MUFACE és un organisme públic de l'Administració General de l'Estat que gestiona el sistema del mutualisme administratiu com a mecanisme de cobertura del Règim Especial de Seguretat Social dels Funcionaris i les Funcionàries Civils de l'Estat.

La Mutualitat està adscrita al Ministeri per a la Transformació Digital i de la Funció Pública a través de la Secretaria d'Estat de Funció Pública.

La Mutualitat treballa per a un enfocament innovador incorporant la digitalització en la prestació del servei, reforçant alhora el protagonisme dels Serveis Provincials com a punt de trobada i atenció a mutualistes.

Amb dependència orgànica de la Direcció General de MUFACE, hi ha una oficina administrativa -Oficina del Partícip- associada a la gestió del Pla de Pensions de l'Administració General de l'Estat (AGE).

SERVEIS

- **AFILIACIÓ DE MUTUALISTES I PERSONES BENEFICIÀRIES** com a pas previ i imprescindible per a l'accés als serveis i prestacions en els termes establerts en la normativa.
- **PRESTACIONS SANITÀRIES**. L'assistència sanitària de la Mutualitat és part integrant del Sistema Nacional de Salut (SNS):
  - » **Assistència sanitària.** Es facilita a través d'entitats proveïdores públiques o privades, instrumentada amb Convenis que subscriu amb el sistema sanitari públic (INSS i CCAA), i Concerts, acordats amb les entitats d'assegurança d'assistència sanitària privades. Cobreix la cartera comuna de serveis del SNS. En el cas de l'assistència sanitària a l'estranger per a personal destinat a l'exterior, hi ha un concert específic, i per a desplaçaments temporals es cobreixen determinades despeses quan es compleixen els requisits establerts.
  - » **Canvi ordinari d'entitat**. Es pot sol·licitar el canvi d'entitat, per una sola vegada a cada període ordinari de canvi.
  - » **Presentació de reclamacions davant de les Comissions Mixtes** per les actuacions de les entitats d'assegurança concertades que es consideren disconformes segons el Concert.
  - » **Prestacions complementàries**. Ajuts econòmics baremats per a fer front a les despeses de determinats productes i serveis sanitaris.
  - » **Prestació farmacèutica**. La prescripció de receptes l'han d'efectuar els facultatius de l'opció sanitària triada, en l'àmbit d'aquesta opció, i en recepta oficial, sigui electrònica o en paper.
- **PRESTACIONS SOCIALS,** ajuts i subsidis per respondre a les necessitats de protecció de les persones mutualistes per raó de determinades circumstàncies particulars o el seu cicle vital.

  · Subsidi per Incapacitat Temporal (IT) · Subsidi per risc durant l'embaràs i la lactància natural · Indemnització per lesions permanents no invalidants · Prestació per gran invalidesa · Ajudes sociosanitàries. Es convoquen anualment · Ajudes per a dones víctimes de violència de gènere · Ajudes assistencials. Es convoquen anualment · Ajudes econòmiques en els casos de part, adopció o acolliment múltiple · Prestació per fill, filla o menor acollit a càrrec amb discapacitat · Beques per estudis. Es convoquen anualment· Subsidi de jubilació · Subsidi per defunció · Ajudes al sepeli · Prestacions del Fons Especial
- **SERVEIS COMPLEMENTARIS D'INFORMACIÓ**

  · Web MUFACE (www.muface.es) · Consultes a través del 060 i del formulari web/App. · MUFACE 75 · "X" (antic Twitter) i Linkedin · Newsletter
- **SERVEIS DE SUPORT TRANSVERSAL**

  Es tracta d'un conjunt de serveis que faciliten les gestions als mutualistes: · Estat de sol·licituds · Dades de mutualistes · Obtenció de certificats

Aquests serveis es poden tramitar a través de la seu electrònica, en molts casos mitjançant l'App, i a les oficines provincials i delegades de MUFACE, ja sigui presencialment o per correu postal.

COMPROMISOS DE QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DE SERVEIS

Agilitat en la gestió

1. Resolució de les reclamacions formulades davant de la Comissió Mixta per actuacions d'assistència sanitària d'entitats concertades en el termini màxim de sis mesos des que la sol·licitud té entrada a MUFACE, en cas que intervingui la Comissió Mixta Nacional, o de tres mesos en el cas que l' expedient es resolgui a nivell provincial.
2. Resolució de les sol·licituds de les prestacions complementàries dentàries i oculars en un termini no superior a 10 dies hàbils des de la recepció a MUFACE de la sol·licitud completa.
3. Resolució de les sol·licituds de les ajudes sociosanitàries a persones amb malaltia celíaca en un termini no superior a 5 dies hàbils des de la recepció a MUFACE de la sol·licitud completa.
4. Resolució de les sol·licituds de subsidi d'incapacitat temporal, de risc durant l'embaràs o de risc durant la lactància natural en un termini no superior a 7 dies hàbils des que MUFACE disposa de la informació completa de l'òrgan de personal i de la sol·licitud del mutualista.
5. Resolució de les sol·licituds de subsidi de jubilació, defunció o d'ajut al sepeli en un termini no superior a 7 dies hàbils des de la recepció a MUFACE de la sol·licitud completa.
6. Publicació de la convocatòria anual d'ajuts assistencials en el primer semestre de l'any natural.
7. Publicació de la convocatòria anual d'ajuts per als programes sociosanitaris en el primer semestre de l'any natural.
8. Publicació de la convocatòria anual de beques d'estudi en el primer semestre de l'any natural.

Qualitat de l'atenció i la informació

9. Actualització permanent de la pàgina web.
10. Incorporació anual d'almenys 2 serveis per a mutualistes a l'App.
11. Resposta de l'OIM de consultes personalitzades derivades pel telèfon 060 de manera immediata.
12. Resposta per l'OIM a consultes per escrit formulades a través de la seu/App en un termini màxim de 5 dies hàbils.
13. Atenció preferent a les trucades telefòniques rebudes de les persones mutualistes de 75 anys o més (MUFACE75).

Compromís de l'Oficina del Partícip (Pla de Pensions AGE)

14. Atendre en el termini màxim de dos dies hàbils des de la recepció a MUFACE de qualsevol consulta relacionada amb el Pla de Pensions de l'AGE, o amb la previsió social complementària, efectuada per les persones partícips i beneficiàries del Pla de l'AGE o per qualsevol altra empleada del conjunt de les Administracions Públiques.

INDICADORS DELS COMPROMISOS DE QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

1. Percentatge de reclamacions de les formulades davant de la Comissió Mixta per actuacions d'assistència sanitària d'entitats concertades que hagin estat resoltes en el termini màxim de sis mesos des que la sol·licitud té entrada a MUFACE, en cas que intervingui la Comissió Mixta Nacional, o de tres mesos en el cas que l'expedient es resolgui a nivell provincial.
2. Percentatge de sol·licituds de prestacions complementàries dentàries i oculars amb resolució de pagament dictada en el termini de 10 dies hàbils o inferior des de la recepció a MUFACE de la sol·licitud completa.
3. Percentatge de sol·licituds d'ajudes sociosanitàries a persones amb malaltia celíaca resoltes en el termini de cinc dies hàbils o inferiors des que es rep en MUFACE tota la documentació necessària per al reconeixement de la prestació.
4. Percentatge de resolucions de pagament dels subsidis per incapacitat temporal, risc durant l'embaràs o risc durant la lactància natural dictades en el termini de 7 dies hàbils o inferiors des que MUFACE disposa de la documentació necessària.
5. Percentatge de resolucions respecte a sol·licituds d'ajuts al sepeli, subsidis de defunció o jubilació dictades en el termini de 7 dies hàbils o inferior des que es rep en MUFACE tota la documentació necessària per al reconeixement de la prestació.
6. Nombre de convocatòries anuals de concessió d'ajuts assistencials publicades el primer semestre de cada any natural.
7. Nombre de convocatòries anuals de concessió d'ajudes sociosanitàries publicades el primer semestre de cada any natural.
8. Nombre de convocatòries anuals de concessió de beques d'estudi publicades en el primer semestre de cada any natural.
9. Nombre d'actualitzacions web realitzades durant l'any natural.
10. Nombre anual d'integracions de serveis a l'App.
11. Percentatge de trucades ateses amb immediatesa a l'any natural sobre el total de trucades derivades pel servei 060.
12. Percentatge de consultes formulades a través del Formulari web/App ateses en un termini de 5 dies hàbils o inferior.
13. Percentatge de trucades efectuades a l'àmbit del servei MUFACE 75 ateses amb immediatesa sobre el total de trucades realitzades pels mutualistes.
14. Percentatge de consultes relacionades amb el Pla de Pensions de l'AGE, o amb la previsió social complementària, efectuades per les persones partícips i beneficiàries del Pla de l'AGE o per qualsevol altra empleada del conjunt de les Administracions Públiques que hagin estat ateses per l›Oficina del Partícip en el termini màxim de dos dies hàbils des de la recepció a MUFACE..

QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

Hi ha formularis a disposició dels usuaris. Es podran presentar:

- **Per Internet**, a través de la Seu Electrònica de la Mutualitat.
- **Presencialment**, mitjançant el formulari disponible als serveis provincials, oficines delegades i registre general dels serveis centrals.
- **Correu postal**, a través del formulari disponible a la seu electrònica, dirigit als serveis provincials, oficines delegades o serveis centrals de la Mutualitat.

MESURES DE SUBSANACIÓ

Si es considera que no s'han complert els compromisos declarats en aquesta Carta, es podrà presentar una reclamació a la Unitat responsable de la mateixa. Un cop analitzada la reclamació, el màxim responsable de l'Organisme informarà a l'usuari, en un termini màxim de 15 dies hàbils, de les circumstàncies per les quals el compromís no es va poder complir i de les mesures adoptades per corregir la deficiència detectada.

L'incompliment dels compromisos declarats en aquesta Carta en cap cas donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

Secretaria General de MUFACE, Paseo de Juan XXIII, 26. 28071- MADRID

VIES D'ACCÉS A MUFACE

(els telèfons es poden trobar al directori)

- Formulari pàgina web
https://www.muface.es/muface_Home/ca/atencion-al-mutualista/Formulario.html
- Formulari APP Muface (sense registre previ):
https://www.muface.es/muface_Home/ca/atencion-al-mutualista/app-movil.html
- Seu electrònica
https://sede.muface.gob.es/?lang=ca

Recordeu que a les nostres oficines facilitem la identificació Cl@ve per gestionar els nostres serveis electrònics amb agilitat i seguretat.

OFICINES DE MUFACE
SERVEIS CENTRALS
(sense atenció presencial)

Paseo de Juan XXIII, 26
28040-MADRID

OFICINA D'INFORMACIÓ A MUTUALISTES (OIM)
(sense atenció presencial)

Oficina central no presencial per a consultes generals, que es poden fer a través del telèfon 060 sol·licitant operador, o enviant un Formulari d'Atenció a Mutualistes a través de la web o l'App, sense registre previ.

SERVEIS PROVINCIALS
Recordeu:

*Si necessiteu **atenció presencial**: les urgències sanitàries i farmacèutiques són ateses sense cita prèvia. La **cita prèvia** heu de sol·licitar-la a la seu electrònica o a través de l'App, tan sols amb DNI i un número de telèfon mòbil. També trucant al 060 i dient "Cita prèvia MUFACE" amb el vostre DNI i codi postal.

*Qualsevol consulta podeu fer-la a través del **Formulari d'Atenció a Mutualistes** https://www.muface.es/muface_Home/ca/atencion-al-mutualista.html que és un mitjà àgil per a obtenir informació. No necessita registre previ i s'utilitza tant a través de la web com des de l'App. Quan poseu les vostres dades bàsiques de contacte, el formulari serà redirigit al seu Servei Provincial, si sou mutualista.

*Els i les mutualistes de 75 anys o més poden utilitzar el servei telefònic MUFACE 75, reservat a aquest col·lectiu, reservat a aquest col.lectiu. Podeu consultar els números de telèfon al directori.

*Les oficines de MUFACE proporcionen el servei de registre per obtenir la **identificació electrònica Cl@ve** de manera presencial, amb cita prèvia.

*No acudiu a les nostres oficines a buscar **talonaris**, que es poden sol·licitar a través de l'App, la seu electrònica, trucant al telèfon 060 i dient "Talonari MUFACE", trucant als telèfons provincials del servei MUFACE 75 per a persones majors, o per correu postal.

OFICINES AMB ATENCIÓ PRESENCIAL I TELEFÒNICA

ARABA/ ÁLAVA
C/ Manuel Iradier n.º 11, 1.º.
01005 - VITORIA-GASTEIZ
945 75 05 00
MUFACE 75 / 945 75 05 00

ALBACETE
C/ Periodista del Campo Aguilar s/n, 2.ª p., Ed. Anexo Subdeleg. Gobierno.
02002 - ALBACETE
967 75 05 00
MUFACE 75 / 967 75 05 05

ALICANTE/ ALACANT
C/ Pintor Cabrera n.º 26, bajo.
03003 - ALICANTE/ALACANT
96 500 05 00
MUFACE 75 / 965 00 05 05

ALMERÍA
C/ Álvarez de Castro n.º 27, bajo.
04002 - ALMERÍA
950 75 05 00
MUFACE 75 / 950 75 05 05

ASTURIAS
Pza. de España n.º 3, 1.º izq.
33005 - OVIEDO
98 475 05 10
MUFACE 75 / 984 75 05 16

ÁVILA
Pza. Sánchez Albornoz n.º 4, bajo.
05001 - ÁVILA
920 75 07 00
MUFACE 75 / 920 75 07 00

BADAJOZ
Avda. de Europa n.º1, 4.ª pl.
06004 - BADAJOZ
924 99 05 00
MUFACE 75 / 924 99 0513

ILLES BALEARS
C/ Miquel Capllonch n.º 12.
07010 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)
971 98 05 00
MUFACE 75 / 971 98 05 06

BARCELONA
Passeig de Gràcia n.º 55-57, 2.º y 7.º.
08007 - BARCELONA
93 619 00 20
MUFACE 75 / 93 619 00 29

BIZKAIA
C/ Barroeta Aldamar n.º 1, 2.º.
48001 - BILBAO (BIZKAIA)
944 50 05 20
MUFACE 75 / 94 450 05 20

BURGOS
C/ Vitoria n.º 28, 1.º dcha.
09004 - BURGOS
947 75 05 20
MUFACE 75 / 947 75 05 20

CÁCERES
C/ Virgen de la Montaña n.º 13, 1º.
10004 - CÁCERES
927 75 05 10
MUFACE 75 / 927 75 0510

CÁDIZ
Glorieta de la Zona Franca s/n.
Edificio Glorieta 2.ª planta.
11011 - CÁDIZ
956 99 25 00
MUFACE 75 / 956 99 25 05

CANTABRIA
Alameda Jesús de Monasterio n.º 10.
39010 - SANTANDER (CANTABRIA)
942 99 05 00
MUFACE 75 / 942 99 05 05

CASTELLÓN / CASTELLÓ
C/ Escultor Viciano n.º 2, 2.ª planta.
12002 - CASTELLÓN DE LA PLANA/ CASTELLÓ DE LA PLANA
964 75 05 00
MUFACE 75 / 964 75 05 05

CEUTA
C/ Velarde nº1, bajo.
51001 - CEUTA
956 98 47 00
MUFACE 75 / 956 98 47 00

CIUDAD REAL
C/ Juan II n.º 5, 1.º.
13001 - CIUDAD REAL
926 99 05 00
MUFACE 75 / 926 99 05 00

CÓRDOBA
Avda. Conde de Vallellano n.º 6, bajo.
14004 - CÓRDOBA
957 99 05 00
MUFACE 75 / 957.99.05.05

CORUÑA, A
C/ Sinfónica de Galicia n.º 3 y 5.
15004 - A CORUÑA
981 99 50 10
MUFACE 75 / 981 99 50 15

OFICINA SANTIAGO DE COMPOSTELA
Avda. Rosalía de Castro n.º 23, bajo.
15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA
981 98 15 50
MUFACE 75 / 981 99 50 15

CUENCA
C/ Mariano Catalina n.º 6, bajo.
16004 - CUENCA
969 75 05 00
MUFACE 75 / 969 75 05 00

GIPUZKOA
C/ Txofre n.º 5-7. 20001- DONOSTIA/ SAN SEBASTIÁN (GIPUZKOA)
943 98 04 10
MUFACE 75 / 943 98 04 10

GIRONA
Avda. de Jaume I n.º 47, 2.º.
17001 - GIRONA
972 99 05 40
MUFACE 75 / 972 99 05 48

GRANADA
Avda. Pablo Picasso n.º 32, bajo.
18008 - GRANADA
958 90 04 00
MUFACE 75 / 958 90 04 05

GUADALAJARA
C/ Rufino Blanco n.º 1, entreplanta.
19003 - GUADALAJARA
949 75 05 00
MUFACE 75 / 949 75 0500

HUELVA
C/Martín Alonso Pinzón n.º 15.
21003 - HUELVA
959 75 05 00
MUFACE 75 / 959 75 05 00

HUESCA
Avda. de los Pirineos n.º 13, 1.º D.
22004 - HUESCA
974 75 05 00
MUFACE 75 / 974 75 05 00

JAÉN
C/ Bernabé Soriano n.º 29, 1.º.
23001 - JAÉN
953 99 05 10
MUFACE 75 / 953 99 0510

LEÓN
Avenida de la Facultad Veterinaria n.º 13, 1.º.
24004 - LEÓN
987 99 05 00
MUFACE 75 / 987 99 05 00

LLEIDA
C/ Sant Carles n.º 28.
25002 - LLEIDA
973 99 05 00
MUFACE 75 / 973 99 05 05

LUGO
C/ Irmans Vilar Ponte n.º 8.
27002 - LUGO
982 75 05 00
MUFACE 75 / 982 75 05 05

MADRID
OFICINA DELEGADA N.º 2
C/ Modesto Lafuente n.º 68, bajo.
28003 - MADRID
91 273 48 02
MUFACE 75 / 91 273 95 65

OFICINA DELEGADA N.º 4
Avda. de Pablo Iglesias n.º 2, planta baja.
28003 - MADRID
91 273 48 05
MUFACE 75 / 91 273 95 65

MÁLAGA
Avda. de Andalucía, n.º 17, entreplanta.
29002 - MÁLAGA
952 998 540
MUFACE 75 / 952 99 85 45

MELILLA
Avda. de la Marina Española n.º 3.
52001 - MELILLA
952 990 700
MUFACE 75 / 952 99 07 00

MURCIA
C/ Condestable n.º 5, entresuelo, izq.
30009 - MURCIA
968 98 05 00
MUFACE 75 / 968 98 05 06

NAVARRA
C/ Paulino Caballero n.º 41, 1.º.
31003 - PAMPLONA
948 99 05 10
MUFACE 75 / 948 99 05 10

OURENSE
C/ Bedoya n.º 11, entreplanta.
32004 - OURENSE
988 75 05 00
MUFACE 75 / 988 75 05 05

PALENCIA
Avda. Manuel Rivera n.º 10, entreplanta.
34002 - PALENCIA
979 99 05 10
MUFACE 75 / 979 99 05 10

PALMAS, LAS
Avda. del Alcalde José Ramírez Bethencourt n.º 12, Ed. F.
35004 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
928 99 05 00
MUFACE 75 / 928 99 05 05

PONTEVEDRA
C/ Sagasta n.º 2, entresuelo.
36001 - PONTEVEDRA
986 98 15 00
MUFACE 75 / 986 98 15 06

OFICINA DELEGADA EN VIGO
Plaza de Compostela n.º 3 (edificio de Correos).
36201 - VIGO
986 98 05 30
MUFACE 75 / 986 98 15 06

RIOJA, LA
C/ Hermanos Moroy n.º 8, 3.º C.
26001 - LOGROÑO (LA RIOJA)
941 75 05 00
MUFACE 75 / 941 75 05 00

SALAMANCA
C/ Los Apóstoles n.º 1, 3 y 5.
37002 - SALAMANCA
923 75 05 00
MUFACE 75 / 923 75 05 00

SEGOVIA
Carretera de Madrona n.º 9.
40002 - SEGOVIA
921 75 05 00
MUFACE 75 / 921 75 0500

SEVILLA
Avda. San Francisco Javier n.º 9.
Edificio Sevilla-2, 1.ª planta.
41018 SEVILLA
95 556 34 40
MUFACE 75 / 955 56 34 45

SORIA
Ronda Eloy Sanz Villa n.º 8, bajo.
42003 - SORIA
975 75 05 10
MUFACE 75 / 975 75 0510

TARRAGONA
Avda. de Catalunya n.º 52, 1.º.
43002 - TARRAGONA
977 99 05 00
MUFACE 75 / 977 99 05 05

SANTA CRUZ DE TENERIFE
C/Milicias de Garachico n.º 1, 1.º (Edificio Hamilton)
38002 - SANTA CRUZ DE TENERIFE
922 99 05 00
MUFACE 75 / 922 99 05 05

TERUEL
C/ Portal de Valencia n.º 1.
44001 - TERUEL
978 99 05 00
MUFACE 75 / 978 99 05 00

TOLEDO
C/ Miguel de Cervantes n.º 4, 5.ºA.
45001 - TOLEDO
925 99 05 00
MUFACE 75 / 925 99 05 00

VALENCIA/ VALÈNCIA
C/ Arquitecto Mora, n.º 1.
46010 – VALENCIA/VALÈNCIA
96 307 30 00
MUFACE 75 / 96 307 30 05

VALLADOLID
P.º Hospital Militar n.º4.
47007 - VALLADOLID
983 99 07 10
MUFACE 75 / 983 99 07 15

ZAMORA
Avda. Tres Cruces n.º 18, bajo.
49008 - ZAMORA
980 75 05 20
MUFACE 75 / 980 75 05 20

ZARAGOZA
P.º Sagasta n.º 50, 1.º.
50006 - ZARAGOZA
976 99 85 10
MUFACE 75 / 976 99 8515

OFICINA PER A PERSONAL DESTINAT EN L'EXTERIOR
Plaza de la Provincia n.º 1, 6.º.
28012 - MADRID
91 394 87 57

OFICINA DEL PARTÍCIP (Pla de pensions AGE)
Plaza Ciudad de Viena n.º 4 (Edificio B).
28040 - MADRID
91 273 98 87
Correo electrónico:
participeplan.age@muface.es

NIPO: 232250084

MUTUALITAT GENERAL DE FUNCIONARIS CIVILS DE L'ESTAT

CARTA DE SERVEIS 2025-2028