

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.

La Mutualidad apuesta por un enfoque innovador incorporando la digitalización en la prestación del servicio, reforzando al propio tiempo el protagonismo de los Servicios Provinciales como punto de encuentro y atención a mutualistas.

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).

## SERVICIOS

- **AFILIACIÓN DE PERSONAS MUTUALISTAS Y BENEFICIARIAS** como paso previo e imprescindible para el acceso a los servicios y prestaciones en los términos establecidos en la norma.
- **PRESTACIONES SANITARIAS.** La asistencia sanitaria de la Mutualidad es parte integrante del Sistema Nacional de Salud (SNS):
  - » **Asistencia sanitaria.** Se facilita a través de Entidades proveedoras públicas o privadas, instrumentada con Convenios que suscribe con el Sistema Sanitario Público (INSS y CCAA), y Conciertos, acordados con las entidades de seguro de asistencia sanitaria privadas. Cubre la cartera común de servicios del SNS. En el caso de la asistencia sanitaria en el extranjero para personal destinado en el exterior, existe un concierto específico, y para desplazamientos temporales se cubren determinados gastos cuando se cumplen los requisitos establecidos.
  - » **Cambio ordinario de entidad.** Se puede solicitar el cambio de entidad, por una sola vez en cada periodo ordinario de cambio.
  - » **Presentación de reclamaciones ante las Comisiones Mixtas** por las actuaciones de las entidades de seguro concertadas que se consideran disconformes a Concierto.
  - » **Prestaciones complementarias.** Ayudas económicas baremadas para hacer frente a los gastos de determinados productos y servicios sanitarios.
  - » **Prestación farmacéutica.** La prescripción de recetas debe efectuarse por los facultativos de la opción sanitaria elegida, en el ámbito de dicha opción, y en receta oficial, ya sea electrónica o en papel.
- **PRESTACIONES SOCIALES,** ayudas y subsidios para responder a las necesidades de protección de las personas mutualistas en razón de determinadas circunstancias particulares o su ciclo vital.
  - Subsidio por Incapacidad Temporal (IT) · Subsidio por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural · Indemnización

por lesiones permanentes no invalidantes · Prestación por gran invalidez · Ayudas sociosanitarias. Se convocan anualmente · Ayudas para mujeres víctimas de violencia de género · Ayudas asistenciales. Se convocan anualmente · Ayudas económicas en los casos de parto, adopción o acogimiento múltiple · Prestación por hijo, hija o menor acogido a cargo con discapacidad · Becas por estudios. Se convocan anualmente · Subsidio de jubilación · Subsidio por defunción · Ayudas al sepelio · Prestaciones del Fondo Especial

### • SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE INFORMACIÓN

· Web MUFACE ([www.muface.es](http://www.muface.es)) · Consultas a través del 060 y del formulario web/App · MUFACE 75 · "X" (antiguo Twitter) y LinkedIn · Newsletter

### • SERVICIOS DE SOPORTE TRANSVERSAL.

Se trata de un conjunto de servicios que facilitan sus gestiones a los mutualistas: · Estado de solicitudes · Datos de mutualistas · Obtener certificados

Estos servicios pueden tramitarse a través de la sede electrónica, en muchos casos mediante la App, y en oficinas provinciales y delegadas de MUFACE, ya sea presencialmente o por correo postal.

## COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE 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 si 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 2 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 (MUFACE75).

### Compromiso de la Oficina del Partícipe (Plan de Pensiones AGE)

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 las personas partícipes y beneficiarias del Plan de la AGE o por cualquier otra empleada del conjunto de las Administraciones Públicas.

## INDICADORES DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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 si 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 respecto a solicitudes de ayudas al sepelio, subsidios de defunción o jubilación dictadas en el plazo de 7 días hábiles o inferior 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 el ámbito del servicio MUFACE 75 atendidas con inmediatez sobre el total de llamadas realizadas por los y las mutualistas.
14. Porcentaje de Consultas relacionadas con el Plan de Pensiones de la AGE, o con la previsión social complementaria, efectuadas por las personas partícipes y beneficiarias del Plan de la AGE o por cualquiera otra empleada 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.

## QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Existen formularios a disposición de los usuarios. Se podrán presentar:

- **Por Internet,** a través de la Sede Electrónica de la Mutualidad.
- **Presencialmente,** mediante el formulario disponible en los servicios provinciales, oficinas delegadas y registro general de los servicios centrales
- **Correo postal,** a través del formulario disponible en la sede electrónica, dirigido a los servicios provinciales, oficinas delegadas o servicios centrales de la Mutualidad.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si se considera que no se han cumplido los compromisos declarados en esta Carta, se podrá presentar una reclamación a la Unidad responsable de la misma. Una vez analizada la reclamación, el máximo responsable del Organismo informará al usuario, 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.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

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

## VÍAS DE ACCESO A MUFACE

(los teléfonos están en el directorio)

· Formulario Página Web  
[https://www.muface.es/muface\\_Home/atencion-al-mutualista/Formulario.html](https://www.muface.es/muface_Home/atencion-al-mutualista/Formulario.html)

· Formulario App Muface (sin previo registro)  
[www.muface.es/muface\\_Home/atencion-al-mutualista/app-movil.html](http://www.muface.es/muface_Home/atencion-al-mutualista/app-movil.html)

· Sede Electrónica  
[www.sede.muface.gob.es](http://www.sede.muface.gob.es)



Recuerde que en nuestras oficinas facilitamos la identificación Cl@ve para gestionar nuestros servicios electrónicos con agilidad y seguridad.

## OFICINAS DE MUFACE

### SERVICIOS CENTRALES (sin atención presencial)

Paseo de Juan XXIII, 26  
28040-MADRID

### OFICINA DE INFORMACIÓN A MUTUALISTAS (OIM) (sin atención presencial)

Oficina central no presencial para consultas generales, que pueden hacerse a través del teléfono 060 solicitando operador, o enviando un Formulario de Atención a Mutualistas a través de la web o App, sin previo registro.

### SERVICIOS PROVINCIALES Recuerde:

\*Si necesita **atención presencial**: las urgencias sanitarias y farmacéuticas son atendidas sin cita previa. **La cita previa** solicítela en nuestra sede electrónica o a través de la App, solo con su DNI y un móvil. También llamando al 060 y diciendo "cita previa MUFACE" con su DNI y código postal a mano.

\*Cualquier consulta puede realizarse a través del **Formulario de Atención a Mutualistas** en [https://www.muface.es/muface\\_Home/atencion-al-mutualista.html](https://www.muface.es/muface_Home/atencion-al-mutualista.html) que es un medio ágil de obtener información. No precisa previo registro y se utiliza tanto a través de la web como desde la App. Cuando ponga sus datos básicos de contacto, el formulario será redirigido a su Servicio Provincial, si es mutualista.

\***Los y las Mutualistas de 75 años o mayores pueden utilizar el servicio telefónico MUFACE 75**, reservado a este colectivo, cuya numeración por provincias puede ver en el directorio.

\*Las oficinas de MUFACE proporcionan el servicio de registro para obtener la **identificación electrónica Cl@ve** en modo presencial, con cita previa.

\*No acuda a nuestras oficinas a buscar **talonarios**, que pueden solicitarse a través de la App, la sede electrónica, llamando al teléfono 060 y diciendo "Talonario MUFACE", llamando a los teléfonos provinciales del servicio MUFACE 75 para mayores o por correo postal.

## OFICINAS CON ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

### 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

### BADAJOS

Avda. de Europa n.º 1, 4.ª pl.  
06004 - BADAJOZ

**924 99 05 00**

MUFACE 75 / 924 99 05 13

### 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, 1.º.  
10004 - CÁCERES

**927 75 05 10**

MUFACE 75 / 927 75 05 10

### 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 n.º 1, 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 05 00

### 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 05 10

### 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 05 00

### 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 05 10

### 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.ª A.  
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.º 4.  
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 85 15

### OFICINA PARA PERSONAL DESTINADO EN EL EXTERIOR