

CARTA DE SERVICIOS

2020-2023

**MUTUALIDAD GENERAL
DE FUNCIONARIOS CIVILES
DEL ESTADO**



muface



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA

muface



CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Carta de Servicios

2020-2023

MUTUALIDAD GENERAL
DE FUNCIONARIOS CIVILES
DEL ESTADO



INDICE

I. PRESENTACIÓN

II. INFORMACIÓN DE CARÁCTER LEGAL Y GENERAL

- II. 1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO
- II. 2 LA CONDICIÓN DE MUTUALISTA
- II. 3 RELACIÓN DE SERVICIOS Y SUS MODALIDADES DE PRESTACIÓN
- II. 4 DERECHOS DE LOS USUARIOS
- II. 5 PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA
- II. 6 NORMATIVA REGULADORA
- II. 7 QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

III. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

IV. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

- IV.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
- IV.2 MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- IV.3 IGUALDAD DE GÉNERO
- IV.4 ACCESIBILIDAD Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

V. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

VI. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- VI. 1 UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA
- VI. 2 DIRECCIONES ELECTRÓNICAS POSTALES Y TELÉFONOS

I. PRESENTACIÓN

La carta de servicios es el instrumento a través del cual la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) informa a sus mutualistas y beneficiarios sobre los servicios que tiene encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad adquiridos en su prestación.

Desde la aprobación de la anterior carta de servicios, que abarcaba el periodo 2014-2017, MUFACE está llevando a cabo un amplio proceso de transformación de cara al fortalecimiento de la entidad y a la obtención de la mayor eficiencia e innovación en la prestación de los servicios que tiene encomendados.

El Plan Impulso 2017-2020, elaborado con la participación de los servicios provinciales, fue la pieza clave que inició ese cambio organizativo. En la actualidad, la labor de MUFACE se caracteriza por su voluntad de consolidar este proceso modernizador, que permita a la Mutualidad convertirse en un referente en la prestación de un servicio público de calidad y eficiencia, poniendo a los mutualistas en el centro de su gestión y servicios. Así, se han iniciado los trabajos de elaboración del nuevo plan estratégico MUFACE 20-23, que contendrá las principales líneas de actuación de la Mutualidad en este periodo. La Mutualidad apuesta por un enfoque innovador incorporando la digitalización en la prestación del servicio y reforzando al propio tiempo el protagonismo de las direcciones provinciales como punto de encuentro con el mutualista. Este plan, como no puede ser de otra manera, estará plenamente alineado con la agenda estratégica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

II. INFORMACIÓN DE CARÁCTER LEGAL Y GENERAL

II.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO

MUFACE es un organismo público de la Administración General del Estado que gestiona el sistema de mutualismo administrativo como mecanismo de cobertura del Régimen Especial de Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

La Mutualidad está adscrita al Ministerio de Política Territorial y Función Pública, a través de la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública, con rango de Dirección General. Su cometido es la gestión del mutualismo administrativo conforme a un modelo de actuación que le es propio.

La Mutualidad ha definido su misión, visión y valores en los siguientes términos:

MISIÓN

“Asegurar al colectivo de mutualistas el acceso a las prestaciones sanitarias y farmacéuticas en las mismas condiciones que el resto del Sistema Nacional de Salud, así como facilitarles un amplio abanico de prestaciones sociales y económicas, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, contando con un equipo humano de calidad en la atención al público, como seña de identidad”.

VISIÓN

“Ser un organismo eficaz y eficiente, dentro de un marco de transparencia propio de una administración moderna, que se distinga como un modelo de excelencia en cuanto a calidad de la gestión, aprovechando las nuevas tecnologías, y que contribuya al progreso sostenible del sistema sanitario español.

MUFACE aspira a ser reconocida como un referente de calidad por su gestión, a través de los siguientes principios esenciales:

- *Profundizar en una política de alianzas, para afianzar el mutualismo administrativo como un factor de equilibrio territorial y cohesión social.*
- *Desarrollar una política de calidad, para la mejora y ampliación de la asistencia sanitaria a su colectivo protegido en todos los ámbitos.*
- *Potenciar una agenda de protección social que dé respuesta a situaciones de necesidad de mutualistas y beneficiarios.*
- *Promover la innovación, incorporando las nuevas tecnologías que permitan a los mutualistas el acceso a sus prestaciones de manera ágil y sencilla, las 24 horas del día, los 365 días del año.*

- *Crear un sistema moderno a través de su política de los recursos humanos, en el que sea protagonista la gestión del talento, la motivación y la formación de las personas que lo integran, logrando un alto grado de cualificación profesional y humana."*

VALORES

El desarrollo de la acción de la Mutualidad se guía por los siguientes valores:

- **"Vocación de servicio público.** MUFACE es un organismo público que trabaja por y para su colectivo de funcionarios y familiares, garantizando la calidad del servicio público que presta, y para ello utiliza los medios más eficientes, sean públicos o privados.
- **Calidad de la gestión.** MUFACE, con el objetivo de ofrecer servicios de calidad, trabaja en la simplificación de los procedimientos administrativos, garantizando un servicio más eficiente, a tiempo, responsable, y buscando la mejor percepción de sus mutualistas, a través de la mejora continua.
- **Colaboración con otros agentes.** MUFACE, con el objetivo de ofrecer un mejor servicio al mutualista, lidera la unidad de acción de las mutualidades administrativas, mantiene una política de colaboración con las entidades aseguradoras concertadas, y se coordina con el resto del Sistema Nacional de Salud, en el entorno del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y las Comunidades Autónomas.
- **Relevancia de las personas.** Lo importante son nuestros mutualistas, activos o pasivos, y sus familias. Ese es el norte de nuestra andadura. La calidez, cordialidad y respeto en el trato son nuestra seña de identidad, y el compromiso con las personas que prestan servicio en la Mutualidad, que son el pilar, la memoria y el activo más valioso con que cuenta el organismo para cumplir con su vocación.
- **Compromiso con el personal de la Mutualidad.** MUFACE cuenta con un equipo humano con una gran vocación de servicio público. El buen servicio al mutualista pasa por una adecuada gestión de los recursos humanos, cuyas bases son la comunicación, la motivación, el compromiso y el desarrollo profesional con las personas de la organización. El trabajo en equipo, la capacidad de adaptación a los cambios de manera positiva y creativa y la mejora de las condiciones de trabajo son principios esenciales de la Mutualidad.
- **Protagonismo de las direcciones provinciales.** Nuestra atención directa al público, nuestro contacto humano con el mutualista, está en ellas. Por eso, y porque aseguran la igualdad de la asistencia sanitaria y social en el territorio, las direcciones provinciales son protagonistas del modelo.
- **Visibilidad.** MUFACE debe comunicar su vocación, difundir los servicios que presta, para que el colectivo tenga conocimiento de ellos y pueda ejercer sus derechos, y para que la sociedad conozca la función social del organismo y el éxito de su modelo, con más de cuatro décadas de historia."

El sistema de financiación de la Mutualidad es el de reparto, lo que implica que tanto los ingresos procedentes de cotizaciones como los aportados por el Estado se convierten de forma inmediata o a corto plazo en las prestaciones a recibir por los mutualistas y /o beneficiarios.

La organización general de MUFACE integra: a) órganos de participación en el control y vigilancia de la gestión (Consejo General, Comisión Permanente del Consejo General y Comisiones Provinciales) y b) dirección y gestión, la Dirección General.

La estructura administrativa de MUFACE responde a un esquema desconcentrado, con servicios centrales y servicios periféricos de ámbito provincial, acordes con la distribución del colectivo por todo el territorio nacional. De tal suerte que cuenta con 52 servicios provinciales y 6 oficinas delegadas.

Para el cumplimiento de sus fines la Mutualidad cuenta con una dotación de 857 personas, entre personal funcionario y laboral, de las que aproximadamente el 70% prestan servicios en la organización periférica y el 30% en los servicios centrales del organismo.

Con dependencia orgánica de la dirección general de MUFACE existe una oficina administrativa-Oficina del Partícipe- asociada a la gestión del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado (AGE).

II.2 LA CONDICIÓN DE MUTUALISTA

La misión de la Mutualidad es *“asegurar al colectivo de mutualistas el acceso a las prestaciones sanitarias y farmacéuticas en las mismas condiciones que el resto del Sistema Nacional de Salud, así como facilitarles un amplio abanico de prestaciones sociales y económicas, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, contando con un equipo humano de calidad en la atención al público, como seña de identidad”*.

La Mutualidad da servicios a 1.489.806 personas, de ellas, 1.009.418 son mutualistas titulares y 480.388 son beneficiarios.

Son **mutualistas obligatorios** todos los funcionarios de carrera y en prácticas de la Administración Civil del Estado que se encuentren en situación de servicio activo o asimiladas (servicios especiales, en otras Administraciones Públicas, excedencia por cuidado de familiares, por razón de violencia de género, suspensión provisional o firme de funciones...), así como aquellos funcionarios pertenecientes a otros cuerpos o escalas de la Administración a los que expresamente se les hubiera atribuido tal condición por alguna norma de carácter especial; manteniéndose tal condición una vez hayan sido declarados jubilados.

Los **mutualistas voluntarios** son aquellos funcionarios de la Administración Civil del Estado que al perder tal condición, al pasar a la situación administrativa de excedencia voluntaria o haber transferido sus derechos pasivos a las instituciones de la Unión Europea, deciden conservar la condición de mutualistas asumiendo a su cargo el abono de la cotización correspondiente a la administración y al propio funcionario.

Por su parte, son beneficiarios los familiares y asimilados de los mutualistas que convivan con ellos y a sus expensas, dependiendo económicamente de los mismos, carezcan de ingresos de cualquier naturaleza superiores al doble del IPREM y no tengan derecho a la asistencia sanitaria a cargo del Sistema Nacional de Salud o cualquier otro régimen de la Seguridad Social.

Hay una categoría cualificada de beneficiarios, los titulares no mutualistas, a los que se expide documento asimilado al de afiliación por fallecimiento del mutualista del que dependían o divorcio, separación judicial o nulidad matrimonial, restringida a cónyuges, ex cónyuges e hijos de mutualistas.

II. 3 RELACIÓN DE SERVICIOS Y SUS MODALIDADES DE PRESTACIÓN

Las prestaciones de carácter sanitario y las de naturaleza social conforman la cartera de servicios que da cobertura al Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado que gestiona la Mutualidad. A ellas debe agregarse un amplio dispositivo de servicios de información y comunicación que contribuye a mejorar la accesibilidad de las prestaciones básicas. Con la finalidad de facilitar la máxima transparencia al mutualista, se ponen a su disposición otros servicios, denominados de soporte transversal, donde pueden consultar el estado de tramitación de sus solicitudes, certificados, etc.

La mayoría de los servicios se solicitan y proveen a través de las direcciones provinciales. Si bien, en los últimos años, la Mutualidad de acuerdo con las previsiones contenidas en el Plan de impulso y las leyes aplicables, sigue manteniendo un servicio multicanal y al tiempo potencia la utilización de la sede electrónica como canal proveedor para ganar en eficiencia y agilidad en la prestación del servicio.

II.3.1 AFILIACIÓN DE MUTUALISTA y de BENEFICIARIOS, en su caso, como paso previo para el acceso a los servicios y prestaciones en los términos establecidos en la norma.

II.3.2 PRESTACIONES SANITARIAS

La Mutualidad forma parte del Sistema Nacional de Salud (SNS) junto con los servicios de salud de las comunidades autónomas, el INGESA y las demás mutualidades administrativas de funcionarios. Como administración sanitaria, respecto de su colectivo protegido, garantiza el contenido de la cartera común de servicios del SNS. Además, la Mutualidad gestiona directamente un conjunto de ayudas económicas en calidad de prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria.

► ASISTENCIA SANITARIA.

Se facilita la asistencia sanitaria establecida en la cartera común del Sistema Nacional de Salud a los mutualistas y a sus beneficiarios, ya sea a través de proveedores públicos o de privados. Ello se instrumenta, respectivamente, a través de Convenios que suscribe con el Sistema Sanitario Público, y Conciertos, acordados con las entidades de seguro de asistencia sanitaria privadas.

En estos instrumentos de colaboración, Convenios y Conciertos, se estipulan los derechos y obligaciones de las partes, así como las modalidades, forma y condiciones de la prestación de la asistencia a los mutualistas y beneficiarios con derecho a ella.

Cambio de Entidad. En enero y junio, los mutualistas y los beneficiarios con documento asimilado al de afiliación, que estén adscritos a los servicios públicos de salud o a las entidades de seguro de asistencia sanitaria, pueden solicitar el cambio de entidad, por una sola vez en cada periodo ordinario de cambio.

Excepcionalmente, los acuerdos con las entidades sanitarias públicas y privadas prevén bajo determinadas circunstancias cambios de entidad fuera de los periodos ordinarios.

El cambio ordinario de entidad puede solicitarse a través de la sede electrónica o en las oficinas de las direcciones provinciales u oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal.

Elección de entidad sanitaria. Los mutualistas de nuevo ingreso realizan la elección de entidad sanitaria a través de la sede electrónica –afiliaciones masivas- o en las oficinas de MUFACE, con ocasión de su alta en la mutualidad.

Presentación de reclamaciones: Comisiones Mixtas. Los mutualistas pueden presentar reclamaciones ante las actuaciones de las entidades de seguro concertadas a la que figuren adscritos para la asistencia sanitaria. MUFACE, después de conocer la posición de la entidad sobre la reclamación planteada y, si no fuera posible su resolución directa con aquella, someterá el expediente a estudio de la correspondiente **Comisión Mixta Provincial** y, en caso de no resolverse por la misma, será examinado por la **Comisión Mixta Nacional**. Las Comisiones Mixtas funcionan como órganos colegiados con representación paritaria, tanto de la Mutualidad como de la respectiva entidad.

Pueden presentarse las reclamaciones: Presencialmente en las direcciones provinciales y oficinas delegadas, por correo postal, o a través del Registro Electrónico Común (REC).

► PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS DE LA ASISTENCIA SANITARIA.

Se trata de ayudas económicas baremadas para hacer frente a los gastos de determinadas prótesis y trabajos odontológicos, lentes y ayudas ópticas, audífono, colchón antiescaras y laringófono.

Todas las ayudas pueden solicitarse presencialmente en direcciones provinciales y oficinas delegadas, o por correo postal. Existen procesos disponibles en la sede electrónica para las ayudas dentarias y oculares, que están obligados a utilizar los mutualistas obligatorios en activo, en tanto que sujetos obligados. Los mutualistas jubilados podrán presentar solicitudes de prestaciones dentarias y oculares electrónicamente cuando lo deseen, y en papel, con el impreso oficial, podrán hacerlo durante los días hábiles de marzo, mayo y octubre de cada año natural.

► PRESTACIÓN FARMACÉUTICA.

La prestación farmacéutica comprende la indicación, prescripción y dispensación de los medicamentos, productos sanitarios y productos dietéticos que, conforme a la normativa sanitaria de general aplicación para todo el Sistema Nacional de Salud, son financiados con fondos públicos.

La prescripción debe efectuarse por los facultativos que tienen a su cargo la asistencia sanitaria facilitada por MUFACE.

Dispensación en oficina de farmacia. La dispensación de medicamentos, productos sanitarios, fórmulas magistrales y productos dietéticos, puede efectuarse con **receta oficial** de la mutualidad en las oficinas de farmacia, debiendo el paciente abonar únicamente el importe del copago. La aportación es del 30% del Precio de Venta al Público del producto dispensado, pero en aquellos calificados de aportación reducida será del 10% con un máximo de 4,24 euros por envase.

Los tratamientos directamente relacionados con el accidente de servicio o la enfermedad profesional están exentos de aportación y también son gratuitos la dispensación de los productos dietéticos y tiras reactivas de glucemia.

La Mutualidad convoca ayudas al copago farmacéutico para mutualistas jubilados/as, viudos/as o huérfanos/as, en situación de vulnerabilidad, con arreglo a los requisitos que anualmente se recogen en la convocatoria que se publica en el BOE.

Las ayudas al copago pueden solicitarse en las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, y también a través del Registro Electrónico Común (REC).

Los **talonarios de recetas** de MUFACE para la dispensación en oficina de farmacia se asignan y entregan a los titulares previa solicitud. Las recetas con carácter general tienen un plazo de validez de diez días naturales a partir de la fecha de prescripción.

Para la dispensación de determinados medicamentos y productos, la normativa farmacéutica exige el visado de la correspondiente receta. El visado se efectúa en las oficinas de las direcciones provinciales y, para ello, se debe aportar junto con la receta un informe cumplimentado por el médico especialista en el formulario correspondiente. Este informe tiene validez por el periodo indicado en el mismo (con un máximo de un año), debiendo actualizarse como mínimo cada año para renovar la autorización del visado.

La solicitud de talonarios de recetas puede realizarse a través de la sede electrónica, utilizando el proceso disponible en la misma, o a través de la aplicación para dispositivos móviles, y también por correo postal o presencialmente en las oficinas de las direcciones provinciales.

La **receta electrónica** es un sistema informatizado que permite al médico transmitir directamente su prescripción médica a la farmacia en lugar de escribirla en la receta tradicional en papel. Una vez se complete la implantación, el mutualista podrá solicitar la medicación en su farmacia con tan solo presentar la tarjeta de la entidad sanitaria elegida que contiene el código de identificación personal del Sistema Nacional de Salud (CIP-SNS). Este proyecto se irá implantando progresivamente en el territorio nacional durante 2020. La web informa puntualmente de aquellas CCAA donde funciona la receta electrónica.

Dispensación en establecimientos sanitarios. La dispensación a través de los establecimientos sanitarios a los que corresponda la prestación de la asistencia sanitaria, o por otros medios de las entidades o establecimientos públicos o privados responsables de dicha asistencia, es gratuita y no conlleva aportación del usuario.

Tratamientos con medicamentos de dispensación hospitalaria a pacientes adscritos a entidades de seguro. La dispensación de estos medicamentos a los pacientes no hospitalizados en los servicios de farmacia de los hospitales (no están dotados de cupón precinto, y para su administración no requieren la participación de facultativos especialistas), en el caso de que el mutualista esté adscrito a una entidad médica privada, requiere **autorización previa de MUFACE**. Para ello, el mutualista presentará en el servicio provincial u oficina delegada el informe médico y la orden de dispensación hospitalaria si la hubiera, debiendo cumplimentar en ese momento el impreso de solicitud correspondiente, especificando el hospital de dispensación del medicamento. Se comunicará al mutualista si la resolución es favorable o desfavorable y en caso de ser favorable, también se remitirá la resolución al centro hospitalario correspondiente. El mutualista acudirá al centro hospitalario para que se le dispense la medicación.

Reintegro de gastos de farmacia. MUFACE cubre mediante el reintegro de gastos la adquisición de productos farmacéuticos y dietéticos incluidos en la cobertura pública, en los siguientes supuestos:

- Medicamentos no comercializados en España: se reintegra la diferencia entre el importe abonado y la aportación que corresponda.
- Cuando la prescripción no se haya podido efectuar en receta de MUFACE por razones de urgencia, por haber tenido que acudir a facultativo ajeno, así como en casos excepcionales y justificados, se reintegra la diferencia entre el importe abonado y la aportación que corresponda.
- Dispensación de recetas de determinados medicamentos o patologías: se reintegra la diferencia entre la aportación abonada y la aportación reducida correspondiente.

- Medicación derivada de accidentes de servicio o enfermedad profesional, se reintegra la totalidad de la aportación.

La presentación de la solicitud de reintegro de gastos de farmacia, puede realizarse a través de la sede electrónica, en las oficinas de las direcciones provinciales o por correo postal.

► ASISTENCIA SANITARIA EN EL EXTRANJERO.

MUFACE también protege la salud de mutualistas y beneficiarios cuando están en el extranjero, aunque sea temporalmente, siempre que se cumplan las condiciones previstas en la normativa. Se distingue entre los casos de residencia o destino en el extranjero, o desplazamientos temporales.

- La asistencia sanitaria de los mutualistas destinados y residentes en el exterior está cubierta a través de un Concierto, que se suscribe periódicamente con una única Entidad de seguro, siendo su contenido y extensión análogos al Concierto en territorio nacional.
- La asistencia sanitaria en desplazamientos temporales al extranjero (cualquiera que sea el país) se cubre a través del reintegro de los gastos ocasionados, siempre y cuando la necesidad de la asistencia haya sido sobrevenida. La duración de la cobertura varía en función del motivo del desplazamiento.

Con la **Tarjeta Sanitaria Europea (TSE)** se acredita el derecho a recibir las prestaciones sanitarias que resulten necesarias desde un punto de vista médico y acceder a los servicios públicos de salud de otro Estado Miembro de la Unión Europea, así como en Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza, durante las estancias temporales por motivos laborales, estudios u ocio.

La presentación de la solicitud de la TSE puede realizarse a través de la sede electrónica, ya sea a través del proceso disponible en la misma, ya sea mediante la aplicación para dispositivos móviles, y también en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal. Es totalmente gratuita.

II.3.3 PRESTACIONES SOCIALES

Estas prestaciones incluyen un conjunto de ayudas y subsidios dirigidos a responder a las necesidades de protección que demandan los mutualistas en razón a determinadas circunstancias particulares o a su ciclo vital.

► SUBSIDIO POR INCAPACIDAD TEMPORAL (IT).

Se trata de una prestación cuya finalidad es compensar la minoración en las retribuciones del/la mutualista a partir del día 91º en situación de incapacidad temporal, cuando el organismo donde presta servicios deja de abonar las retribuciones complementarias. La situación de IT la declara el órgano de personal mediante la licencia por esta causa, basándose en los partes de enfermedad que acreditan la asistencia sanitaria por MUFACE.

La presentación de la solicitud puede realizarse a través de la sede electrónica o en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal.

► SUBSIDIO POR RIESGO DURANTE EL EMBARAZO Y LA LACTANCIA NATURAL.

Son prestaciones económicas que se reconocen en los supuestos en que la mutualista gestante, o posteriormente durante la lactancia natural, debe cambiar de puesto de trabajo por otro compatible con su

estado, cuando dicho cambio de puesto no resulte reglamentaria, técnica u objetivamente posible o no pueda razonablemente exigirse por motivos justificados.

La presentación de la solicitud puede realizarse a través de la sede electrónica o en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal.

► INDEMNIZACIÓN POR LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES.

Abono de una indemnización por una sola vez por lesiones producidas en acto de servicio y calificadas por el Equipo de Valoración de Incapacidades que tengan carácter definitivo y que constituyan una alteración física sin que suponga la jubilación por incapacidad permanente para el servicio.

La presentación de la solicitud puede realizarse en las oficinas de las direcciones provinciales.

► PRESTACIÓN POR GRAN INVALIDEZ.

Prestación económica mensual dirigida a los mutualistas calificados como grandes inválidos.

La presentación de la solicitud puede realizarse en las oficinas de las direcciones provinciales, presencialmente o por correo postal, o bien a través del Registro Electrónico Común (REC).

► AYUDAS SOCIOSANITARIAS.

Se convocan anualmente mediante resolución de la Dirección General.

Su objetivo es colaborar con los gastos que origine la estancia temporal en centros específicos durante los períodos de convalecencia con pérdida transitoria de autonomía o fomentar la autonomía personal, tanto para el mantenimiento y potenciación de la capacidad residual como para la eliminación de barreras arquitectónicas y para la adquisición de medios técnicos. También se atiende a la situación presentada por ciertos colectivos con necesidades de especial protección y ha aprobado programas de ayudas para la atención de enfermos psiquiátricos, programa de atención a personas drogodependientes, programa de ayudas destinadas a enfermos celíacos y programa de atención para enfermos oncológicos.

La presentación de la solicitud puede realizarse en las oficinas de las direcciones provinciales, presencialmente o por correo postal, o bien a través del Registro Electrónico Común (REC).

► AYUDAS DE ASISTENCIA SOCIAL.

Se convocan anualmente mediante resolución de la Dirección General. Es una prestación de pago único destinada a atender determinados estados o situaciones de necesidad, no cubiertos por otras prestaciones, siempre que se carezca de los recursos indispensables para hacer frente a los mismos.

Incluyen ayudas para el copago farmacéutico para compensar el gasto derivado de la participación económica en la prestación farmacéutica por mutualistas en situación de vulnerabilidad económica, jubilados, viudos o huérfanos.

Se solicitan a través de la sede electrónica o bien en las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal.

► AYUDAS ECONÓMICAS EN LOS CASOS DE PARTO, ADOPCIÓN O ACOGIMIENTO MÚLTIPLE.

Son dos tipos de ayudas:

- Subsidio especial por maternidad en caso de parto, adopción o acogimiento múltiples.
- Prestación económica de pago único por parto o adopción múltiples.

Cada uno de estos tipos de ayuda se percibirá en un solo abono, siendo ambos, en su caso, compatibles entre sí. También serán compatibles, si se produce tal circunstancia, con la prestación por hijo o menor acogido a cargo discapacitado que pudiera corresponder.

La presentación de la solicitud puede realizarse en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, y también a través del Registro Electrónico Común (REC).

► PRESTACIÓN POR HIJO O MENOR ACOGIDO A CARGO DISCAPACITADO.

Consiste en una asignación económica mensual por hijo o menor acogido a cargo discapacitado que se establece en función de la edad, del grado de discapacidad y de la necesidad del concurso de otra persona.

La presentación de la solicitud puede realizarse en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, y también a través del Registro Electrónico Común (REC).

► PRESTACIÓN POR ESTUDIOS Y OTROS.

Esta prestación se concreta actualmente mediante resolución del Dirección General en becas de estudio para mutualistas. Asimismo, también se ofrecen las becas de estudio con cargo al Legado Casado de la Fuente, cuya convocatoria anual también es publicada en el B.O.E.

La presentación de la solicitud puede realizarse en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal, y también a través del Registro Electrónico Común (REC).

► SUBSIDIO DE JUBILACIÓN.

Consiste en el pago, por una sola vez, de la mitad del importe íntegro de una mensualidad ordinaria de las retribuciones básicas que le corresponden percibir al funcionario, en el momento de producirse su jubilación forzosa por edad o por incapacidad permanente para el servicio.

La presentación de la solicitud puede realizarse a través de la sede electrónica, o en las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal.

► SUBSIDIO POR DEFUNCIÓN.

Es una prestación económica de pago único, dirigida a paliar puntualmente la minoración de ingresos que se produce en la unidad de convivencia del mutualista cuando este fallece. Su cuantía está en función de los años que tuviera cumplidos el mutualista en el momento de su fallecimiento y de un módulo económico, siempre que se encontrase en situación de alta o asimilada a la misma en la Mutualidad General.

La presentación de la solicitud puede realizarse en las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal.

► AYUDA DE SEPELIO.

Es una prestación de pago único cuya finalidad es contribuir a sufragar los gastos del sepelio producidos como consecuencia del fallecimiento de un beneficiario o del titular de un documento asimilado al de afiliación.

La presentación de la solicitud puede realizarse través de la sede electrónica, en las oficinas de las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal.

► PRESTACIONES DEL FONDO ESPECIAL.

Fondo integrado por 29 mutualidades generales u obligatorias originarias de los diversos Departamento Civiles, se creó junto con la propia Mutualidad por la Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

Estas prestaciones solo pueden concederse a las personas que ostenten algún derecho, con base en la cotización realizada hasta el momento del hecho causante, en alguna de las Mutualidades preexistentes que se integraron en su momento en MUFACE..

La presentación de la solicitud puede realizarse en las oficinas de las direcciones provinciales.

II.3.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE INFORMACIÓN

La Mutualidad despliega una amplia batería de medios para la información y atención directa al Mutualista facilitando de ese modo las consultas que los mismos quieran realizar.

► WEB DE MUFACE (www.muface.es)

Es el vehículo preferencial que utiliza la Mutualidad para informar detalladamente a los mutualistas acerca de las especificaciones y requisitos de acceso a los servicios que se prestan, incluyendo la sede electrónica.

► INFORMACIÓN PARA CONSULTAS SOBRE CUESTIONES GENERALES

A través del teléfono 060, servicio compartido de la Administración General del Estado, que puede en su caso derivar a la Oficina de Información al Mutualista (OIM), o bien a través del formulario de la mencionada OIM. El formulario puede encontrarse en el apartado Atención al Mutualista de la página web, o ser utilizado mediante la aplicación para dispositivos móviles. Para la atención de trámites personalizados están disponibles los teléfonos de los servicios provinciales.

► REVISTA MUFACE.

De periodicidad trimestral. En dos formatos, papel y digital, accesible a través de la web. En la Revista se incluyen y se difunden las actividades del organismo, las ayudas, programas, convocatorias y acuerdos diversos, así como otros temas de interés general.

II.3.5 SERVICIOS DE SOPORTE TRANSVERSAL

► ESTADO DE SOLICITUDES.

Con este servicio, el mutualista puede ver el estado de tramitación de sus solicitudes. *Puede acceder bien a través de la sede electrónica, bien presencialmente o por correo postal ante las direcciones provinciales y oficinas delegadas. También puede encontrar este servicio en la aplicación para dispositivos móviles (App Muface).*

► DATOS DE LOS MUTUALISTAS.

Mis Datos, Modificación de Datos, Historial de Prestaciones, Aportación de DNI de beneficiarios, Alta, Baja y Reactivación de Beneficiarios. *Se trata de servicios que pueden solicitarse electrónicamente, a través de la Sede, y también presencialmente o por correo postal.*

► CERTIFICADOS.

Son certificados diversos, necesarios para que el mutualista acredite cualquier situación relativa a su condición de mutualista ante otras administraciones o entidades. (Afilación, cobertura de Asistencia en el Exterior, provisional sustitutorio de la TSE, de prestaciones de pago único recibidas y de retenciones en prestaciones).

El mutualista puede tramitarlos a través de la sede electrónica o bien en las direcciones provinciales y oficinas delegadas, presencialmente o por correo postal.

II.3.6 OFICINA DEL PARTICIPE DEL PLAN DE PENSIONES DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Es una oficina administrativa que depende orgánicamente de la Dirección de MUFACE y funcionalmente de la Comisión de Control del Plan de Pensiones, órgano de dirección del Plan, compuesto paritariamente por representantes de los partícipes y beneficiarios y de las entidades promotoras.

La Oficina del Partícipe tiene como funciones esenciales atender las consultas que le formulen los partícipes y beneficiarios y facilitar las relaciones de los mismos con la entidad gestora del Plan de Pensiones. En 2019 atendía a más de 530.000 partícipes o beneficiarios.

El Plan de Pensiones de la Administración General del Estado (AGE) se enmarca dentro de la Previsión Social Complementaria y tiene su origen en el Acuerdo Administración-Sindicatos, de 13 de noviembre de 2002, que incluyó el compromiso de las partes firmantes del mismo de promover un plan de pensiones de empleo para los empleados públicos incluidos dentro de su ámbito de aplicación

Las Entidades Promotoras del Plan de Pensiones de la AGE son: los departamentos ministeriales y sus organismos públicos y entidades empresariales; otras entidades pertenecientes al Sector Público Estatal y otras instituciones públicas de ámbito estatal.

Los partícipes del Plan de Pensiones de la AGE son los empleados públicos, con más de dos años de antigüedad, que presten servicios en la AGE y sus organismos dependientes, en la Administración de la Seguridad Social, en la Administración de Justicia, los miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y los empleados de determinadas instituciones públicas de ámbito estatal.

Los derechos consolidados de los partícipes pueden hacerse efectivos por ellos mismos, o en su caso sus beneficiarios, cuando se produzca alguna de las contingencias previstas: jubilación, incapacidad, muerte o dependencia. Al margen de estas contingencias ordinarias también se contemplan determinados supuestos excepcionales en caso de enfermedad grave o pérdida de la percepción de haberes.

Cualquier persona puede obtener información sobre el Plan de Pensiones de la AGE: su funcionamiento, memorias y cuentas anuales, informes mensuales, preguntas frecuentes y otra documentación relevante a través del siguiente enlace:

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

Además, los empleados de la AGE, mediante certificado electrónico o contraseña, podrán acceder a sus datos económicos del Plan de Pensiones a través del siguiente enlace:

<https://www.funciona.es/public/funciona.html>

II.4 DERECHOS DE LOS USUARIOS

El usuario, en su relación con MUFACE, tiene de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas derecho:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

II.5 PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Los mutualistas y beneficiarios pueden participar en la mejora de los servicios que ofrece MUFACE a través de los siguientes medios:

- ▶ Presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- ▶ Contestación a las encuestas de calidad de los servicios que realice la Mutualidad.
- ▶ Haciendo llegar a MUFACE, a través de la Oficina de Información al Mutualista, su opinión sobre los servicios que presta la Mutualidad.
- ▶ Las iniciativas ante los sindicatos que forman parte del Consejo General de la Mutualidad.

II.6 NORMATIVA REGULADORA

- ▶ Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.
- ▶ Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.
- ▶ Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión del Sistema Nacional de Salud.
- ▶ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ▶ Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen Gobierno.
- ▶ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- ▶ Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- ▶ Real Decreto 577/1997, de 18 de abril, por el que se establece la estructura de los Órganos de gobierno, administración y representación de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE).
- ▶ Real Decreto 1190/1985, de 17 de julio, por el que se regula la promoción para estudios a cargo de MUFACE.
- ▶ Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo por el que se aprueba el Reglamento General del Mutualismo Administrativo.
- ▶ Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones.
- ▶ Real Decreto 1335/2005, de 11 de noviembre, por el que se regulan las prestaciones familiares a cargo de la Seguridad Social.
- ▶ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.

- ▶ Real Decreto 295/2009, de 6 de marzo, por el que se regulan las prestaciones económicas del Sistema de la Seguridad Social por maternidad, paternidad, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- ▶ Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, por la que se regulan las prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria en la MUFACE y se establece el procedimiento de financiación de bombas portátiles de infusión subcutánea continua de insulina.
- ▶ Orden PRE/1744/2010, de 30 de junio, por la que se regula el procedimiento de reconocimiento, control y seguimiento de las situaciones de incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.
- ▶ Orden HFP/556/2018, de 24 de mayo, por la que se actualizan las normas sobre gastos, pagos, intervención y contabilidad de MUFACE.
- ▶ Resolución de 26 de junio de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se regula la asistencia sanitaria fuera del territorio nacional.
- ▶ Resolución de 28 de diciembre de 2017, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se publica el concierto suscrito con entidades de seguro para el aseguramiento del acceso a la asistencia sanitaria en territorio nacional a los beneficiarios de la misma durante los años 2018 y 2019, y se regula el cambio de entidad prestadora de la asistencia sanitaria.
- ▶ Resolución de 1 de abril de 2019 de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, para la tramitación electrónica y actualización de modelos previstos en la Orden PRE/1744/2010, de 30 de junio.

II.7 QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

MUFACE tiene establecido un sistema de quejas y sugerencias para recoger las manifestaciones de insatisfacción de los mutualistas y beneficiarios y/o las iniciativas para mejorar la calidad del servicio prestado a través de los siguientes medios:

- ▶ **Por internet:** en la Sede Electrónica de la Mutualidad
- ▶ **Presencialmente:** Mediante el formulario, o cualquier otro escrito no normalizado, disponible en los servicios provinciales, oficinas delegadas y registro general de los servicios centrales
- ▶ **Correo postal:** A través del formulario disponible en la sede electrónica, dirigido a los servicios provinciales, oficinas delegadas o servicios centrales de la mutualidad. Dicho formulario, también puede utilizarse mediante la aplicación para dispositivos móviles (App MUFACE).

Los firmantes de las quejas, sugerencias y felicitaciones pueden ser auxiliados en la formulación de las mismas por el personal de atención al público.

Se contestará en un plazo máximo de veinte días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, plazo que puede suspenderse si dicha Unidad requiere al ciudadano información adicional para completar la contestación, que éste remitirá en el plazo de diez días hábiles. Una vez recibida la información requerida se reanuda el cómputo del plazo hasta completarse los veinte días hábiles.

Si no hubiese respuesta transcurrido dicho plazo, el interesado podrá dirigirse a la Inspección General de MUFA-CE para conocer los motivos de la falta de contestación.

Las quejas presentadas no tienen el carácter de recurso administrativo, por lo que su presentación no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pueda afectar. Tampoco condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que pueda corresponder al interesado en el procedimiento.

III. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

III.1 COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

AGILIDAD EN LA GESTIÓN

- ▶ Resolución en un máximo de 7 días de la solicitud de afiliación o alta de mutualistas beneficiarios, siempre que cumplan los requisitos.
- ▶ Resolución en el momento de la solicitud de baja de mutualistas y beneficiarios, siempre que cumplan los requisitos.
- ▶ Efectividad en el cambio ordinario de entidad proveedora de asistencia sanitaria al día siguiente de la solicitud.
- ▶ Resolución de las reclamaciones/expedientes en el plazo máximo de seis meses, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional, o de tres si el expediente se resuelve a nivel provincial.
- ▶ Envío de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) al domicilio del interesado en un plazo máximo de 10 días.
- ▶ Abono de los subsidios en el caso de incapacidad temporal, de riesgo durante el embarazo o de riesgo durante la lactancia natural en un plazo no superior a 7 días desde que MUFACE dispone de la información completa del órgano de personal y de la solicitud del mutualista.
- ▶ Resolución de los subsidios de jubilación, de defunción o de ayuda al sepelio, en un plazo no superior a 7 días desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa. En el caso de la presentación a través de la sede electrónica se resolverá en un plazo no superior a 3 días desde la presentación de la solicitud completa.
- ▶ Realizar la convocatoria anual de ayudas asistenciales en el segundo semestre del año natural.
- ▶ Realizar la convocatoria anual de ayudas para los programas sociosanitarios en el primer semestre del año natural.
- ▶ Realizar la convocatoria anual de becas para la formación en el primer semestre del año natural.
- ▶ Resolución de solicitudes correspondiente a las prestaciones del Fondo especial en un plazo no superior a 20 días desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN

- ▶ Actualización permanente de la página web.
- ▶ Envío de correos electrónicos a los mutualistas cuando se producen novedades que deben conocer para el ejercicio de sus derechos y obligaciones con la Mutualidad.
- ▶ Contestación de la Oficina de Información al Mutualista, de consultas personalizadas derivadas por el teléfono 060 de manera inmediata o en un plazo máximo de 7 días hábiles.
- ▶ Edición de la revista Muface con una periodicidad trimestral.

COMPROMISOS DE LA OFICINA DEL PARTÍCIPE

- ▶ Atender en el plazo máximo de dos días hábiles cualquier consulta relacionada con el Plan de Pensiones de la AGE, o con la previsión social complementaria, efectuada por los partícipes y beneficiarios del Plan de la AGE o por cualquier otro empleado del conjunto de las administraciones públicas.
- ▶ Dirigir a la Entidad Gestora, o a la Comisión de Control cuando proceda, en el plazo máximo de dos días desde que disponga de la documentación justificativa o necesaria, cualquier reclamación o queja de los partícipes y beneficiarios del plan sobre la gestión del mismo, y facilitar en el mismo plazo la contestación o solución dada una vez recibida en la Oficina del Partícipe.

III.2 INDICADORES DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- ▶ Porcentaje de expedientes de afiliación o alta de mutualistas y de beneficiarios, resueltos antes de 24 horas de su presentación.
- ▶ Porcentaje de expedientes de baja de mutualistas y beneficiarios, resueltos en el momento de su presentación.
- ▶ Porcentaje de resolución de las reclamaciones/expedientes en el plazo máximo de seis meses, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional, o de tres sí el expediente se resuelve a nivel provincial.
- ▶ Porcentaje de tarjetas sanitarias europea (TSE) enviadas en el plazo máximo de 10 días.
- ▶ Media de días empleados en el pago de los subsidios debidos a incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo o riesgo durante la lactancia natural desde que MUFACE dispone de la información que remite la unidad de personal.
- ▶ Porcentaje de convocatorias anuales de concesión de ayudas económicas dictadas en los plazos

establecidos.

- ▶ Porcentaje de resolución de los expedientes en un plazo no superior a 7 días del expediente de indemnización por lesiones permanentes no invalidantes, desde que se recibe en MUFACE toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la prestación.
- ▶ Porcentaje de resolución de los expedientes en un plazo no superior a 7 días de la prestación por gran invalidez desde que se recibe en MUFACE toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la prestación.
- ▶ Porcentaje de expedientes correspondientes a las solicitudes del fondo especial resueltos en plazo.
- ▶ Porcentaje de consultas personalizadas atendidas por la Oficina de Información derivadas del teléfono 060 de forma inmediata y el de las atendidas en un plazo máximo de 7 días hábiles.

IV. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

IV.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

La digitalización de la prestación de servicios de la mutualidad está requiriendo un análisis de los procesos que soportan esos servicios de cara a introducir mejoras sustanciales en los plazos de prestación y de manera particular en la simplificación de formularios.

IV.2 MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

MUFACE realiza una gestión eficiente y respetuosa con el medio ambiente de los recursos energéticos, y se cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales. Al propio tiempo el esfuerzo que la Mutualidad está realizando por digitalizar sus servicios redundará en la protección del medio ambiente al mermar el uso del papel.

MUFACE contrata los servicios de evaluación de los riesgos de los puestos de trabajo y la realización de reconocimientos médicos para la vigilancia de la salud del personal, a una empresa autorizada como servicio de prevención ajeno, conforme a lo establecido en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

IV.3 IGUALDAD DE GÉNERO

MUFACE, garantiza la igualdad de género en la prestación de sus servicios, utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones a los usuarios y en los modelos de formularios para solicitar las prestaciones que gestiona.

Además, Plan MUFACE 2020-2023 integra un Plan de fomento de la conciliación y la igualdad, de tal suerte que a través de la implantación de medidas de modificación de la jornada laboral, de ayudas económicas en el Plan de Acción Social, etc. se posibilite la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, entendida como estrategia que facilita la consecución de la igualdad.

IV.4 ACCESIBILIDAD Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Mutualidad dispone de una red de servicios provinciales y oficinas delegadas implantada en todo el territorio nacional que, se complementa con el servicio telefónico 060 y la atención especializada de la Oficina de Informa-

ción al Mutualista, también a través de su formulario web. La Sede Electrónica está disponible las 24 horas del día, todos los días del año, y a través de ella, sin necesidad de desplazamientos, se pueden realizar la mayoría de los trámites necesarios para obtener las prestaciones ofertadas.

La mejora de las condiciones de accesibilidad a las oficinas de la mutualidad está presente en la acción de la entidad. En ese objetivo se sitúan las líneas maestras de un proyecto específico contenido en el plan de impulso 2017-2020, en el además de eliminar las barreras arquitectónicas, pretende hacer la Administración accesible y, al mismo tiempo, más eficiente, más avanzada y más cercana a los ciudadanos.

ACCESO A SERVICIOS ELECTRÓNICOS: En cuanto a los medios de identificación y acceso a los servicios electrónicos, la mutualidad está migrando paulatinamente todos sus servicios a la plataforma CI@ve. La sede electrónica, en su página principal, aporta información actualizada sobre el modo de acceso de cada servicio, y la web también informa, por ejemplo, respecto a las oficinas de Muface en las que puede obtenerse la identificación CI@ve. Las oficinas de Muface son especialmente conscientes de que existe un deber legal de asistencia en relación con el uso de medios electrónicos, y de la diversidad de colectivos que hay entre los mutualistas, lo que implica una gran variabilidad de capacidades tecnológicas.

► **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

V. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Los mutualistas y beneficiarios de la mutualidad que consideren que no se han cumplido los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigirse, mediante escrito de reclamación, a la Unidad responsable de la misma.

Una vez analizada la reclamación, el máximo responsable del Organismo informará al usuario, en un plazo máximo de **15 días hábiles**, 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 declarados en esta Carta, en ningún caso, dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

VI. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

VI.1 UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La unidad operativa para todo lo relacionado con la Carta de Servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos es la Secretaría General de MUFACE, Paseo de Juan XXIII, 26. 28040-MADRID.

VI.2 DIRECCIONES ELECTRÓNICAS POSTALES Y TELÉFONOS

SERVICIOS CENTRALES

Paseo de Juan XXIII, 26.
28040-MADRID

SERVICIOS PROVINCIALES

Las oficinas que figuran en el apartado Oficinas Cl@ve en MUFACE de la página web, dentro del apartado Atención al Mutualista, ofrecen la posibilidad de registrarse en Cl@ve de modo presencial.

ÁLAVA/ARABA

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 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 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 / GUIPÚZCOA

C/ Txofre 5-7 20001- SAN SEBASTIAN (GUIPÚZCOA)

943 98 04 10

guipuzcoa@muface.es

GIRONA/GERONA

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 Veterinaria, nº 13, 1º. 24004
- LEÓN

987 99 05 00

leon@muface.es

LLEIDA/LERIDA

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

952 99 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 Fuentesmar". 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/Miicias 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 N° 2
Modesto Lafuente nº 68, bajo. 28003 MADRID
91 273 48 02
oficinadn2@muface.es

Oficina Delegada N° 4
Avda. de Pablo Iglesias nº 2, bajo. 28003 MADRID
91 273 48 05
oficinadn4@muface.es

Oficina Delegada N° 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
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 PARTÍCIPE

Cualquier persona puede dirigirse a la Oficina del Partícipe del Plan de Pensiones de la AGE a través de los siguientes medios:

Correo Electrónico: **participiplan.age@muface.es**
Dirección Postal: **Plaza Ciudad de Viena, 4 (Edificio B); 28040-Madrid**

NIPO: **279200024**
Edita: **MUFACE** Producción:
EDITORIAL MIC

