

PRESENTACIÓ

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

La Mutualitat està adscrita al Ministeri de Política Territorial i Funció Pública, a través de la Secretaria d'Estat de Política Territorial i Funció Pública

La Mutualitat aposta per un enfocament innovador incorporant la digitalització en la prestació del servei, reforçant al propi temps el protagonisme dels serveis provincials com a punt de trobada amb el mutualista.

A més, amb dependència orgànica de la Direcció de MUFACE i funcionalment de la Comissió de Control del Pla de Pensions, es troba l'Oficina del Particip, òrgan de direcció del Pla de Pensions de l'AGE

http://www.plandepensiones-age.es/public/funcionaPlanPensiones.html

SERVEIS

- **AFILIACIÓ DE MUTUALISTES I BENEFICIARIS**, si escau, com a pas previ per a l'accés als serveis i prestacions en els termes establerts en la norma.
- **PRESTACIONS SANITÀRIES**, La mutualitat forma part del Sistema Nacional de Salut (SNS):
 - **Assistència sanitària**. Es facilita a través d'Entitats proveïdores públiques o de privades, instrumentada amb Convenis que subscriu amb el Sistema Sanitari Públic, i Concerts, acordats amb les entitats d'assegurança d'assistència sanitària privades.
 - **Canvi d'Entitat**. Al gener i juny, es pot sol·licitar el canvi d'entitat, per una sola vegada en cada període ordinari de canvi.
 - **Presentació de reclamacions** davant les Comissions Mixtes per les actuacions de les entitats d'assegurança concertades. Per a més informació consulta @pág. web.
 - **Prestacions complementàries**. Ajudes econòmiques baremades per fer front a les despeses de determinats productes sanitaris.
 - **Prestació farmacèutica**. La prescripció s'ha d'efectuar pels facultatius que tenen al seu càrrec l'assistència sanitària i amb recepta oficial de la Mutualitat.

- **ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A L'ESTRANGER**, per a aquells mutualistes i beneficiaris quan estan a l'estranger.

- **PRESTACIONES SOCIALES**, ajudes i subsidis per respondre a les necessitats de protecció dels mutualistes degudes a circumstàncies particulars o al seu cicle vital.
 - Subsidis per Incapacitat Temporal (IT)
 - Subsidis per risc durant l'embaràs i la lactància natural.

- Indemnització per lesions permanents no invalidants.
- Prestació per gran invalidesa.
- Ajudes Socio sanitàries. Es convoquen anualment
- Ajudes d'assistència social. Es convoquen anualment
- Ajudes econòmiques en els casos de part, adopció o acolliment múltiple.
- Prestació per fill o menor acollit a càrrec discapacitat.
- Ajudes per a acció formativa.
- Subsidis de jubilació.
- Subsidis per defunció.
- Ajudes al sepeli

- **FONS ESPECIAL** Fons integrat per 29 mutualitats generals o obligatòries originàries dels diversos Departament Civils, es va crear juntament amb la pròpia Mutualitat per la Llei 29/1975, de 27 de juny, sobre Seguretat Social dels Funcionaris Civils de l'Estat

• SERVEIS COMPLEMENTARIS D'INFORMACIÓ

- **Web de MUFACE** (www.muface.es)
- **Oficina d'informació al mutualista per a l'atenció de consultes de naturalesa personalitzada derivades del telèfon 060**
- **Revista MUFACE**.

• SERVEIS DE SUPORT TRANSVERSAL.

- Es tracta d'un conjunt de serveis que faciliten als mutualistes:
 - Conèixer l'estat de situació en la tramitació de la seva sol·licitud.
 - Modificar les seves dades
 - Obtenir certificats.

En la pàgina web de Muface s'inclou una informació detallada sobre la modalitat presencial o electrònica que han d'utilitzar els mutualistes per sol·licitar la prestació del servei en cada cas.

COMPROMISOS DE QUALITAT

Agilitat en la gestió

- Resolució en un màxim de 7 dies de la sol·licitud d'afiliació o alta de mutualistes beneficiaris, sempre que compleixin els requisits.
- Resolució al moment de la sol·licitud de baixa de mutualistes i beneficiaris, sempre que compleixin els requisits.
- Efectivitat en el canvi ordinari d'entitat proveïdora d'assistència sanitària l'endemà de la sol·licitud.
- Resolució de les reclamacions/expedients en el termini màxim de sis mesos, en cas que intervingui la Comissió Mixta Nacional, o de tres sí l'expedient es resol a nivell provincial.
- Enviament de la Targeta Sanitària Europea (TSE) al domicili de l'interessat en un termini màxim de 10 dies.

- Abonament dels subsidis en el cas d'incapacitat temporal, de risc durant l'embaràs o de risc durant la lactància natural en un termini no superior a 7 dies des que MUFACE disposa de la informació completa de l'òrgan de personal i de la sol·licitud del mutualista.
- Resolució dels subsidis de jubilació, de defunció o d'ajuda al sepeli, en un termini no superior a 7 dies des de la recepció en MUFACE de la sol·licitud completa. En el cas de la presentació a través de la seu electrònica es resoldrà en un termini no superior a 3 dies des de la presentació de la sol·licitud completa.
- Realitzar la convocatòria anual d'ajudes assistencials en el segon semestre de l'any natural.
- Realitzar la convocatòria anual d'ajudes per als programes socio sanitaris en el primer semestre de l'any natural.
- Realitzar la convocatòria anual de beques per a la formació en el primer semestre de l'any natural.
- Resolució de sol·licituds corresponent a les prestacions del Fons especial en un termini no superior a 20 dies des de la recepció en MUFACE de la sol·licitud completa.

Qualitat de l'atenció i informació

- Actualització permanent de la pàgina web.
- Enviament de correus electrònics als mutualistes quan es produeixen novetats que han de conèixer per a l'exercici dels seus drets i obligacions amb la Mutualitat.
- Contestació de l'Oficina d'Informació al Mutualista, de consultes personalitzades derivades pel telèfon 060 de manera immediata o en un termini màxim de 7 dies hàbils.
- Edició de la revista Muface amb una periodicitat trimestral.

INDICADORS DE SEGUIMENT DELS COMPROMISOS

- Percentatge d'expedients d'afiliació o alta de mutualistes i de beneficiaris, resoltos abans de 24 hores de la seva presentació.
- Percentatge d'expedients de baixa de mutualistes i beneficiaris, resoltos al moment de la seva presentació.
- Percentatge de resolució de les reclamacions/expedients en el termini màxim de sis mesos, en cas que intervingui la Comissió Mixta Nacional, o de tres sí l'expedient es resol a nivell provincial.
- Percentatge de targetes sanitàries europea (TSE) enviades en el termini màxim de 10 dies.
- Mitjana de dies emprats en el pagament dels subsidis deguts a incapacitat temporal, risc durant l'embaràs o risc durant la lactància natural des que MUFACE disposa de la informació que remet la unitat de personal.
- Percentatge de convocatòries anuals de concessió d'ajudes econòmiques dictades en els terminis establerts.
- Percentatge de resolució dels expedients en un termini no superior a 7 dies de l'expedient d'indemnització per lesions permanents no invalidants. des que es rep en MUFACE tota la documentació necessària per al reconeixement de la prestació.
- Percentatge de resolució dels expedients en un termini no superior a 7 dies de la prestació per gran invalidesa des que es rep en MUFACE tota la documentació necessària per al reconeixement de la prestació.
- Percentatge d'expedients corresponents a les sol·licituds del fons especial resoltos en termini.

- Percentatge de consultes personalitzades ateses per l'Oficina d'Informació derivades del telèfon 060 de forma immediata i el de les ateses en un termini màxim de 7 dies hàbils.

QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

Existeixen formularis a la disposició dels usuaris. Es podran presentar

- **Seu Electrònica** de la mutualitat
- **Presencialment en els Serveis Provincials**, Oficines Delegades i Registre General dels Serveis Centrals
- **Correu postal**: a la Seu Electrònica i dirigit als Serveis Provincials, Oficines Delegades o Serveis Centrals de la Mutualitat.

MESURES D'ESMENA

Si es considera que no s'han complert els compromisos declarats en aquesta Carta podrà presentar una reclamació, a la Unitat responsable de la mateixa.

Una vegada 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 podrà complir i de les mesures adoptades per corregir la deficiència advertida.

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

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

Secretària General de MUFACE, Passeig de Juan XXIII, 26. 28040. MADRID.

VIES D'ACCÉS A MUFACE

- **PÁG WEB:** www.muface.es
- **APP MUFACE:** www.muface.es/muface_Home/atención-al-mutualista/app-movil.html
- **SEU ELECTRÒNICA** www.sede.muface.gob.es



SERVEIS CENTRALS

Paseo de Juan XXIII, 26
28040-MADRID

SERVEIS PROVINCIALS

Les oficines que figuren en l'apartat Oficines Cl@ve en MUFACE de la pàgina web, dins de l'apartat Atenció al Mutualista, ofereixen la possibilitat de registrar-se en Cl@ve de manera presencial.

ARABA / ÁLAVA
C/ Manuel Iradier, nº 11, 1º 01005 - VITORIA
945 75 05 00
alava@muface.es

ALBACETE
C/ Periodista del Campo Aguilar S/N 2ª p.,
ED. Anexo Subdeleg. Gobierno 02002 -
ALBACETE
967 75 05 00
albacete@muface.es

ALICANTE
C/ Pintor Cabrera, nº 26, bajo. 03003
ALICANTE
96 500 05 00
alicante@muface.es

ALMERÍA
C/ Álvarez de Castro, nº 27, bajo. 04002
ALMERÍA
950 75 05 00
almeria@muface.es

ASTURIAS
Pza. Longoria de Carbajal, nº 3, 2º A. 33002
OVIEDO
98 475 05 10
asturias@muface.es

ÁVILA
Pza. Sánchez Albornoz, nº 4, bajo. 05001
ÁVILA
920 75 07 00
avila@muface.es

BADAJOS
Avda. de Europa nº 1 06004
BADAJOZ
924 99 05 00
badajoz@muface.es

BARCELONA
Passeig de Gracia, 55-57, 2º 4º 08007
BARCELONA
93 619 00 20
barcelona@muface.es

BIZKAIA / VIZCAYA
C/ Ledesma, Nº 4, 1º.48001
BILBAO (BIZKAIA)
944 50 05 20
bizkaia@muface.es

BURGOS
C/ Vitoria, nº 28, 1º Dcha 09004
BURGOS
947 75 05 20
burgos@muface.es

CÁCERES
C/ Virgen de la Montaña, nº 13, 1º 10004
CÁCERES
927 75 05 10
caceres@muface.es

CÁDIZ
Glorieta de la Zona Franca, s/n
Edificio Glorieta 2ª planta - 11011.- CÁDIZ
956 99 25 00
cadiz@muface.es

CANTABRIA
Alameda Jesús de Monasterio, nº 10 39010
-SANTANDER (CANTABRIA)
942 99 05 00
cantabria@muface.es

CASTELLÓN
C/ Escultor Viciano, nº 2 2ª planta 12002
CASTELLÓN DE LA PLANA
964 75 05 00
castellon@muface.es

CEUTA
C/ Real, nº 90 Portón 3, entreplanta. 51001
CEUTA
956 98 47 00
ceuta@muface.es

CIUDAD REAL
C/ Juan II, nº 5, 1º 13001
CIUDAD REAL
926 99 05 00
ciudadreal@muface.es

CÓRDOBA
Avda. Conde de Valledano, nº 6, bajo. 14004
CÓRDOBA
957 99 05 00
cordoba@muface.es

CORUÑA, A
C/ Sinfónica de Galicia, nº 3 y 5. 15004 - A
CORUÑA
981 99 50 10
acoruna@muface.es

CUENCA
Mariano Catalina nº 6, Bajo. 16004
CUENCA
969 75 05 00
cuenca@muface.es

GIPUZKOA
C/ Txofre 5-7 20001- SAN SEBASTIAN
(GUIPÚZCOA)
943 98 04 10
guipuzcoa@muface.es

GIRONA
Avda. de Jaume I, nº 47 2º. 17001 - GIRONA
972 99 05 40
girona@muface.es

GRANADA
Avda. Pablo Picasso, nº 32, bajo 18008
GRANADA
958 90 04 00
granada@muface.es

GUADALAJARA
C/ Rufino Blanco, nº 1, entreplanta. 19003
GUADALAJARA
949 75 05 00
guadalajara@muface.es

HUELVA
C/Martín Alonso Pinzón, nº 15. 21003
HUELVA
959 75 05 00
huelva@muface.es

HUESCA
Avda. de los Pirineos, nº 13, 1º D. 22004
HUESCA
974 75 05 00
huesca@muface.es

ILLES BALEARS
C/ Miquel Capllonch, nº 12 07010
PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)
971 98 05 00
balears@muface.es

JAÉN
C/ Bernabé Soriano, nº 29, 1º. 23001
JAÉN
953 99 05 10
jaen@muface.es

LEÓN
Avenida de la Facultad Vetrerinaria, nº 13, 1º.
24004 - LEÓN
987 99 05 00
leon@muface.es

LLEIDA
C/ Sant Carles, nº 28 25002
LLEIDA
973 99 05 00
lleida@muface.es

LUGO
C/ Irmans Vilar Ponte, nº 8. 27002
LUGO
982 75 05 00
lugo@muface.es

MADRID
C/ Pablo Iglesias, nº 2, pta. 2ª. 28003 -
MADRID
91 273 48 00
madrid@muface.es

MÁLAGA
Avda. de Andalucía, nº 17, entreplanta. 29002
MÁLAGA
95 299 85 40
malaga@muface.es

MELILLA
Avenida de la Marina Española, 3. 52001 -
MELILLA
95 299 07 00
melilla@mufce.es

MURCIA
C/ Condestable, nº 5, entresuelo, izda. 30009
MURCIA
968 98 05 00
murcia@muface.es

NAVARRA
C/ Paulino Caballero, nº 41. 31003 - PAMPLONA
948 99 05 10
navarra@muface.es

OURENSE
C/ Bedoya, nº 11, entreplanta. 32004 -
OURENSE
988 75 05 00
ourense@muface.es

PALENCIA
Avda. Manuel Rivera, nº 10, entreplanta.
34002 - PALENCIA
979 99 05 10 palencia@muface.es

PALMAS, LAS
Avda. Alcalde Ramírez de Bethencourt, nº 12
"Edificio Fuentemar". 35004
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
928 99 05 00
laspalmas@muface.es

PONTEVEDRA
C/ Sagasta, nº 2, entresuelo. 36001
PONTEVEDRA
986 98 15 00
pontevedra@muface.es

RIOJA, LA
C/ Hermanos Moroy, nº 8, 3º C. 26001
LOGROÑO (LA RIOJA)
941 75 05 00
larioja@muface.es

SALAMANCA
C/ Los Apóstoles, Nos 1, 3 y 5. 37002
SALAMANCA
923 75 05 00
salamanca@muface.es

SANTA CRUZ DE TENERIFE
Edificio Hamilton
C/Milicias de Garachico, nº 1, 1º. 38002
SANTA CRUZ DE TENERIFE
922 99 05 00
tenerife@muface.es

SEGOVIA
Carretera de Madrona, nº 9. 40002 - SEGOVIA
921 75 05 00
segovia@muface.es

SEVILLA
Avda. San Francisco Javier, nº 9. 41018
SEVILLA
Edificio Sevilla-2, 1ª Pta.
95 556 34 40
sevilla@muface.es

SORIA
Ronda del Eloy Sanz Villa, nº 8, bajo. 42003
SORIA
975 75 05 10
soria@muface.es

TARRAGONA
Avda. de Cataluña, nº 52, 1º. 43002
TARRAGONA
977 99 05 00
tarragona@muface.es

TERUEL
C/ Portal de Valencia, nº 1, 44001 - TERUEL
978 99 05 00
teruel@muface.es

TOLEDO
C/ Miguel de Cervantes, nº 4 - 5ªA. 45001
TOLEDO
925 99 05 00
toledo@muface.es

VALENCIA
C/ Arquitecto Mora, nº 1. 46010
VALENCIA
96 307 30 00
valencia@muface.es

VALLADOLID
C/ Dos de Mayo, Nos 16 y 18, pasaje
peatonal. 47004 - VALLADOLID
983 99 07 10
valladolid@muface.es

ZAMORA
Avda. Tres Cruces, nº 18, bajo 49008
ZAMORA
980 75 05 20 zamora@muface.es

ZARAGOZA
Paseo Sagasta, nº 50, 1º. 50006
SALAMANCA
976 99 85 10
zaragoza@muface.es

OFICINES DELEGADAS

MADRID
OFICINA DELEGADA Nº 2
Modesto Lafuente nº 68, bajo. 28003 MADRID
91 273 48 02
oficinadn2@muface.es

OFICINA DELEGADA Nº 4
Avda. de Pablo Iglesias nº 2, bajo. 28003
MADRID
91 273 48 05
oficinadn4@muface.es

OFICINA DELEGADA Nº 5
Paseo de la Castellana nº 86, 3º. 28046
MADRID
91 273 48 04
oficinadn5@muface.es

OFICINA DELEGADA ESPECIALIZADA
C/ Rios Rosas nº 44-A, 4º. 28003 MADRID
91 273 48 21
especializada@muface.es

OFICINA DELEGADA PARA PERSONAL DESTINADO EN EL EXTERIOR.
Plaza de la Provincia nº 1, 6º. 28071 MADRID
91 379 92 23 - 91 379 98 53
exteriores@muface.es

A CORUÑA
OFICINA EN SANTIAGO DE COMPOSTELA.
C/ Rosalía de Castro, nº 23, bajo. 15706
SANTIAGO DE COMPOSTELA
981 98 15 00 y FAX: **981 59 07 69**
santiago@muface.es

PONTEVEDRA
OFICINA DELEGADA EN VIGO.
C/ Condesa Casa Bárcena, nº 1, entreplanta.
36204 VIGO
986 98 05 30
pontevedra@muface.es

OFICINA DEL PARTICIP

Qualsevol persona es pot dirigir a l'Oficina del Particip del Pla de Pensions de l'AGE a través dels següents mitjans:
Telèfon: 91 273 98 87
Correu Electrònic: **particip@plan.age@muface.es**
Adreça Postal: **Plaza Ciutat de Viena, 4 (Edifici B); 28040-Madrid**

CARTA DE SERVEIS 2020-2023

