

MUFACE é un organismo público da Administración Xeral do Estado que xestiona o sistema de mutualismo administrativo como mecanismo de cobertura do Réxime Especial da Seguridade Social dos Funcionarios e Funcionarias Cívís do Estado.

A Mutualidade está adscrita ao Ministerio para a Transformación Dixital e da Función Pública, a través da Secretaría de Estado de Función Pública.

A Mutualidade aposta por un enfoque innovador incorporando a dixitalización na prestación do servizo, reforzando ao propio tempo o protagonismo dos Servizos Provinciais como punto de encontro e atención a mutualistas.

Con dependencia orgánica da Dirección Xeral de MUFACE, existe unha oficina administrativa - Oficina do Partícipe - asociada á xestión do Plan de Pensións da Administración Xeral do Estado (AGE).

SERVIZOS

- **AFILIACIÓN DE PERSONAS MUTUALISTAS E BENEFICIARIAS** como paso previo e imprescindible para o acceso aos servizos e prestacións nos termos establecidos na norma.
- **PRESTACIÓNS SANITARIAS.** A asistencia sanitaria da Mutualidade é parte integrante do Sistema Nacional de Saúde (SNS)
 - » **Asistencia sanitaria.** Facílítase a través de Entidades proveedoras públicas ou privadas, instrumentada con Convenios que subscibe co Sistema Sanitario Público (INSS e CCAA), e Concertos, acordados coas entidades de seguro de asistencia sanitaria privadas. Cobre a carteira común de servizos do SNS. No caso da asistencia sanitaria no estranxeiro para persoal destinado no exterior, existe un concerto específico, e para desprazamentos temporais cóbrense determinados gastos cando se cumpren os requisitos establecidos.
 - » **Cambio ordinario de entidade.** Pódese solicitar o cambio de entidade, por unha soa vez en cada período ordinario de cambio.
 - » **Presentación de reclamacións ante as Comisións Mixtas** polas actuacións das entidades de seguro concertadas que se consideran desconformes a Concerto.
 - » **Prestacións complementarias.** Axudas económicas baremadas para facer fronte aos gastos de determinados produtos e servizos sanitarios..
 - » **Prestación farmacéutica.** A prescrición de receitas debe efectuarse polos facultativos da opción sanitaria elixida, no ámbito da devandita opción, e en receita oficial, xa sexa electrónica ou en papel
- **PRESTACIÓNS SOCIAIS,** axudas e subsidios para responder ás necesidades de protección das persoas mutualistas en razón de determinadas circunstancias particulares ou ao seu ciclo vital.

· Subsidio por Incapacidade Temporal (IT) · Subsidio por risco durante o embarazo e a lactación natural · Indemnización por lesións permanentes non incapacitantes · Prestación por gran invalidez · Axudas sociosanitarias. Convócanse anualmente · Axudas para mulleres vítimas de violencia de xénero · Axudas asistenciais . Convócanse anualmente · Axudas económicas en casos de parto, adopción ou acollemento múltiple · Prestación por fillo, filla ou menor acollido a cargo con discapacidade · Bolsas para estudos. Convócanse anualmente · Subsidio por xubilación · Subsidio por defunción · Axudas ao Enterro · Prestacións do Fondo Especial

- **SERVIZOS COMPLEMENTARIOS DE INFORMACIÓN**

· Web de MUFACE (www.muface.es) · Consultas a través do 060 e do formulario web/App · MUFACE 75 · “X” (antigo Twitter) e LinkedIn · Newsletter

- **SERVIZOS DE APOIO TRANSVERSAL**

Trátase dun conxunto de servizos que facilitan as súas xestións aos mutualistas:· Estado das solicitudes · Datos dos Mutualistas · Obter certificados

Estes servizos pódense tramitar a través da sede electrónica, en moitos casos mediante a App, e en oficinas provinciais e delegadas de MUFACE, xa sexa presencialmente ou por correo postal.

COMPROMISOS DE CALIDADE NA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Axilidade na xestión

1. Resolución das reclamacións formuladas ante Comisión Mixta por actuacións de asistencia sanitaria de entidades concertadas no prazo máximo de seis meses desde que a solicitude ten entrada en MUFACE, no caso de que interveña a Comisión Mixta Nacional, ou de tres se o expediente resólvese a nivel provincial.
2. Resolución das solicitudes das prestacións complementarias dentarias e oculares, nun prazo non superior a 10 días hábiles desde a recepción en MUFACE da solicitude completa.
3. Resolución das solicitudes das axudas sociosanitarias a persoas con enfermidade celíaca nun prazo non superior a 5 días hábiles desde a recepción en MUFACE da solicitude completa.
4. Resolución das solicitudes de subsidio de incapacidade temporal, de risco durante o embarazo ou de risco durante a lactación natural nun prazo non superior a 7 días hábiles desde que MUFACE dispón da información completa do órgano de persoal e da solicitude do mutualista.
5. Resolución das solicitudes de subsidio de xubilación, defunción ou de axuda ao enteiro nun prazo non superior a 7 días hábiles desde a recepción en MUFACE da solicitude completa.
6. Publicación da convocatoria anual de axudas asistenciais no primeiro semestre do ano natural.
7. Publicación da convocatoria anual de axudas para os programas sociosanitarios no primeiro semestre do ano natural.
8. Publicación da convocatoria anual de bolsas de estudo no primeiro semestre do ano natural.

Calidade da atención e información

9. Actualización permanente da páxina web.
10. Incorporación anual de polo menos 2 servizos para mutualistas na App.
11. Resposta da OIM ás consultas personalizadas derivadas polo teléfono 060 de maneira inmediata.
12. Resposta da OIM ás consultas por escrito formuladas a través da sede/App nun prazo máximo de 5 días hábiles.
13. Atención preferente ás chamadas telefónicas recibidas das persoas mutualistas de 75 anos ou máis (MUFACE75).

Compromiso da Oficina do Partícipe (Plan de Pensiones AGE)

14. Atender no prazo máximo de dous días hábiles desde a súa recepción en MUFACE calquera consulta relacionada co Plan de Pensións da AGE, ou coa previsión social complementaria, efectuada polas persoas partícipes e beneficiarias do Plan da AGE ou por calquera outra empregada do conxunto das administracións públicas.

INDICADORES DOS COMPROMISOS DE CALIDADE NA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. Porcentaxe de reclamacións das formuladas ante Comisión Mixta por actuacións de asistencia sanitaria de entidades concertadas que fosen resoltas no prazo máximo de seis meses desde que a solicitude ten entrada en MUFACE, no caso de que interveña a Comisión Mixta Nacional, ou de tres si o expediente resólvese a nivel provincial.
2. Porcentaxe de solicitudes de prestacións complementarias dentarias e oculares con resolución de pago ditada no prazo de 10 días hábiles ou inferior desde a recepción en MUFACE da solicitude completa.
3. Porcentaxe de solicitudes de axudas sociosanitarias a persoas con enfermidade celíaca resoltas no prazo de cinco días hábiles ou inferior desde que se recibe en MUFACE toda a documentación necesaria para o recoñecemento da prestación.
4. Porcentaxe de resolucións de pago dos subsidios debidos a incapacidade temporal, risco durante o embarazo ou risco durante a lactación natural ditadas no prazo de 7 días hábiles ou inferior desde que MUFACE dispón da documentación necesaria.
5. Porcentaxe de resolucións respecto a solicitudes de axudas ao enteiro, subsidios de defunción ou xubilación ditadas no prazo de 7 días hábiles ou inferior desde que se recibe en MUFACE toda a documentación necesaria para o recoñecemento da prestación.
6. Número de convocatorias anuais de concesión de axudas asistenciais publicadas no primeiro semestre de cada ano natural.
7. Número de convocatorias anuais de concesión de axudas sociosanitarias publicadas no primeiro semestre de cada ano natural.
8. Número de convocatorias anuais de concesión de bolsas de estudo publicadas no primeiro semestre de cada ano natural.
9. Número de actualizacións web realizadas no ano natural.

10. Número anual de integracións de servizos na App.
11. Porcentaxe de chamadas atendidas con inmediatez no ano natural sobre o total de chamadas derivadas polo servizo 060.
12. Porcentaxe de consultas formuladas a través do Formulario web/App atendidas nun prazo de 5 días hábiles ou inferior.
13. Porcentaxe de chamadas efectuadas no ámbito do servizo MUFACE 75 atendidas con inmediatez sobre o total de chamadas realizadas polos e polas mutualistas.
14. Porcentaxe de Consultas relacionadas co Plan de Pensións da AGE, ou coa previsión social complementaria, efectuada polas persoas partícipes e beneficiarias do Plan da AGE ou por calquera outra empregada do conxunto das Administracións Públicas que fosen atendidas pola Oficina do Partícipe no prazo máximo de dous días hábiles desde a súa recepción en MUFACE.

QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

Existen formularios ao dispor dos usuarios. Poderanse presentar:

- **Por Internet**, a través da Sede Electrónica da Mutualidade.
- **Presencialmente**, mediante o formulario dispoñible nos servizos provinciais, oficinas delegadas e rexistro xeral dos servizos centrais.
- **Correo postal**, a través do formulario dispoñible na sede electrónica, dirixido aos servizos provinciais, oficinas delegadas ou servizos centrais da Mutualidade.

MEDIDAS DE CORRECCIÓN

Se se considera que non se cumpriron os compromisos declarados nesta Carta, poderase presentar unha reclamación á Unidade responsable da mesma. Unha vez analizada a reclamación, o máximo responsable do Organismo informará ao usuario, nun prazo máximo de 15 días hábiles, das circunstancias polas que o compromiso non puido cumprirse e das medidas adoptadas para corrixir a deficiencia advertida.

O incumprimento dos compromisos declarados nesta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidade patrimonial da Administración.

UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA

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

VÍAS DE ACCESO A MUFACE

(os teléfonos están no directorio)

- Formulario páxina web https://www.muface.es/muface_Home/gl/atencion-al-mutualista/Formulario.html
- Formulario da aplicación Muface (sen rexistro previo) https://www.muface.es/muface_Home/gl/atencion-al-mutualista/app-movil.html
- Sede Electrónica <https://sede.muface.gob.es/?lang=gl>



Lembre que nas nosas oficinas facilitamos a identificación de Cl@ve para xestionar os nosos servizos electrónicos con axilidade e seguridade.

OFICINAS DE MUFACE

SERVIZOS CENTRAIS
(sen atención presencial)
Paseo de Juan XXIII, 26
28040 - MADRID

OFICINA DE INFORMACIÓN
A MUTUALISTAS (OIM)
(sen atención presencial)
Oficina central non presencial para consultas xerais, que poden facerse a través do tfno. 060 solicitando operador, ou enviando un Formulario de Atención a Mutualistas a través da web ou App, sen previo rexistro.

SERVIZOS PROVINCIAIS
Lembra:

*Se precisa **atención presencial**: as urxencias sanitarias e farmacéuticas son atendidas sen cita previa. A **cita previa** solicíteaa nosa sede electrónica ou a través da App, só co seu DNI e un móbil. Tamén chamando ao 060 e dicindo «Cita previa MUFACE” co seu DNI e código postal a man.

*Calquera consulta pode realizarse a través do **Formulario de Atención a Mutualistas** en https://www.muface.es/muface_Home/gl/atencion-al-mutualista/Formulario.html que é un medio áxil para obter información. Non precisa previo rexistro e utilízase tanto a través da páxina web como desde a App. Cando poña os seus datos básicos de contacto, o formulario será redirixido ao seu Servizo Provincial, se é mutualista.

*Os e as mutualistas de 75 anos ou maiores poden utilizar o **servizo telefónico MUFACE 75**, reservado a este colectivo, cuxa numeración por provincias pode ver no directorio.

*As oficinas de MUFACE proporcionan o servizo de rexistro para obter a **identificación electrónica Cl@ve** en modo presencial, con cita previa.

*Non acuda ás nosas oficinas para buscar **talonarios**, que poden solicitarse a través da App, a sede electrónica, chamando ao teléfono 060 e dicindo “Talonario MUFACE”, chamando aos teléfonos provinciais do servizo MUFACE 75 para maiores ou por correo postal.

OFICINAS CON ATENCIÓN PRESENCIAL E 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, baixo.
03003 - ALICANTE/ALACANT
96 500 05 00
MUFACE 75 / 965 00 05 05

ALMERÍA
C/ Álvarez de Castro n.º 27, baixo.
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, baixo.
05001 - ÁVILA
920 75 07 00
MUFACE 75 / 920 75 07 00

BADAJOS
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, 1.º.
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 n.º1, baixo.
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 Valvellano n.º 6, baixo.
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, baixo.
15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA
981 98 15 50
MUFACE 75 / 981 99 50 15

CUENCA
C/ Mariano Catalina n.º 6, baixo.
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, baixo.
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, baixo.
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, baixo.
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.ªA.
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, baixo.
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 PARA PERSOAL DESTINADO NO EXTERIOR
Plaza de la Provincia n.º 1, 6.º.
28012 - MADRID
91 394 87 57

OFICINA DO PARTÍCIPE (Plan de pensións AGE)
Plaza Ciudad de Viena n.º 4 (Edificio B).
28040 - MADRID
91 273 98 87
Correo electrónico:
participeplan.age@muface.es

NIPO: 23250021



CARTA DE SERVICIOS 2025-2028

