

## PRESENTACIÓN

La Mutualidad General Judicial (Mugeju) es un organismo público de la Administración del Estado adscrito al Ministerio de Justicia, a través de la Secretaría de Estado de Justicia.

Sus normas reguladoras son el texto refundido que ha sido aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2000, de 23 de junio y el Real Decreto 1206/2006, de 20 de octubre, por el que se regula la composición y funciones de los órganos de gobierno, administración y representación de la Mutualidad General Judicial y el Reglamento aprobado por Real Decreto 1026/2011, de 15 de Julio. El régimen de Mutualismo Administrativo que gestiona la Mutualidad General Judicial y el Régimen de Clases Pasivas del Estado son los mecanismos de cobertura que, en su conjunto, constituyen el Régimen Especial obligatorio de Seguridad Social del personal al servicio de la Administración de Justicia.

Esta Carta de Servicios tiene la finalidad de informar a los mutualistas y sus beneficiarios sobre lo que es la Mutualidad General Judicial, las prestaciones que concede, los servicios que presta, los compromisos de calidad en sus prestaciones, así como los derechos que tienen en relación con estos servicios y prestaciones.

Desde su nacimiento, la Mutualidad General Judicial ha tenido como premisa fundamental la atención al mutualista, la mejora constante de la misma y la estructuración de un régimen prestacional de conformidad con la legislación vigente. Las sugerencias que nos lleguen sobre el funcionamiento del Organismo en todos los aspectos servirán para mejorar la calidad de los servicios y corregir los posibles defectos existentes.

## LA GERENCIA

### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

#### SECRETARÍA GENERAL DE MUGEJU

C/ Marqués del Duero, 7. 28001 - MADRID

Teléfono: 91.586.03.00 / Fax 91.586.03.22

Correo electrónico: [mugeju@justicia.es](mailto:mugeju@justicia.es)

## SERVICIOS CENTRALES DE LA MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL

C/ Marqués del Duero, 7. 28001 - MADRID

Teléfono: 91.586.03.00. Fax: 91.435.63.61 / 91.586.03.22

Horario de atención al público de lunes a viernes de 9.00 a 14.00

Horario de registro de lunes a jueves de 9.00 a 17.30 y viernes de 9.00 a 14.30

Horario mes de agosto registro y atención al público de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas

Transporte público:

- Autobús: líneas 1, 2, 9, 27, 44, 45, 51, 53, 150
- Metro: Banco de España y Retiro (Línea 2)
- RENFE Cercanías: Recoletos



## DELEGACIONES PROVINCIALES

ÁLAVA	Avda. Gasteiz, 18- 2ª planta. 01008 - VITORIA	945 14 30 90
ALBACETE	C/ San Agustín, 1. 02071 - ALBACETE	967 59 65 59
ALICANTE	C/ Pardo Gimeno, 43-2ª planta. 03007 - ALICANTE	965 93 60 70
ALMERIA	Carretera de Ronda 120 1ª planta Bloque A - ALMERIA	950 25 27 56
ASTURIAS	Pza. Porlier, s/n. 33071 - OVIEDO	985 98 84 21
ÁVILA	C/ Ramón y Cajal, 1. 05071 - ÁVILA	920 35 90 31
BADAJOS	Avda. de Colón, 8. 1ª planta. 06001 - BADAJOZ	924 28 42 05
BALEARES	Travesía d'en Ballester, s/n planta 3. 07002 - PALMA DE MALLORCA	971 72 55 30
BARCELONA	Roger de Flor 62-68 planta baja. 08013 - BARCELONA	934 88 32 01
BURGOS	Avda. de la Audiencia, 10. 09003 - BURGOS	947 25 99 02
CÁCERES	Avda. Hispanidad s/n. 10071 - CÁCERES	927 62 02 62
CÁDIZ	C/ Cuesta de las Calesas, s/n. 11006 - CÁDIZ	956 28 26 11
CANTABRIA	Avda. Pedro San Martín, s/n. 39071 - SANTANDER	942 35 71 31
CASTELLÓN	Bulevar Blasco Ibáñez, 10 - 2ª planta. 12071 - CASTELLÓN	964 23 20 80
CEUTA	C/ Fernández, 2. 50001 - CEUTA	956 52 51 62
CIUDAD REAL	C/ Eras del Cerrillo, nº 3 1ª planta. 13071 - CIUDAD REAL	926 27 90 15
CÓRDOBA	Pza. de la Constitución, s/n. 14071 - CÓRDOBA	957 45 48 74
A CORUÑA	C/ Cigarreras, 1 - Edificio Fábrica de Tabacos- 15071 - A CORUÑA	981 15 17 52
CUENCA	C/ Gerardo Diego, 8. 16004 - CUENCA	969 24 72 31
GIRONA	Plaça Josep Maria Llidó Corbí, 1. 17071 - GIRONA	972 22 52 60
GRANADA	Pza. Nueva s/n. planta baja. 18071 - GRANADA	600 15 64 92
GUADALAJARA	Pza. Fernando Beladiez, s/n, 6ª planta. 19001 - GUADALAJARA	949 20 95 85
GUIPUZCOA	Pza. Teresa de Calcuta, 1. 20071 - SAN SEBASTIAN	943 28 90 72
HUELVA	C/ Alameda de Sudheim, 28 - planta baja. 21071 - HUELVA	959 28 54 67
HUESCA	C/ Calatayud, s/n - 1ª planta. 22071 - HUESCA	974 29 01 85
JAÉN	C/ Arquitecto Berges, 16. 23007 - JAÉN	953 26 60 58
LEÓN	C/ Saenz Miera, 6. 24009 - LEÓN	987 25 88 66
LLEIDA	C/ Canyeret, 5 - bajo. 25071 - LLEIDA	973 70 01 95
LUGO	Pza. Avilés, s/n. 27002 - LUGO	982 29 48 31
MÁLAGA	C/ Fiscal Luis Portero, s/n. 4ª planta. 29010 - MÁLAGA	677 98 26 22
MELILLA	Pza. del Mar s/n. 52001 - MELILLA	952 69 89 65
MURCIA	Avda. Ciudad de la Justicia, s/n. Edif. Fase I-4ª Plnt. 30011 - MURCIA	968 22 92 48
NAVARRA	C/ San Roque, s/n. 31011 - PAMPLONA	848 42 40 38
OURENSE	Rúa Velázquez, s/n, 4ª planta. 32002 - OURENSE	988 68 74 19
PALENCIA	Avda. de la Antigua Florida, 2, planta 4ª. 34001 - PALENCIA	979 16 77 01
LAS PALMAS	C/ Málaga, 2, Torre 3, planta 1ª. 35016 - LAS PALMAS	928 42 99 80
PONTEVEDRA	C/ Rosalla de Castro, 5. 36001 - PONTEVEDRA	986 85 59 66
LA RIOJA	C/ Marqués de Murrieta, 45-47. 1ª planta. 26071 - LOGROÑO	941 29 64 01
SALAMANCA	Pza. de Colón, 8. 37001 - SALAMANCA	923 26 05 12
S.C. DE TENERIFE	Avda. 3 de Mayo, 3. 38003 - S.C. DE TENERIFE	922 20 84 27
SEGOVIA	C/ San Agustín, 28. 40001 - SEGOVIA	921 46 32 43
SEVILLA	C/ Menéndez Pelayo, 2 1ª planta. 41004 - SEVILLA	954 53 83 66
SORIA	C/ Aguirre, 3. 42002 - SORIA	975 23 47 03
TARRAGONA	Avda. Roma nº 7 bajo. 43005 - TARRAGONA	977 23 98 29
TERUEL	Pza. San Juan, 6. 44001 - TERUEL	978 64 75 08
TOLEDO	C/ Marqués de Mendigorría, 2. 45003 - TOLEDO	925 25 30 52
VALENCIA	Avda. del Saler, 11. 46071 - VALENCIA	961 92 72 17
VALLADOLID	C/ Angustias, 21. 47071 - VALLADOLID	983 41 32 29
VIZCAYA	C/ Barroeta Aldamar nº 10- 8ª. 48071 - BILBAO	944 01 64 55
ZAMORA	C/ Riego, 5. 49071 - ZAMORA	980 55 97 06
ZARAGOZA	Avda. José Altare, 89-97. Esc. E, planta 1ª. 50018 - ZARAGOZA	976 20 82 86

## CLÍNICAS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Consultar en sitio web: <http://www.mugeju.es> (Qué es Mugeju / Nuestras Oficinas / Clínicas de Atención Primaria)



# CARTA DE SERVICIOS

DE LA  
MUTUALIDAD  
GENERAL  
JUDICIAL

## 2017-2020



## PRINCIPALES SERVICIOS

### PRESTACIONES SANITARIAS

- Asistencia Sanitaria.
- Prestación Ortoprotésica y otras Prestaciones Sanitarias.
- Prestación Farmacéutica.

### PRESTACIONES SOCIALES

- Subsidio por Incapacidad Temporal.
- Prestación de Jubilación por Incapacidad Permanente.
- Prestación por Gran Invalidez.
- Indemnización por Lesiones Permanentes No Invalidantes.
- Prestaciones Familiares, por Hijo a Cargo Discapacitado, o por Nacimiento o Adopción de Hijo en supuestos de familias numerosas o monoparentales y de madres discapacitadas.
- Ayuda para Gastos de Sepelio.
- Subsidio de Jubilación.
- Fondo de Asistencia Social.
- Ayudas de Protección Socio Sanitaria - Programa de Atención a Personas Mayores, Programa de Atención a personas con discapacidad y Programa de Atención a drogodependientes.
- Fondo Especial.

## PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

### DE FORMA PRESENCIAL

En los formularios de quejas y sugerencias habilitados al efecto en:

- Los Registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado.
- La sede de la Mugeju, C/ Marqués del Duero 7, 28001 – Madrid.
- Horario de atención al público de lunes a viernes de 9.00 a 14.00.
- Horario de registro de lunes a jueves de 09.00 a 17.30 y viernes de 09:00 a 14,30
- Horario mes de agosto registro y atención al público de lunes a viernes de 9.00 a 14.00.
- En cada una de las Delegaciones Provinciales de la Mutualidad.
- En la Oficina Central de Información y Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia, Calle de la Bolsa 8, 28071 - Madrid.

### POR CORREO POSTAL

A la Secretaría General de la Mugeju, C/ Marqués del Duero 7, 28001 - Madrid.

### POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

A través de la sede electrónica de la Mugeju en la dirección: <https://sedeMugeju.gob.es>, para lo cual deberá disponer de DNI electrónico o certificado electrónico reconocido.

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 reanudará el cómputo del plazo hasta completarse los 20 días hábiles.

Las quejas no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpe los plazos establecidos en la normativa vigente. La presentación de una queja no supone, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones.

## COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

- El 100% de las solicitudes de afiliación que se realicen de forma presencial, y se acompañen de la documentación completa, se resolverán en el momento de su presentación.
- Los catálogos médicos de servicios estarán siempre disponibles para todos los mutualistas que lo soliciten.
- El 100% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas de forma presencial, se atenderán en el mismo momento de su solicitud.
- El 100% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas por correo postal, vía fax, o a través de la sede electrónica con DNI-electrónico o Certificado Digital, se enviarán en un plazo no superior a 48 horas desde la recepción de la petición.
- Envío de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) al domicilio del interesado en un plazo máximo de 10 días desde su solicitud.
- Entrega en el momento de la solicitud del Certificado Provisional Sustitutorio (CPS) de la TSE y de otros certificados de cobertura.
- El 100% de las solicitudes de prestaciones de pago único del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 20 días naturales, a contar desde que el expediente esté completo.
- El 100% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 25 días naturales, a contar desde que el expediente esté completo.
- El 100% de las solicitudes que se hayan resuelto favorablemente, sobre prestaciones del Fondo Especial, se incluirán en la relación de pago del mismo mes en el que se complete el expediente, o como máximo en el inmediato posterior.
- El 100% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial que se hayan presentado acompañadas de la documentación completa y se hayan resuelto favorablemente, se incluirán en la nómina del mes siguiente al de su presentación, o como máximo en el inmediato posterior.

## FORMAS DE COLABORACIÓN/PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los mutualistas y beneficiarios de la Mutualidad General Judicial podrán participar y colaborar con ésta en la mejora de los distintos servicios que ofrece mediante la manifestación de sus opiniones y valoraciones en las encuestas o foros que se realicen, así como haciendo las sugerencias y planteando las iniciativas que consideren oportunas a través de los siguientes medios:

### DE MODO PRESENCIAL, O POR CORREO POSTAL

En la sede de la Mutualidad: C/ Marqués del Duero 7, 28001 Madrid, en horario de lunes a jueves de forma ininterrumpida de 9.00 a 17.30 horas y viernes de 9.00 a 14,30 horas. En agosto de 9.00 a 14.00 horas.

### POR VÍA TELEFÓNICA

En el número 91.586.03.00

### MEDIANTE LOS ESCRITOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA

Que se dirijan a la dirección de correo electrónico [mugeju@justicia.es](mailto:mugeju@justicia.es).

### MEDIANTE LA FORMULACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

## INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Porcentaje, en cómputo trimestral, de los expedientes de afiliación presentados con documentación completa, resueltos en el momento de su presentación.
- Porcentaje, en cómputo trimestral, de los catálogos médicos de servicios que están disponibles para los mutualistas que lo soliciten.
- Porcentaje, en cómputo trimestral, de los talonarios de recetas, solicitados de forma presencial, atendidos en el mismo momento de su solicitud.
- Porcentaje, en cómputo trimestral, de los talonarios de recetas, solicitado por correo postal, vía fax, o a través de la sede electrónica con DNI-electrónico o Certificado Digital, que han sido enviados en un plazo no superior a las 48 horas desde la recepción de la petición.
- Porcentaje de tarjetas sanitarias europeas remitidas en plazo.
- Porcentaje de certificados provisionales sustitutorios y otros certificados de cobertura emitidos en el momento de la solicitud.
- Porcentaje, en cómputo trimestral, de las solicitudes de prestaciones de pago único del Fondo Especial, resueltas en un plazo no superior a 20 días naturales, a contar desde que el expediente esté completo.
- Porcentaje, en cómputo trimestral, de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial resueltas en un plazo no superior a 25 días naturales, a contar desde que el expediente esté completo.
- Porcentaje, en cómputo trimestral, de las solicitudes que se hayan resuelto favorablemente, sobre prestaciones del Fondo Especial, incluidas en la relación de pago del mismo mes en el que se ha completado el expediente, o como máximo en el inmediato posterior.
- Porcentaje, en cómputo trimestral, de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial que habiendo sido presentadas acompañadas de la documentación completa, se han resuelto favorablemente y han sido incluidas en la nómina del mes siguiente al de su presentación, o como máximo en el inmediato posterior.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

En caso de incumplimiento de los compromisos relacionados en el Capítulo “COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS” de la presente Carta de Servicios, los ciudadanos pueden formular una reclamación por escrito indicando, de la forma más precisa posible, el compromiso no atendido, la fecha correspondiente, su nombre, apellidos, domicilio y su firma dirigiéndolo a la Secretaría General de Mugeju, C/ Marqués del Duero 7, 28001 - Madrid o al Correo electrónico: [mugeju@justicia.es](mailto:mugeju@justicia.es), o al Fax: 91 586.03.22.

El/la Gerente dirigirá al ciudadano una carta de disculpa comunicándole las medidas adoptadas en las deficiencias observadas, sin que ello implique, en ningún caso, reconocimiento alguno de responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.