



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

muface

CARTA DE SERVICIOS

2014-2017





**CARTA DE SERVICIOS
DE MUFACE
2014-2017**

ÍNDICE

I.- PRESENTACIÓN	4
II.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER LEGAL Y GENERAL	5
III.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	19
IV.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	23
V.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	24
VI.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	32



I.- PRESENTACIÓN

La Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) gestiona las prestaciones sanitarias y sociales de su colectivo protegido y ha ido consolidando y perfeccionando sus formas de actuación, procurando la mejora de la atención al mutualista como objetivo permanente.

Esta nueva CARTA DE SERVICIOS nace de la necesidad de renovación y adaptación a las nuevas formas de gestión, manteniendo, al mismo tiempo, el nivel de calidad que actualmente es exigible en la prestación de los servicios públicos, con los siguientes objetivos:

- Facilitar a los mutualistas y al resto de la población protegida el efectivo ejercicio de sus derechos, proporcionándoles una participación más directa sobre la forma de prestación de los servicios y permitiéndoles comparar sus expectativas con la realidad de los servicios prestados.
- Fomentar la mejora continua y dar a los gestores la oportunidad de conocer de forma consciente, realista y objetiva el grado de eficiencia alcanzado en la utilización de los recursos públicos.
- Poner de manifiesto el grado de satisfacción de los usuarios con las prestaciones que reciben.

II.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER LEGAL Y GENERAL

QUIÉNES SOMOS. FINES DE MUFACE

MUFACE es un organismo público de la Administración General del Estado que gestiona el Régimen Especial de Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado en lo referente al Mutualismo Administrativo.

La Mutualidad está adscrita al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, con rango de Dirección General, y su cometido es la gestión del Mutualismo Administrativo.

Gestionamos el sistema del Mutualismo Administrativo y, como tal, nuestra misión es prestar una adecuada protección a los mutualistas, conforme a un modelo de actuación que nos es propio.

Nuestro sistema de financiación 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.

La cotización, al igual que la afiliación, es obligatoria para los mutualistas (sin perjuicio de la existencia de mutualistas voluntarios) y es el producto de multiplicar el tipo a una base de cotización.

La cuota mensual se obtiene multiplicando la base de cotización anual por el tipo y dividiendo el resultado entre 14, abonándose cuota doble en los meses de junio y diciembre.

La estructura administrativa de MUFACE responde a un esquema centralizado, con Servicios Centrales y Servicios Periféricos de ámbito provincial, acordes con la distribución del colectivo por todo el territorio nacional. Para el cumplimiento de sus fines, la Mutualidad cuenta con una dotación en torno al millar de personas, entre personal funcionario y laboral, de los que aproximadamente el 70% presta servicios en la organización periférica y el 30% en los Servicios Centrales del Organismo.

A QUÉ NOS DEDICAMOS. PRINCIPALES SERVICIOS QUE OFRECEMOS

1.- AFILIACIÓN: MUFACE tiene como misión prestar una adecuada protección a los mutualistas que, previamente, han sido afiliados.

La pertenencia a la Mutualidad se acredita con el documento de afiliación o, en su caso, con el documento asimilado al de afiliación, acompañados del correspondiente documento de beneficiarios, si éstos existieran.

La afiliación puede ser:

Obligatoria:

- Funcionarios de carrera de la Administración Civil del Estado que se encuentren en determinadas situaciones.
- Funcionarios en prácticas.
- Los funcionarios anteriormente citados cuando pasen a la condición de jubilados en el correspondiente cuerpo o escala que en activo les hubiera dado derecho a estar incluidos en MUFACE.

Voluntaria:

- Funcionarios en situación de excedencia voluntaria en determinadas situaciones.
- Funcionarios que pierdan dicha condición.

La opción de continuidad como mutualista voluntario debe ejercitarse en el **plazo de un mes**.

Son **beneficiarios de los mutualistas** sus familiares y asimilados que se determinen reglamentariamente (cónyuge, hijos, ascendientes, descendientes, hermanos, etc.), siempre que reúnan los siguientes requisitos:

- Vivir con el titular del derecho y a sus expensas.
- No percibir ingresos por rendimientos derivados del trabajo superiores al doble del IPREM.
- No estar protegidos por título distinto a través de cualquiera de los regímenes que integran el Sistema Español de la Seguridad Social, con una extensión y contenidos análogos a los establecidos en el Régimen General.

En caso de fallecimiento del mutualista, así como en los supuestos de separación judicial, divorcio o nulidad matrimonial, podrán ser o mantener, respectivamente, la condición de beneficiarios, con documento propio asimilado al de afiliación, los familiares (viudos y huérfanos, ex cónyuges e hijos), siempre que no tengan derecho a recibir asistencia sanitaria a través de alguno de los regímenes que integran el Sistema de la Seguridad Social.

2.- PRESTACIONES: actualmente, el sistema del Mutualismo Administrativo gestionado por MUFACE contempla las siguientes prestaciones:

1. SANITARIAS

- Asistencia Sanitaria.
- Prestaciones Complementarias.
- Prestación Farmacéutica.

2. 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 por 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.

3. OTRAS

- Fondo Especial.
- Oficina del Partícipe/Plan de Pensiones de la AGE.

PRESTACIONES SANITARIAS

ASISTENCIA SANITARIA EN TERRITORIO NACIONAL

MUFACE presta la asistencia sanitaria a su colectivo protegido en territorio nacional mediante un sistema de gestión indirecta, a través de conciertos con entidades tanto privadas como públicas. En ambos casos la asistencia se dispensa con el mismo alcance y extensión, conforme con lo que en cada momento se establezca por la normativa sanitaria de aplicación general en el Sistema Nacional de Salud.

Los mutualistas, en el momento de la afiliación inicial y todos los años en el mes de enero, pueden elegir el sistema (red sanitaria pública o entidades de seguro de asistencia sanitaria) que desean que les presten la asistencia, y dentro de las entidades de seguro pueden igualmente elegir la entidad concreta que prefieren entre las concertadas.

Para el colectivo que opta por el sistema sanitario público, la asistencia se presta a través de los correspondientes Servicios de Salud de las Comunidades Autónomas o del INGESA para Ceuta y Melilla.

Para el acceso a la asistencia sanitaria concertada con entidades de seguro, la Mutualidad, conforme a la legislación vigente en materia de contratación pública, suscribe periódicamente conciertos en los que se estipula el conjunto de derechos y obligaciones de los mutualistas frente a la entidad que hayan elegido, y para que los interesados conozcan su contenido, se publica en el Boletín Oficial del Estado y es accesible también a través de la página web de MUFACE: www.muface.es.

Con carácter general, los mutualistas tienen derecho a que la entidad de seguro a la que están adscritos ponga a su disposición los servicios precisos para poder recibir la asistencia sanitaria que precisen con el alcance señalado en el concierto respectivo, asimismo tienen la obligación de utilizar los medios asistenciales de la entidad.

Los mutualistas pueden reclamar a MUFACE ante cualquier incumplimiento por parte de la entidad de seguro a través del procedimiento que el propio concierto establece.

ASISTENCIA SANITARIA EN EL EXTRANJERO

Existen las siguientes modalidades:

- 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, con la especificidad de que la prestación farmacéutica se cubre íntegramente por cuenta de la entidad.
- 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.
- En desplazamientos temporales a cualquier Estado Miembro de la Unión Europea, así como a Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza, se puede solicitar la expedición de la Tarjeta Sanitaria Europea para acceder a la asistencia sanitaria pública en esos países, en las mismas condiciones y con la misma extensión que los ciudadanos del país que se esté visitando.

PRESTACIONES SANITARIAS COMPLEMENTARIAS

La asistencia sanitaria se complementa con la implantación de un conjunto de prestaciones que se configuran como ayudas económicas baremadas: prestaciones dentarias, prestaciones oculares, prestaciones ortoprotésicas y otras prestaciones complementarias.

Además, la tramitación de las prestaciones dentarias y oculares se puede realizar a través de la Sede Electrónica, accesible en www.muface.es.

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 financiables con fondos públicos.

La prestación farmacéutica ambulatoria es la que se dispensa al paciente mediante receta médica u orden de dispensación hospitalaria a través de oficinas o servicios de farmacia, y está sujeta a la aportación del paciente, que, con carácter general, es del 30% del PVP. En la dispensación de determinados medicamentos, la normativa sanitaria exige el visado previo a la adquisición del producto farmacéutico.

Esta prestación tiene como singularidad que los mutualistas son los depositarios de sus talonarios de recetas, siendo ellos los responsables de su custodia y correcto uso.

Los mutualistas pueden solicitar los talonarios de recetas en los Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas y a través de la página web de MUFACE: www.muface.es.

PRESTACIONES SOCIALES

SUBSIDIO POR INCAPACIDAD TEMPORAL

La concesión de este subsidio requiere solicitud expresa por parte del mutualista.

Se encuentran en la situación de Incapacidad Temporal los funcionarios que, por causa de enfermedad o accidente que impida el normal desempeño de las funciones públicas, hayan obtenido la oportuna licencia por enfermedad y reciban la asistencia sanitaria necesaria para su recuperación por MUFACE.

En las situaciones de Incapacidad Temporal los funcionarios tienen los siguientes derechos económicos:

- Durante los primeros 90 días, las retribuciones establecidas en la normativa vigente (para más información puede dirigirse a su unidad pagadora).
- A partir del día nonagésimo primero (91º) percibirán:
 - Las retribuciones básicas y, en su caso, la prestación por hijo a cargo, por su unidad pagadora.
 - Un subsidio por Incapacidad Temporal a cargo de MUFACE, siendo su cuantía fija e invariable. Ésta es la mayor de las dos cantidades siguientes: el 80% de las retribuciones básicas devengadas en el tercer mes de licencia o el 75% de las retribuciones complementarias devengadas en el mismo periodo, con el límite de las retribuciones complementarias íntegras devengadas en ese mes.

SUBSIDIO POR RIESGO DURANTE EL EMBARAZO

Es un subsidio que pueden solicitar las funcionarias que hayan obtenido licencia por riesgo durante el embarazo.

Este tipo de licencia se concede a la mutualista gestante que, por riesgo para su estado de gestación relacionado con factores presentes en el puesto de trabajo, debe cambiar de puesto a otro compatible con su estado, cuando dicho cambio no resulte técnica u objetivamente posible o no pueda razonablemente exigirse por motivos justificados.

La cuantía es del 100% de las retribuciones complementarias devengadas en el mes en que se inicia el tercer mes de licencia.

SUBSIDIO POR RIESGO DURANTE LA LACTANCIA NATURAL

Es un subsidio que pueden solicitar las funcionarias que hayan obtenido licencia por riesgo durante la lactancia natural.

Este tipo de licencia se concede a la mutualista en periodo de lactancia natural que, por riesgo para dicha lactancia relacionado con factores presentes en el puesto de trabajo, debe cambiar de puesto a otro compatible con su estado, cuando dicho cambio no resulte técnica u objetivamente posible o no pueda razonablemente exigirse por motivos justificados.

La cuantía es del 100% de las retribuciones complementarias devengadas en el mes en que se inicia el tercer mes de licencia.

INDEMNIZACIÓN POR LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES

La prestación consiste en el abono de una indemnización, por una sola vez, en los supuestos de lesiones, mutilaciones o deformidades de carácter definitivo que supongan una alteración o disminución de la integridad física del funcionario, causadas por enfermedad profesional o por accidente en acto de servicio o como consecuencia de él.

Dichos supuestos son calificados por el órgano de valoración competente, sin que sean causa de jubilación por incapacidad permanente para el servicio y que aparezcan recogidos en el baremo de las indemnizaciones por lesiones, mutilaciones y deformidades de carácter definitivo y no invalidantes, establecido por orden del ministerio competente, vigente en el momento en que se produzca el hecho causante.

Si las lesiones constituyen incapacidad permanente parcial para la función habitual, la prestación consistirá en 24 mensualidades de la base de cotización vigente en la primera licencia por enfermedad o, en su defecto, en el mes en el que se produjo el accidente en acto de servicio.

PRESTACIÓN POR GRAN INVALIDEZ

Consiste en el abono al mutualista de una cantidad mensual igual al 50% de la pensión que le corresponda efectivamente percibir según la legislación de Clases Pasivas.

Para tener derecho a esta prestación el mutualista deberá, entre otros requisitos, haber sido jubilado por incapacidad permanente para el servicio y tener acreditadas determinadas pérdidas anatómicas o funcionales, o necesitar la asistencia de otra persona para realizar los actos más esenciales de la vida como consecuencia de aquéllas.

La situación que origine el reconocimiento de la prestación deberá haberse producido con anterioridad al cumplimiento de la edad establecida para la jubilación forzosa.

La causa de la Gran Invalidez puede ser concurrente o sobrevenida a la jubilación por incapacidad permanente para el servicio.

PRESTACIÓN POR HIJO O MENOR ACOGIDO A CARGO DISCAPACITADO

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

Los importes se fijan anualmente por Ley de Presupuestos Generales del Estado, asignándose diferentes cuantías, según las circunstancias.

AYUDAS ECONÓMICAS EN LOS CASOS DE PARTO, ADOPCIÓN O ACOGIMIENTO MÚLTIPLES

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.

PRESTACIÓN POR ESTUDIOS UNIVERSITARIOS Y OTRAS

Esta prestación se concreta actualmente en becas de residencia de renovación para hijos y huérfanos de mutualistas, así como las becas de estudio con cargo al Legado Casado de la Fuente.

Anualmente se realiza una convocatoria que es publicada en el B.O.E.

SUBSIDIO DE JUBILACIÓN

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

SUBSIDIO POR DEFUNCIÓN

El 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 éste 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. Hay una cuantía mínima.

AYUDA DE SEPELIO

La 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.

PROGRAMAS SOCIOSANITARIOS

Anualmente se realiza una convocatoria que se publica en el BOE.

1. PROGRAMA PARA FACILITAR LA AUTONOMÍA PERSONAL. Modalidades:

- Ayudas para mantenimiento y potenciación de la capacidad residual.
- Ayudas para eliminación de barreras arquitectónicas.
- Ayudas para medios técnicos.

2. PROGRAMA DE PROLONGACIÓN, EN DETERMINADOS SUPUESTOS, DE LOS EFECTOS DE LAS AYUDAS CONCEDIDAS AL AMPARO DE LA CONVOCATORIA ANTERIOR (A EXTINGUIR).

Modalidades:

- Ayudas para estancia en residencias asistidas.
- Ayudas para asistencia a centros de día y de noche.
- Ayudas para apoyo domiciliario.
- Ayudas para servicio de teleasistencia domiciliaria.

3. PROGRAMA DE ATENCIÓN A ENFERMOS PSIQUIÁTRICOS CRÓNICOS

Consiste en una prestación económica destinada a los mutualistas y beneficiarios que padezcan un proceso psiquiátrico crónico y que necesiten permanecer en ambiente controlado en un centro o unidad de carácter psiquiátrico, si no perciben alguna ayuda similar del SAAD ni por ningún programa de su Comunidad Autónoma.

4. PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS DROGODEPENDIENTES

5. PROGRAMA DE AYUDAS PARA ESTANCIAS TEMPORALES EN CENTROS ESPECÍFICOS DURANTE LOS PERIODOS DE CONVALECENCIA CON PÉRDIDA TRANSITORIA DE AUTONOMÍA.

Modalidades:

- Ayudas para estancia temporal en residencias asistidas.
- Ayudas para asistencia a centros de día y de noche.

6. PROGRAMA DE AYUDAS PARA ENFERMOS CELIACOS

7. PROGRAMA DE AYUDAS PARA ENFERMOS ONCOLÓGICOS

AYUDAS ASISTENCIALES

Son ayudas económicas que pueden percibir los mutualistas y los titulares de documento asimilado al de afiliación cuando se encuentren en determinados estados o situaciones de necesidad, no cubiertos por otras prestaciones, y carezcan de los recursos indispensables para hacer frente a tales estados o situaciones.

OTRAS

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, fecha en la que se creó la propia Mutualidad.

Las pensiones abonadas por este fondo tienen el carácter de públicas, siendo de aplicación los límites legalmente establecidos.

Los derechos y obligaciones de cada colectivo de mutualistas son los fijados en los respectivos reglamentos, con alguna modificación normativa posterior.

Las prestaciones a que tienen derecho los mutualistas son diferentes para cada una de las mutualidades, aunque casi todas recogen en sus reglamentos modalidades que tienen como causa la jubilación y el fallecimiento de aquéllos.

No pueden incorporarse nuevos socios a las mutualidades, si bien la opción individual de darse de baja podrá ejercitarse en cualquier momento.

La cotización debe mantenerse de forma ininterrumpida para poder acceder a los diversos tipos de prestaciones.

Esta prestación tiene carácter a extinguir.

PLAN DE PENSIONES DE LA AGE/OFICINA DEL PARTÍCIPE

El Plan de Pensiones de la Administración General del Estado 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.

El Plan de Pensiones de la Administración General del Estado se encuadra, en razón de los sujetos constituyentes, en la modalidad de sistema de empleo de promoción conjunta y, en razón de las obligaciones estipuladas, se ajusta a la modalidad de aportación definida.

Son Entidades Promotoras del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado: los departamentos ministeriales de la Administración General del Estado y sus organismos públicos; las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social; los organismos públicos de la Administración General del Estado con estatuto especial a los que su normativa específica confiere carácter limitativo a los créditos de sus presupuestos de gastos; el resto de organismos públicos con estatuto especial y entidades públicas empresariales de la Administración General del Estado que cuenten en sus plantillas con personal que reúna la condición de funcionario en activo.

Es partícipe del plan cualquier empleado de las Entidades Promotoras, sometido a la legislación española, que cuente, al menos, con dos años de permanencia en las mismas y no renuncie a su adhesión.

Los derechos consolidados de los partícipes podrán hacerse efectivos cuando se produzca alguna de las siguientes contingencias: 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.

Para obtener información adicional: www.funciona.es y www.plandepensiones-age.es.

La Oficina del Partícipe se encuentra bajo la dependencia funcional de la Comisión de Control del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado (órgano paritario compuesto por 11 representantes de la Administración General del Estado y 11 representantes de los sindicatos más representativos) y se constituye como un órgano administrativo adscrito a MUFACE.

Tiene como principales funciones:

- Atender las consultas que le formulen los partícipes y beneficiarios, así como las Entidades Promotoras del Plan.
- Facilitar las relaciones de los partícipes y beneficiarios con la Entidad Gestora del Plan.
- Apoyo y asesoramiento a los órganos y miembros de la Comisión de Control.
- Cualesquiera otras que le sean expresamente conferidas.
- Para obtener más información: participeplan.age@muface.es y planpensiones.age@muface.es.

3.- SERVICIOS ELECTRÓNICOS: Además de todas estas prestaciones que gestiona la Mutualidad, hay que hacer referencia a la utilización de los siguientes servicios electrónicos, pues a través de la página web que alberga la Sede Electrónica de MUFACE, localizada en <https://sede.muface.gob.es>, los usuarios pueden acceder a la realización de los procedimientos tramitados.

La forma de identificación permitirá distintos niveles de acceso:

1. Trámites con DNIe u otro certificado electrónico reconocido

- Prestaciones:
 - Solicitud de prestaciones dentarias.
 - Solicitud de prestaciones oculares.
 - Solicitud de prestaciones por correo postal.
- Mutualistas y sus beneficiarios:
 - Actualización de datos.
 - Aportar DNI de beneficiarios.
 - Baja de beneficiarios.
 - Cambio ordinario de entidad sanitaria.
 - Reactivación de beneficiarios.
 - Reconocimiento médico por Incapacidad Temporal tras denegación de licencia por las Unidades Médicas dependientes de las Unidades de Personal.
- Solicitud de certificados:
 - Afiliación a MUFACE.
 - Cobertura de asistencia sanitaria en el exterior.
 - Prestaciones de pago único recibidas.
 - Provisional Sustitutorio de la TSE.
 - Retenciones de prestaciones.
- Petición de documentos:
 - Talonarios de recetas.
 - Tarjeta de afiliación.
 - Tarjeta Sanitaria Europea.
- Consultas:
 - Estado de sus solicitudes.
 - Historial de prestaciones.
 - Sus datos en MUFACE.

2.Trámites con registro previo

- Prestaciones:
 - Solicitud de prestaciones por correo postal.
- Mutualistas y sus beneficiarios:
 - Actualización de datos.
 - Aportar DNI de beneficiarios.
 - Reconocimiento médico por Incapacidad Temporal tras denegación de licencia por las Unidades Médicas dependientes de las Unidades de Personal.
- Solicitud de certificados:
 - Afiliación a MUFACE.
 - Cobertura de asistencia en el exterior.
 - Prestaciones de pago único recibidas.
 - Provisional Sustitutorio de la TSE.
 - Retenciones de prestaciones.
- Petición de documentos:
 - Talonarios de recetas.
 - Tarjeta de afiliación.
 - Tarjeta Sanitaria Europea.
- Consultas:
 - Estado de sus solicitudes.
 - Historial de prestaciones.
 - Sus datos en MUFACE.

3. Trámites sin certificado electrónico ni registro previo

- Prestaciones:
 - Solicitud de prestaciones por correo postal.
- Petición de documentos:
 - Talonarios de recetas.
 - Tarjeta de afiliación.
- Consultas:
 - Estado de sus solicitudes.

Además, en la Sede Electrónica de la Mutualidad, los usuarios pueden acceder al buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, así como al buzón de Consultas y Atención telefónica.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

El usuario, en su relación con MUFACE, tiene todos los derechos regulados en las normas generales de procedimiento administrativo, tales como:

- a) Ser tratado con respeto y consideración por los funcionarios, que le facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- b) Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- c) Identificar a las autoridades y al personal que les atienda o que tramiten los procedimientos en los que sean parte.
- d) Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- e) Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- f) Acceder a la información pública, archivos y registros.
- g) Exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- h) No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- i) Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en el Ordenamiento Jurídico.
- j) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

Además, los usuarios de MUFACE podrán ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos, en los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos, que reconoce y regula la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, garantizando, entre otros:

- a) La elección del canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con el organismo.
- b) La utilización para cualquier trámite electrónico, el Documento Nacional de Identidad electrónico y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las administraciones públicas.
- c) La igualdad en el acceso electrónico a los servicios de la Mutualidad.

Los usuarios tienen derecho a que sean respetados todos los derechos recogidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

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

- Foros institucionalizados de colaboración ciudadana, integrados paritariamente por miembros designados por la Administración del Estado y por representantes de los funcionarios designados por las organizaciones sindicales: Consejo General, Comisión Permanente del Consejo General y Comisiones Provinciales.
- Presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Encuestas de calidad de los servicios.
- Haciendo llegar a MUFACE, por cualquier otro medio, su opinión sobre nuestros servicios, a través de la Oficina de Información al mutualista.

QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Medidas clave para entender, predecir y mejorar la satisfacción de los mutualistas son, entre otras, las acciones dirigidas a conocer las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios de MUFACE, el tratamiento y respuesta dados y las acciones concretas derivadas de los defectos o errores observados.

Los usuarios podrán presentarlas a través de los siguientes procedimientos:

- **Presencialmente:** mediante el formulario 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 y dirigido a los Servicios Provinciales, Oficinas Delegadas o Servicios Centrales de la Mutualidad.
- **Medios telemáticos:** por medio del enlace establecido al efecto en la Sede Electrónica.

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

La unidad responsable de la tramitación contestará en un plazo máximo de 20 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 20 días hábiles.

Si no hubiese respuesta transcurrido dicho plazo, el interesado podrá dirigirse a la Inspección General de MUFACE 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.

NORMATIVA REGULADORA A DESTACAR

NORMATIVA DE MUFACE

- Texto Refundido de la Ley sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio.
- Reglamento General del Mutualismo Administrativo, aprobado por Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo.
- 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).

NORMATIVA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos

OTRA NORMATIVA

- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión del Sistema Nacional de Salud.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 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.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

III.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

MUFACE adquiere unos compromisos de calidad con los mutualistas dirigidos a fomentar la transparencia mediante la información y difusión de las prestaciones y servicios que se ofrecen y conseguir que los usuarios de los servicios dispongan de instrumentos para intervenir más activamente en la mejora de la organización.

Nos comprometemos a:

- Suministrar información fiable y suficiente.
- Facilitar el ejercicio efectivo de sus derechos.
- Mejorar los servicios de atención a los mutualistas, utilizando éstos como una herramienta de detección de la voz del usuario y de mejora continua.
- Incentivar el uso por los mutualistas de la Oficina de Información al Mutualista.
- Reducir los plazos de resolución de las prestaciones legalmente establecidos.

COMPROMISOS SOBRE 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 y 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

1. Contestación, a través de la Oficina de Información al Mutualista, de consultas recibidas 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.

2. 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

3. 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

4. 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.

5. 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.

6. Envío de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) al domicilio del interesado en un plazo máximo de 10 días desde su solicitud.

7. Entrega en el momento de la solicitud del Certificado Provisional Sustitutorio (CPS) de la TSE y de otros certificados de cobertura.

PRESTACIONES SOCIALES

8. 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.

9. 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.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

MUFACE tiene establecidos indicadores individualizados para cada uno de los compromisos de calidad ofrecidos en esta carta.

Estos indicadores de carácter cuantitativo nos permiten valorar de forma directa el nivel de cumplimiento de los compromisos, así como valorar cualitativamente la calidad mediante el impacto de las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas sobre el total de los actos administrativos de la Mutualidad.

De acuerdo con la naturaleza de la petición o prestación demandada por los usuarios, se utilizan los siguientes indicadores:

- 1.**
 - a) Porcentaje de consultas atendidas en las oficinas antes de tres días hábiles o, en caso de requerir información especializada de otras unidades administrativas, en un plazo no superior a 30 días hábiles.
 - b) Duración media, en días, empleada en atender las peticiones y número de consultas realizadas a la Oficina de Información al Mutualista.

- 2.**
 - a) Porcentaje de consultas atendidas desde las unidades periféricas en un plazo máximo de 48 horas.
 - b) Duración media, en días, empleada en atender las peticiones y número de consultas realizadas por las unidades periféricas.

- 3.**
 - a) Número de expedientes de afiliación que se resuelven de forma inmediata en relación con el número total de expedientes de afiliación tramitados.
 - b) Número de días para la resolución de los expedientes de afiliación.

- 4.**
 - a) Porcentaje de expedientes de prestaciones resueltos en plazo.
 - b) Número de días para la resolución de los expedientes de prestaciones sanitarias complementarias.

- 5.** Porcentaje de talonarios de recetas de farmacia remitidos en plazo.

- 6.** Porcentaje de tarjetas sanitarias europeas remitidas en plazo.

- 7.** Certificados provisionales sustitutorios y otros certificados emitidos.

- 8.**
 - a) Porcentaje de expedientes de prestaciones sociales de pago único resueltos en un plazo no superior a siete días.
 - b) Media de días empleados en la resolución de los expedientes de prestaciones sociales de pago único.

- 9.** Porcentaje de expedientes de prestaciones del Fondo Especial resueltos en un plazo no superior a un mes.

SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

CONTROL DE LA CALIDAD

- Programas de calidad:
 - Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
 - Control interno de los servicios.

MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Se 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 y riesgos laborales.
- Se contratan los servicios de evaluación de los riesgos de los puestos de trabajo y la realización de reconocimientos médicos anuales, 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.

IGUALDAD DE GÉNERO

- Se 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.

ACCESIBILIDAD Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- El acceso a los servicios se facilita a través de los Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas, en todas las capitales de provincia y en algunas ciudades con mayor población. La mayoría de las oficinas están ubicadas en plantas de fácil acceso, sin barreras arquitectónicas para facilitar el paso a las personas con movilidad reducida, cuenta con señalización exterior e interior y con amplitud y comodidad de espacios.
- Los empleados de atención al usuario están capacitados para el ejercicio de sus actividades profesionales con la debida competencia y han sido formados en las habilidades de comunicación para la atención al público, procurando prestar un servicio de calidad de acuerdo con los siguientes criterios de actuación:
 - Amabilidad y cortesía de trato.
 - Receptividad y escucha activa.
 - Resolución de trámites en el menor tiempo posible.
 - Trato personalizado y lenguaje comprensible.
 - Respeto a la confidencialidad y a la protección de datos de carácter personal.
 - Comprensión y adaptación a las circunstancias de cada caso.
 - Información en el idioma elegido por el mutualista en las comunidades autónomas con lengua cooficial.

IV.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Los usuarios 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.

V.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

DÓNDE ESTAMOS. TELÉFONOS Y DIRECCIONES DE CONTACTO. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Cualquier información o consulta en materia de la competencia de MUFACE será resuelta por los Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas y, en su caso, por la Oficina de Información al Mutualista.

SERVICIOS CENTRALES

Paseo de Juan XXIII, 26
28071- MADRID
Teléfono centralita: 912 739 500
Fax (Registro General): 912 739 882

Oficina de Información al Mutualista

Teléfono: 912 739 950 y 912 734 999
Horario: de 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 h; viernes de 9 a 14 h.

SERVICIOS PROVINCIALES

ARABA/ÁLAVA

Manuel Iradier, nº 11, 1º. 01005 - VITORIA
945 750 500 FAX: 945 135 770
alava@muface.es

ALBACETE

Periodista del Campo Aguilar, s/n 2ª p. Ed. Anexo Subdeleg. Gobierno. 02002- ALBACETE
967 750 500 FAX: 967 500 678
albacete@muface.es

ALICANTE

Pintor Cabrera, nº 26, bajo. 03003 - ALICANTE
965.000 500 FAX: 965 923 407
alicante@muface.es

ALMERÍA

Álvarez de Castro, nº 27, bajo. 04002 - ALMERÍA
950 750 500 FAX: 950 253 931
almeria@muface.es

ASTURIAS

Pza. Longoria de Carbajal, nº 3, 2º A. 33002 - OVIEDO
984 750 510 FAX: 985 225 051
asturias@muface.es

ÁVILA

Pza. Sánchez Albornoz, nº 4, bajo. 05001 - ÁVILA
920 750 700 FAX: 920 252 240
avila@muface.es

BADAJOS

Avenida de Europa, nº 1. 06004 - BADAJOZ
924 990 500 FAX: 924 246 006
badajoz@muface.es

ILLES BALEARS

C/ Miquel Capllonch, 12. 07010 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)
971 980 500 FAX: 971 751 242
balears@muface.es

BARCELONA

Paseo de Gracia, 55-57, 2º 4ª. 08007 - BARCELONA
936 190 020 FAX: 934 881 067
barcelona@muface.es

BURGOS

Vitoria, nº 28, 1º Dcha. 09004 - BURGOS
947 750 520 FAX: 947 276 165
burgos@muface.es

CÁCERES

Virgen de la Montaña, nº 13, 1º. 10004 - CÁCERES
927 750 510 FAX: 927 246 520
caceres@muface.es

CÁDIZ

Glorieta de la Zona Franca, s/n
Edificio Glorieta 2ª planta. 11011.- CÁDIZ
956 992 500 FAX: 956 276 566
cadiz@muface.es

CANTABRIA

Alameda Jesús de Monasterio, nº 10 39010 - SANTANDER (CANTABRIA)
942 990 500 FAX: 942 376 400
cantabria@muface.es

CASTELLÓN

C/ Escultor Viciano, Nº 2, 2ª planta. 12002 - CASTELLÓN DE LA PLANA
964 750 500 FAX : 964 269 354
castellon@muface.es

CIUDAD REAL

Juan II, nº 5, 1º. 13001 - CIUDAD REAL
926 990 500 FAX: 926 213 933
ciudadreal@muface.es

CÓRDOBA

Avda. Conde de Valledano, nº 6, bajo. 14004 - CÓRDOBA
957 990 500 FAX: 957 451 460
cordoba@muface.es

CORUÑA, A

Cabo Santiago Gómez, nº 3 y 5. 15004 - A CORUÑA
981 995 010. FAX: 981 258 832
acoruna@muface.es

CUENCA

Mariano Catalina, nº 6, Bajo. 16004 - CUENCA
969 750 500 FAX: 969 211 076
cuenca@muface.es

GIRONA

Avda. de Jaume I, nº 47-2º. 17001 - GIRONA
972 990 540 FAX: 972 221 642
girona@muface.es

GRANADA

Avda. Pablo Picasso, nº 32, Bajo. 18008- GRANADA
958 900 400 FAX: 958 121 053
granada@muface.es

GUADALAJARA

Rufino Blanco, nº 1, entreplanta. 19003 - GUADALAJARA
949 750 500 FAX: 949 217 062
guadalajara@muface.es

GIPUZKOA

Txofre, 5-7. 20001- SAN SEBASTIAN (GIPUZKOA)
943 980 410 FAX: 943 279 952
guipuzcoa@muface.es

HUELVA

Martín Alonso Pinzón, nº 15. 21003 - HUELVA
959 750 500 FAX: 959 252 989
huelva@muface.es

HUESCA

Avda. de los Pirineos, nº 13, 1º D. 22004 - HUESCA
974 750 500 FAX: 974 227 059
huesca@muface.es

JAÉN

Bernabé Soriano, nº 29, 1º. 23001 - JAÉN
953 990 510 FAX: 953 242 025
jaen@muface.es

LEÓN

Paseo de la Facultad, nº 13, 1º. 24004 - LEÓN
987 990 500 FAX: 987 208 200
leon@muface.es

LA RIOJA

Hermanos Moroy, nº 8, 3º C. 26001 - LOGROÑO (LA RIOJA)
941 750 500 FAX: 941 259 804
larioja@muface.es

LLEIDA

Sant Carles nº 28. 25002 - LLEIDA
973 990 500 FAX: 973.271 418
lleida@muface.es

LUGO

Irmans Vilar Ponte, nº 8. 27002 - LUGO
982 750 500 FAX: 982 220 302
lugo@muface.es

MADRID

Pablo Iglesias, nº 2, pta. 2ª. 28003 - MADRID
912 734 800 FAX: 915 351 664
madrid@muface.es

MÁLAGA

Avda. de Andalucía, nº 17, entreplanta. 29002 - MÁLAGA
952 998 540 FAX: 952 343 140
malaga@muface.es

MURCIA

Condestable, nº 5, entresuelo, izq. 30009 - MURCIA
968 980 500 FAX: 968 281 260
murcia@muface.es

NAVARRA

Paulino Caballero, nº 41. 31003 - PAMPLONA
948 990 510 FAX: 948 246 502
navarra@muface.es

OURENSE

Bedoya, nº 11, entreplanta. 32004 - OURENSE
988 750 500 FAX: 988 253 360
ourense@muface.es

PALENCIA

Avda. Manuel Rivera, nº 10, entreplanta. 34002 - PALENCIA
979 990 510 FAX: 979 710 806
palencia@muface.es

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Avda. Alcalde José Ramírez de Bethencourt, nº 12
"Edificio Fuentemar". 35004 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
928 990 500 FAX: 928 297 683
laspalmas@muface.es

PONTEVEDRA

Sagasta, nº 2, entresuelo. 36001 - PONTEVEDRA
986 981 500 FAX: 986 861 478
pontevedra@muface.es

SALAMANCA

Los Apóstoles, nºs 1, 3 y 5. 37002 - SALAMANCA
923 750 500 FAX: 923 261 301
salamanca@muface.es

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Milicias de Garachico, nº 1, 1º. 38002 - SANTA CRUZ DE TENERIFE
922 990 500 FAX: 922 285 642
tenerife@muface.es

SEGOVIA

Carretera de Madrona, nº 9. 40002 - SEGOVIA
921 750 500 FAX: 921 441 288
segovia@muface.es

SEVILLA

Avda. San Francisco Javier, nº 9,1ª Pta.
Edificio Sevilla-2. 41018 - SEVILLA
955 563 440 FAX: 954 648 900
sevilla@muface.es

SORIA

Ronda Eloy Sanz Villa, nº 8, bajo. 42003 - SORIA
975 750 510 FAX: 975 229 104
soria@muface.es

TARRAGONA

Avda. de Cataluña, nº 52, 1º. 43002 - TARRAGONA
977 990 500 FAX: 977 214 116
tarragona@muface.es

TERUEL

Portal de Valencia, nº 1. 44001 - TERUEL
978 990 500 FAX: 978 608 957
teruel@muface.es

TOLEDO

Miguel de Cervantes, nº 4 - 5º A. 45001 - TOLEDO
925 990 500 FAX: 925 212 051
toledo@muface.es

VALENCIA

Arquitecto Mora, nº 1. 46010 - VALENCIA
963 073 000 FAX: 963 690 423
valencia@muface.es

VALLADOLID

Dos de Mayo, 16 y 18, pasaje peatonal. 47004 - VALLADOLID
983 990 710 FAX: 983 205 376
valladolid@muface.es

BIZKAIA/VIZCAYA

Ledesma, nº 4, 1º. 48001 - BILBAO
944 500 520 FAX: 944 248 860
bizkaia@muface.es

ZAMORA

Avda. Tres Cruces, nº 18, bajo. 49008 - ZAMORA
980 750 520 FAX: 980 513 347
zamora@muface.es

ZARAGOZA

Paseo Sagasta, nº 50, 1º. 50006 - ZARAGOZA
976 998 510 FAX: 976 272 988
zaragoza@muface.es

CEUTA

Real, nº 90, Portón 3, entreplanta. 51001 - CEUTA
956 984 700 FAX: 956 517 977
ceuta@muface.es

MELILLA

Miguel Zazo, nº 2, entresuelo. 52004 - MELILLA
952 990 700 FAX: 952 681 445
melilla@muface.es

Los números de teléfono que figuran en los Servicios Provinciales disponen de contestador automático, excepto en el Servicio Provincial de Madrid, por corresponder la gestión a las Oficinas Delegadas.

OFICINAS DELEGADAS

MADRID

Oficina Delegada Nº 2

Modesto Lafuente nº 68, bajo. 28003 - MADRID
912 734 802 FAX: 915 348 367
oficinadn2@muface.es

Oficina Delegada Nº 3

Paseo de la Castellana nº 209, bajo. 28046 - MADRID
912 734 803 FAX: 913 232 524
Oficinadn3@muface.es

Oficina Delegada Nº 4

Avda. de Pablo Iglesias nº 2, bajo. 28003 - MADRID
912 734 805 FAX: 915 353 976
oficinadn4@muface.es

Oficina Delegada Nº 5

Paseo de la Castellana nº 86, 3º. 28046 - MADRID
912 734 804 FAX: 915 649 502
oficinadn5@muface.es

Oficina Especializada en Pagos

Ríos Rosas nº 44-A, 4º. 28003 - MADRID
912 734 821 FAX: 915 350 377
especializada@muface.es

Oficina Delegada para personal destinado en el exterior

Plaza de la Provincia nº 1, 6º. 28071 - MADRID
913 799 853 FAX: 913 662 809
exteriores@muface.es

PONTEVEDRA

Oficina Delegada en Vigo

Condesa Casa Bárcena, nº 1, entreplanta. 36204 - VIGO
986 980 530 FAX: 986 484 358
pontevedra@muface.es

A CORUÑA

Oficina en Santiago de Compostela

Rosalía de Castro, nº 23, bajo. 15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA
981 981 550 y FAX: 981 590 769
santiago@muface.es

VI.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Secretaría General de MUFACE, que es la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Dirección de contacto: Paseo de Juan XXIII, nº 26. 28040 - MADRID

Teléfono: 912 739 672

Fax: 912 739 825

Correo electrónico: sg@muface.es



NIPO: 636-14-047-X

Depósito legal: M-30804-2014

Edita: MUFACE.

Maquetación: Revista MUFACE.

Imprime: Gráficas Aries S.A.

Unidad responsable de la Carta de Servicios:

Secretaría General. MUFACE.

P.º de Juan XXIII, n.º 26. 28040 Madrid.