

NUESTRO OBJETIVO

MUFACE gestiona el sistema del Mutualismo Administrativo cumpliendo los más altos estándares de **calidad** en la gestión de las **prestaciones**, propiciando su difusión y simplificando la tramitación de la forma más **eficiente** posible; velando en todo momento por la rápida resolución de las solicitudes, la facilidad en el acceso a los servicios y la mejora continua de las condiciones en que éstos se prestan.

NUESTRAS FUNCIONES

Entre las funciones que la normativa establece para MUFACE están:

- Gestionar el sistema del Mutualismo Administrativo, prestando una adecuada protección a los mutualistas, conforme a un modelo de actuación que nos es propio.
- Facilitar a los mutualistas y al resto de la población protegida el efectivo ejercicio de sus derechos, con una participación más directa sobre la forma de prestación de los servicios.
- Fomentar la mejora continua y dar a los gestores la oportunidad de conocer de forma realista y objetiva el grado de eficiencia alcanzado en la utilización de los recursos públicos.
- Aplicar los principios de transparencia y participación. El control y vigilancia de la gestión recae en los órganos colegiados con representación de la Administración y de las organizaciones sindicales.
- Valorar la satisfacción de los mutualistas mediante el procedimiento de gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- Establecer las relaciones de colaboración en materia de diversos ámbitos con otros organismos, mediante convenios al efecto.
- Coordinar y cooperar con otros organismos en materias del ámbito de gestión del Mutualismo Administrativo.
- Proteger y amparar los datos personales de los mutualistas, con sujeción a la normativa vigente.

OTROS SERVICIOS

- **Fondo Especial.** Está formado por todos los bienes, derechos y acciones de 29 mutualidades de Funcionarios Civiles del Estado, integradas en MUFACE desde el año 1975, teniendo carácter "a extinguir". Las pensiones abonadas tienen el carácter de públicas.
- **Oficina del Partícipe/Plan de Pensiones de la AGE.** Se enmarca dentro de la Previsión Social Complementaria y tiene su origen en el Acuerdo Administración-Sindicatos, de 13 de noviembre de 2002.

<https://sede.administracion.gob.es>



SERVICIOS CENTRALES

Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado
Pº Juan XXIII, 26 28040 Madrid

SERVICIOS PROVINCIALES Y OFICINAS DELEGADAS

Las direcciones y teléfonos de los Servicios Provinciales y de las Oficinas Delegadas de MUFACE pueden consultarse en:
<http://www.muface.es/content/servicios-provinciales-y-oficinas-delegadas>
Horario de atención al público de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas

OFICINA DE INFORMACIÓN AL MUTUALISTA

Teléfonos de información: 912 739 950 y 912 734 999
(lunes a jueves de 9 a 18 h); viernes de 9 a 14 h.
Horario de verano (del 16 de junio al 15 de septiembre):
lunes a jueves de 8:30 a 14:30; viernes de 9 a 14 h.

Formulario de información para consultas

www.muface.es

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General de Muface
Pº Juan XXIII, 26. 28040 Madrid



NIFPO 6036-14-049-0



Carta de Servicios 2014-2017



LA MUTUALIDAD GENERAL DE FUNCIONARIOS CIVILES DEL ESTADO

Es un organismo público adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido y R.D. 375/2003, de 28 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento).

Gestiona el sistema del Mutualismo Administrativo, prestando una adecuada protección a los mutualistas y beneficiarios, siendo el sistema de financiación el de reparto, lo que implica que los ingresos, tanto los procedentes de cotizaciones como los aportados por el Estado, se convierten en las prestaciones a recibir por aquéllos.

SERVICIOS QUE PRESTA

AFILIACIÓN de mutualistas (obligatoria o voluntaria), como paso previo para poder solicitar prestaciones.

PRESTACIONES

A) Sanitarias

- Asistencia Sanitaria
- Prestaciones Complementarias
- Prestación Farmacéutica

B) Sociales

- Subsidio por Incapacidad Temporal
- Subsidio por Riesgo durante el Embarazo
- Subsidio por Riesgo durante la Lactancia Natural
- Indemnización por Lesiones Permanentes No Invalidantes
- Prestación de Gran Invalidez
- Prestación por hijo o menor acogido a cargo discapacitado
- Ayudas económicas en los casos de parto, adopción o acogimiento múltiple
- Prestaciones por estudios universitarios
- Subsidio de Jubilación
- Subsidio por Defunción
- Ayuda de Sepelio
- Programas sociosanitarios
- Ayudas Asistenciales

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL MUTUALISTA

La atención y asesoramiento personalizado, facilitando a los mutualistas y sus beneficiarios la información relativa a nuestros servicios, oficinas y organización, es una pieza clave del sistema de relaciones de MUFACE.

Los mutualistas serán informados también sobre las prestaciones, convocatorias de ayudas, novedades de la sede electrónica mediante el Servicio InfoMUFACE, a través de la revista "MUFACE" y del Boletín Informativo "Newsletter", ambos en formato impreso y electrónico, así como, a través de Internet, en la página web www.muface.es.

La descarga de impresos de la página web en un ordenador personal permite al mutualista cumplimentar e imprimir los documentos que desee, sin necesidad de recogerlos en una oficina de MUFACE, las 24 horas del día durante los 365 días del año.

Los talonarios de recetas podrán solicitarse a través de la aplicación gratuita para dispositivos móviles (app) "MUFACE Móvil".

COMPROMISOS DE CALIDAD

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL MUTUALISTA

- Contestación, a través de la Oficina de Información al Mutualista, de consultas recibidas por vía telefónica y a través de la página web (www.muface.es) de manera inmediata o en un plazo máximo de tres días hábiles. En el caso de requerir información especializada de otras unidades administrativas, dichas consultas serán remitidas a éstas y contestadas, previa comunicación de este hecho al interesado, en un plazo no superior a 30 días hábiles.
- Información, por parte de las unidades periféricas,

vía telefónica y por correo electrónico de manera inmediata o, como máximo, en un plazo de 48 horas.

PROCEDIMIENTOS DE AFILIACIÓN

- Resolución del 95% de los expedientes de afiliación en el momento de la solicitud, siempre que reúnan los requisitos exigidos en la normativa vigente, y del 5% restante, en un plazo no superior a cinco días.

PRESTACIONES SANITARIAS

- Resolución de los expedientes de prestaciones complementarias en un plazo no superior a siete días, a partir de la presentación de la solicitud acompañada de la documentación que corresponda.
- Atención en el acto de las solicitudes personales de talonarios de recetas y envío, en los casos de solicitudes por correo ordinario o electrónico, en 48 horas.
- Envío de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) al domicilio del interesado en un plazo máximo de diez días desde su solicitud.
- Entrega, en el momento de la solicitud, del Certificado Provisional Sustitutorio (CPS) de la TSE y de otros certificados de cobertura.

PRESTACIONES SOCIALES

- Resolución de los expedientes de prestaciones sociales de pago único, en un plazo no superior a siete días, a partir de la presentación de la solicitud acompañada de la documentación completa que corresponda.
- Resolución de los expedientes de prestaciones del Fondo Especial en un plazo no superior a un mes a partir de la fecha de presentación de la solicitud, acompañada de la documentación completa que corresponda.

SERVICIOS ELECTRÓNICOS

A través de la página web que alberga la Sede Electrónica, localizada en <https://sede.muface.gob.es>, los usuarios pueden acceder a la realización de los procedimientos tramitados. La forma de identificación permite distintos niveles de acceso:

- Trámites con DNle u otro certificado electrónico reconocido.
- Trámites con registro previo.
- Trámites sin certificado electrónico ni registro previo.

QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

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

- De forma presencial, mediante el formulario disponible en cualquiera de los Servicios Provinciales, Oficinas Delegadas y Registro General de los Servicios Centrales.
- Por correo postal: a través del formulario disponible en la Sede Electrónica y dirigido a los Servicios Provinciales, Oficinas Delegadas o Servicios Centrales.
- A través de la **sede electrónica** <https://sede.muface.gob.es>.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios se dirigirán a la **unidad responsable** de la misma.

En un plazo máximo de 15 días hábiles, mediante carta del máximo responsable del organismo se informará al usuario 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 contenidos en esta carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.