AURKEZPENA

MUFACE Estatuko Administrazio Orokorraren organismo publikoak, administrazio-mutualismoaren sistema kudeatzen du, Estatuko funtzionario zibilen Gizarte Segurantzako Araubide Bereziaren estaldura-mekanismoa den aldetik.

Mutualitatea Lurralde Politika eta Funtzio Publikoko Ministerioari atxikita dago, Lurralde Politika eta Funtzio Publikoko Estatu Idazkaritzaren bitartez.

Mutualitateak ikuspegi berritzaile baten alde egin du zerbitzu-prestazioa digitalizatuta eta, aldi berean, probintzia-zuzendaritzen protagonismoa indartuta, mutualisten bilgune izateko.

Gainera, Partaidearen Bulegoa ere badu, Estatuko Administrazio Orokorreko Pentsio Planaren zuzendaritza-organoa, zeinak MUFACEren Zuzendaritzarekiko mendekotasun organikoa duen, eta Kontrol Batzordearekiko mendekotasun funtzionala.

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

ZERBITZUAK

- **MUTUALISTEN ETA ONURADUNEN AFILIAZIOA,** hala dagokienean, arauan xedatzen diren baldintzen arabera zerbitzuak eta prestazioak eskuratu ahal izateko.
- **PRESTAZIO SANITARIOAK.** Mutualitatea Osasun Sistema Nazionaleko parte da:
- **ASISTENTZIA SANITARIOA.** Erakunde hornitzaile publiko edo pribatuen bitartez eskaintzen da, sistema sanitario publikoarekin izenpetzen diren itunen bidez eta asistentzia sanitario pribatuko aseguru-entitateekin adostutako hitzarmenen bidez.
  - ➤ Asistentzia sanitarioa. Erakunde hornitzaile publiko edo pribatuen bitartez eskaintzen da, sistema sanitario publikoarekin izenpetzen diren itunen bidez eta asistentzia sanitario pribatuko aseguru-entitateekin adostutako hitzarmenen bidez.
  - ➤ Erakundez aldatzea. Urtarrilean eta ekainean erakunde-aldaketa eska daiteke; aldaketa-aldi arrunt bakoitzean behin egin daiteke.
  - ➤ Erreklamazioak aurkeztea Batzorde Mistoetan, aseguru-entitate itunduen jarduerak direla kausa. Informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu webgunea.
  - ➤ Prestazio osagarriak. Laguntza ekonomiko barematuak, produktu sanitario jakin batzuen ondorioz sortutako gastuei aurre egiteko.
  - ➤ Prestazio farmazeutikoa. Asistentzia sanitarioaren ardura duten fakultatiboek egin behar dute preskripzioa, Mutualitatearen errezeta ofizialarekin.
- **ATZERRIKO ASISTENTZIA SANITARIOA** Atzerrian dauden mutualista eta onuradunentzat.
- **GIZARTE-PRESTAZIOAK.** Laguntzak eta subsidioak, mutualisten babes-premiei erantzuteko, izan inguruabar partikularren ondoriozkoak, izan bizi-zikloaren ondoriozkoak.
  - ➤ Subsidioa aldi baterako ezintasunagatik.
  - ➤ Subsidioa haurdunaldiko arriskuagatik eta edoskitze naturalagatik.
  - ➤ Kalte-ordaina baliaezintasunik gabeko lesio iraunkorrengatik.
  - ➤ Prestazioa baliaezintasun handiagatik.
  - ➤ Laguntza soziosanitarioak. Urtero egiten da deialdia
  - ➤ Gizarte-asistentziako laguntzak. Urtero egiten da deialdia.
  - ➤ Laguntza ekonomikoak erditze, adopzio edo harrera anizkoitzagatik.
  - ➤ Prestazioa desgaitasunen bat duten seme-alabak edo adingabeak zaintzapean hartzeagatik.
  - ➤ Prestakuntza-ekintzarako laguntzak.
  - ➤ Erretiro-subsidioa.
  - ➤ Heriotza-subsidioa.
  - ➤ Hileta-laguntzak.
- **FUNTS BEREZIA,** 29 mutualitate orokorrek edo sail zibiletako nahitaezko mutualitateek osatutako funtsa. Mutualitatea sortzearekin batera eratu zen, Estatuko funtzionario zibilen Gizarte Segurantzari buruzko ekainaren 27ko 29/1975 Legearen bidez.
- **INFORMAZIO-ZERBITZU OSAGARRIAK**
  - ➤ **MUFACEren webgunea** (www.muface.es)
  - ➤ **Mutualistari informazioa emateko bulegoa, 060 telefonotik bideratutako kontsulta pertsonalizatuei arreta emateko**
  - ➤ **MUFACEren aldizkaria.**
- **LAGUNTZA-ZERBITZU TRANSBERTSALAK.**

Mutualistei eskaintzen zaien zerbitzu multzoa, ekintza hauetarako:

- ➤ Eskaeraren izapideak zer egoeratan dauden jakiteko.
- ➤ Datuak aldatu ahal izateko.
- ➤ Ziurtagiriak lortzeko.

Mufaceren webgunean informazio xehatua dago mutualistek baliatu behar duten modalitateari buruz (presentziala edo elektronikoa).

KALITATE-KONPROMISOAK

Bizkortasuna kudeaketan

- Gehienez zazpi eguneko epean ebaztea mutualista onuradunen afiliazio- edo alta-eskaera, eskakizunak betetzen badituzte.
- Mutualista onuradunen baja-eskaera egin ahala ebaztea, eskakizunak betetzen badituzte.
- Eskaera egin eta hurrengo egunean egitea asistentzia sanitarioa eskaintzen duen erakundearen aldaketa arrunta.
- Erreklamazioak/espedienteak gehienez sei hileko epean ebaztea Batzorde Misto Nazionalak esku hartzen duen kasuetan, edo hiru hileko epean probintzia mailan ebatzekoak badira.
- Europako osasun-txartela gehienez 10 eguneko epean bidaltzea interesdunaren etxera.
- Aldi baterako ezintasun eta haurdunaldiko edo edoskitze naturaleko arrisku-kasuetako subsidioak gehienez zazpi eguneko epean ordaintzea, langile-organoaren eta mutualistaren eskaeraren informazio osoa MUFACEren esku dagoenetik hasita.
- Erretiro-, heriotza- edo hileta-laguntzaren subsidioa gehienez zazpi eguneko epean ebaztea, MUFACEk eskaera osoa jasotzen duenetik hasita. Egoitza elektronikoan aurkezten bada, gehienez hiru eguneko epean ebatziko da, eskaera osoa aurkezten denetik hasita.
- Laguntza asistentzialen urteko deialdia urte naturaleko bigarren seihilekoan egitea.
- Programa soziosanitarioen laguntzen urteko deialdia urte naturaleko lehen seihilekoan egitea.
- Prestakuntza-beken urteko deialdia urte naturaleko lehen seihilekoan egitea.
- Funts bereziko prestazioei dagozkien eskabideak gehienez hogei eguneko epean ebaztea, MUFACEk eskaera osoa jasotzen duenetik hasita.

Arretaren eta informazioaren kalitatea

- Webgunea etengabe eguneratzen da.
- Mutualistei mezu elektronikoak bidaltzen zaizkie, Mutualitatean dagozkien eskubideak eta betebeharrak zertzeko jakin behar dituzten berritasunak daudenean.
- Mutualistaren Informazio Bulegoak 060 telefonotik bideratutako kontsulta pertsonalizatuei berehala edo gehienez zazpi egun balioduneko epean erantzuten zaie.
- Mufaceren aldizkaria hiru hilean behin argitaratzen da.

KONPROMISOEN JARRAIPENAREN ADIERAZLEAK

- Aurkeztu ondorengo 24 orduetan ebatzi diren mutualisten eta onuradunen afiliazio- edo alta-espedienteen ehunekoa.
- Aurkeztu ahala ebatzi diren mutualisten eta onuradunen baja-espedienteen ehunekoa.
- Gehienez sei hileko epean ebatzi diren erreklamazioen/espedienteen ehunekoa, Batzorde Misto Nazionalak esku hartzen duen kasuetan, edo hiru hileko epean, probintzia mailan ebaztekoak badira.
- Gehienez 10 eguneko epean bidali diren Europako osasun-txartelen ehunekoa.
- Aldi baterako ezintasun eta haurdunaldi edo edoskitze naturaleko arrisku-kasuetarako subsidioak ordaintzeko batez beste igaro den egun kopurua, MUFACEk langileen unitateak igortzen duen informazioa eskuratzen duenetik hasita.
- Ezarritako epeetan egin diren urteko laguntza ekonomikoen deialdien ehunekoa.
- Baliaezintasunik gabeko lesio iraunkorrengatik gehienez zazpi eguneko epean ebatzi diren kalte-ordainen espedienteen ehunekoa, prestazioa aitortzeko behar den dokumentazio guztia MUFACEk jasotzen duenetik hasita.
- Baliaezintasun handiagatik gehienez zazpi eguneko epean ebatzi diren prestazio-espedienteen ehunekoa, prestazioa aitortzeko behar den dokumentazio guztia MUFACEk jasotzen duenetik hasita.
- Epearen barnean ebatzi diren funts bereziaren eskaera-espedienteen ehunekoa.
- Informazio Bulegoak 060 telefonotik bideratu diren eta berehala arreta eman dien kontsulta pertsonalizatuen ehunekoa, eta arreta gehienez zazpi egun balioduneko epean eman dienena.

KEXAK, IRADOKIZUNAK ETA ZORION-EMATEAK

Inprimakiak erabiltzaileen eskura daude. Nola aurkeztu:

- Mutualitatearen **egoitza elektronikoan**
- **Aurrez aurre**, probintzia-zerbitzuetan, bulego eskuordetuetan eta zerbitzu zentralen erregistro nagusian
- **Posta bidez:** egoitza elektronikoan eta probintzia-zerbitzuei, bulego eskuordetuei edo mutualitatearen zerbitzu zentralei zuzenduta.

ZUZENKETA-NEURRIAK

Karta honetan adierazi diren konpromisoak ez direla bete uste bada, erreklamazio bat aurkeztu ahalko da horren ardura duen unitatean.

Behin erreklamazioa aurkeztuta, organismoaren arduradun gorenak, gehienez **15 egun balioduneko epean,** konpromisoa zergatik ez den bete azalduko dio erabiltzaileari, okerra zuzentzeko hartu dituen neurriak jakinaraziteaz gain.

Karta honetan adierazitako konpromisoak betetzen ez badira, Administrazioak ez du inolaz ere ondare-erantzukizunik izango.

KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA

MUFACEren Idazkaritza Nagusia, Paseo de Juan XXIII, 26. 28040.MADRID.

MUFACE-RAKO SARBIDEAK

- ➤ **WEBGUNEA:**
  www.muface.es
- ➤ **MUFACE-REN APLIKAZIOA:**
  www.muface.es/muface_Home/atención-al-mutualista/app-movil.html
- ➤ **EGOITZA ELEKTRONIKOA:**
  www.sede.muface.gob.es

ZERBITZU ZENTRALAK

Paseo de Juan XXIII, 26
28040-MADRID

PROBINTZIA-ZERBITZUAK

MUFACEren webguneko Mutualistarentzako Arretaren atalean ageri diren Cl@ve bulegoek Cl@ve-n aurrez aurre erregistratzeko aukera eskaintzen dute.

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

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

BARCELONA
Passeig de Gracia, 55-57, 2º 4ª 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 Vallellano, 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 - 5ºA. 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 ZARAGOZA
976 99 85 10
zaragoza@muface.es

BULEGO DELEGATUAK

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/ Ríos 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

PARTAIDEAREN BULEGOA

Edonork jo dezake Estatuko Administrazio Orokorraren pentsio-planaren **Partaidearen Bulegora, bide hauen bitartez:**
Telefonoa: **91 273 98 87**
Helbide elektronikoa: **participeplan.age@muface.es**
Posta-helbidea: **Plaza Ciudad de Viena, 4 (Edificio B); 28040-Madrid**

NIPO: 279200071

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y FUNCIÓN PÚBLICA · muface

ZERBITZUEN KARTA 2020-2023

ESTATUKO ADMINISTRAZIO ZIBILEKO FUNTZIONARIOEN MUTUALITATEA

Calidad Administración Pública