CARTA DE SERVICIOS

ÍNDICE

I.- PRESENTACIÓN Y VIGENCIA

II.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER LEGAL Y GENERAL

II.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO

II.2 LA CONDICIÓN DE MUTUALISTA

II.3 RELACIÓN DE SERVICIOS Y SUS MODALIDADES DE PRESTACIÓN

II.4 DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

II.5 FORMAS PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

II.6 NORMATIVA REGULADORA

II.7 QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

III.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

IV.- SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

V.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

VI.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

VI.1 UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

VI.2 DIRECCIONES ELECTRÓNICAS, POSTALES Y TELÉFONOS

I.PRESENTACIÓN Y VIGENCIA DE LA CARTA

La carta de servicios es el instrumento a través del cual la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) informa a personas mutualistas, titulares y beneficiarias, sobre los servicios que tiene encomendados, los derechos que pueden ejercer y los compromisos de calidad adquiridos en el desarrollo de su misión de gestionar y garantizar prestaciones.

Desde la aprobación de su primera carta de servicios en el año 2000, MUFACE ha llevado a cabo un amplio proceso de transformación para el fortalecimiento de la entidad y la consecución de la máxima eficiencia en la prestación de los servicios que tiene encomendados, incorporando la máxima innovación con los recursos disponibles, en un contexto de transformación digital continua y orientación a las personas.

La publicación de la presente carta se realiza en 2025 y su vigencia se extiende desde 2025 hasta 2028. En cuanto al marco de planificación, el Plan Estratégico MUFACE Avanza 2021-2023, prorrogado para el año 2024, supone la apuesta de la Mutualidad por avanzar en el progreso institucional, alineado claramente con la agenda del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública. El plan se nutre de los principios generales y la técnica de la planificación estratégica y de la dirección por objetivos. Define 5 objetivos estratégicos, que son las metas, finalidades y propósitos de carácter general que se pretenden conseguir por el organismo para el periodo de referencia; 16 líneas de acción que son los caminos, vías o líneas de actuación de los diferentes departamentos para conseguir los objetivos generales; y 57 proyectos, que son los conjuntos coordinados de actividades que, discurriendo por una estrategia, pretenden conseguir unos objetivos específicos que contribuyan a la consecución, a su vez, de un objetivo general.

Sin duda el Plan MUFACE Avanza será el inspirador de la planificación futura, llamada a ser hoja de ruta del organismo en los siguientes años.

II. INFORMACIÓN DE CARÁCTER LEGAL Y GENERAL

II.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO

MUFACE es un organismo público de la Administración General del Estado que gestiona el sistema de mutualismo administrativo como mecanismo de cobertura del Régimen Especial de Seguridad Social de los Funcionarios y Funcionarias Civiles del Estado.

La Mutualidad está adscrita al Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, a través de la Secretaría de Estado de Función Pública, con rango de Dirección General. Su cometido es la gestión del mutualismo administrativo conforme a un modelo de actuación que le es propio.

La Mutualidad ha definido su misión, visión y valores en los siguientes términos:

Misión

"*Contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas mutualistas, dotándolas de la mejor atención sanitaria y farmacéutica, así como de un amplio abanico de prestaciones sociales que garanticen su bienestar".*

Visión

"Considerarse como una organización sólida e inclusiva caracterizada por la excelencia en su gestión, contribuyendo al progreso sostenible del sistema sanitario español".

MUFACE aspira a ser reconocida como un referente de calidad por su gestión, a través de los siguientes principios esenciales:

- ***Profundizar en una política de alianzas**, para afianzar el mutualismo administrativo como un factor de equilibrio territorial y cohesión social.*
- ***Desarrollar una política de calidad**, para la mejora y ampliación de la asistencia sanitaria a su colectivo protegido en todos los ámbitos.*
- ***Potenciar una agenda de protección social** que dé respuesta a situaciones de necesidad de mutualistas y personas beneficiarias.*
- ***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.*
- ***Crear un sistema moderno** a través de su política de los recursos humanos, en el 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."*

Valores

El desarrollo de la acción de la Mutualidad se guía por los siguientes valores:

- ***Vocación de servicio público**. MUFACE es un organismo público que trabaja por y para su colectivo de funcionarios, funcionarias y familiares, haciendo efectivo su derecho a la asistencia sanitaria y social.*
- ***Orientación a las personas**. Tan importante como nuestras y nuestros mutualistas y sus familias, son las personas que trabajan en la Mutualidad. Éstas son la garantía del buen funcionamiento de MUFACE y el activo más valioso con que cuenta el organismo para cumplir con su vocación.*
- ***Excelencia en la gestión.** La Mutualidad debe ser lo más cercana y sencilla posible, con el objetivo de ofrecer servicios de calidad, trabaja en la simplificación de los procedimientos administrativos, garantizando un servicio más eficiente a través de la mejora continua.*

➢ ***Relevancia de las personas***. *Lo importante son las personas mutualistas, activas o pasivas, y sus familias. Ese es el norte de nuestra andadura. La calidez, cordialidad y respeto en el trato son nuestra seña de identidad, y el compromiso con las personas que prestan servicio en la Mutualidad, que son el pilar, la memoria y el activo más valioso con que cuenta el organismo para cumplir con su vocación.*

➢ ***Protagonismo de las direcciones provinciales***. *Nuestra atención directa al público, nuestro contacto humano con las y los mutualistas, está en ellas. Por eso, y porque aseguran la igualdad de la asistencia sanitaria y social en el territorio, las direcciones provinciales son protagonistas del modelo.*

➢ ***Visibilidad***. *MUFACE debe comunicar su vocación, difundir los servicios que presta, para que el colectivo tenga conocimiento de ellos y pueda ejercer sus derechos, y para que la sociedad conozca la función social del organismo y el éxito de su modelo, con más de cuatro décadas de historia."*

El sistema de financiación de la Mutualidad es el de reparto, lo que implica que tanto los ingresos procedentes de cotizaciones como los aportados por el Estado se convierten de forma inmediata o a corto plazo en las prestaciones a recibir por las personas mutualistas y /o beneficiarias.

La organización general de MUFACE integra: a) órganos de participación en el control y vigilancia de la gestión (Consejo General, Comisión Permanente del Consejo General y Comisiones Provinciales) y b) dirección y gestión, (la Dirección General).

La estructura administrativa de MUFACE responde a un esquema desconcentrado, con servicios centrales y servicios periféricos de ámbito provincial, acordes con la distribución del colectivo por todo el territorio nacional. De este modo, cuenta con 52 Servicios Provinciales, 4 Oficinas Delegadas, una Oficina de Tramitación Electrónica (OTE) sita en Vigo y una Oficina Polivalente ubicada en Murcia (OPM).

Para el cumplimiento de sus fines la Mutualidad cuenta con una dotación actual en torno a 750 personas, entre personal funcionario y laboral. De ellas, aproximadamente el 75% presta servicios en la organización periférica y el 25% en los servicios centrales del organismo.

Con dependencia orgánica de la Dirección General de MUFACE existe una oficina administrativa-Oficina del Partícipe- asociada a la gestión del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado (AGE).

La Misión de la Mutualidad es, según el Plan MUFACE Avanza, *"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".*

La Mutualidad da servicios a 1.572.164 personas, de ellas, 1.142.571 son mutualistas y 4329.593 son beneficiarias (datos abiertos Mutualidad diciembre de 2024).

Mutualistas:

- Son ***personas mutualistas de carácter obligatorio****:* el personal funcionario de carrera y en prácticas de la Administración Civil del Estado que se encuentre en situación de servicio activo o asimiladas (servicios especiales, en otras Administraciones Públicas, excedencia por cuidado de familiares, por razón de violencia de género, suspensión provisional o firme de funciones…), así como el personal funcionario perteneciente a otros cuerpos o escalas de las Administración a los que expresamente se les hubiera atribuido tal condición por alguna norma de carácter especial; manteniéndose tal condición una vez hayan sido declarados jubilados.

- *Son* ***personas mutualistas de carácter voluntario****:* el personal funcionario de la Administración Civil del Estado que, al perder tal condición, al pasar a la situación administrativa de excedencia voluntaria o haber transferido sus derechos pasivos a las instituciones de la Unión Europea, deciden conservar la condición de mutualistas asumiendo a su cargo el abono de la cotización correspondiente a la administración y al propio funcionario.

Beneficiarios/as:

- Son personas ***beneficiarias*** los familiares y asimilados de mutualistas que convivan con ellos y a sus expensas, dependiendo económicamente de los mismos, carezcan de ingresos de cualquier naturaleza superiores al doble del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) y no tengan derecho a la asistencia sanitaria a cargo del Sistema Nacional de Salud (SNS) o cualquier otro régimen de la Seguridad Social.

- Hay una categoría cualificada de personas beneficiarias, los ***titulares no mutualistas***, a los que se expide documento asimilado al de afiliación por fallecimiento del mutualista del que dependían o divorcio, separación judicial o nulidad matrimonial, restringida a cónyuges, ex cónyuges e hijos e hijas de mutualistas.

Según dispone el Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General del Mutualismo Administrativo, los mutualistas titulares están obligados a comunicar los datos así como las variaciones que se produzcan en éstos y que deban obrar en la base de datos de MUFACE por afectar a su relación de mutualismo administrativo, tanto los referentes a sí mismos como a sus beneficiarios.

Las prestaciones de carácter sanitario y las de naturaleza social conforman la cartera de servicios y componen la cobertura al Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado que gestiona la Mutualidad. A ellas debe agregarse un amplio dispositivo de servicios de información y comunicación que contribuye a mejorar la accesibilidad de las prestaciones básicas. Con la finalidad de facilitar la máxima transparencia, se ponen a disposición del colectivo otros servicios, denominados de soporte transversal, donde pueden consultar el estado de tramitación de sus solicitudes, certificados, etc.

La mayoría de los servicios se solicitan y proveen a través de los Servicios Provinciales. En los últimos años, de acuerdo con las previsiones contenidas en el plan estratégico y las leyes aplicables, sigue manteniendo un servicio multicanal y al tiempo potencia la utilización de la sede electrónica como canal proveedor, para ganar en eficiencia y agilidad en la prestación del servicio. El objetivo en esta senda de transformación digital es mantener el equilibrio entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios, prestando especial atención a la brecha digital.

II.3.1 AFILIACIÓN DE MUTUALISTAS Y PERSONAS BENEFICIARIAS

Es el paso previo al acceso a los servicios y prestaciones, y se produce en los términos establecidos en la norma. Para ello, la Mutualidad recibe los datos de nuevos y nuevas mutualistas de los órganos de personal cuando existe periodo de prácticas o bien de los propios mutualistas si ingresan directamente como funcionarios de carrera.

II.3.2 PRESTACIONES SANITARIAS

La Mutualidad forma parte del Sistema Nacional de Salud (SNS) junto con los servicios de salud de las comunidades autónomas, el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA) y las demás mutualidades administrativas de funcionarios. Como administración sanitaria, respecto de su colectivo protegido, garantiza el contenido de la cartera común de servicios del SNS. Además, la Mutualidad gestiona directamente un conjunto de ayudas económicas en calidad de prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria.

- **ASISTENCIA SANITARIA.** Se facilita la asistencia sanitaria establecida en la cartera común del SNS al colectivo mutualista, ya sea a través de proveedores públicos o privados. Ello se instrumenta, respectivamente, a través de Convenios que suscribe con el Sistema Sanitario Público, y Conciertos con las entidades de seguro de asistencia sanitaria privadas.
En estos instrumentos de colaboración, Convenios y Conciertos, se estipulan los derechos y obligaciones de las partes, así como las modalidades, forma y condiciones de la prestación de la asistencia al colectivo con derecho a ella.

Cambio de Entidad. Los y las mutualistas y personas beneficiarias con documento asimilado al de afiliación, pueden solicitar el cambio de entidad, por una sola vez en cada periodo ordinario de cambio.

El cambio de entidad ordinario puede solicitarse a través de la sede electrónica o en las oficinas de las direcciones provinciales u oficinas delegadas, presencialmente, correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de oct7bre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

Elección de entidad sanitaria. *Los mutualistas de nuevo ingreso realizan la elección de entidad sanitaria a través de la sede electrónica –afiliaciones masivas- o en las oficinas de MUFACE, con ocasión de su alta en la Mutualidad.*

Presentación de reclamaciones: Comisiones Mixtas. Las personas mutualistas pueden presentar reclamaciones ante las actuaciones de las entidades de seguro concertadas a la que figuren adscritos para la asistencia sanitaria si consideran que no ha actuado de acuerdo con el Concierto vigente. MUFACE, después de conocer la posición de la entidad sobre la reclamación planteada y, si no fuera posible su resolución a través de gestión directa con aquella, someterá el expediente a estudio de la correspondiente ***Comisión Mixta Provincial***. En caso de desacuerdo entre las partes, será examinado por la ***Comisión Mixta Nacional***.

Las Comisiones Mixtas funcionan como órganos colegiados con representación paritaria de la Mutualidad y la respectiva entidad.

Pueden presentarse las reclamaciones a través de la sede electrónica o presencialmente en las direcciones provinciales y oficinas delegadas, por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

- **PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS DE LA ASISTENCIA SANITARIA**. Se trata de ayudas económicas baremadas para hacer frente a los gastos de determinadas prótesis y trabajos odontológicos, lentes y ayudas ópticas, audífono, colchón anti-escaras y laringófono.

Todas las ayudas pueden solicitarse presencialmente en direcciones provinciales y oficinas delegadas, por correo postal o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG. Existen procesos disponibles en la sede electrónica y en la App para las ayudas dentarias y oculares, que deben utilizar los mutualistas en activo en tanto que sujetos obligados.

- **PRESTACIÓN FARMACÉUTICA**. La prestación farmacéutica comprende la indicación, prescripción y dispensación de los medicamentos, productos sanitarios y productos dietéticos que, conforme a la normativa sanitaria de general aplicación para todo el Sistema Nacional de Salud, son financiables con fondos públicos.

La prescripción debe efectuarse por facultativos adscritos a la entidad de adscripción del mutualista, ya sea público o concertado.

Dispensación en oficina de farmacia. La dispensación de medicamentos, productos sanitarios, fórmulas magistrales y productos dietéticos, puede efectuarse con **receta oficial** de la Mutualidad en las oficinas de farmacia, debiendo el o la paciente abonar únicamente el importe del copago. La aportación es del 30% del Precio de Venta al Público del producto dispensado, salvo en aquellos calificados de aportación reducida que será del 10% con un máximo de 4,24 euros por envase.

Los tratamientos directamente relacionados con el accidente de servicio o la enfermedad profesional están exentos de aportación, y también es gratuita la dispensación de los productos dietéticos y tiras reactivas de glucemia.

La Mutualidad convoca ayudas al copago farmacéutico para mutualistas jubilados/as, viudos/as o huérfanos/as, en situación de vulnerabilidad, con arreglo a los requisitos que anualmente se recogen en la convocatoria que se publica en el BOE.

Las ayudas al copago pueden solicitarse en las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

Los **talonarios de recetas** de MUFACE para la dispensación en oficina de farmacia se asignan y entregan a las personas titulares previa solicitud. Las recetas con carácter general tienen un plazo de validez de diez días naturales, a partir de la fecha de prescripción.

Para la dispensación de determinados medicamentos y productos dietoterápicos, la normativa farmacéutica exige el visado de la correspondiente receta. El **visado,** en el caso de mutualistas adscritos a entidades concertadas, se efectúa en las oficinas de las direcciones provinciales y, para ello, se debe aportar junto con la receta un informe cumplimentado por el médico especialista en el formulario correspondiente. Este informe tiene validez por el periodo indicado en el mismo (con un máximo de un año), debiendo actualizarse como mínimo cada año para renovar la autorización del visado.

La solicitud de talonarios de recetas puede realizarse a través de la sede electrónica, utilizando el proceso disponible en la misma, mediante la aplicación para dispositivos móviles, a través del teléfono 060, de MUFACE75 para personas mayores y también por correo postal.

La **receta electrónica** es un sistema informatizado que permite al médico transmitir directamente su prescripción médica a la farmacia en lugar de escribirla en la receta tradicional en papel. Una vez se completa la implantación, el colectivo puede solicitar la medicación en su farmacia con tan solo presentar la tarjeta de la entidad sanitaria elegida que contiene el código de identificación personal del Sistema Nacional de Salud (CIP-SNS). Este proyecto se ha implantado completamente para las personas mutualistas de opción pública, siendo interoperable en todo el territorio nacional con alguna excepción residual. La receta electrónica de opción concertada (SIREM) se implanta progresivamente en el territorio nacional. La web informa puntualmente sobre las comunidades autónomas en las que se implanta y funciona la receta electrónica concertada.

Dispensación en establecimientos sanitarios. La dispensación a través de los establecimientos sanitarios a los que corresponda la prestación de la asistencia sanitaria, o por otros medios de las entidades o establecimientos públicos o privados responsables de dicha asistencia, es gratuita y no conlleva aportación del usuario.

Tratamientos con medicamentos de dispensación hospitalaria a pacientes adscritos a entidades de seguro. La dispensación de estos medicamentos a pacientes no hospitalizados en los servicios de farmacia de los hospitales (no están dotados de cupón precinto, y para su administración no requieren la participación de especialistas), en el caso de que se esté adscrito a una entidad médica privada, requiere **autorización previa de MUFACE**. Para ello, la persona mutualista presentará en el servicio provincial u oficina delegada el informe médico y la orden de dispensación hospitalaria si la hubiera, debiendo cumplimentar en ese momento el impreso de solicitud correspondiente, especificando el hospital de dispensación del medicamento. Se le comunicará si la resolución es favorable o desfavorable y, en caso de ser favorable, también se remitirá la resolución al centro hospitalario correspondiente al que se acudirá para que se le dispense la medicación.

Reintegro de gastos de farmacia. MUFACE cubre mediante el reintegro de gastos la adquisición de productos farmacéuticos y dietéticos incluidos en la cobertura del Sistema Nacional de Salud, en los siguientes supuestos:

- Medicamentos no comercializados en España y adquiridos a través de los Organismos competentes.
- Reintegro de determinadas cámaras de inhalación de medicamentos para uso infantil.
- Reintegro de determinadas cámaras de inhalación de medicamentos para uso infantil.
- Dispensación de recetas de determinados medicamentos o patologías se reintegra la diferencia entre la aportación abonada y la aportación reducida correspondiente.
- Medicación derivada de accidentes de servicio o enfermedad profesional, se reintegra la totalidad de la aportación.

La presentación de la solicitud puede realizarse a través de la sede electrónica o en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

- **ASISTENCIA SANITARIA EN EL EXTRANJERO.** MUFACE también protege la salud del colectivo mutualista cuando se desplaza al extranjero, aunque sea temporalmente, siempre que se cumplan las condiciones previstas en la normativa. Se distingue entre los casos del colectivo destinado fuera de territorio nacional o que preste servicios fuera del territorio nacional por un periodo de tiempo superior a seis meses de acuerdo con la normativa de Función Pública y los desplazamientos temporales.

- **La asistencia sanitaria del colectivo destinado en el exterior en comisión de servicios superior a seis meses** está cubierta a través de un Concierto, que se suscribe periódicamente con una única Entidad de seguro, siendo su contenido y extensión análogos al Concierto en territorio nacional.
- La asistencia sanitaria **en desplazamientos temporales** al extranjero (cualquiera que sea el país) se cubre a través del reintegro de los gastos ocasionados siempre y cuando la necesidad de la asistencia haya sido sobrevenida y la atención médica urgente y no susceptible de demora. La duración de la cobertura varía en función del motivo del desplazamiento (por motivos privados dos meses y por prestación de servicios durante menos de seis meses, lo que dure el desempeño de las funciones).

Con la **Tarjeta Sanitaria Europea (TSE**) se acredita el derecho a recibir las prestaciones sanitarias que resulten necesarias, desde un punto de vista médico y acceder a los servicios públicos de salud de otro Estado Miembro de la Unión Europea, así como en Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza y Reino Unido (no incluye Gibraltar), durante las estancias temporales por motivos laborales, estudios u ocio tanto de titulares como de beneficiarios. El Certificado provisional Sustitutorio (CPS) se obtiene en el acto a través de la sede electrónica o la App y en oficinas, y si bien su vigencia es menor es muy recomendable obtenerlo al tiempo que se solicita la TSE.

Puede presentarse de la solicitud de la TSE a través de la sede electrónica, a través de la aplicación para dispositivos móviles (App) o presencialmente en las direcciones provinciales y oficinas delegadas, por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

II.3.3 PRESTACIONES SOCIALES

Estas prestaciones incluyen un conjunto de ayudas y subsidios dirigidos a responder a las necesidades de protección que demandan las personas mutualistas por razón de determinadas circunstancias particulares o a su ciclo vital.

- **SUBSIDIO POR INCAPACIDAD TEMPORAL (IT)**. Es una prestación cuya finalidad es compensar la minoración en las retribuciones de la persona mutualista a partir del día 91° en situación de IT, cuando el organismo donde presta servicios deja de abonar las retribuciones complementarias. La situación de IT la declara el órgano de personal mediante la licencia por esta causa, basándose en los partes de enfermedad que acreditan la asistencia sanitaria por MUFACE.

La presentación de la solicitud de subsidio de IT puede realizarse a través de la sede electrónica o, en el organismo donde se prestan servicios, en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

- **SUBSIDIO POR RIESGO DURANTE EL EMBARAZO Y LA LACTANCIA NATURAL**. Son prestaciones económicas que se reconocen en los supuestos en que la mutualista gestante, o posteriormente durante la lactancia natural, debiendo cambiar de puesto de trabajo por otro compatible con su estado, dicho cambio de puesto no resulte reglamentaria, técnica u objetivamente posible o no pueda razonablemente exigirse por motivos justificados.

La presentación de la solicitud puede realizarse a través de la sede electrónica o en el organismo donde se prestan servicios, en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, o bien a través del Registro Electrónico Común (REC).

- **INDEMNIZACIÓN POR LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES**. Abono de una indemnización por una sola vez por lesiones producidas en acto de servicio y calificadas por el Equipo de Valoración de Incapacidades (EVI) que tengan carácter definitivo y que constituyan una alteración física sin que suponga la jubilación por incapacidad permanente para el servicio.

La presentación de la solicitud puede realizarse por la sede electrónica, en las oficinas de las direcciones provinciales, presencialmente o por correo postal, o bien a través del Registro Electrónico Común (REC).

- **PRESTACIÓN POR GRAN INVALIDEZ**. Prestación económica mensual dirigida a las personas mutualistas calificadas como grandes inválidas.

La presentación de la solicitud puede realizarse en las oficinas de las direcciones provinciales, presencialmente o por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

- **AYUDAS DE PROTECCIÓN SOCIOSANITARIAS**. Se convocan anualmente mediante resolución de la Dirección General.

Su objetivo es colaborar en los gastos que origine la estancia temporal en centros específicos durante los períodos de convalecencia con pérdida transitoria de autonomía o fomentar la autonomía personal, tanto para el mantenimiento y potenciación de la capacidad residual como para la eliminación de barreras arquitectónicas y para la adquisición de medios técnicos. También se atiende a la situación presentada por ciertos colectivos con necesidades de especial protección, y ha aprobado programas de ayudas para la atención de personas con enfermedad psiquiátrica crónica, programa de atención a personas en situación de drogodependencia o adicciones sin sustancia, programa de ayudas destinadas a personas con enfermedad celíaca y programa de atención para personas con enfermedad oncológica.

La presentación de la solicitud puede realizarse en la mayoría de las líneas de ayuda a través de la sede electrónica o bien en las oficinas de las direcciones provinciales, presencialmente o por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

- **AYUDAS PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.** Se convocaron por primera vez en 2023, con la previsión de que se convoquen anualmente, mediante resolución de la Dirección General.

Son ayudas económicas a las víctimas de violencia de género pertenecientes al colectivo de MUFACE para compensar los perjuicios económicos derivados de la situación de violencia sufrida que hayan tenido que sufragar las mujeres a lo

largo del ejercicio de que se trate. Las ayudas consisten en un pago único que se incrementa en la misma cantidad por cada hijo e hija que figure como persona beneficiaria de la solicitante en la Mutualidad.

La presentación de la solicitud puede realizarse a través de la sede electrónica, en las oficinas de las direcciones provinciales presencialmente, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

- **AYUDAS ASISTENCIALES**. Se convocan anualmente mediante resolución de la Dirección General. Es una prestación de pago único destinada a atender determinados estados o situaciones de necesidad, no cubiertos por otras prestaciones, siempre que se carezca de los recursos indispensables para hacer frente a los mismos.

Incluyen ayudas para el copago farmacéutico para compensar el gasto derivado de la participación económica en la prestación farmacéutica por personas mutualistas jubiladas, y titulares viudas o huérfanas en situación de vulnerabilidad económica.

La presentación de la solicitud puede realizarse a través de la sede electrónica, en las oficinas de las direcciones provinciales, presencialmente o por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

- **AYUDAS ECONÓMICAS EN LOS CASOS DE PARTO, ADOPCIÓN O ACOGIMIENTO MÚLTIPLE**. Son dos tipos de ayudas:

- Subsidio especial por maternidad en caso de parto, adopción o acogimiento múltiples.
- Prestación económica de pago único por parto o adopción múltiples.

Cada uno de estos tipos de ayuda se percibirá en un solo abono, siendo ambos, en su caso, compatibles entre sí. También serán compatibles, si se produce tal circunstancia, con la prestación por hijo, hija o menor en acogimiento a cargo con discapacidad que pudiera corresponder.

La presentación de la solicitud únicamente puede realizarse a través de la sede electrónica.

- **PRESTACIÓN POR HIJO, HIJA O MENOR ACOGIDO A CARGO CON DISCAPACIDAD**. Consiste en una asignación económica mensual por hijo, hija o menor acogido a cargo con discapacidad que se establece en función de la edad, del grado de discapacidad y de la necesidad del concurso de otra persona.

La presentación de la solicitud puede realizarse a través de la sede electrónica, en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

- **PRESTACIÓN POR ESTUDIOS Y OTROS**. Esta prestación se concreta actualmente mediante resolución de la Dirección General en becas de estudio para las personas mutualistas. Asimismo, también se ofrecen las becas de estudio con cargo al Legado Casado de la Fuente, cuya convocatoria anual también es publicada en el B.O.E.

La presentación de la solicitud de becas de estudio para mutualistas únicamente puede realizarse a través de la sede electrónica. La presentación de *las solicitudes a las becas con cargo al legado Casado de la Fuente puede realizarse en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.*

- **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 corresponde percibir a la persona funcionaria, en el momento de producirse su jubilación forzosa por edad o por incapacidad permanente para el servicio.

La presentación de la solicitud puede realizarse a través de la sede electrónica, o en las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

- **SUBSIDIO POR DEFUNCIÓN**. Es una prestación económica de pago único, dirigida a paliar puntualmente la minoración de ingresos que se produce en la unidad de convivencia de la persona mutualista cuando éste fallece.

Su cuantía está en función de los años que tuviera cumplidos en el momento de su fallecimiento y de un módulo económico, siempre que se encontrase en situación de alta o asimilada a la misma en la Mutualidad General.

La presentación de la solicitud puede realizarse en las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

- **AYUDA DE SEPELIO**. Es una prestación de pago único cuya finalidad es contribuir a sufragar los gastos del sepelio producidos como consecuencia del fallecimiento de una persona beneficiaria o titular de un documento asimilado al de afiliación.

La presentación de la solicitud puede realizarse través de la sede electrónica, en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

- **PRESTACIONES DEL FONDO ESPECIAL.** Estas prestaciones solo pueden concederse a las personas que ostenten algún derecho, con base en la cotización realizada hasta el momento del hecho causante en alguna de las mutualidades preexistentes que se integraron en su momento en MUFACE.

La presentación de la solicitud puede realizarse en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, o a través de los otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General o REG.

II.3.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE INFORMACIÓN

La Mutualidad despliega una amplia batería de medios para la información y atención directa a las personas mutualistas, facilitando de ese modo las consultas que se quieran realizar, y dando opciones distintas a la atención presencial.

- **WEB DE MUFACE** (www.muface.es). Es el vehículo preferente que utiliza la Mutualidad para informar detalladamente al colectivo de las especificaciones y requisitos de acceso de los servicios que se prestan, incluyendo la sede electrónica. También aloja un apartado de Comunicación con las noticias de servicio más relevantes, y otro de Actualidad, para cuestiones de visibilidad corporativa de los servicios centrales y Servicios Provinciales.

- **CONSULTAS.** A través del teléfono 060, servicio compartido de la Administración General del Estado, se puede obtener información básica a través de locuciones o en su caso obtener derivación a la Oficina de Información a Mutualistas (OIM). También se pueden formular consultas a través del Formulario web/App de Atención a Mutualistas, que da respuesta tanto a preguntas concretas (Servicios Provinciales) como generales (OIM) sin necesidad de previo registro.

- **ATENCIÓN POR VIDEOCONFERENCIA.** Existe la posibilidad de concertar cita para atención por videoconferencia desde las oficinas de MUFACE. Se trata de un servicio de extensión paulatina, cuyos avances pueden consultarse en la página web.

- **MUFACE 75+.** La Mutualidad tiene disponible un servicio telefónico especial para personas de 75 años o mayores, que flexibiliza trámites determinados permitiendo su solicitud telefónica, con el fin de neutralizar la brecha digital. Dicho servicio se presta en todas las provincias. Los teléfonos aparecen en el directorio de esta carta.

- **REVISTA MUFACE.** En dos formatos: papel y digital accesible a través de la web. Sse difunden actividades del organismo, ayudas, programas, convocatorias y acuerdos diversos, así como temas de interés general.

- **"X" (ANTIGUO TWITTER) Y LINKEDIN.** En ambas redes sociales tiene cuenta la Mutualidad (MUFACE y @mufaceoficial), y a través de sus publicaciones se obtiene información general.

- **NEWSLETTER:** Servicio periódico y automático previo registro en la web. Se envían las noticias publicadas en la página web durante el periodo.

- **ACTUALIDAD APP:** Se puede acceder a las noticias publicadas en la página web a través de la App sin necesidad de previo registro.

II.3.5 SERVICIOS DE SOPORTE TRANSVERSAL

- **ESTADO DE SOLICITUDES.** Con este servicio, la persona mutualista puede ver el estado de tramitación de sus solicitudes.

Se puede acceder bien a través de la sede electrónica, bien presencialmente o por correo postal ante las direcciones provinciales y oficinas delegadas. También puede encontrar este servicio en la aplicación para dispositivos móviles (App Muface).

- **DATOS DE MUTUALISTAS.** Mis Datos, Modificación de Datos, Historial de Prestaciones, Aportación de DNI de las personas beneficiarias, Alta, Baja y Reactivación de Beneficiarios y Beneficiarias.

Se trata de servicios que pueden solicitarse electrónicamente, a través de la Sede, y también presencialmente o por correo postal. La mayoría pueden solicitarse en la App.

- **CERTIFICADOS.** Son certificados diversos, necesarios para que la persona mutualista acredite cualquier situación relativa a su condición de mutualista ante otras administraciones o entidades. (Afiliación, adscripción a entidad sanitaria, cobertura de Asistencia en el Exterior, provisional sustitutorio de la TSE, de prestaciones de pago único recibidas y de retenciones en prestaciones).

El colectivo mutualista puede tramitarlos a través de la sede electrónica o bien en las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal. Además, La tarjeta de afiliación acredita la condición de mutualista y puede visualizarse en la App. La mayor parte de ellos pueden descargarse en la App.

II.3.6 OFICINA DEL PARTÍCIPE DEL PLAN DE PENSIONES DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

La Oficina del Partícipe es una oficina administrativa que depende orgánicamente de la Dirección de MUFACE y funcionalmente de la Comisión de Control del Plan de Pensiones, órgano de dirección del Plan, compuesto paritariamente por representantes de los y las partícipes, beneficiarios y beneficiarias y de las entidades promotoras.

Sus funciones esenciales son atender las consultas que formulen y facilitar las relaciones de los mismos con la entidad gestora del Plan de Pensiones. En 2022 atendió a más de 700 partícipes o beneficiarios.

El Plan de Pensiones de la Administración General del Estado (AGE) se enmarca dentro de la Previsión Social Complementaria y tiene su origen en el Acuerdo Administración-Sindicatos, de 13 de noviembre de 2002, que incluyó el compromiso de las partes firmantes del mismo de promover un plan de pensiones de empleo para las y los empleados públicos incluidos dentro de su ámbito de aplicación

Las Entidades Promotoras del Plan de Pensiones de la AGE son: los departamentos ministeriales y sus organismos públicos y entidades empresariales; otras entidades pertenecientes al Sector Público Estatal y otras instituciones públicas de ámbito estatal.

Los y las partícipes del Plan de Pensiones de la AGE son los empleados y empleadas públicos, con más de un mes de antigüedad, que presten servicios en la AGE y sus organismos dependientes, en la Administración de la Seguridad Social, en la Administración de Justicia, los miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y los y las empleadas de determinadas instituciones públicas de ámbito estatal. No son partícipes del Plan las personas mutualistas de MUFACE que prestan sus servicios en Comunidades Autónomas desde antes del año 2004, como, por ejemplo, los maestros y todo el personal docente de enseñanza primaria, secundaria, formación profesional y universidades.

Los derechos consolidados de los y las partícipes pueden hacerse efectivos por ellos mismos, o en su caso sus beneficiarios, cuando se produzca alguna de las contingencias previstas: jubilación, incapacidad, muerte o dependencia. Al margen de estas contingencias ordinarias también se contemplan determinados supuestos excepcionales en caso de enfermedad grave o pérdida de la percepción de haberes.

Cualquier persona puede obtener información sobre el Plan de Pensiones de la AGE (funcionamiento, memorias y cuentas anuales, informes mensuales, preguntas frecuentas y otra documentación relevante) en el siguiente enlace: http://www.plandepensiones-age.es/public/funcionaPlanPensiones.html

Además, los empleados de la AGE, mediante certificado electrónico o contraseña, podrán acceder a sus datos económicos del Plan de Pensiones a través del siguiente enlace:
https://www.funciona.es/public/funciona.html

II.4 DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

La persona usuaria, en su relación con MUFACE, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas tiene derecho a:

a) Comunicarse con la Mutualidad a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

b) Ser asistidas en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con MUFACE.

c) Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.

d) Acceder a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

e) Ser tratadas con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

f) Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

g) Obtener y utilizar los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley.

h) La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de MUFACE.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

II.5 PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

El colectivo mutualista puede participar en la mejora de los servicios que ofrece MUFACE a través de los siguientes medios:

- Presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Contestación a las encuestas de calidad de los servicios que realiza la Mutualidad.
- Las iniciativas ante los sindicatos que forman parte del Consejo General de la Mutualidad y las Comisiones Provinciales de MUFACE.

II.6 NORMATIVA REGULADORA

- Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.
- Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión del Sistema Nacional de Salud.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen Gobierno.
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- 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 General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE).
- Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo por el que se aprueba el Reglamento General del Mutualismo Administrativo.
- Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones.
- Real Decreto 1335/2005, de 11 de noviembre, por el que se regulan las prestaciones familiares a cargo de la Seguridad Social.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 295/2009, de 6 de marzo, por el que se regulan las prestaciones económicas del Sistema de la Seguridad Social por maternidad, paternidad, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- Real Decreto 1190/1985, de 17 de julio, por el que se regula la promoción para estudios a cargo de MUFACE.
- Orden HFP/556/2018, de 24 de mayo, por la que se actualizan las normas sobre gastos, pagos, intervención y contabilidad de MUFACE.
- Orden HAP/2786/2012, de 19 de diciembre, por la que se modifica la Orden de 29 de julio de 1987, por la que se establece, con el carácter de asistencia social, una ayuda económica para la adquisición de viviendas por mutualistas de MUFACE, la Orden de 30 de diciembre de 1988, por la que se revisan las cuantías de determinadas prestaciones económicas de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado y la Orden APU/95/2004, de 12 de enero, por la que se dictan normas para la aplicación del subsidio por defunción en el régimen especial de Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado (BOE número 311, de 27 de diciembre de 2012).
- Orden PRE/1744/2010, de 30 de junio, por la que se regula el procedimiento de reconocimiento, control y seguimiento de las situaciones de incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.
- Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, por la que se regulan las prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria en la MUFACE y se establece el procedimiento de financiación de bombas portátiles de infusión subcutánea continua de insulina.
- Orden APU 3554/2005, de 7 de noviembre, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de los derechos derivados de enfermedad profesional y de accidente en acto de servicio en el ámbito del mutualismo administrativo gestionado por MUFACE (BOE número 275, de 17 de noviembre).
- Orden APU 95/2004, de 12 de enero, por la que se dictan normas para la aplicación del subsidio de defunción en el Régimen Especial de Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado (BOE número 23, de 27 de enero).
- Orden APU/284/2004, de 2 de febrero, que regula el procedimiento de ingreso de las cotizaciones de los mutualistas a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado. (BOE número 39, de 14 de febrero de 2004).
- Resolución de 22 de diciembre de 2021, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el Concierto suscrito con entidades de seguro para el aseguramiento del acceso a la asistencia sanitaria en territorio nacional a los beneficiarios de la misma durante los años 2022, 2023 y 2024.
- Resolución de 22 de diciembre de 2021, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el Concierto suscrito con DKV Seguros y Reaseguros, SAE, para el aseguramiento de la asistencia sanitaria a los mutualistas destinados y/o residentes en el extranjero y sus beneficiarios durante los años 2022, 2023 y 2024.
- Resolución de 1 de abril de 2019 de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, para la tramitación electrónica y actualización de modelos previstos en la Orden PRE/1744/2010, de 30 de junio.
- Resolución de 26 de junio de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se regula la asistencia sanitaria fuera del territorio nacional.
- Resolución de 27 de mayo de 2011, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se crea y regula el Registro Electrónico de MUFACE. (BOE número 149, de 23 de junio de 2011).
- Resolución de 5 de abril de 2010, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se crea el fichero de datos de carácter personal "Historia de Salud Digital". (BOE número 97, de 22 de abril de 2010).

II.7 QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

MUFACE cuenta con un sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones para recoger las manifestaciones de satisfacción/insatisfacción de las personas mutualistas y beneficiarias y/o las iniciativas para mejorar la calidad del servicio prestado a través de los siguientes medios:

- ✓ **Sede Electrónica** de la Mutualidad
- ✓ **Presencialmente**: Mediante el formulario disponible en los servicios provinciales, oficinas delegadas y registro general de los servicios centrales
- ✓ **Registro**: A través de otros registros del art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, lo que incluye el Registro Electrónico General (REG)
- ✓ **Correo postal**: A través del formulario disponible en los servicios provinciales y la sede electrónica, dirigido a los servicios provinciales, oficinas delegadas o servicios centrales de la Mutualidad.

Las personas firmantes de las quejas, sugerencias y felicitaciones pueden ser auxiliadas en la formulación de las mismas por el personal de atención al público.

Se contestará en un plazo máximo de **veinte días hábiles**, informando a la persona interesada de las actuaciones realizadas, plazo que puede suspenderse si dicha Unidad requiere al ciudadano o ciudadana información adicional para completar la contestación, que emitirá en el plazo de diez días hábiles. Una vez recibida la información requerida se reanudará el cómputo del plazo hasta completarse los veinte días hábiles.

Si no hubiese respuesta transcurrido dicho plazo, la persona interesada podrá dirigirse a la Inspección General de MUFACE para conocer los motivos de la falta de contestación.

Las quejas presentadas no tienen el carácter de recurso administrativo, por lo que su presentación no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pueda afectar. Tampoco condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que pueda corresponder a la persona interesada en el procedimiento.

III. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

III.1 COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

AGILIDAD EN LA GESTIÓN

1. Resolución de las reclamaciones formuladas ante Comisión Mixta por actuaciones de asistencia sanitaria de entidades concertadas en el plazo máximo de seis meses desde que la solicitud tiene entrada en MUFACE, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional, o de tres sí el expediente se resuelve a nivel provincial.
2. Resolución de las solicitudes de las prestaciones complementarias dentarias y oculares, en un plazo no superior a 10 días hábiles desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa.
3. Resolución de las solicitudes de las ayudas sociosanitarias a personas con enfermedad celíaca, en un plazo no superior a 5 días hábiles desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa.
4. Resolución de las solicitudes de subsidio de incapacidad temporal, de riesgo durante el embarazo o de riesgo durante la lactancia natural en un plazo no superior a 7 días hábiles desde que MUFACE dispone de la información completa del órgano de personal y de la solicitud del mutualista.
5. Resolución de las solicitudes de subsidio de jubilación, defunción o de ayuda al sepelio, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa.
6. Publicación de la convocatoria anual de ayudas asistenciales en el primer semestre del año natural.
7. Publicación de la convocatoria anual de ayudas para los programas sociosanitarios en el primer semestre del año natural.
8. Publicación de la convocatoria anual de becas de estudio en el primer semestre del año natural.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN

9. Actualización permanente de la página web.
10. Incorporación anual de al menos dos servicios para mutualistas en la App.
11. Contestación de la OIM de consultas personalizadas derivadas por el teléfono 060 de manera inmediata.
12. Contestación por la OIM a consultas por escrito formuladas a través de la sede/App en un plazo máximo de 5 días hábiles.
13. Atención preferente a las llamadas telefónicas recibidas de las personas mutualistas de 75 años o más (MUFACE 75+).

COMPROMISOS DE LA OFICINA DEL PARTÍCIPE

14. Atender en el plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción en MUFACE cualquier consulta relacionada con el Plan de Pensiones de la AGE, o con la previsión social complementaria, efectuada por los partícipes y beneficiarios del Plan de la AGE o por cualquier otro empleado del conjunto de las administraciones públicas.

III.2 INDICADORES DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se numeran los indicadores de acuerdo con el orden de los compromisos ya enumerados.

1. Porcentaje de reclamaciones de las formuladas ante Comisión Mixta por actuaciones de asistencia sanitaria de entidades concertadas que hayan sido resueltas en el plazo máximo de seis meses, desde que la solicitud tiene entrada en MUFACE, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional, o de tres sí el expediente se resuelve a nivel provincial.
2. Porcentaje de solicitudes de prestaciones complementarias dentarias y oculares con resolución de pago dictada en el plazo de 10 días hábiles o inferior desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa.
3. Porcentaje de solicitudes de ayudas sociosanitarias a personas con enfermedad celíaca resueltas en el plazo de cinco días hábiles o inferior desde que se recibe en MUFACE toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la prestación.

4. Porcentaje de resoluciones de pago de los subsidios debidos a incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo o riesgo durante la lactancia natural dictadas en el plazo de 7 días hábiles o inferior desde que MUFACE dispone de la documentación necesaria.
5. Porcentaje de resoluciones dictadas en el plazo de 7 días hábiles o inferior respecto a solicitudes de ayudas al sepelio, subsidios de defunción o jubilación, desde que se recibe en MUFACE toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la prestación.
6. Número de convocatorias anuales de concesión de ayudas asistenciales publicadas en el primer semestre de cada año natural.
7. Número de convocatorias anuales de concesión de ayudas sociosanitarias publicadas en el primer semestre de cada año natural.
8. Número de convocatorias anuales de concesión de becas de estudio publicadas en el primer semestre de cada año natural.
9. Número de actualizaciones web realizadas en el año natural.
10. Número anual de integraciones de servicios en la App.
11. Porcentaje de llamadas atendidas con inmediatez en el año natural sobre el total de llamadas derivadas por el servicio 060.
12. Porcentaje de consultas formuladas a través del Formulario web/App atendidas en un plazo de 5 días hábiles o inferior.
13. Porcentaje de llamadas efectuadas en al ámbito del servicio MUFACE 75+ atendidas con inmediatez sobre el total de llamadas realizadas por los y las mutualistas.
14. Porcentaje de Consultas relacionada con el Plan de Pensiones de la AGE, o con la previsión social complementaria, efectuada por los partícipes y beneficiarios del Plan de la AGE o por cualquier otro empleado del conjunto de las administraciones públicas que hayan sido atendidas por la Oficina del Partícipe en el plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción en MUFACE.

IV. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

IV.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

La digitalización de la prestación de servicios de la Mutualidad está requiriendo un análisis de los procesos que soportan esos servicios de cara a introducir mejoras sustanciales en los plazos de prestación y manera particular en la simplificación de formularios. Cada proceso con trascendencia para los mutualistas es analizado y se incorpora, una vez evaluado y definido funcionalmente, a un Procedimiento Normalizado de Trabajo (PNT). El análisis funcional se desarrolla en todo caso cuando cualquier servicio electrónico se desarrolla o modifica, siempre con participación de las oficinas territoriales que dan servicio diario a mutualistas, con el fin de hacerlos más usables y amigables.

IV.2 MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

MUFACE realiza una gestión eficiente y respetuosa con el medio ambiente de los recursos energéticos, y se cumple con la normativa vigente en materia de prevención y riesgos laborales. Al propio tiempo el esfuerzo que la Mutualidad está realizando por digitalizar sus servicios redunda en la protección del medio ambiente al mermar el uso del papel.

La Mutualidad cuenta con un Plan de Responsabilidad Social Corporativa, que integra a su vez el programa de Igualdad y el de Mutualidad saludable. Este último (MUSA) se aprobó en marzo de 2023, y en septiembre de 2023 MUFACE se adhirió a la Declaración de Luxemburgo e integra la Red Española de Empresas Saludables. Cada año se programan una serie de acciones que promueven la seguridad, salud y bienestar de empleados y empleadas, al tiempo que se trabaja por la sostenibilidad de la organización.

MUFACE contrata los servicios de evaluación de los riesgos de los puestos de trabajo y la realización de reconocimientos médicos anuales, para la vigilancia de la salud del personal, a una empresa autorizada como servicio de prevención ajeno, conforme a lo establecido en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

IV.3 IGUALDAD DE GÉNERO

MUFACE, garantiza la igualdad de género en la prestación de sus servicios.

La aprobación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOIEMH), supuso un hito en la adopción de políticas públicas en materia de igualdad, estableciendo el marco normativo para la lucha contra todas las formas de discriminación por razón de sexo y contemplando la elaboración de planes específicos dirigidos a alcanzar la igualdad entre mujeres y hombres.

El 8 de marzo del 2022, coincidiendo con el Día Internacional de la Mujer, el Consejo de Ministros acordó la aprobación del III Plan Estratégico para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, y en esta misma fecha se presentó ante los órganos de dirección de MUFACE el Plan para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres en MUFACE para el periodo 2022-2025, que responde a los siguientes objetivos generales:

- Eliminar los obstáculos que impliquen la pervivencia de sesgos de género o cualquier otro tipo de discriminación entre mujeres y hombres.
- Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras en MUFACE, garantizando en todo caso el derecho a la promoción profesional.

- Garantizar la formación en igualdad y no discriminación de todas las personas trabajadoras en MUFACE.
- Promover una acción administrativa en favor de la igualdad en las relaciones que entabla MUFACE con sus mutualistas y con otras entidades y organismos.

IV.4 ACCESIBILIDAD Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Mutualidad dispone de una red de servicios provinciales y oficinas delegadas implantada en todo el territorio nacional, que se complementa con el servicio telefónico 060, y la atención especializada de la OIM, también a través de su formulario web/App. La Sede Electrónica está disponible las 24 horas del día, todos los días del año, y a través de ella, sin necesidad de desplazamientos, se pueden realizar la mayoría de los trámites necesarios para obtener las prestaciones ofertadas.

La mejora de las condiciones de accesibilidad a las oficinas de la Mutualidad está presente en la acción de la entidad. Este objetivo se establece en uno de los proyectos del Plan Muface Avanza 2021-2024 (I.2.I), en el además de eliminar las barreras arquitectónicas, pretende hacer la Administración accesible y, al mismo tiempo, más eficiente, más avanzada, más visual y más cercana a los ciudadanos. También cumple con las exigencias de accesibilidad de su página web, de acuerdo con la normativa aplicable.

MUFACE utiliza un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones a los usuarios y usuarias y en los modelos de formularios para solicitar las prestaciones que gestiona.

La Mutualidad ofrece en todas las oficinas del territorio un sistema de atención telefónica personalizada, destinada al colectivo de 75 o más años (Muface 75), cuyo fin es paliar las consecuencias de la brecha digital. Entre los trámites que se pueden realizar mediante este servicio figura: solicitar cita previa, talonarios, TSE, información general, etc. En la página web y en el directorio de esta carta están los teléfonos de contacto.

ACCESO A SERVICIOS ELECTRÓNICOS

En cuanto a los medios de identificación y acceso a los servicios electrónicos, la Mutualidad utiliza la plataforma Cl@ve, es decir, admite identificación Cl@ve, certificado digital y DNIe.

La sede electrónica, en su página principal, aporta información actualizada sobre el modo de acceso de cada servicio, y la web también informa, por ejemplo, respecto a las oficinas de Muface en las que puede obtenerse la identificación Cl@ve.

Las oficinas de Muface son especialmente conscientes de que existe un deber legal de asistencia en relación con el uso de medios electrónicos, y de la diversidad existente en el colectivo, lo que implica una gran variabilidad de capacidades tecnológicas.

- ✓ ***PÁG WEB*** **www.muface.es**
- ✓ ***SEDE ELECTRÓNICA*** **www.sede.muface.gob.es**
- ✓ ***APP MUFACE*** **www.muface.es/muface_Home/atención-al-mutualista/app-movil.html**

V.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Las personas mutualistas y beneficiarias de la Mutualidad que consideren que no se han cumplido los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigirse, mediante escrito de reclamación, a la Unidad responsable de la misma.

Una vez analizada la reclamación, el máximo responsable del Organismo informará en un plazo máximo de **15 días hábiles**, de las circunstancias por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia advertida.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, en ningún caso, dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

VI.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

VI.1 UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La unidad operativa para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, es la Secretaria General de MUFACE, Paseo de Juan XXIII, 26. 28071-MADRID, teléfono centralita: 91.273.95.00.

VI.2 DIRECCIONES ELECTRÓNICAS POSTALES Y TELÉFONOS

SERVICIOS CENTRALES
Paseo de Juan XXIII, 26. **(*)**
28071-MADRID
Teléfono Centralita: 91.273.95.00

SERVICIOS PROVINCIALES Y OFICINAS DELEGADAS

- ✓ Las oficinas provinciales ofrecen la posibilidad de registrarse en CI@ve de modo presencial.
- ✓ Para consultas telemáticas, los mutualistas deben utilizar el Formulario web/App de Atención a Mutualistas, que no precisa previo registro.
- ✓ Los teléfonos actualizados de Muface75 se encuentran publicados en la web de Muface.

ALBACETE
C/ Periodista del Campo Aguilar s/n, 2ª p.
Edificio Anexo Subdelegación Gobierno. 02002 - ALBACETE
967.75.05.00 / MUFACE75 967.75.05.05

ALICANTE/ALACANT
C/ Pintor Cabrera, nº 26, bajo. 03003 - ALICANTE
96.500.05.00 / MUFACE75 965.00.05.05

ALMERÍA
C/ Álvarez de Castro, nº 27, bajo. 04002 - ALMERÍA
950.75.05.00 / MUFACE75 950.75.05.05

ARABA/ÁLAVA
C/ Manuel Iradier, nº 11, 1º 01005 – VITORIA-GASTEIZ
945.75.05.00 / MUFACE75 945.75.05.00

ASTURIAS
Pza. España, nº 3, 1º Izda. 33005 - OVIEDO
984.75.05.10 / MUFACE75 984.75.05.16

ÁVILA
Pza. Sánchez Albornoz, nº 4, bajo. 05001 - ÁVILA
920.75.07.00 / MUFACE75 920.75.07.00

BADAJOZ
Avda. de Europa nº 1, 4º. 06004 - BADAJOZ
924.99.05.00 / MUFACE75 924.99.05.13

BALEARS, ILLES
C/ Miquel Capllonch, nº 12. 07010 - PALMA (ILLES BALEARS)
971.98.05.00 / MUFACE75 971.98.05.06

BARCELONA
Passeig de Gràcia, nº 55-57, 2º4ª. 08007 - BARCELONA
93.619.00.20 / MUFACE75 93.619.00.29

BIZKAIA
C/ Barroeta Aldamar, nº 1, 2º. 48001 - BILBAO (BIZKAIA)
94.450.05.20 / MUFACE75 94.450.05.20

BURGOS
C/ Vitoria, nº 28, 1º dcha. 09004 - BURGOS
947.75.05.20 / MUFACE75 947.75.05.20

CÁCERES
C/ Virgen de la Montaña, nº 13, 1º. 10004 - CÁCERES
927.75.05.10 / MUFACE75 927.75.05.10

CÁDIZ
Glorieta de la Zona Franca, s/n
Edificio Glorieta, 2ª planta. 11011- CÁDIZ
956.99.25.00 / MUFACE75 956.99.25.05

CANTABRIA
Alameda Jesús de Monasterio, nº 10. 39010 - SANTANDER (CANTABRIA)
942.99.05.00 / MUFACE75 942.99.05.05

CASTELLÓN/CASTELLÓ
C/ Escultor Viciano, nº 2,º. 12002 - CASTELLÓ DE LA PLANA
964.75.05.00 / MUFACE75 964.75.05.05

CIUDAD REAL
C/ Juan II, nº 5, 1º. 13001 - CIUDAD REAL
926.99.05.00 / MUFACE75 926.99.05.00

CÓRDOBA
Avda. Conde de Vallellano, nº 6, bajo. 14004 - CÓRDOBA
957.99.05.00 / MUFACE75 957.99.05.05

CORUÑA, A
C/ Sinfónica de Galicia, nº 3 y 5. 15004 - A CORUÑA
981.99.50.10 / MUFACE75 981.99.50.15

Oficina en Santiago de Compostela.
C/ Rosalía de Castro, nº 23, bajo. 15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA
981.98.15.50

CUENCA
C/ Mariano Catalina nº 6, bajo. 16004 - CUENCA
969.75.05.00 / MUFACE75 969.75.05.00

GIPUZKOA
C/ Txofre, nº 5-7. 20001- DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN (GIPUZCOA)
943.98.04.10 / MUFACE75 943.98.04.10

GIRONA
Avda. Jaume I, nº 47, 2º. 17001 - GIRONA
972.99.05.40 / MUFACE75 972.99.05.48

GRANADA
Avda. Pablo Picasso, nº 32, bajo. 18008- GRANADA
958.90.04.00 / MUFACE75 958.90.04.05

GUADALAJARA
C/ Rufino Blanco, nº 1, entreplanta. 19003 - GUADALAJARA
949.75.05.00 / MUFACE75 949.75.05.00

HUELVA
C/Martín Alonso Pinzón, nº 15. 21003 - HUELVA
959.75.05.00 / MUFACE75 959.75.05.00

HUESCA
Avda. de los Pirineos, nº 13, 1º D. 22004 - HUESCA
974.75.05.00 / MUFACE75 974.75.05.00

JAÉN
C/ Bernabé Soriano, nº 27, 1º. 23001 - JAÉN
953.99.05.10 / MUFACE75 953.99.05.10

LEÓN
Avda. de la Facultad Veterinaria, nº 13, 1º. 24004 - LEÓN
987.99.05.00 / MUFACE75 987.99.05.00

LLEIDA
C/ Sant Carles, nº 28. 25002 - LLEIDA
973.99.05.00 / MUFACE75 973.99.05.05

LUGO
C/ Irmans Vilar Ponte, nº 8. 27002 - LUGO
982.75.05.00 / MUFACE75 982.75.05.05

MADRID
Oficina Delegada Nº 2
Modesto Lafuente nº 68, bajo. 28003 - MADRID
91.273.48.02/MUFACE 75 **91 273 95 65**

Oficina Delegada Nº 4
C/ Pablo Iglesias nº 2, bajo. 28003 - MADRID
91.273.48.05/MUFACE 75 **91 273 95 65**

MÁLAGA
Avda. de Andalucía, nº 17, entreplanta. 29002 - MÁLAGA
95.299.85.40 / MUFACE75 952.99.85.45

MURCIA
C/ Condestable, nº 5, entresuelo, izqda. 30009 - MURCIA
968.98.05.00 / MUFACE75 968.98.05.06

NAVARRA
C/ Paulino Caballero, nº 41, 1º. 31003 – PAMPLONA/IRUÑA
948.99.05.10 / MUFACE75 948.99.05.10

OURENSE
C/ Bedoya, nº 11, entreplanta. 32004 - OURENSE
988.75.05.00 / MUFACE75 988.75.05.05

PALENCIA
Avda. Manuel Rivera, nº 10, entreplanta. 34002 - PALENCIA
979.99.05.10 / MUFACE75 979.99.05.10

PALMAS, LAS
Avda. Alcalde Ramírez de Bethencourt, nº 12.
Edificio Fuentemar. 35004 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
928.99.05.00 / MUFACE75 928.99.05.05

PONTEVEDRA
C/ Sagasta, nº 2, entresuelo. 36001 - PONTEVEDRA
986.98.15.00 / MUFACE75 986.98.15.06

Oficina Delegada en Vigo.
Plaza de Compostela, nº 3. Edificio de Correos. 36201 VIGO
986.98.05.30/ MUFACE75 986.98.15.06

RIOJA, LA
C/ Hermanos Moroy, nº 8, 3º C. 26001 - LOGROÑO (LA RIOJA)
941.75.05.00 / MUFACE75 941.75.05.00

SALAMANCA
C/ Los Apóstoles, nºs 1, 3 y 5. 37002 - SALAMANCA
923.75.05.00 / MUFACE75 923.75.05.00

SANTA CRUZ DE TENERIFE
C/Milicias de Garachico, nº 1, 1º.
Edificio Hamilton. 38002 - SANTA CRUZ DE TENERIFE
922.99.05.00 / MUFACE75 922.99.05.05

SEGOVIA
Carretera de Madrona, nº 9. 40002 - SEGOVIA
921.75.05.00 / MUFACE75 921.75.05.00

SEVILLA
Avda. San Francisco Javier, nº 9.
Edificio Sevilla-2, 1ª planta. 41018 - SEVILLA
95.556.34.40 / MUFACE75 955.56.34.45

SORIA
Ronda Eloy Sanz Villa, nº 8, bajo. 42003 – SORIA
975.75.05.10 / MUFACE75 975.75.05.10

TARRAGONA
Avda. de Catalunya, nº 52, 1º. 43002 – TARRAGONA
977.99.05.00 / MUFACE75 977.99.05.05

TERUEL
C/ Portal de Valencia, nº 1, 44001- TERUEL
978.99.05.00 / MUFACE75 978.99.05.00

TOLEDO
C/ Miguel de Cervantes, nº 4, 5º A. 45001 - TOLEDO
925.99.05.00 / MUFACE75 925.99.05.00

VALENCIA/VALÈNCIA
C/ Arquitecto Mora, nº 1. 46010 - VALENCIA
96.307.30.00 / MUFACE75 96.307.30.05

VALLADOLID
Paseo del Hospital Militar, nº 4. 47007 - VALLADOLID.
983.99.07.10 / MUFACE75 983.99.07.15

ZAMORA
Avda. Tres Cruces, nº 18, bajo. 49008 - ZAMORA
980.75.05.20 / MUFACE75 980.75.05.20

ZARAGOZA
Paseo Sagasta, nº 50, 1º. 50006 - ZARAGOZA
976.99.85.10 / MUFACE75 976.99.85.15

CEUTA
C/ Velarde, nº 1. 51001 - CEUTA
956.98.47.00 / MUFACE75 956.98.4700

MELILLA
Avda. de la Marina Española, nº 3. 52001 - MELILLA
952.99.07.00 / MUFACE75 952.99.07.00

OFICINA PARA PERSONAL EN EL EXTERIOR
Plaza de la Provincia nº 1, 6º
28012 - Madrid
91.394.87.57

OFICINA DEL PARTÍCIPE

Cualquier persona puede dirigirse a la Oficina del Partícipe del Plan de Pensiones de la AGE a través de los siguientes medios:

- ✓ Teléfono: 91.273.98.87
- ✓ Correo Electrónico: participeplan.age@muface.es
- ✓ Dirección Postal: Plaza Ciudad de Viena, 4 (Edificio B); 28040 - Madrid