

PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN 2024



MUTUALIDAD
GENERAL
JUDICIAL



Índice

1. Presentación.....	3
2. Misión, visión y valores	3
2.1. Misión.....	3
2.2. Visión.....	3
2.3. Valores.....	4
3. Metodología y proceso de elaboración del Plan	4
4. Objetivos estratégicos (OE), objetivos operativos (OO) y medidas	5
OE 1. Cercanía y servicio de calidad al colectivo de mutualistas.....	8
OO 1.1: <i>Mejorar la información proporcionada por MUGEJU a través de canales digitales</i>	<i>8</i>
OO 1.2: <i>Reforzar la atención a las personas mutualistas prestada desde las DD.PP.....</i>	<i>10</i>
OO 1.3: <i>Reforzar nuestro compromiso con la calidad de los servicios prestados.....</i>	<i>12</i>
OO 1.4: <i>Avanzar hacia la implantación de la receta electrónica</i>	<i>13</i>
OE 2: Ética y responsabilidad social	15
OO 2.1: <i>Reforzar el compromiso de MUGEJU con la transparencia</i>	<i>15</i>
OO 2.2: <i>Mejorar la accesibilidad de nuestros contenidos web.....</i>	<i>16</i>
OO 2.3: <i>Mejorar nuestras políticas de protección de datos de carácter personal</i>	<i>18</i>
OO 2.4: <i>Avanzar hacia una mayor igualdad entre mujeres y hombres y proteger a las mutualistas víctimas de violencia de género</i>	<i>20</i>
OE 3. Digitalización y servicios electrónicos	22
OO 3.1: <i>Integración con Notifica y Carpeta ciudadana</i>	<i>22</i>
OO 3.2: <i>Digitalizar el registro y desarrollar la figura del apoderamiento y del personal funcionario habilitado.....</i>	<i>23</i>
OO 3.3: <i>Revisar y mejorar las aplicaciones para la tramitación de los expedientes</i>	<i>25</i>
OE 4: Organización y funcionamiento interno más eficientes	26
OO 4.1: <i>Reforzar el marco normativo de organización y funcionamiento de MUGEJU</i>	<i>26</i>
OO 4.2: <i>Simplificar y racionalizar procedimientos.....</i>	<i>28</i>
OO 4.3: <i>Adecuar los recursos humanos a las necesidades del organismo</i>	<i>31</i>
5. Ejecución, seguimiento y evaluación del plan.....	33



1. Presentación

El **Plan Inicial de Actuación (PIA) de la Mutualidad General Judicial (MUGEJU) 2024-2026** es una importante herramienta de dirección y toma de decisiones que se constituye como la hoja de ruta de este organismo para los próximos años. En este plan se establece la misión, visión y valores de MUGEJU, así como los objetivos estratégicos, objetivos operativos y medidas a alcanzar en el periodo plurianual programado, incluyendo indicadores que permitan evaluar el grado de cumplimiento. De conformidad con el artículo 92.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, las previsiones recogidas en el PIA para el ejercicio 2024 se concretan en el presente Plan anual de actuación, facilitando así el desarrollo y posterior evaluación de las medidas programadas para este periodo temporal.

Además, en virtud del principio de unidad que ha de regir la actuación de cualquier organismo público, los objetivos estratégicos y operativos establecidos tanto en el PIA como en el Plan anual de actuación 2024 son tenidos en cuenta en la programación de la actividad contractual correspondiente a dicho ejercicio. De esta forma, el **Planes anual de contratación 2024** guarda coherencia con la programación estratégica del organismo y, a tales efectos, distingue entre los contratos que tienen la consideración de **contratos clave**, por ser necesarios de forma directa para la consecución de los objetivos establecidos en el PIA y el plan anual, y los contratos que, por el contrario, responden a necesidades de soporte o apoyo, tanto al cumplimiento del funcionamiento corriente de la mutualidad como de los objetivos estratégicos.

El Plan anual de actuación 2024 será **aprobado por la Comisión Rectora de MUGEJU**, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1 a) del Real Decreto 96/2019, de 1 de marzo, de reordenación y actualización de la estructura orgánica de la Mutualidad General Judicial. Finalmente, como establece el apartado 5, tanto el plan como su correspondiente evaluación serán objeto de publicación en la página web del organismo público a efectos de garantizar la debida transparencia.

2. Misión, visión y valores

2.1. Misión

Contribuir a la salud y al bienestar de las personas mutualistas titulares y beneficiarias, garantizando el acceso a una **atención sanitaria y farmacéutica de calidad**, así como a las **prestaciones sociales y económicas** comprendidas dentro de la acción protectora del Mutualismo Judicial.

2.2. Visión

Consolidarse como una **organización moderna y eficiente**, que responda de manera satisfactoria a las demandas y necesidades de su colectivo gracias a la **excelencia en la gestión y a la calidad de los servicios** que presta.



2.3. Valores

Servicio público. MUGEJU es un organismo con una sólida vocación de servicio público, cuya razón de ser es hacer efectivo el derecho de su colectivo a la asistencia sanitaria y la protección social, actuando bajo los principios de profesionalidad, compromiso y dedicación.

Orientación a las personas. Las personas constituyen el eje vertebrador en torno al cual gira la actuación de MUGEJU. Ello implica, por un lado, acercar el funcionamiento de la organización a sus mutualistas y familiares beneficiarios, así como atender sus demandas y necesidades con diligencia. Pero también supone reconocer que el personal de la Mutualidad es su activo más valioso, por lo que la organización aspira a constituirse como un entorno de trabajo motivador que contribuya al desarrollo profesional de sus trabajadores y trabajadoras. Merecen, además, un reconocimiento especial nuestros Delegados y Delegadas Provinciales así como el personal destinado en las delegaciones, dado que posibilitan la importante labor de brindar una atención de proximidad a nuestro colectivo.

Transparencia y rendición de cuentas. La Mutualidad incorpora como valor propio la transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía, comprometiéndose a publicar y difundir de forma proactiva información de relevancia sobre su actividad y los resultados de su gestión.

Mejora continua. La mejora continua es otro de los grandes principios que rigen el funcionamiento de la Mutualidad. Apoyándose en las nuevas tecnologías, así como en la simplificación y racionalización de los procedimientos administrativos, MUGEJU pretende prestar un servicio de calidad de forma cada vez más ágil, eficaz y eficiente en la utilización de los recursos públicos.

Responsabilidad social e inclusión. MUGEJU está comprometida con la mejora social y medioambiental de su entorno, incorporando de manera transversal en sus actuaciones los principios de igualdad efectiva y no discriminación, inclusión, accesibilidad y el desarrollo sostenible.

3. Metodología y proceso de elaboración del Plan

La elaboración del presente Plan anual de actuación ha sido impulsada y coordinada por la dirección de la Mutualidad, consultando a todas las áreas y unidades implicadas, así como a las Asesorías Jurídica y Médica.

En cuanto a la metodología, el Plan anual parte de los compromisos recogidos en el **Plan Inicial de Actuación 2024/2026** de la Mutualidad General Judicial, concretando las actuaciones que está previsto desarrollar durante el año 2024 para contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos y operativos fijados. Ambos planes se han elaborado siguiendo los **principios básicos de la planificación estratégica y la dirección por objetivos**, estableciendo tres niveles de planificación:



- **Objetivos estratégicos (OE):** Son las metas de carácter general que la organización aspira a alcanzar para el período de referencia, orientadas de acuerdo con la misión, visión y valores que inspiran su actuación.
- **Objetivos operativos (OO):** Son las metas concretas que la Mutuality pretende conseguir a corto plazo, para así contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos. Deben cumplir con los criterios SMART, es decir, ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con una temporalidad determinada.
- **Medidas:** Son los proyectos o actividades, claramente definidos y delimitados, que permiten orientar los esfuerzos de la organización hacia la consecución de los objetivos operativos y estratégicos.

El Plan anual de actuación será **aprobado por la Comisión Rectora de MUGEJU**, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1 a) del Real Decreto 96/2019, de 1 de marzo, de reordenación y actualización de la estructura orgánica de la Mutuality General Judicial. Todos los miembros de la Comisión Rectora han recibido un borrador del Plan y tienen la oportunidad de participar en su elaboración, remitiendo sus aportaciones y observaciones, con objeto de orientar la hoja de ruta de la Mutuality y enriquecer el documento.

4. Objetivos estratégicos (OE), objetivos operativos (OO) y medidas

El PIA de MUGEJU establece los objetivos estratégicos y operativos que orientarán la actuación del organismo durante el periodo 2024-2026. El presente Plan anual de actuación concreta qué medidas se desarrollarán durante 2024 con objeto de dar cumplimiento a los objetivos fijados, indicándose para cada una de ellas el área o unidad responsable de las actuaciones (sin perjuicio de la supervisión que, en todo caso, corresponderá a la Gerencia y a la Secretaría General), así como el plazo de inicio y fin de las actividades. Además, para permitir la posterior evaluación del plan, se establecen también los **indicadores de cumplimiento**, junto con el valor inicial y la meta a alcanzar para cada uno de ellos. La **meta final** deberá alcanzarse en la fecha de fin de la medida. Para aquellas medidas cuya finalización esté prevista con posterioridad al ejercicio 2024, se incluirá también una **meta parcial** a fecha 31 de diciembre de 2024.

En el siguiente cuadro se resumen todos los objetivos estratégicos, objetivos operativos y medidas recogidos en el PIA, indicando en color gris aquellas medidas que comenzarán a ejecutarse en ejercicios posteriores a 2024.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	MEDIDAS	
1. Cercanía y servicio de calidad al colectivo de mutualistas	1.1. Mejorar la información proporcionada por MUGEJU a través de canales digitales	1.1.1. Revisar y actualizar el portal corporativo 1.1.2. Revisar y actualizar la sede electrónica 1.1.3. Crear una cuenta oficial en una red social y actualizarla periódicamente. 1.1.4. Realizar una campaña informativa para dar a conocer las mejoras incluidas en los portales y fomentar el uso de la sede electrónica.	
	1.2. Reforzar la atención a las personas mutualistas prestada desde las DD.PP.	1.2.1. Diseñar un procedimiento de recepción de nuevo personal 1.2.2. Celebrar reuniones informativas con las DD.PP. 1.2.3. Impartir formación específica al personal de las DD.PP. 1.2.4. Elaborar y difundir un manual de bienvenida para el nuevo personal de las DD.PP.	
	1.3. Reforzar nuestro compromiso con la calidad de los servicios prestados	1.3.1. Elaborar una nueva Carta de Servicios 1.3.2. Establecer un nuevo procedimiento de seguimiento y control de las quejas 1.3.3. Realizar una evaluación anual de las quejas recibidas 1.3.4. Realizar encuestas de satisfacción a las personas usuarias	
	1.4: Avanzar hacia la implantación de la receta electrónica	1.4.1. Implantar la receta electrónica en Castilla y León 1.4.2. Estudiar los recursos y actuaciones necesarios para la implantación de la receta electrónica concertada 1.4.3. Elaborar los pliegos para la licitación de una solución informática para la implementación de la receta electrónica concertada	
	2. Ética y responsabilidad social	2.1. Reforzar el compromiso de MUGEJU con la transparencia	2.1.1. Actualizar semestralmente el contenido Portal de Transparencia de MUGEJU 2.1.2. Incorporar las nuevas recomendaciones que formule el CTBG en su segunda evaluación
		2.2. Mejorar la accesibilidad de nuestros contenidos web	2.2.1. Revisar la accesibilidad de los portales web 2.2.2. Implementar una herramienta de accesibilidad en los portales web 2.2.3. Actualizar la declaración de accesibilidad de los portales web 2.2.4. Considerar la accesibilidad de manera transversal en la contratación administrativa



	2.3. Mejorar nuestras políticas de protección de datos de carácter personal	2.3.1. Actualizar el RAT anualmente
		2.3.2. Revisar y actualizar la información de la web sobre protección de datos
		2.3.3. Revisar la información sobre protección de datos de todos los formularios de solicitud de prestaciones
		2.3.4. Elaborar y publicar un protocolo de brechas de datos personales
		2.3.5. Elaborar recomendaciones organizativas en materia de protección de datos
		2.3.6. Formar y concienciar en protección de datos al personal de la Mutualidad
	2.4. Avanzar hacia una mayor igualdad entre mujeres y hombres y proteger a las mutualistas víctimas de violencia de género	2.4.1. Firmar un convenio con el Ministerio de Igualdad en materia de violencia de género
		2.4.2. Difundir campañas de prevención y sensibilización en materia de prevención de la violencia contra la mujer.
		2.4.3. Impartir formación en igualdad de género al personal de MUGEJU
		2.4.4. Adaptar el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos a MUGEJU
2.4.5. Incluir en los conciertos con las entidades médicas obligaciones orientadas a proteger a las víctimas de violencia contra las mujeres		
3. Digitalización y servicios electrónicos	3.1. Integración con Notifica y Carpeta ciudadana	3.1.1. Desarrollar un proyecto piloto de integración en Notifica para los expedientes de prótesis
		3.1.2. Integrar en Notifica el resto de prestaciones gestionadas por MUGEJU
		3.1.3. Mejorar la integración de los servicios de MUGEJU en Carpeta Ciudadana
	3.2. Digitalizar el registro y desarrollar la figura del apoderamiento y del personal funcionario habilitado	3.2.1. Proyecto piloto de digitalización de las solicitudes de prestaciones recibidas presencialmente en el registro de la sede central
		3.2.2. Digitalizar los registros de las DD.PP., dotándolos de escáneres y formación al personal
		3.2.3. Instaurar la digitalización de todas las solicitudes recibidas en el registro de MUGEJU, tanto en la sede central como en las DD.PP.
		3.2.4. Integración con el Registro Electrónico de Apoderamientos
		3.2.5. Desarrollar la figura del personal funcionario habilitado



	3.3. Revisar y mejorar las aplicaciones para la tramitación de los expedientes	3.3.1. Desarrollar una nueva aplicación para el visado de recetas
		3.3.2. Permitir la tramitación de expedientes electrónicos desde la aplicación Afiliación web
		3.3.3. Desarrollar una nueva versión de la aplicación para incapacidad permanente
		3.3.4. Desarrollar una nueva versión de la aplicación para gran invalidez
		3.3.5. Desarrollar una nueva versión de la aplicación para hijo a cargo con discapacidad
		3.3.6. Incorporar los trámites pendientes a la sede electrónica
4. Organización y funcionamiento interno más eficientes	4.1. Reforzar el marco normativo de organización y funcionamiento de MUGEJU	4.1.1. Aprobar del Estatuto de la Mutualidad General Judicial
		4.1.2. Modificar del Real Decreto 1026/2011 para la modernización del organismo y la mejora de la atención a las personas mutualistas.
		4.2.3. Actualizar circulares de afiliación, prestación sanitaria y farmacéutica y prestaciones económicas y sociales
	4.2. Simplificar y racionalizar procedimientos	4.2.1. Actualizar el cuadro de mando
		4.2.2. Elaborar fichas de procesos
		4.2.3. Gestionar duplicidades de beneficiarios detectadas en BADAS
	4.3. Adecuar los recursos humanos a las necesidades del organismo	4.3.1. Analizar las necesidades de la Mutualidad en recursos humanos
		4.3.2. Presentar una propuesta de mejora de la RPT del personal AGE ante la SEFP
		4.3.3. Aprobar, implementar y evaluar un plan de formación anual

OE 1. Cercanía y servicio de calidad al colectivo de mutualistas

OO 1.1: Mejorar la información proporcionada por MUGEJU a través de canales digitales

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

Se ha detectado que la información que MUGEJU facilita al colectivo a través de canales digitales puede resultar insuficiente, incompleta o difícil de localizar, lo que resta visibilidad a la organización y desincentiva la utilización de la página web como canal de información habitual y la sede electrónica como medio preferente para realizar trámites.

Breve descripción del compromiso



En 2024, se comenzará a revisar todo el contenido de los portales con el objetivo de actualizar, completar y clarificar la redacción, así como categorizar y organizar la información de forma más lógica. En los próximos ejercicios, se implementarán medidas adicionales, como son la creación de una cuenta oficial en una red social y la realización de una campaña informativa para difundir todas estas mejoras.

¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

Las personas mutualistas encontrarán en los portales web de MUGEJU información clara, accesible y de interés en relación con los servicios prestados por el organismo, y podrán realizar trámites electrónicamente de forma más sencilla e intuitiva a través de la sede. De este modo, se pretende prestar una atención telemática de mayor calidad a las personas mutualistas lo que, a su vez, se espera que también repercuta positivamente en nuestra organización, al contribuir a medio plazo a un incremento en la tramitación electrónica de los expedientes, un menor número de errores en la presentación de solicitudes y una racionalización de las cargas de trabajo.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

1.1.1. Revisar y actualizar el portal corporativo (www.mugeju.es)

Cada una de las áreas gestoras, de forma coordinada con el servicio de informática, revisará la información publicada en la página web de MUGEJU en relación con las prestaciones o servicios que se encuentran dentro de su ámbito competencial. El objetivo es identificar aquella información errónea, obsoleta o incompleta para proceder a su corrección y actualización.

1.1.2. Revisar y actualizar la sede electrónica

Las áreas gestoras, en coordinación con el servicio de informática, revisará los trámites de la sede electrónica que afecten a su ámbito de actuación, actualizando cuando proceda la información proporcionada y los formularios asociados a cada procedimiento. La Asesoría jurídica prestará apoyo a las áreas en aquellas cuestiones jurídicas relacionadas con el procedimiento administrativo que así lo requieran.

1.1.3. Crear una cuenta oficial de MUGEJU en, al menos, una red social y planificar la gestión de las publicaciones

Las nuevas formas de comunicación en la era digital hacen que resulte recomendable estar presentes en redes sociales, aprovechando el potencial de estas plataformas para transmitir mensajes de forma directa e inmediata a gran parte del colectivo. Por ello, entre los objetivos fijados en el presente plan anual se encuentra la presencia de la Mutualidad en redes sociales, para la publicación periódica de noticias e información de interés, de conformidad con las directrices que se fijen sobre la gestión de las publicaciones.



MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
1.1.1. Revisar y actualizar el portal corporativo (www.mugeju.es)	01/09/2024	31/12/2025	Áreas gestoras y Servicio de informática
1.1.2. Revisar y actualizar la sede electrónica	01/09/2024	31/12/2025	Áreas gestoras y Servicio de informática
1.1.3. Crear una cuenta oficial de MUGEJU en, al menos, una red social y elaborar directrices sobre la gestión de las publicaciones.	01/09/2024	31/12/2024	Área de Administración General
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)
I1. Porcentaje del portal corporativo revisado	0%	25%	100%
I2. Porcentaje de trámites de la sede electrónica revisados	0%	25%	100%
I3. Creación de una cuenta oficial en una red social	No	-	Sí

OO 1.2: Reforzar la atención a las personas mutualistas prestada desde las Delegaciones Provinciales

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

La organización territorial de la Mutualidad se sustenta en las Delegaciones Provinciales (DD.PP.), que desarrollan la misión ejecutiva de dirección y gestión descentralizada, acercamiento a las personas mutualistas, refuerzo en la accesibilidad a los servicios de la Mutualidad en todo el territorio y enlace con los servicios centrales, así como de apoyo administrativo al Delegado o Delegada. Sin embargo, la distancia física con respecto de las áreas gestoras ubicada en la sede central es, en ocasiones, un obstáculo para la transmisión de conocimientos y la comunicación fluida, dificultando así la tarea del personal que presta servicios en el resto del territorio.

Por otro lado, la incorporación de nuevo personal requiere de una actuación coordinada por parte de las diversas unidades que se encargan de proporcionarle los medios necesarios y realizar los trámites pertinentes, una coordinación que adquiere mayor complejidad cuando se trata de personal de las DD.PP., por la distancia física, y que puede encontrar dificultades que demoran el momento en el que el efectivo se encuentra plenamente operativo.



Breve descripción del compromiso

Desde los servicios centrales, se impulsarán medidas orientadas a mejorar la gestión del conocimiento, la coordinación y el acompañamiento que se proporciona al personal de las DD.PP., con especial atención a las nuevas incorporaciones.

¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

Se proporcionará al personal de las DD.PP. los medios, información y cualificación necesaria para prestar un servicio de excelencia al colectivo. Además, al documentar el procedimiento de recepción de nuevo personal, se fomentará que los nuevos efectivos comiencen a prestar servicios de manera efectiva antes.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

1.2.1. Elaborar una ficha sobre el procedimiento de recepción de nuevo personal

Se documentará el procedimiento interno de actuación ante las nuevas incorporaciones de personal, orientado a impulsar y coordinar todas las gestiones necesarias, incluidas aquellas relacionadas con la toma de posesión, la provisión de equipos informáticos, la adaptación del equipamiento y los espacios, el alta en nómina o las comunicaciones con el Delegado o Delegada Provincial, en su caso.

1.2.2. Celebrar reuniones anuales informativas con las DD.PP.

Se celebrarán reuniones informativas entre la Gerencia y las DD.PP., de periodicidad al menos anual y en formato preferiblemente online, con la finalidad de establecer lazos, resolver dudas y alinear la actuación de todo el personal con la estrategia impulsada desde la dirección. En estas reuniones se presentarán los principales proyectos desarrollados o programados por MUGEJU, incidiendo en aquellos que tengan repercusión en la actividad diaria de las DD.PP., y se intercambiarán opiniones e ideas acerca del funcionamiento de la organización.

1.2.3. Impartir formación específica al personal de las DD.PP.

Se impartirá formación específica al personal de las DD.PP. relacionada con las funciones que desempeñan en su puesto de trabajo, de acuerdo con la planificación realizada para cada ejercicio. Durante el último trimestre de 2024, a modo de experiencia piloto, se desarrollará una sesión formativa para dar a conocer las novedades relacionadas con el concierto sanitario que entrará en vigor en 2025.

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
1.2.1. Elaborar una ficha sobre el procedimiento de recepción de nuevo personal	01/01/2024	31/03/2024	Gerente y Asesoría Jurídica



1.2.2. Celebrar reuniones anuales informativas con las DD.PP.	01/09/2024	31/12/2026	Gerente
1.2.3. Impartir formación específica al personal de las DD.PP.	01/10/2024	31/12/2026	Áreas Gestoras y Asesoría Jurídica
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)
I1. Elaboración de una ficha con el procedimiento de recepción de nuevo personal	En proceso	-	Sí
I2. Número de reuniones informativas con las DD.PP. al año	0	1	1
I3. Número de actividades formativas dirigidas al personal de las DD.PP. realizadas respecto del total planificado para cada ejercicio	-	100%	100%
I4. Grado de satisfacción del personal de las DD.PP. con la formación recibida	-	≥4/5	≥4/5

OO 1.3: Reforzar nuestro compromiso con la calidad de los servicios prestados

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

La aprobación del Plan Inicial de Actuación 2024-2026 ha supuesto un importante giro en la dirección estratégica de MUGEJU que debe traducirse en una nueva carta de servicios, que se alinee con los compromisos adquiridos y solvante las deficiencias detectadas en el documento anterior.

Además, se pretende mejorar el procedimiento de presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, porque se han detectado ciertas dificultades en el seguimiento de las quejas que entran por un canal diferente al establecido formalmente.

Breve descripción del compromiso

En el marco del compromiso de MUGEJU con la mejora de la calidad de los servicios prestados, se emprenderán actuaciones orientadas a aprovechar el potencial que ofrecen algunos de los programas recogidos en el 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, en concreto los relativos a la carta de servicios, las quejas y sugerencias y las encuestas de satisfacción.

¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

Se pretende reforzar la calidad de los servicios prestados a través de la publicación de una nueva carta de servicios, más ambiciosa y coherente que la anterior. Además, se implementará un nuevo procedimiento de seguimiento de las quejas que resulte de utilidad para identificar nuestras fortalezas y debilidades, permitiendo implementar medidas orientadas hacia la mejora continua.



Estas iniciativas se complementarán, en 2026, con la realización de encuestas de satisfacción que permitan conocer la opinión del colectivo sobre la gestión de la Mutualidad.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

1.3.1. Actualizar la Carta de Servicios

Se pretende elaborar una nueva carta de servicios alineada con los compromisos asumidos por la mutualidad mediante el plan inicial de actuación, que sea más clara que la actual y que recoja indicadores que permitan conocer el cumplimiento de los objetivos.

1.3.2. Establecer un nuevo procedimiento de seguimiento y control de las quejas, sugerencia y felicitaciones

Se va a adoptar un nuevo procedimiento que refuerce y simplifique la coordinación, respuesta, control y seguimiento de las quejas. En particular, se establecerá un sistema de registro de las mismas y se realizará una evaluación anual para extraer conclusiones y recomendaciones orientadas hacia la mejora continua.

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
1.3.1. Elaborar una nueva Carta de Servicios	01/06/2024	31/12/2024	Secretaría General y Asesoría jurídica
1.3.2. Establecer un nuevo procedimiento de seguimiento y control de las quejas	01/01/2024	31/12/2024	Área de Administración General
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)
I1. Aprobación de una nueva Carta de Servicios	No	-	Sí
I2. Diseño y empleo de una nueva hoja de registro de las quejas recibidas	En proceso	-	Sí

OO 1.4: Avanzar hacia la implantación de la receta electrónica

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

La receta electrónica es una modalidad de servicio digital consistente en la prescripción, dispensación y facturación de medicamentos y productos sanitarios por medios electrónicos. La receta electrónica para el ámbito del colectivo mutualista que ha elegido opción sanitaria pública está actualmente implementada en todas las Comunidades Autónomas, excepto Castilla y León, mientras que en el ámbito concertado no se han realizado avances hasta la fecha por falta de medios y capacidad.



Breve descripción del compromiso

En el marco del compromiso de MUGEJU con la mejora de la calidad asistencial en igualdad de condiciones en todo el territorio español, se adoptarán medidas para implementar a corto plazo la receta electrónica pública en la totalidad de Comunidades Autónomas y se darán los primeros pasos para convertir la receta electrónica concertada en una realidad.

¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

A través del correspondiente convenio con la Comunidad Autónoma de Castilla y León, se extenderán las ventajas de este modelo a las personas mutualistas del INSS en cualquier parte del territorio nacional.

Por otra parte, el estudio de viabilidad del proyecto de implementación de la receta electrónica concertada permitirá trazar una hoja de ruta realista y adoptar las primeras medidas orientadas a la licitación de una solución tecnológica adecuada.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

1.4.1. Celebrar un convenio con Castilla y León para implementar la receta electrónica pública en dicha Comunidad Autónoma

Durante 2024, se iniciarán los primeros contactos con la Comunidad Autónoma de Castilla y León encaminados a formalizar durante el siguiente ejercicio un convenio para implementar la receta electrónica pública en este territorio.

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
1.4.1. Implantar la receta electrónica en Castilla y León	01/09/2024	31/08/2025	Área de Asistencia Sanitaria y Farmacia
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)
I1. Porcentaje de Comunidades Autónomas con receta electrónica pública.	94%	94%	100%



OE 2: Ética y responsabilidad social

OO 2.1: Reforzar el compromiso de MUGEJU con la transparencia

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en sus artículos 6 a 8, impone a las Administraciones y entidades públicas unas obligaciones de publicidad activa encaminadas a reforzar la transparencia en su actuación. Con fecha 18 de mayo de 2023, el informe de evaluación sobre el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa en MUGEJU, elaborado por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG), identificó una serie de carencias en la información publicada en la página web de la organización y propuso recomendaciones para mejorar el grado de cumplimiento.

Breve descripción del compromiso

MUGEJU revisará y actualizará periódicamente el contenido del portal de transparencia e incorporará las nuevas recomendaciones que formule el CTBG en su reevaluación del cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa.

¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

Las revisiones periódicas del Portal de Transparencia, dirigidas tanto a incluir las nuevas recomendaciones del CTBG como a mantener actualizada la información publicada, mejorarán nuestro grado de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa legalmente previstas.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

2.1.1. Actualizar semestralmente el contenido Portal de Transparencia de MUGEJU

Siguiendo las recomendaciones efectuadas por el CTBG en su evaluación, durante el último trimestre de 2023 se creó un portal de transparencia específico para la Mutualidad en el que se concentró toda la información que hasta entonces se encontraba dispersa en nuestro portal corporativo y se incorporaron datos adicionales. No obstante, este portal deberá ser objeto de una revisión continua a efectos de actualizar su contenido y ampliar la información publicada a materias no recogidas en la ley pero que podrían resultar de interés para la ciudadanía. Para ello, se procederá a actualizar dicho portal con una periodicidad, al menos, semestral y, en todo caso, cuando se disponga de nuevos datos o documentos que precisen de publicación.

2.1.2. Incorporar las nuevas recomendaciones que formule el CTBG en su segunda evaluación

En el Plan de Evaluación 2023 del CTBG se establece que, en 2024, transcurrido un año de la evaluación, se efectuará una revisión de la aplicación de las recomendaciones por parte de las organizaciones evaluadas y una reevaluación del cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa. A este respecto, se procederá a estudiar las nuevas recomendaciones formuladas a fin de incluirlas en el portal de transparencia del organismo.



MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
2.1.1. Actualizar semestralmente el contenido Portal de Transparencia de MUGEJU	01/01/2024	31/12/2026	Secretaría General
2.1.2. Incorporar las nuevas recomendaciones que formule el CTBG en su segunda evaluación	01/06/2024	30/05/2024	Secretaría General
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)
I1. Actualización semestral del contenido del Portal de Transparencia de MUGEJU	En proceso	Sí	Sí
I2. Porcentaje de las recomendaciones formuladas en la segunda evaluación del CTBG incorporadas al Portal de Transparencia de MUGEJU en el plazo de un año	0%	≥80%	≥90%

OO 2.2: Mejorar la accesibilidad de nuestros contenidos web

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

MUGEJU debe garantizar el acceso a la información publicada en sus portales web en igualdad de condiciones a todas las personas mutualistas, sin que exista discriminación por motivos de discapacidad, edad u otra índole.

Breve descripción del compromiso

Adaptar en materia a accesibilidad los portales institucionales del Organismo, para adecuarlos a lo establecido en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público (por el que se traspuso la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de Octubre de 2016).

¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

La mejora de la accesibilidad de nuestros contenidos web, a través de la implementación de soluciones tecnológicas y de diseño, permitirá a todas las personas usuarias una navegación por los portales web libre de barreras de tipo técnico.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

2.2.1. Revisar la accesibilidad de los portales web

Se realizará una evaluación de la accesibilidad de nuestros portales (portal corporativo www.mugeju.es, sede electrónica e intranet), de acuerdo con las recomendaciones y estándares del



World Wide Web Consortium (W3C) en materia de accesibilidad y, en particular, de acuerdo con las pautas de accesibilidad de las Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.

2.2.2. Implementar una herramienta de accesibilidad en los portales web

Una vez evaluados los portales, se implementarán las mejoras y correcciones que resulten pertinentes y se implementará una herramienta informática diseñada para garantizar la accesibilidad de los mismos.

2.2.3. Actualizar la declaración de accesibilidad de los portales web

Como resultado de la evaluación de la accesibilidad de los portales, se generarán las correspondientes declaraciones de accesibilidad que serán publicadas en nuestra página web.

2.2.4. Considerar la accesibilidad de manera transversal en la contratación administrativa

En caso de que MUGEJU contratara con empresas externas servicios que incluyeran la difusión de documentos y material audiovisual, éstos deberán ajustarse a los estándares de accesibilidad para garantizar que llegan a todos nuestros potenciales destinatarios, por lo que esta previsión se incluirá en los pliegos de aquellos contratos en los que sea preciso.

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
2.2.1. Revisar la accesibilidad de los portales web	01/01/2024	30/09/2024	Servicio de informática
2.2.2. Implementar una herramienta de accesibilidad en los portales web	01/01/2024	30/09/2024	Servicio de informática
2.2.3. Actualizar la declaración de accesibilidad de los portales web	01/01/2024	30/09/2024	Servicio de informática
2.2.4. Considerar la accesibilidad de manera transversal en la contratación administrativa	01/01/2024	31/12/2026	Áreas proponentes
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)
I1. Informe de accesibilidad de los portales web de MUGEJU	En proceso	-	Sí
I2. Implementación de una herramienta de accesibilidad en los portales web	No	-	Sí
I3. Publicación de la declaración de accesibilidad de los portales web	No	-	Sí



14. Porcentaje de nuevos contratos que incluyen esta previsión respecto del total de contratos afectados	0%	100%	100%
--	----	------	------

OO 2.3: Mejorar nuestras políticas de protección de datos de carácter personal

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, imponen a las Administraciones Públicas una serie de obligaciones en la materia. Si bien MUGEJU cuenta con una política de protección de datos, a la que da difusión a través de su página web, es conveniente revisarla y adaptarla como consecuencia de determinadas deficiencias y potenciales áreas de mejora detectadas recientemente. Esto es especialmente relevante debido al tratamiento de un volumen muy importante de datos por parte de la Mutualidad, incluidos datos de salud especialmente sensibles, que son necesarios para cumplir con determinados fines.

Breve descripción del compromiso

La política de protección de datos de MUGEJU se revisará para actualizarla y completarla en lo necesario, con objeto de clarificar la información difundida, facilitar el ejercicio de los derechos que asisten a las personas interesadas, prevenir brechas de seguridad y proporcionar una respuesta adecuada en caso de que se produzca algún incidente.

¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

La revisión de la política de protección de datos de MUGEJU reforzará el cumplimiento de las obligaciones prevista en la normativa vigente y ofrecerá mayores garantías de seguridad y protección de los datos tratados.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

2.3.1. Actualizar el RAT anualmente

El Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) se revisará anualmente, para identificar la necesidad de incorporar nuevos tratamientos y de actualizar determinados campos en la descripción de los tratamientos ya recogidos.

2.3.2. Revisar y actualizar la información de la web sobre protección de datos

El apartado de la página web de MUGEJU se actualizará para clarificar y completar la información facilitada, con especial atención a la información relativa al ejercicio de derechos. En este sentido, se incorporará a la descripción de cada uno de los derechos un formulario, adaptado a



partir del modelo propuesto por la Agencia Española de Protección de Datos, que facilite su ejercicio por parte de las posibles personas interesadas.

2.3.3. Revisar la información sobre protección de datos de todos los formularios de solicitud de prestaciones

Se establecerá un modelo único de pie referido a la protección de datos personales basado en el sistema de información por capas, de forma que se presenten en un cuadro los datos más relevantes y se remita a la página web de MUGEJU para ampliar dicha información. Este modelo se incluirá en todos los formularios de solicitud puestos a disposición de las personas mutualistas por parte de la Mutualidad, adaptándolo a las circunstancias concretas de cada tratamiento.

2.3.4. Elaborar y publicar un protocolo de brechas de datos personales

Se elaborará un protocolo de brechas de datos personales, entendida como un incidente de seguridad que ocasiona la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de los datos personales tratados por un responsable, o bien la comunicación o acceso no autorizados a los mismos. La finalidad es contar con un documento que recoja de forma clara los pasos a seguir ante una brecha de datos personales para ayudar en la obligación de notificación de las mismas y salvaguardar los derechos de las personas afectadas.

2.3.5. Elaborar recomendaciones organizativas en materia de protección de datos

Se publicarán en la intranet unas recomendaciones organizativas, dirigidas a todo el personal de la Mutualidad General Judicial, orientadas a minimizar potenciales brechas de seguridad y otros riesgos para los derechos y libertades de las personas afectadas, así como a sensibilizar sobre la importancia de velar por la protección de datos desde el puesto de trabajo.

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
2.3.1. Actualizar el RAT anualmente	01/01/2024	31/12/2026	Secretaría General y Asesoría Jurídica
2.3.2. Revisar y actualizar la información de la web sobre protección de datos	01/01/2024	31/05/2024	Secretaría General y Asesoría Jurídica
2.3.3. Revisar la información sobre protección de datos de todos los formularios de solicitud de prestaciones	01/01/2024	31/07/2024	Áreas gestoras y Asesoría Jurídica
2.3.4. Elaborar y publicar un protocolo de brechas de datos personales	01/01/2024	31/05/2024	Secretaría General y Asesoría Jurídica



2.3.5. Elaborar recomendaciones organizativas en materia de protección de datos	01/05/2024	31/05/2024	Secretaría General y Asesoría Jurídica	
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)	
I1. Revisión anual del RAT	No	-	Sí	
I2. Revisión y actualización de la información sobre protección de datos publicada en la web	No	-	Sí	
I3. Porcentaje de formularios revisados y actualizados	0%	-	100%	
I4. Publicación de un protocolo de brechas personales en la intranet	No	-	Sí	
I5. Publicación de unas recomendaciones organizativas en protección de datos en la intranet	No	-	Sí	

OO 2.4: Avanzar hacia una mayor igualdad entre mujeres y hombres y proteger a las mutualistas víctimas de violencia de género

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

La igualdad de género y no discriminación y la lucha contra la violencia contra las mujeres deben encontrarse entre los principios que vertebran la actuación de los poderes públicos, en la medida en que éstos tienen una responsabilidad con la sociedad en la que se incardinan.

Breve descripción del compromiso

MUGEJU celebrará un convenio con el Ministerio de Igualdad para establecer líneas de colaboración con la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género (DGVG), impulsará la formación e información en materia de igualdad y lucha contra la violencia contra las mujeres e incluirá en el próximo concierto de asistencia sanitaria previsiones orientadas a la protección de las víctimas.

¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

A través de diferentes medidas, MUGEJU pretende reforzar su compromiso con la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y la lucha contra la violencia contra las mujeres, incorporando estos principios de forma transversal en sus actuaciones.



¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

2.4.1. Difundir campañas de prevención y sensibilización en materia de prevención de la violencia contra la mujer

MUGEJU difundirá, a través de su página web, las campañas de sensibilización y prevención en materia de violencia contra las mujeres elaboradas por la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género (DGVG).

2.4.2. Firmar un convenio con el Ministerio de Igualdad en materia de violencia de género

Por otro lado, se impulsará la firma de un convenio con el Ministerio de Igualdad, con objeto de establecer un marco de cooperación con la DGVG para el desarrollo conjunto de actuaciones en materia de violencia contra las mujeres dentro del colectivo de mutualistas y beneficiarias en el ámbito de la MUGEJU.

2.4.3. Impartir formación en igualdad de género al personal de MUGEJU

Los planes anuales de formación de MUGEJU incluirán un eje formativo relacionado con la igualdad de género y tratarán también esta materia de forma transversal, a través de módulos específicos, en otras actividades formativas impulsadas por la organización en las que pueda tener encaje.

2.4.4. Adaptar el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos a MUGEJU

Se adaptará el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos a la Mutualidad General Judicial, cumpliendo con los compromisos de formación y difusión recogidos en el mismo.

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
2.4.1. Firmar un convenio con el Ministerio de Igualdad en materia de violencia de género	01/01/2024	31/12/2024	Gerencia y Asesoría Jurídica
2.4.2. Difundir campañas de prevención y sensibilización en materia de prevención de la violencia contra la mujer.	01/06/2024	31/12/2026	Secretaría General y Asesoría Jurídica
2.4.3. Impartir formación en igualdad de género al personal de MUGEJU	01/01/2024	31/12/2026	Área de Administración General
2.4.4. Adaptar el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración	15/06/2024	31/07/2024	Gerencia y Asesoría Jurídica



INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)
11. Firma de un convenio con el Ministerio de Igualdad en materia de violencia de género	No	-	Sí
12. Actualización semestral de la página web con campañas de prevención y sensibilización en materia de prevención de la violencia contra la mujer.	En proceso	Sí	Sí
13. Oferta formativa sobre igualdad de género en los planes anuales de formación	En proceso	Incluido en el plan de formación 2024	Incluido en todos los planes de formación anuales
14. Grado de satisfacción de las personas asistentes al curso	-	Pendiente de evaluación	≥4/5
15. Aprobación de un Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de MUGEJU	No	-	Sí

OE 3. Digitalización y servicios electrónicos

OO 3.1. Integración con Notifica y Carpeta ciudadana

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

La notificación en formato papel de los actos administrativos dictados por MUGEJU supone una importante carga de trabajo y resta agilidad a la tramitación de los expedientes, además de obstaculizar la plena digitalización de los procedimientos en beneficio tanto de la organización como de las personas mutualistas.

Breve descripción del compromiso

El proceso de notificación se modernizará a través de la integración de las aplicaciones de MUGEJU con Notifica, una plataforma informática permite automatizar las notificaciones administrativas para que lleguen a su destino de una forma más eficiente. Se complementará, a futuro, con el proyecto de plena integración con Carpeta Ciudadana para que el colectivo pueda acceder a sus expedientes en formato online.



¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

La integración de las aplicaciones de MUGEJU con Notifica y Carpeta Ciudadana permitirá continuar avanzando hacia la plena digitalización de los procedimientos, con el objetivo de lograr un funcionamiento más ágil de las notificaciones y una reducción en el uso de papel. Todo ello contribuirá a la eficiencia organizativa, la sostenibilidad medioambiental y la mejora del servicio prestado al colectivo.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

3.1.1. Desarrollar un proyecto piloto de integración en Notifica para los expedientes de prótesis

La integración de las aplicaciones de MUGEJU con Notifica se realizará de forma paulatina, comenzado con un proyecto piloto centrado en los expedientes de prótesis, debido a que son trámites relativamente sencillos pero con un elevado volumen de expedientes, lo que permite un buen testeo de la herramienta.

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE	
3.1.1. Desarrollar un proyecto piloto de integración en Notifica para los expedientes de prótesis	01/01/2024	31/12/2024	Servicio de informática	
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)	
11. Ejecución de un proyecto piloto de integración en Notifica para prótesis	En proceso	-	Sí	

OO 3.2: Digitalizar el registro y desarrollar la figura del apoderamiento y del personal funcionario habilitado

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

Debido a la brecha digital, gran parte de las personas mutualistas que no se encuentran en activo realizan sus trámites con la Mutualidad en formato presencial. Esto dificulta el aprovechamiento de las ventajas que ofrece la digitalización, en términos de comodidad y agilidad para las personas interesadas, y de eficacia y simplificación de los procedimientos para el personal encargado de su tramitación.



Breve descripción del compromiso

Este objetivo operativo está orientado a aplicar las nuevas tecnologías a la tramitación de expedientes, a fin de avanzar hacia la plena digitalización de los procedimientos. Para ello, se procederá a digitalizar el registro, de forma que las personas mutualistas no necesiten entregar los documentos originales en formato papel, y más adelante se desarrollarán las figuras del apoderamiento y el personal funcionario habilitado.

¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

Estas medidas permitirán reducir las cargas administrativas e incrementar la calidad de la atención prestada al colectivo mutualista, además se contribuirá hacia la plena implantación de la administración electrónica.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

3.2.1. Proyecto piloto de digitalización de las solicitudes de prestaciones recibidas presencialmente en el registro de la sede central

Se dotará al registro de la sede central y a su personal de los medios técnicos y la formación necesaria para proceder al registro inmediato de las solicitudes de prestaciones económicas, sociales y complementarias presentadas de forma presencial, con devolución de la documentación en papel a las personas solicitantes, de acuerdo con lo previsto en la Instrucción de 25 de mayo de 2023, del Gerente de la Mutualidad General Judicial. Una vez consolidado este proyecto piloto, se hará extensivo al resto de procedimientos administrativos tramitados por MUGEJU a solicitud de la persona interesada.

3.2.2. Digitalizar los registros de las DD.PP., dotándolos de escáneres y formación al personal

Una vez digitalizado el registro de la sede central, se dotará de medios técnicos (escáneres) y formación (sesión formativa online y manual de uso) también las Delegaciones Provinciales, con objeto de que puedan digitalizar las solicitudes que reciban de forma presencial y devolver la documentación original a las personas solicitantes, comenzando primero con las del Área de Prestaciones económicas, sociales y complementarias y progresivamente haciéndolo extensivo al resto de procedimientos.

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
3.2.1. Proyecto piloto de digitalización de las solicitudes de prestaciones recibidas presencialmente en el registro de la sede central	01/01/2024	31/09/2024	Servicio de informática y Área de Prestaciones económicas, sociales y complementarias



3.2.2. Digitalizar los registros de las DD.PP., dotándolos de escáneres y formación al personal	01/04/2024	31/12/2024	Servicio de informática	
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)	
I1. Porcentaje de solicitudes dirigidas al Área de prestaciones de prestaciones digitalizadas respecto del total entregadas en formato papel en la Sede Central	0%	-	100%	
I2. Porcentaje de solicitudes dirigidas al Área de prestaciones digitalizadas respecto del total entregadas en formato papel en Delegaciones Provinciales.	0%	-	100%	

OO 3.3: Revisar y mejorar las aplicaciones para la tramitación de los expedientes

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

Las áreas gestoras necesitan contar con herramientas informáticas adecuadas, que mejoren la eficacia y eficiencia en la tramitación de los expedientes y posibiliten un funcionamiento íntegramente electrónico. Sin embargo, algunas de las aplicaciones han quedado obsoletas, no permiten la tramitación de expedientes electrónicos o presentan funcionalidades que admiten un significativo margen de mejora.

Breve descripción del compromiso

Se desarrollarán e implementarán nuevas versiones de algunas aplicaciones y se habilitarán en la sede electrónica aquellos trámites que hasta ahora no se encuentran disponibles.

¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

Al modernizar las aplicaciones disponibles se lograrán simplificar los procesos, mejorar la eficacia y eficiencia en la tramitación de expedientes y aumentar los controles para evitar pagos indebidos, lo que repercutirá positivamente en los intereses de los mutualistas y en el buen funcionamiento de la propia organización.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

3.3.1. Desarrollo de una aplicación para el visado de recetas

Se desarrollará e implementará una nueva aplicación informática que facilite y agilice el visado de recetas. Esta aplicación servirá de arquetipo para el posterior desarrollo de nuevas versiones de otras aplicaciones utilizadas por el Área de Prestaciones económicas, sociales y complementarias.



3.3.2. Permitir la tramitación de expedientes electrónicos desde la aplicación Afiliación Web

Se realizarán cambios en la aplicación Afiliación Web, para que se permita la tramitación de expedientes electrónicos, así como el registro de la documentación de los mismos.

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
3.3.1. Desarrollo de una aplicación para el visado de recetas	01/01/2024	31/12/2024	Servicio de informática y Área de Asistencia Sanitaria y Farmacia
3.3.2. Permitir la tramitación de expedientes electrónicos desde la aplicación Afiliación web	01/01/2024	31/07/2025	Servicio de informática y Área de Afiliación, cotización y recaudación
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)
I1. Puesta en funcionamiento de una nueva aplicación de visados	En proceso	-	Sí
I2. Tramitación desde Afiliación web de todos los expedientes en la modalidad de expedientes electrónicos	No	En proceso	Sí

OE 4: Organización y funcionamiento interno más eficientes

OO 4.1: Reforzar el marco normativo de organización y funcionamiento de MUGEJU

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

Aunque MUGEJU cuenta con un marco jurídico y normativo sólido, es preciso aprobar su Estatuto, cumpliendo así con lo establecido en la Ley 40/2015, y modificar determinadas normas que, debido al paso del tiempo y la experiencia adquirida, requieren de una actualización.

Breve descripción del compromiso

MUGEJU reforzará su marco jurídico con la aprobación de un Estatuto y la modificación del Real Decreto 1026/2011, de 15 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Mutualismo Judicial, además de actualizar aquellas circulares que lo precisen.



¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

El fortalecimiento del marco jurídico y normativo de MUGEJU sentará las bases de una organización más moderna, que responda de forma eficaz y eficiente a las demandas de su colectivo y adopte un enfoque basado en la mejora continua.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

4.1.1. Aprobar el Estatuto de la Mutualidad General Judicial

La Gerencia de MUGEJU ha trabajado durante el año 2023 en la elaboración del borrador del nuevo Estatuto, que regulará la Mutualidad General Judicial en los términos establecidos en el artículo 91 de la LRJSP y en cumplimiento de la disposición adicional cuarta del Real Decreto 96/2019, de reordenación y actualización de la estructura orgánica de la Mutualidad General Judicial. El texto será presentado al Consejo de Ministros y Ministras, a propuesta conjunta del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes y del Ministerio de Hacienda, tras haber sido sometido a los trámites de consulta pública previa, audiencia e información pública, y haber recabado los informes pertinentes.

4.1.2. Modificar el Real Decreto 1026/2011 para la modernización del organismo y la mejora de la atención a las personas mutualistas.

Complementariamente a la aprobación del Estatuto, se actualizará el Real Decreto 1026/2011, de 15 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Mutualismo Judicial, con el objetivo de modernizar el organismo y fomentar la proximidad a las personas mutualistas. Para ello, se incorporarán al articulado cuestiones relativas a distintas materias: protección a las víctimas de violencia de género; agilización del pago delegado del subsidio por incapacidad temporal; tratamiento diferenciado de la incapacidad temporal derivada del riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural, por su relación con la prevención de riesgos laborales; establecimiento de un plazo para que las personas mutualistas puedan notificar la asistencia sanitaria por medios ajenos, en los casos de denegación injustificada o de asistencia urgente de carácter vital; adaptación del plazo de prescripción para el reconocimiento de las prestaciones; adaptación a la normativa sobre salud sexual y reproductiva y de interrupción voluntaria del embarazo; e impulso de la cultura del diálogo en la resolución de conflictos.

4.1.3. Actualizar circulares de afiliación, prestación sanitaria y farmacéutica y prestaciones económicas y sociales.

En 2024 se elaborará una nueva circular sobre cambios extraordinarios de entidad médica, que recogerá, entre otros asuntos, los criterios para los cambios extraordinarios por justificación médica al INSS.

Por otro lado, se comenzarán los trabajos de actualización de las circulares de afiliación y de visado de recetas.



MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
4.1.1. Aprobar del Estatuto de la Mutualidad General Judicial	01/01/2024	01/10/2024	Gerente y Asesoría Jurídica
4.1.2. Modificar el Real Decreto 1026/2011 para la modernización del organismo y la mejora de la atención a las personas mutualistas.	01/01/2024	01/10/2024	Gerente y Asesoría Jurídica
4.2.3. Actualizar circulares de afiliación, prestación sanitaria y farmacéutica y prestaciones económicas y sociales.	01/07/2024	31/12/2026	Áreas gestoras y Asesorías
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)
I1. Estatuto de la Mutualidad General Judicial aprobado	No	-	Sí
I2. Real Decreto 1026/2011 modificado para incluir previsiones relacionadas con la modernización del organismo y la mejora de la atención a las personas mutualistas	No	-	Sí
I3. Número de circulares actualizadas respecto del total planificado en los planes anuales de actuación	0%	Circular de cambios extraordinarios de entidad médica	100% de circulares programadas anualmente

OO 4.2: Simplificar y racionalizar procedimientos

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

Las dificultades asociadas a la gestión del conocimiento; la falta de información completa, actualizada y suficientemente desagregada; y las ineficiencias y cargas burocráticas excesivas lastran la actuación de MUGEJU, afectando a la eficacia y eficiencia de los servicios prestados.

Breve descripción del compromiso

Este objetivo operativo incluye diferentes medidas orientadas a simplificar y racionalizar los procedimientos, que comprenden desde actuaciones generales y de amplio alcance (como la actualización del cuadro de mando o la elaboración de un catálogo de procedimientos) hasta otras centradas en materias específicas (como la integración del colectivo en BADAS o el reintegro de pagos indebidos).



¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

La actualización del cuadro de mando proporcionará a MUGEJU información de gran utilidad para la toma de decisiones, mientras que la elaboración de un catálogo de procesos contribuirá a la simplificación y racionalización de los mismos y garantizará una actuación homogénea por parte de todo el personal. Ello sin perjuicio de actuaciones más concretas, encaminadas a subsanar las deficiencias encontradas hasta la fecha en determinados procedimientos y así contribuir también la simplificación y racionalización de los mismos.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

4.2.1. Actualizar el cuadro de mando

Por una parte, se actualizarán los cuadros de mando (CM), revisándolos por áreas, para poder detectar los principales indicadores de gestión interna y conocer su evolución y tendencias, y así disponer de una herramienta de control interna que permita la mejora de los procesos y, en consecuencia, de los servicios prestados. Ello requiere, en primer lugar, de la elaboración de un informe previo de necesidades de cada área que especifique, entre otros aspectos, que información de interés no se encuentra recogida en los actuales cuadros de mando. Las mejoras a implementar serán consensuadas con la unidad de informática, para adecuar el proyecto a las capacidades reales y posibles limitaciones técnicas.

Durante el último cuatrimestre de 2024, se pondrá en marcha esta medida comenzando con el Área de Afiliación, Cotización y Recaudación, que emitirá un informe relativo a las necesidades detectadas en el área para que, en el plazo máximo de seis meses, se implementen las correspondientes modificaciones en el Cuadro de Mando por parte del Servicio de Informática.

4.2.2. Elaborar fichas de procesos

El Manual de organización y régimen interior de los servicios técnicos de MUGEJU, aprobado en 2022, recoge, en su artículo 49, el catálogo de procesos como herramienta para contribuir a la mejora de la gestión de los servicios. Durante el año 2023 se elaboraron las primeras fichas de procesos, que están recogidas en la relación inicial de catálogos publicada en la intranet. En el periodo 2024/2026 se continuará avanzando en la elaboración del catálogo para cubrir nuevos ámbitos actuación, aprovechando la ocasión para, no solo plasmar en las fichas los pasos que actualmente constituyen cada procedimiento, si no también racionalizar y simplificar aquellos aspectos que así lo requieran. Durante 2024, está previsto realizar las siguientes fichas de procesos, sin perjuicio de que puedan atenderse también otras necesidades no previstas:

- Fichas sobre el procedimiento de gestión interna de accidentes en acto de servicio/enfermedad profesional.
- Ficha sobre el procedimiento de reintegro de pagos indebidos.



4.2.3. Gestionar las duplicidades de beneficiarios detectadas en BADAS

Está prevista, durante el último trimestre de 2024, la integración de los datos de todo el colectivo de MUGEJU en la Base de Datos de Aseguramiento Sanitario del INSS (BADAS) y, posteriormente, en la base de datos del Sistema Nacional de Salud, que se gestiona desde el Ministerio de Sanidad. Esto implica que el INSS y el Ministerio de Sanidad dispondrán de la información de afiliación de todo el colectivo de MUGEJU, tanto de opción pública como de opción privada.

Así, se podrá detectar la afiliación indebida a la mutualidad de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado, por estar de alta en otro régimen del sistema español de Seguridad Social, así como los errores de afiliación de titulares por derecho propio, y se podrán iniciar de oficio los correspondientes expedientes de baja de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado o de variación de datos o cambio de entidad médica de titulares por derecho propio, según el caso.

Para trabajar de una forma eficiente, se elaborará un procedimiento normalizado de trabajo para la gestión de las bajas por duplicidad indebida de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado, lo que permitirá ahorrar los gastos por afiliaciones indebidas.

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
4.2.1. Actualizar los cuadros de mando Actividades: - Informe previo de necesidades de cada área - Elaboración de gráficos e informes del CM - Informe de ejecución de cada área	01/09/2024	31/12/2026	Áreas gestoras y Servicio de Informática
4.2.2. Elaborar fichas de procesos	01/01/2024	31/12/2026	Áreas gestoras y Asesoría jurídica
4.2.3. Gestionar duplicidades de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado detectadas en BADAS	01/09/2024	31/12/2026	Área de Afiliación, Cotización y Recaudación y Servicio de Informática
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)
I1. Informe previo de necesidades de cada área sobre el CM	0	1 informe	3 informes
I2. Elaboración de los gráficos e informes del CM consensuados entre el servicio de informática y cada área	0	En proceso	Sí, en el siguiente semestre a cada informe



13. Informe de ejecución de cada área	0	0	3 informes
14. Fichas de gestión elaboradas respecto de las programadas en cada ejercicio	-	100%	100%
15. Gestión de errores devueltos por BADAS tras la carga inicial del colectivo	-	En proceso	100% en el plazo de 6 meses
16. Procedimiento aprobado para la gestión de duplicidades detectadas a través del intercambio diario de ficheros con BADAS	No	No	Sí

OO 4.3: Adecuar los recursos humanos a las necesidades del organismo

¿Cuál es el problema o necesidad que se quiere resolver?

La RPT del personal de la Administración General del Estado no se corresponde con la actual previsión de los recursos humanos necesarios para un correcto funcionamiento de MUGEJU. En particular, se ha detectado un importante déficit de personal AGE cualificado para el desarrollo de determinadas tareas administrativas y de gestión, lo que podría comprometer a medio plazo la buena marcha del organismo.

Breve descripción del compromiso

Se realizará un análisis de las necesidades de recursos humanos de la Mutuality que sirva de fundamento para la ulterior solicitud de mejora de la RPT. Además, se apostará por la formación como una importante herramienta para mejorar la cualificación y capacitación del personal en relación con determinadas tareas de gestión.

¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o necesidad identificado?

Contar con efectivos suficientes y adecuadamente formados permitirá optimizar el funcionamiento de la Mutuality y prestar servicio de forma más eficaz y eficiente.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2024 para contribuir al logro de este objetivo?

4.3.1. Analizar las necesidades de la Mutuality en recursos humanos

Se considera preciso analizar los recursos humanos de los que dispone la Mutuality, para identificar las necesidades concretas que presenta la organización y las deficiencias existentes en la RPT de la AGE, con especial atención al personal encargado de la gestión y tramitación de procedimientos administrativos, así como de las tecnologías de la información y las comunicaciones.



4.3.2. Presentar una propuesta de mejora de la RPT del personal AGE ante la Secretaría de Estado de Función Pública

Una vez analizada la necesidad de crear nuevos puestos de trabajo o modificar los ya existentes, se presentará ante la Secretaría de Estado de Función Pública (SEFP) una propuesta de actualización de la relación de puestos de trabajo (RPT).

4.3.3. Aprobar, implementar y evaluar un plan de formación anual

Adicionalmente, se reforzará la formación impartida al personal de MUGEJU, avanzando en los trabajos iniciados con el I Plan de Formación de MUGEJU 2023, con el objetivo de aprender de sus resultados y diseñar nuevos planes que abarquen materias transversales y específicas de cada área o unidad. De esta forma, se contribuirá a mejorar la gestión interna, así como a ampliar el currículum del personal.

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
4.3.1. Analizar las necesidades de la Mutualidad en recursos humanos	01/05/2024	31/07/2024	Secretaría General
4.3.2. Presentar una propuesta de mejora de la RPT del personal AGE ante la SEFP	01/09/2024	31/12/2024	Secretaría General
4.3.3. Aprobar, implementar y evaluar un plan de formación anual	01/01/2024	31/12/2026	Área de Administración General
INDICADOR	VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2024)	META PARCIAL (a fecha 31/12/2024)	META FINAL (a fecha de fin de la medida)
I1. Informe de situación de recursos humanos.	No	-	Sí
I2. Solicitud de propuesta de modificación de la RPT a SEFP.	No	-	Sí
I3. Aprobación del plan de formación anual	Sí	Sí	Sí
I4. Porcentaje de cursos formativos realizados respecto de los programados	100%	100%	100%
I5. Informe de evaluación del plan anual de formación	No	No	Sí
I6. Nº de participantes que finalizan cada curso, respecto al total de plazas ofertadas	-	≥80%	≥80%
I7. Grado de satisfacción media de las personas participantes en cada curso	-	≥4/5	≥4/5



5. Ejecución, seguimiento y evaluación del plan

El presente plan anual de actuación describe los objetivos a alcanzar y las medidas a desarrollar durante 2024, junto con los indicadores para medir el grado de consecución de resultados.

Corresponde a la **persona titular de la Gerencia de MUGEJU supervisar la elaboración y ejecución del plan de actuación**, así como establecer los proyectos de desarrollo que permitan alcanzar los objetivos fijados por la Comisión Rectora, dirigir su ejecución y controlar su adecuado cumplimiento. Por su parte, **la persona titular de la Secretaría General ejecutará aquellos proyectos, objetivos o actividades** establecidos por la persona titular de la Gerencia, apoyándose y coordinando a tales efectos a las áreas, asesorías, unidades y equipos de trabajo que integran los servicios técnicos de la Mutualidad.

Cada área, asesoría o unidad será responsable de impulsar y realizar un seguimiento ordinario de las actividades que le son encomendadas y de los proyectos que lidere, debiendo dar cuenta de ello periódicamente a la dirección de la Mutualidad.

Una vez finalizado el periodo de ejecución del presente plan, se realizará una **evaluación** que permita conocer el grado de ejecución del mismo, así como la toma de decisiones dirigidas a garantizar una adecuada ejecución del plan de actuación 2024-2026. La evaluación medirá el grado de consecución de las medidas programadas para 2024, a partir de los indicadores asociados, para comprobar si se han alcanzado las metas establecidas para cada uno de ellos.

El informe resultante de la evaluación será puesto en conocimiento de la Comisión Rectora y publicado en la página web de la Mutualidad, de conformidad con el artículo 92.3 de la Ley 40/2025 y el artículo 6 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.