	64	ATENCION CONSULTAS PRESENCIALES	415701
AYUDAS PARA MEDIOS TÉCNICOS	229	REGISTRO EN CL@VE	3103
AYUDAS PARA ESTANCIAS TEMPORALES EN CENTROS ESP.	282	QUEJAS Y SUGERENCIAS	817
AYUDAS PARA ESTANCIAS TEMPORALES EN CENTROS ESP.	362		

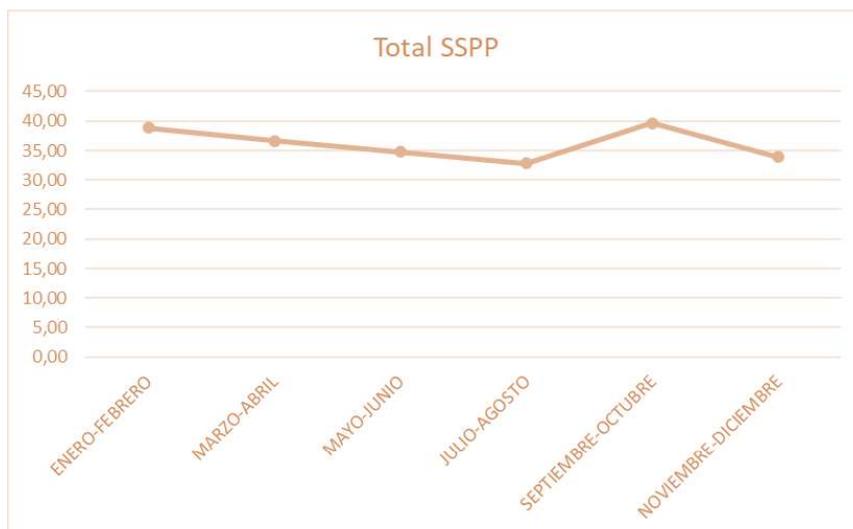


Con toda esta información se han ido confeccionando gráficos bimestrales y gráficos acumulados anuales de cargas de trabajo, diferenciados por cada Servicio Provincial, además de una gráfica general de la carga de trabajo del conjunto de los SSPP y OODD de Muface en el territorio. Este análisis bimestral 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 2023



Cargas de Trabajo globalizada de los SSPP de MUFACE en 2023



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:

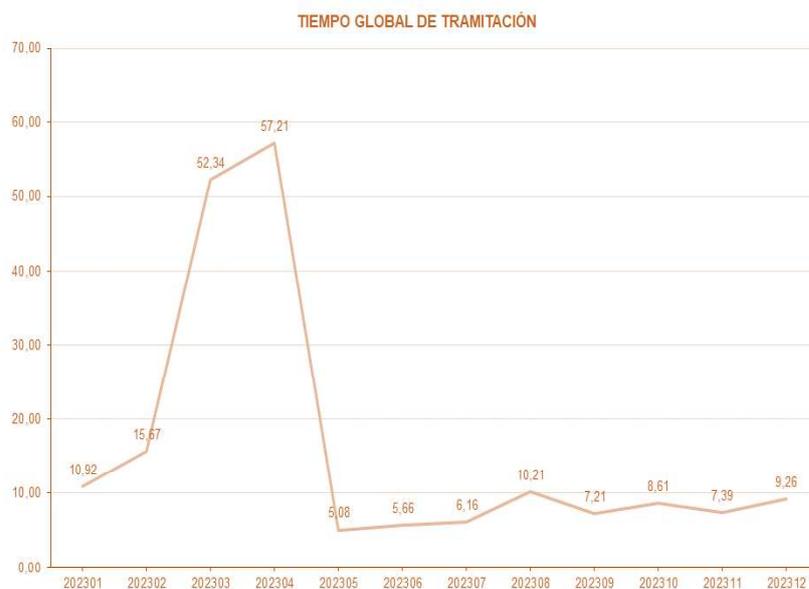


- El tiempo de tramitación por cada tipo de prestación.
- El tiempo de tramitación por cada SSPP sin diferenciar prestaciones.
- El tiempo de tramitación por cada SSPP diferenciando entre prestaciones.
- El tiempo de tramitación global de los SSPP.

Tiempos de tramitación de los SSPP de MUFACE en diciembre 2023



Tiempos de tramitación globalizados de los SSPP de MUFACE en 2023





La medición y el análisis conjunto de las cargas de trabajo y de los tiempos de tramitación de los SSPP y de las ODD 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.