

PRESENTACIÓN

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

A Mutualidade está adscrita ao Ministerio de Política Territorial e Función Pública, a través da Secretaría de Estado de Política Territorial e Función Pública

A Mutualidade aposta por un enfoque innovador incorporando a dixitalización na prestación do servizo, reforzando ao propio tempo o protagonismo das direccións provinciais como punto de encontro co mutualista.

Ademais, con dependencia orgánica da Dirección de MUFACE e funcionalmente da Comisión de Control do Plan de Pensións, atópase a Oficina do Participe, órgano de dirección do Plan de Pensións da AGE

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

SERVIÇOS

- **AFILIACIÓN DE MUTUALISTAS e BENEFICIARIOS**, no seu caso, como paso previo para o acceso aos servizos e prestacións nos termos establecidos na norma.

- **PRESTACIÓNS SANITARIAS**, a Mutualidade forma parte do Sistema Nacional de Saúde (SNS):

- **Asistencia sanitaria.** Facílitate a través de Entidades provedoras públicas ou privadas, instrumentada con Convenios que subscribe co Sistema Sanitario Público, e Concertos, acordados coas entidades de seguro de asistencia sanitaria privadas.

- **Cambio de Entidade.** En xaneiro e xuño, 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. Para máis información consulta páx. web.

- **Prestacións complementarias.** Axudas económicas baremadas para facer fronte aos gastos de determinados produtos sanitarios.

- **Prestación farmacéutica.** A prescrición debe efectuarse polos facultativos que teñen ao seu cargo a asistencia sanitaria e con receita oficial da Mutualidade.

- **ASISTENCIA SANITARIA NO ESTRANXEIRO.** Para aqueles mutualistas e beneficiarios cando están no estranxeiro.

- **PRESTACIÓNS SOCIAIS**, Axudas e subsidios para responder as necesidades de protección dos mutualistas debidas a 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 invalidantes.

- Prestación por gran invalidez.

- Axudas Sociosanitarias. Convócanse anualmente.

- Axudas de asistencia social. Convócanse anualmente.

- Axudas económicas nos casos de parto, adopción ou acollemento múltiple.

- Prestación por fillo ou menor acollido a cargo discapacitado.

- Axudas para acción formativa.

- Subsidio de xubilación.

- Subsidio por defunción.

- Axudas ao enterro.

- **FONDO ESPECIAL** Fondo integrado por 29 mutualidades, xerais ou obrigatorias, orixinarias dos diversos Departamentos Civís; creouse xunto coa propia Mutualidade pola Lei 29/1975, de 27 de xuño, sobre Seguridade Social dos Funcionarios Civís do Estado

SERVIZOS COMPLEMENTARIOS DE INFORMACIÓN

- **Web de MUFACE** (www.muface.es)

- **Oficina de información ao mutualista para a atención de consultas de natureza personalizada derivadas do teléfono 060**

- **Revista MUFACE.**

SERVIZOS DE SOPORTE TRANSVERSAL.

Trátase dun conxunto de servizos que facilitan aos mutualistas:

- Coñecer o estado de situación na tramitación da súa solicitude.

- Modificar os seus datos

- Obter certificados.

Na páx. web de MUFACE inclúese unha información detallada acerca da modalidade presencial ou electrónica que deben utilizar os mutualistas para solicitar a prestación do servizo en cada caso.

COMPROMISOS DE CALIDADE

Axilidade na xestión

- Resolución, nun máximo de 7 días, da solicitude de afiliación ou alta de mutualistas e beneficiarios, sempre que cumpran os requisitos.

- Resolución, no momento, da solicitude de baixa de mutualistas e beneficiarios, sempre que cumpran os requisitos.

- Efectividade no cambio ordinario de entidade provedora de asistencia sanitaria ao día seguinte da solicitude.

- Resolución das reclamacións/expedientes no prazo máximo de seis meses, no caso de que interveña a Comisión Mixta Nacional, ou de tres si o expediente resólvese a nivel provincial.

- Envío da Tarxeta Sanitaria Europea (TSE) ao domicilio do interesado nun prazo máximo de 10 días.

- Abono dos subsidios no caso de incapacidade temporal, de risco durante o embarazo ou de risco durante a lactación natural nun prazo non superior a 7 días desde que MUFACE dispón da información completa do órgano de persoal e da solicitude do mutualista.

- Resolución dos subsidios de xubilación, de defunción ou de axuda ao enterro, nun prazo non superior a 7 días desde a recepción en MUFACE da solicitude completa. No caso da presentación a través da sede electrónica resolverase nun prazo non superior a 3 días desde a presentación da solicitude completa.

- Realizar a convocatoria anual de axudas asistenciais no segundo semestre do ano natural.

- Realizar a convocatoria anual de axudas para os programas sociosanitarios no primeiro semestre do ano natural.

- Realizar a convocatoria anual de bolsas para a formación no primeiro semestre do ano natural.

- Resolución de solicitudes correspondente ás prestacións do Fondo Especial nun prazo non superior a 20 días desde a recepción en MUFACE da solicitude completa.

Calidade da atención e información

- Actualización permanente da páxina web.

- Envío de correos electrónicos aos mutualistas cando se producen novidades que deben coñecer para o exercicio dos seus dereitos e obrigacións coa Mutualidade.

- Contestación da Oficina de Información ao Mutualista, de consultas personalizadas derivadas polo teléfono 060 de maneira inmediata ou nun prazo máximo de 7 días hábiles.

- Edición da revista Muface cunha periodicidade trimestral.

INDICADORES DE SEGUIMENTO DOS COMPROMISOS

- Porcentaxe de expedientes de afiliación ou alta de mutualistas e de beneficiarios, resoltos antes de 24 horas da súa presentación.

- Porcentaxe de expedientes de baixa de mutualistas e beneficiarios, resoltos no momento da súa presentación.

- Porcentaxe de resolución das reclamacións/expedientes no prazo máximo de seis meses, no caso de que interveña a Comisión Mixta Nacional, ou de tres si o expediente resólvese a nivel provincial.

- Porcentaxe de tarxetas sanitarias europeas (TSE) enviadas no prazo máximo de 10 días.

- Media de días empregados no pago dos subsidios debidos a incapacidade temporal, risco durante o embarazo ou risco durante a lactación natural desde que MUFACE dispón da información que remite a unidade de persoal.

- Porcentaxe de convocatorias anuais de concesión de axudas económicas ditas nos prazos establecidos.

- Porcentaxe de resolución, nun prazo non superior a 7 días, dos expedientes de indemnización por lesións permanentes non invalidantes desde que se recibe en MUFACE toda a documentación necesaria para o recoñecemento da prestación.

- Porcentaxe de resolución, nun prazo non superior a 7 días, dos expedientes da prestación por gran invalidez desde que se recibe en MUFACE toda a documentación necesaria para o recoñecemento da prestación.

- Porcentaxe de expedientes correspondentes ás solicitudes do Fondo Especial resoltos en prazo.

- Porcentaxe de consultas personalizadas atendidas pola Oficina de Información derivadas do teléfono 060 de forma inmediata e o das atendidas nun prazo máximo de 7 días hábiles.

QUEIXAS, SUXESTIÓNS E FELICITACIÓNS

Existen formularios a disposición dos usuarios. Poderanse presentar

- **Sede Electrónica** da Mutualidade

- **Presencialmente nos Servizos Provinciais, Oficinas Delegadas e Rexistro Xeral dos Servizos Centrais**

- **Correo postal:** na Sede Electrónica e dirixido aos Servizos Provinciais, Oficinas Delegadas ou Servizos Centrais da Mutualidade.

MEDIDAS DE CORRECIÓN

Se se considera que non se cumpriron os compromisos declarados nesta Carta, poderá presentar unha reclamación á Unidade responsable da mesma.

Unha vez analizada a reclamación, o máximo responsable do Organismo informará o 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 General de MUFACE, Paseo de Juan XXIII, 26. 28040.MADRID.

VIAS DE ACCESO A MUFACE

- **PÁG WEB:** www.muface.es

- **APP MUFACE:** www.muface.es/muface_Home/atención-al-mutualista/app-movil.html

- **SEDE ELECTRÓNICA** www.sede.muface.gob.es



SERVICIOS CENTRAIS

Paseo de Juan XXIII, 26
28040-MADRID

SERVICIOS PROVINCIAIS

As Oficinas que figuran no apartado Oficinas CI@ve en MUFACE da páxina web, dentro do apartado de Atención ao Mutualista, ofrecen a posibilidade de rexistrarse en CI@ve de modo 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 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/ Hermanos Moroy, 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@muface.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
ZARAGOZA
976 99 85 10
zaragoza@muface.es

OFICINAS DELEGADAS

MADRID

OFICINA DELEGADA Nº 2
Modesto Lafuente nº 68, bajo. 28003 MADRID
91 273 48 02
oficinadr2@muface.es

OFICINA DELEGADA Nº 4

Avda. de Pablo Iglesias nº 2, bajo. 28003
MADRID
91 273 48 05
oficinadr4@muface.es

OFICINA DELEGADA Nº 5

Paseo de la Castellana nº 86, 3º. 28046
MADRID
91 273 48 04
oficinadr5@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 DO PARTICIPE

Calquera persoa pode dirixirse á Oficina do Participe do Plan de Pensións da AGE a través dos seguintes medios:

Teléfono: **91 273 98 87**
Correo Electrónico:
participeplan.age@muface.es
Dirección Postal: **Plaza Ciudad de Viena, 4 (Edificio B); 28040-Madrid**

CARTA DE SERVICIOS 2020-2023

MUTUALIDADE XERAL DE FUNCIONARIOS CIVÍS DO ESTADO