

PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN 2026



**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: Mejorar la información proporcionada por MUGEJU a través de canales digitales | 8 |
| OO 1.2: Reforzar la atención a las personas mutualistas prestada desde las DD.PP..... | 10 |
| OO 1.3: Reforzar nuestro compromiso con la calidad de los servicios prestados..... | 12 |
| OO 1.4: Avanzar hacia la implantación de la receta electrónica | 13 |
| OE 2: Ética y responsabilidad social | 15 |
| OO 2.1: Reforzar el compromiso de MUGEJU con la transparencia | 15 |
| OO 2.2: Mejorar la accesibilidad de nuestros contenidos web..... | 16 |
| OO 2.3: Mejorar nuestras políticas de protección de datos de carácter personal | 17 |
| OO 2.4: Avanzar hacia una mayor igualdad entre mujeres y hombres y proteger a las mutualistas víctimas de violencia de género | 18 |
| OE 3. Digitalización y servicios electrónicos | 20 |
| OO 3.1. Integración con Notifica y Carpeta ciudadana | 20 |
| OO 3.2: Digitalizar el registro y desarrollar la figura del apoderamiento y del personal funcionario habilitado..... | 21 |
| OO 3.3: Revisar y mejorar las aplicaciones para la tramitación de los expedientes | 23 |
| OE 4: Organización y funcionamiento interno más eficientes | 24 |
| OO 4.1: Reforzar el marco normativo de organización y funcionamiento de MUGEJU | 24 |
| OO 4.2: Simplificar y racionalizar procedimientos..... | 26 |
| OO 4.3: Adecuar los recursos humanos a las necesidades del organismo | 29 |
| 5. Ejecución, seguimiento y evaluación del plan..... | 30 |



1. Presentación

El **Plan Inicial de Actuación (PIA) del Organismo Autónomo Mutualidad General Judicial (MUGEJU O.A) 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 2026 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 2026 son tenidos en cuenta en la programación de la actividad contractual correspondiente a dicho ejercicio. De esta forma, el **Plan anual de contratación 2026** 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 2026 tras su **aprobación**, tal y como se establece en el apartado 5 de este documento, será objeto de publicación en la página web del organismo público a efectos de garantizar la debida transparencia, al igual que su correspondiente evaluación.

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 O.A. 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 O.A. 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 plantilla. 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 O.A. 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 O.A. 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

En cuanto a la metodología, el Plan anual parte de los compromisos recogidos en el **Plan Inicial de Actuación 2024/2026** del Organismo Autónomo Mutualidad General Judicial, concretando las actuaciones que está previsto desarrollar durante el **año 2026** 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 Mutualidad 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 Mutualidad General Judicial, cuya presidencia la ostenta quien sea titular de la Secretaría de Estado de Justicia. 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 Mutualidad 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 2026 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.

En el siguiente cuadro se resumen todos los objetivos estratégicos, objetivos operativos y medidas recogidos en el PIA, que posteriormente serán desglosados en su planificación para 2026.



| 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 O.A. a través de canales digitales

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

Se ha detectado que la información que MUGEJU O.A. 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 comenzó 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. También se ha procurado impulsar la web como principal canal de difusión de noticias de interés para los mutualistas, sin perjuicio de la utilización de los mensajes SMS cuando la relevancia y/o urgencia de ciertos temas lo requiera.

Los trabajos de revisión y actualización del portal y la sede han continuado en 2025 así como la promoción de su uso entre el colectivo con la clara voluntad de dotar de mayor agilidad a la actuación administrativa y de acercar aún más el organismo a las personas mutualistas.

En 2026, se continuarán los proyectos de difusión de los puntos de acceso electrónico puestos a disposición por la Mutualidad con el fin de divulgar la información de interés y las mejoras impulsadas en estos canales digitales y de facilitar la tramitación de los procedimientos que les son propios.

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

Una vez lograda una organización más lógica de la información que, de manera clara y accesible, se ofrece al colectivo, este podrá realizar trámites electrónicamente de forma más sencilla e intuitiva a través de la sede. La difusión y promoción de los canales digitales y de las mejoras que se acometan en beneficio del servicio público a prestar, supondrán 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 2026 para contribuir al logro de este objetivo?

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

Se realizará una campaña informativa a través de canales digitales para continuar difundiendo las mejoras impulsadas en la web y la sede electrónica, así como para fomentar el uso de la sede como cauce preferente para la solicitud de prestaciones y las relaciones con la Mutualidad.



| MEDIDA | FECHA INICIO | FECHA FIN | UNIDAD RESPONSABLE |
|--|------------------------------------|------------|--------------------------------|
| 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. | 01/06/2025 | 31/12/2026 | Área de Administración General |
| INDICADOR | VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2026) | | META FINAL (31/12/2026) |
| I4. Realización de una campaña informativa dirigida a los mutualistas | Sí | | 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. Con este fin, implementada en 2024 la ficha sobre el procedimiento de recepción de nuevo personal y retomadas las reuniones anuales con las



delegaciones provinciales para tratar cuestiones de interés común, en 2025, se han llevado a cabo sesiones informativas desde servicios centrales a la plantilla de las delegaciones, a fin de actualizar, revisar, ampliar conocimientos y resolver dudas sobre materias directamente relacionadas con las funciones que se desempeñan en ellas, elaborando y dando difusión, además, al manual de bienvenida al personal de DD.PP.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2026 para contribuir al logro de este objetivo?

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

Se continuarán celebrando 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 O.A., 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.

En 2025, se han realizado sesiones sobre digitalización de expedientes de comisiones mixtas, tramitación de procedimientos de reconocimiento de prestaciones complementarias, novedades del concierto sanitario 2025-2026, atención al mutualista y afiliación. Se programa para 2026 actualizar conocimientos sobre:

- Nueva aplicación de visados, una vez finalizada su versión de prueba e implantada de manera definitiva.
- Afiliación (cambios de entidad médica, alta de beneficiarios, etc).
- Farmacia (dispensación hospitalaria, reintegro de gastos de farmacia, etc).
- Prestaciones económicas, sociales y complementarias



| MEDIDA | FECHA INICIO | FECHA FIN | UNIDAD RESPONSABLE |
|--|---------------------------------------|------------|------------------------------------|
| 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 01/01/2026) | | META FINAL (31/12/2026) |
| I2. Número de reuniones informativas con las DD.PP. al año | 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 O.A. que se tradujo en la necesidad de aprobar una nueva carta de servicios, alineada con los compromisos adquiridos y que solvete las deficiencias detectadas en el documento anterior.

Además, se ha tratado de 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. Sin embargo, es preciso estudiar en mayor detalle las quejas recibidas, así como conocer el grado de satisfacción de las personas mutualistas, con objeto de diseñar medidas que contribuyan a una mejora de los servicios prestados por parte de la Mutualidad.

Breve descripción del compromiso

En el marco del compromiso de MUGEJU O.A. 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?

Durante 2024, se reforzó la calidad de los servicios prestados a través de la elaboración del borrador y posterior aprobación de una nueva carta de servicios, más ambiciosa y coherente que la anterior. Además, se ha implementado un nuevo procedimiento de seguimiento de las quejas que resulta de mayor utilidad para identificar nuestras fortalezas y debilidades, si bien durante 2025 esta medida ha sido complementada con la realización de un estudio de las quejas y sugerencias recibidas, orientado a la toma de decisiones y la mejora continua. En 2026 se implementará un programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de las personas usuarias respecto de los servicios prestados, con el objeto de obtener información útil para planificar futuras acciones orientadas a mejorar el servicio prestado.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2026 para contribuir al logro de este objetivo?

1.3.4. Realizar encuestas de satisfacción a las personas usuarias.

Se llevarán a cabo encuestas de satisfacción mediante la cumplimentación de un cuestionario por parte de las personas mutualistas que hayan hecho uso de nuestros servicios, tanto por vía presencial como telemática.

| MEDIDA | FECHA INICIO | FECHA FIN | UNIDAD RESPONSABLE |
|---|---------------------------------------|-----------------------------|---|
| 1.3.4. Realizar encuestas de satisfacción a las personas usuarias. | 01/01/2026 | 30/12/2026 | Secretaría General y Área de Administración General |
| INDICADOR | VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2026) | META FINAL (31/12/2026) | |
| I4. Realización de una encuesta de satisfacción a las personas usuarias | No | Sí | |
| I5. Grado de satisfacción de las personas usuarias | No | ≥7/10 | |

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 estaba implementada en todas las Comunidades Autónomas, excepto en Castilla y León, mientras que en el ámbito concertado no se han realizado avances hasta la fecha por falta de medios y capacidad, al tratarse de un proyecto de suma complejidad y difícil de afrontar con los limitados medios de que dispone la Mutualidad



Breve descripción del compromiso

En el marco del compromiso de MUGEJU O.A. con la mejora de la calidad asistencial en igualdad de condiciones en todo el territorio español, se han adoptado las 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?

Una vez implantada la receta electrónica pública en Castilla y León, y concluido en 2025 el estudio de viabilidad para la implementación de la receta electrónica concertada, se podrán determinar las especificaciones necesarias para la licitación de una solución tecnológica adecuada que haga realidad el proyecto.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2026 para contribuir al logro de este objetivo?

1.4.2. Estudiar los recursos y actuaciones necesarios para la implantación de la receta electrónica concertada

Se estudiará la implementación de la receta electrónica tanto por parte de las otras dos mutualidades como en el ámbito privado, con objeto de conocer qué recursos y actuaciones son necesarios y así determinar la capacidad de MUGEJU para hacer frente a este proyecto.

| MEDIDA | FECHA INICIO | FECHA FIN | UNIDAD RESPONSABLE |
|---|---------------------------------------|------------|---|
| 1.4.2. Estudiar los recursos y actuaciones necesarios para la implantación de la receta electrónica concertada | 01/06/2025 | 31/07/2026 | Gerente y Secretaría General |
| 1.4.3. Elaborar los pliegos para la licitación de una solución informática para la implementación de la receta electrónica concertada | 01/09/2026 | 31/12/2026 | Área de Asistencia Sanitaria y Farmacia y Servicio de Informática |
| INDICADOR | VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2026) | | META FINAL (31/12/2026) |
| I2. Informe sobre los recursos y actuaciones necesarios para la implantación de la receta electrónica concertada | En proceso - | | Sí |
| I3. Pliegos para la licitación de una solución informática para la implementación de la receta electrónica concertada | No | | Sí |



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 O.A., 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 O.A. está revisando y actualizando periódicamente el contenido del portal de transparencia y ha incorporado 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 2025 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 Mutuality 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.



| 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 |
| INDICADOR | VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2026) | META FINAL (31/12/2026) | |
| I1. Actualización semestral del contenido del Portal de Transparencia de MUGEJU | Sí | Sí | |

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 2026 para contribuir al logro de este objetivo?

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

En caso de que MUGEJU O.A 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 |
|--|---------------------------------------|------------|----------------------------|
| 2.2.4. Considerar la accesibilidad de manera transversal en la contratación administrativa | 01/01/2024 | 31/12/2026 | Áreas proponentes |
| INDICADOR | VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2026) | | META FINAL (31/12/2026) |
| I4. Porcentaje de nuevos contratos que incluyen esta previsión respecto del total de contratos afectados | 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 O.A. se encuentra en constante proceso de revisión 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 2026 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.

2.3.6. Formar y concienciar en protección de datos al personal de la Mutualidad

Si bien en el Plan de Formación de MUGEJU 2023 incluyó un curso en materia de protección de datos, es necesario implementar nuevas acciones, ya sea en forma de cursos o píldoras o infografías, con el fin de llegar progresivamente a todo el personal y que éste mantenga sus conocimientos actualizados.

| 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 |
| 2.3.6. Formar y concienciar en protección de datos al personal de la Mutualidad | 01/01/2025 | 31/12/2026 | Área de Administración General |
| INDICADOR | VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2026) | META FINAL (a fecha 31/12/2026) | |
| I1. Revisión anual del RAT | Sí | Sí | |
| I6. Oferta de formación en materia de protección de datos (curso o píldoras informativa, infografías) | Sí | Sí | |
| I7. Grado de satisfacción de las personas asistentes al curso (en su caso) | - | ≥4/5 | |

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

Tras celebrar un convenio con el Ministerio de Igualdad para establecer líneas de colaboración con la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género (DGVG) y publicar su propio Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo, MUGEJU O.A. continuará implementando medidas orientadas a formar e informar en materia de igualdad y lucha contra la violencia contra las mujeres.

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

A través de diferentes medidas, MUGEJU O.A. 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 2026 para contribuir al logro de este objetivo?

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

MUGEJU O.A., como en años precedentes, continuará difundiendo campañas para prevenir y sensibilizar en materia de prevención de la violencia contra la mujer, ya sea de elaboración propia o en colaboración con la DGVG.

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

Los planes anuales de formación de MUGEJU O.A. 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.

| MEDIDA | FECHA INICIO | FECHA FIN | UNIDAD RESPONSABLE |
|---|---------------------------------------|------------|--|
| 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 |
| INDICADOR | VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2026) | | META FINAL (31/12/2026) |
| I2. Actualización semestral de la página web con campañas de prevención y sensibilización en materia de prevención de la violencia contra la mujer. | Sí | | Sí |



| | | |
|--|------|---|
| 13. Oferta formativa sobre igualdad de género en los planes anuales de formación | Sí | Incluido en todos los planes de formación anuales |
| 14. Grado de satisfacción de las personas asistentes al curso | ≥4/5 | ≥4/5 |

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 O.A 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

MUGEJU O.A. se encuentra en proceso de integrar progresivamente todas sus aplicaciones con Notifica, una plataforma informática que permite automatizar las notificaciones administrativas para que lleguen a su destino de una forma más eficiente. Se complementa con la continuación en ese ejercicio del desarrollo del 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 2026 para contribuir al logro de este objetivo?

3.1.2. Integrar en Notifica el resto de prestaciones de MUGEJU

La integración de las aplicaciones de MUGEJU con Notifica comenzó en 2024 con un proyecto piloto centrado en los expedientes de prótesis, debido a que permiten un buen testeo de la herramienta por ser trámites relativamente sencillos pero con un elevado volumen de expedientes, y continuará este ejercicio con su ampliación progresiva al resto de aplicaciones del organismo, del mismo modo que se ha proseguido en 2025.



3.1.3. Mejorar la integración de los servicios de MUGEJU en Carpeta Ciudadana

El servicio Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General permite a la ciudadanía acceder al estado de sus expedientes, notificaciones, registros y datos personales registrados en la Administración. La mejora de la integración de los servicios de MUGEJU O.A. en Carpeta Ciudadana permitirá a las personas mutualistas acceder a la documentación de sus procedimientos en tramitación o ya finalizados.

| MEDIDA | FECHA INICIO | FECHA FIN | UNIDAD RESPONSABLE |
|--|---------------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 3.1.2. Integrar en Notifica el resto de prestaciones de MUGEJU | 01/01/2025 | 31/12/2026 | Servicio de informática |
| 3.1.3. Mejorar la integración de los servicios de MUGEJU en Carpeta Ciudadana | 01/06/2025 | 31/12/2026 | Servicio de informática |
| INDICADOR | VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2026) | META FINAL (31/12/2026) | |
| I2. Porcentaje de procedimientos de afiliación y prestaciones integrados en Notifica | 5% | 100% | |
| I3. Porcentaje de procedimientos de afiliación y prestaciones accesibles a través de la Carpeta ciudadana. | En proceso | 100% | |

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 ha procedido a digitalizar el registro, de forma que las personas mutualistas no necesiten entregar los



documentos originales en formato papel, y se desarrollarán en 2026 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 2026 para contribuir al logro de este objetivo?

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.

Tras la puesta en marcha del proyecto piloto de digitalización de las solicitudes recibidas en la sede central, y una vez dotadas las DD.PP. de los medios técnicos necesarios, se consolidará el proyecto de digitalización en todos los procedimientos y sedes de MUGEJU, siempre que cuenten con personal funcionario.

| MEDIDA | FECHA INICIO | FECHA FIN | UNIDAD RESPONSABLE |
|---|---------------------------------------|------------|----------------------------|
| 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. | 01/01/2025 | 31/12/2026 | Servicio de informática |
| 3.2.4. Integración con el Registro Electrónico de Apoderamientos | 01/01/2026 | 31/12/2026 | Servicio de informática |
| 3.2.5. Desarrollar la figura del personal funcionario habilitado | 01/06/2026 | 31/12/2026 | Servicio de informática |
| INDICADOR | VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2026) | | META FINAL (31/12/2026) |
| 13. Porcentaje de solicitudes totales digitalizadas respecto de las entregadas en formato papel en la Sede Central | 100% | | 100% |
| 14. Porcentaje de solicitudes totales digitalizadas respecto de las entregadas en formato papel en Delegaciones Provinciales. | 80% | | 100% |
| 16. Porcentaje de trámites respecto del total que pueden ser realizados por apoderamiento | 0% | | 70% |
| 17. Porcentaje de trámites respecto del total que pueden ser realizados por personal funcionario habilitado | 0% | | 50% |



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 encuentren 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 2026 para contribuir al logro de este objetivo?

3.3.3. Desarrollar una nueva versión de la aplicación para incapacidad permanente

Una vez se ultime la nueva aplicación de visados, ésta se utilizará como arquetipo para el desarrollo de una nueva aplicación para incapacidad permanente.

3.3.4. Desarrollar una nueva versión de la aplicación para gran invalidez

Una vez se ultime la nueva aplicación de visados, ésta se utilizará como arquetipo para el desarrollo de una nueva aplicación para gran invalidez.

3.3.5. Desarrollar una nueva versión de la aplicación para hijo a cargo con discapacidad

Una vez se ultime la nueva aplicación de visados, ésta se utilizará como arquetipo para el desarrollo de una nueva aplicación para hijo a cargo con discapacidad.

3.3.6. Incorporar los trámites pendientes a la sede electrónica

Se continuará en este año con los trabajos para habilitar en la sede electrónica aquellos trámites que hasta ahora no se encuentran disponibles.



| MEDIDA | FECHA INICIO | FECHA FIN | UNIDAD RESPONSABLE |
|---|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| 3.3.3. Desarrollar una nueva versión de la aplicación para incapacidad permanente | 01/01/2025 | 31/12/2026 | Servicio de informática y Área de Prestaciones |
| 3.3.4. Desarrollar una nueva versión de la aplicación para gran invalidez | 01/01/2025 | 31/12/2026 | Servicio de informática y Área de Prestaciones |
| 3.3.5. Desarrollar una nueva versión de la aplicación para hijo a cargo con discapacidad | 01/01/2025 | 31/12/2026 | Servicio de informática y Área de Prestaciones |
| 3.3.6. Incorporar los trámites pendientes a la sede electrónica | 01/01/2025 | 31/12/2026 | Áreas gestoras y Servicio de informática |
| INDICADOR | VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2026) | META FINAL (a fecha 31/12/2026) | |
| I3. Actualización de la aplicación para la tramitación de prestaciones de incapacidad permanente | En proceso | Sí | |
| I4. Actualización de la aplicación para la tramitación de prestaciones de gran invalidez | En proceso | Sí | |
| I5. Actualización de la aplicación para la tramitación de prestaciones de hijo a cargo con discapacidad | En proceso | Sí | |
| I6. Porcentaje de nuevos trámites incorporados a la sede con respecto al total planificado | En proceso | 100% | |

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 O.A. 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 O.A. 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 2026 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. Durante 2024 se ha continuado con el procedimiento de tramitación del proyecto de Estatuto, si bien éste no ha sido aprobado en la fecha prevista por no haberse constituido la Comisión Rectora de MUGEJU (cuyo informe es preceptivo) hasta el mes de julio. Esta demora y la necesidad de someter a análisis y estudio cada una de las observaciones contenidas en los informes recabados, pospondrá hasta 2026 la presentación del texto al Consejo de Ministros, 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 llevado a cabo el resto de actuaciones previstas para garantizar el acierto y la legalidad de la norma..

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.

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

En 2024 se actualizó la circular de cambios extraordinarios de entidad médica por el área de afiliación y se llevó a cabo la revisión de la relativa a la prestaciones sanitaria y farmacéutica en



2025. Será el turno de dar vigencia al contenido de prestaciones económicas y sociales mediante la adecuación de la correspondiente circular.

| MEDIDA | FECHA INICIO | FECHA FIN | UNIDAD RESPONSABLE |
|--|--|------------|---|
| 4.1.1. Aprobar del Estatuto de la Mutualidad General Judicial | 01/01/2024 | 30/12/2026 | 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 | 30/12/2026 | 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 01/01/2026) | | META FINAL (a 31/12/2026) |
| I1. Estatuto de la Mutualidad General Judicial aprobado | En proceso | | 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 | En proceso | | Sí |
| I3. Número de circulares actualizadas respecto del total planificado en los planes anuales de actuación | 75% (afiliación/prestación sanitaria y farmacéutica) | | 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 O.A., 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 (véase la integración del colectivo en BADAS).



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

La actualización del cuadro de mando proporcionará a MUGEJU O.A. 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 2026 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 y en 2025, el Área de Afiliación, Cotización y Recaudación y el Área de Asistencia Sanitaria y Farmacia, respectivamente, han elaborado un informe relativo a las necesidades detectadas. En 2026, hará lo propio el Área de Prestaciones Económicas, Sociales y Complementarias. En un primer momento, se planeó la implementación de las modificaciones derivadas de los informes técnicos en el plazo de 6 meses desde su emisión; no obstante, la realidad del proyecto ha puesto de manifiesto la idoneidad de llevar a cabo esa implantación por parte del Servicio de Informática como resultado del estudio coordinado y completo de las modificaciones propuestas por las tres áreas, todo ello, en aras de optimizar tiempos y recursos, evitar reiteraciones y/o duplicidades de procesos y, en conclusión, con el fin de sumar eficacia y eficiencia a la medida.

4.2.2. Elaborar fichas de procesos

El Manual de organización y régimen interior de los servicios técnicos de MUGEJU O.A, 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, se ha realizado una ficha sobre el procedimiento de gestión interna de accidentes en acto de servicio/enfermedad profesional y en 2025 se ha procedimentado la tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones. En 2026, se prevé la elaboración de la ficha sobre el procedimiento de reintegro de pagos indebidos y sobre el pago de facturas por el sistema de anticipo de caja fija.

4.2.3. Gestionar las duplicidades de beneficiarios detectadas en BADAS

Aunque estaba prevista durante el último trimestre de 2024, por motivos ajenos a MUGEJU O.A., 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, se ha concluido en 2025. Esto implica que el INSS y el Ministerio de Sanidad disponen de la información de afiliación de todo el colectivo de MUGEJU O.A., tanto de opción pública como de opción privada.

Así, ya es posible 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, iniciándose 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 01/01/2026) | | META FINAL (31/12/2026) |
| I1. Informe previo de necesidades de cada área sobre el CM | 2 | | 3 informes |



| | | |
|---|------------|--|
| I2. Elaboración de los gráficos e informes del CM consensuados entre el servicio de informática y cada área | En proceso | Sí, en el siguiente semestre al último informe |
| I3. Informe de ejecución de cada área | En proceso | 3 informes |
| I4. Fichas de gestión elaboradas respecto de las programadas en cada ejercicio | 100% | 100% |
| I5. Gestión de errores devueltos por BADAS tras la carga inicial del colectivo | En proceso | 100% en el plazo de 6 meses |
| I6. Procedimiento aprobado para la gestión de duplicidades detectadas a través del intercambio diario de ficheros con BADAS | 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 O.A. 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

Realizado el análisis de las necesidades de recursos humanos de la Mutualidad que ha de servir de fundamento para la ulterior solicitud de mejora de la RPT, la mutualidad, continuará apostando 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 Mutualidad y prestar servicio de forma más eficaz y eficiente.

¿Qué medidas se adoptarán durante 2026 para contribuir al logro de este objetivo?

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

Se reforzará la formación impartida al personal de MUGEJU O.A., 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 |
|---|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| 4.3.3. Aprobar, implementar y evaluar un plan de formación anual | 01/01/2024 | 31/12/2026 | Área de Administración General |
| INDICADOR | VALOR INICIAL (a fecha 01/01/2026) | META FINAL (a fecha 31/12/2026) | |
| I3. Aprobación del plan de formación anual | Sí | Sí | |
| I4. Porcentaje de cursos formativos realizados respecto de los programados | 100% | 100% | |
| I5. Informe de evaluación del plan anual de formación | Sí | 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 2026, junto con los indicadores para medir el grado de consecución de resultados.

Corresponde a la **persona titular de la Gerencia de MUGEJU O.A. 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 2026, 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.