

**PLAN INICIAL
DE ACTUACIÓN
2024/2026**



**MUTUALIDAD
GENERAL
JUDICIAL**



Índice

1.	Presentación.....	4
2.	La Mutualidad General Judicial.....	5
2.1.	Antecedentes y regulación actual.....	5
2.2.	Naturaleza y régimen jurídico	7
2.3.	Estructura.....	8
2.4.	Funciones.....	9
3.	Recursos disponibles.....	11
3.1.	Dotación presupuestaria.....	11
3.2.	Recursos Humanos	12
4.	Misión, visión y valores	15
4.1.	Misión.....	15
4.2.	Visión.....	15
4.3.	Valores.....	15
5.	Metodología y proceso de elaboración del Plan	16
6.	Diagnóstico de la situación de partida (DAFO).....	17
6.1.	Fortalezas.....	17
6.2.	Debilidades	18
6.3.	Oportunidades	18
6.4.	Amenazas.....	18
7.	Objetivos estratégicos (OE)	19
	OE 1: Cercanía y servicio de calidad al colectivo de mutualistas.....	19
	OE 2: Ética y responsabilidad social	19
	OE 3: Digitalización y servicios electrónicos	20
	OE 4: Organización y funcionamiento interno más eficientes	20
8.	Objetivos operativos (OO) y medidas	21
	OE 1. Cercanía y servicio de calidad al colectivo de mutualistas.....	21
	OO 1.1: Mejorar la información proporcionada por MUGEJU a través de canales digitales	21
	OO 1.2: Reforzar la atención a las personas mutualistas prestada desde las DD.PP.....	22
	OO 1.3: Reforzar nuestro compromiso con la calidad de los servicios prestados.....	24
	OO 1.4: Avanzar hacia la implantación de la receta electrónica	25
	OE 2: Ética y responsabilidad social	26
	OO 2.1: Reforzar el compromiso de MUGEJU con la transparencia	26



<i>OO 2.2: Mejorar la accesibilidad de nuestros contenidos web.....</i>	<i>27</i>
<i>OO 2.3: Mejorar nuestras políticas de protección de datos de carácter personal</i>	<i>28</i>
<i>OO 2.4: Avanzar hacia una mayor igualdad entre mujeres y hombres y proteger a las mutualistas víctimas de violencia de género.....</i>	<i>30</i>
OE 3: Digitalización y servicios electrónicos	32
<i>OO 3.1: Integración con Notifica y Carpeta ciudadana</i>	<i>32</i>
<i>OO 3.2: Digitalizar el registro y desarrollar la figura del apoderamiento y del personal funcionario habilitado.....</i>	<i>33</i>
<i>OO 3.3: Revisar y mejorar las aplicaciones para la tramitación de los expedientes</i>	<i>34</i>
OE 4: Organización y funcionamiento interno más eficientes	36
<i>OO 4.1: Reforzar el marco normativo de organización y funcionamiento de MUGEJU</i>	<i>36</i>
<i>OO 4.2: Simplificar y racionalizar procedimientos.....</i>	<i>37</i>
<i>OO 4.3: Adecuar los recursos humanos a las necesidades del organismo</i>	<i>38</i>
4. Ejecución, seguimiento y evaluación del plan.....	39



1. Presentación

Los **artículos 85 y 92.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público** (en adelante, LRJSP) exigen que los organismos públicos cuenten con un **Plan Inicial de Actuación (PIA) y con sus correspondientes planes anuales**. Estos preceptos no solo resultan de aplicación a los nuevos organismos, sino que la disposición transitoria segunda de la LRJSP establece que las entidades y organismos públicos existentes también aplicarán el régimen de control previsto en el artículo 85 y 92.2, debiendo adaptarse al contenido de esta ley antes del 1 de octubre de 2024, de acuerdo con la disposición adicional cuarta.

Por tanto, el presente Plan Inicial de Actuación (PIA) de la Mutualidad General Judicial 2024-2026 da cumplimiento a lo establecido en la LRJSP, constituyéndose como **la hoja de ruta de la Mutualidad para los próximos años**. Su contenido y efectos se adecuan a lo previsto en el referido artículo 92 y, además, siguen las recomendaciones que se derivan del Control de Eficacia realizado por la Inspección General de Servicios del Ministerio de Justicia en el año 2022, así como del Control financiero permanente “Actuación horizontal de aspectos estratégicos” efectuado por la Intervención Delegada en el Ministerio de Justicia en 2023.

Se trata, por tanto, de **la principal herramienta de dirección y de toma de decisiones** de la organización, pues establece su misión, visión y valores, 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. Las previsiones recogidas en el PIA se concretarán, para cada ejercicio, en el correspondiente plan anual de actuación.

Este PIA se inspira en el **Plan Justicia 2030 del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes**, para la consecución de una Administración Pública para el siglo XXI centrada en las personas, adaptando al ámbito de actuación de MUGEJU los programas y proyectos que integran el referido plan. Asimismo, el PIA se encuentra alineado con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, contribuyendo principalmente al cumplimiento de los ODS 3 (Salud y bienestar), 5 (Igualdad de género), 12 (Producción y consumo responsables) y 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).

Asimismo, 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 consiguiente plan anual de actuación serán tenidos en cuenta en la programación de la actividad contractual para cada ejercicio. De esta forma, los **planes anuales de contratación** guardarán coherencia con la programación estratégica del organismo y, a tales efectos, distinguirán 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 de actuación, 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 PIA 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 4, el plan inicial de actuación y los correspondientes planes anuales, así como sus modificaciones, deberán publicarse en la página web del organismo público.

2. La Mutualidad General Judicial

2.1. Antecedentes y regulación actual

Desde la aparición de los primeros Montepíos de funcionarios en el siglo XVIII, el Mutualismo Administrativo ha ido evolucionado hasta constituirse, en el último tramo del siglo XX, en tres regímenes especiales de la Seguridad Social cuya finalidad es atender las necesidades sanitarias y sociales de las tres grandes categorías de personal funcionario que conforman la función pública moderna: civil, militar y de la Administración de Justicia.

Uno de los grandes hitos dentro de este proceso evolutivo fue la aprobación en 1963 de la **Ley de Bases de la Seguridad Social**, cuyo objetivo principal era la implantación de un modelo unitario e integrado de protección social que pusiera fin al modelo imperante hasta ese momento, caracterizado por su fragmentación en numerosos seguros sociales y mutuas de desigual cobertura y alcance. No obstante, esta vocación de unidad no era incompatible, como la propia norma reconocía, con la coexistencia, junto con el Régimen General de la Seguridad Social, de diversos regímenes especiales en aquellas actividades profesionales en las que fuera preciso, debido a su naturaleza, sus peculiares condiciones de tiempo y lugar o por la índole de sus procesos productivos. De esta forma, se incluyó expresamente al personal funcionario civil, militar y de la Administración de Justicia en el sistema de mutualismo administrativo, que hoy comprende a tres entidades gestoras: la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) y la Mutualidad General Judicial (MUGEJU).

En 1975 se crearon las dos primeras mutualidades, en virtud de la **Ley 29/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado**, y la Ley 28/1975, de 27 de junio, sobre Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, respectivamente. La propia Ley 29/1975 explica las razones que sirven de fundamento a este cambio de sistema:

“En efecto, el sistema de protección social de que actualmente disfrutaban los funcionarios civiles del Estado no sólo presenta evidentes quiebras e imperfecciones, sino que se advierten en el mismo no pocas desigualdades. La gran variedad de Mutualidades y Montepíos hoy existentes y las diferentes ayudas y subvenciones estatales que los mismos perciben, han determinado la aparición de muy diversos sistemas de cobertura, que no sólo han dado lugar a la existencia de diferencias que en modo alguno se justifican, sino a la carencia, por parte de un amplio colectivo de funcionarios, de prestaciones tan fundamentales como la de asistencia sanitaria.

El establecimiento, pues, del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado no sólo representa la eliminación de estas deficiencias y anomalías, sino que



constituirá un hito más en el ininterrumpido y progresivo perfeccionamiento del régimen estatutario de los funcionarios públicos.”

Asimismo, la Ley 29/1975 estableció en la Disposición Adicional 2ª que *“la Seguridad Social del personal al servicio de la Administración de Justicia se regulará en una Ley Especial, adaptada a las directrices de la presente Ley y en régimen de Mutualismo, a través de una Mutualidad de Funcionarios de la Administración de Justicia”*. Consecuentemente con lo anterior, se promulgó el **Real Decreto-ley 16/1978, de 7 de junio, por el que se crea el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración de Justicia y la Mutualidad General judicial como su entidad gestora**, cuyo Reglamento de funcionamiento se estableció por Real Decreto 3283/1978, de 3 de noviembre. El citado Real Decreto-ley, ya derogado, justificaba de este modo la necesidad de crear de forma inmediata la Mutualidad General Judicial:

“El mandato legal y las evidentes imperfecciones que acusa el sistema de protección social que ampara a los funcionarios al servicio de la Justicia hacen de todo punto necesaria la inmediata promulgación de este Real Decreto-ley, siquiera sea para que la asistencia sanitaria, urgente e inaplazable, sea prestada de modo eficaz y unitario a tan importante colectivo de funcionarios.

El régimen especial que se establece eliminará las deficiencias actuales en las prestaciones sanitarias y facilitará el progresivo perfeccionamiento del sistema, advirtiendo que sus directrices fundamentales, cual la tendencia a la unidad, la participación de los interesados en el gobierno de la nueva Mutualidad y la prestación de la necesaria cobertura económica por el Estado, responden a los criterios inspiradores de la antes citada Ley veintinueve/mil novecientos setenta y cinco, con lo cual la Administración de Justicia queda insertada en el esquema general de la Seguridad Social española.”

Actualmente el régimen jurídico de la Mutualidad se recoge en el **Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes sobre el régimen especial de Seguridad Social del personal al servicio de la Administración de Justicia, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2000, de 23 de junio**. De acuerdo con esta norma, la Mutualidad General Judicial es el organismo autónomo, adscrito al Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, encargado de gestionar el sistema de Mutualismo Judicial y cuenta con personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio y tesorería propios, así como autonomía de gestión.

El 15 de julio de 2011, se dictó el **Real Decreto 1026/2011, por el que se aprueba el Reglamento del Mutualismo Judicial**, quedando así derogado el anterior reglamento, con la finalidad de modernizar y agilizar la gestión del servicio que se presta a las personas mutualistas, así como de incorporar las novedades fruto de *“la experiencia vivida en los procesos de reforma del mutualismo de otros regímenes especiales de la Seguridad Social, singularmente el de los funcionarios civiles del Estado, sin perjuicio del respeto a las singularidades que presenta el Mutualismo Judicial”*.

Finalmente, el **Real Decreto 96/2019, de 1 de marzo, establece la estructura orgánica de MUGEJU** basada en dos tipos de órganos, de gobierno y ejecutivos, con el objetivo de dotar a la



Mutualidad de una estructura orgánica más moderna, operativa y racional que permita mejorar la eficiencia y calidad de la prestación del servicio público en términos homologables a los demás organismos del mutualismo administrativo.

2.2. Naturaleza y régimen jurídico

MUGEJU tiene como finalidad **gestionar y prestar de forma unitaria** para los miembros de las carreras, cuerpos y escalas de la Administración de Justicia, para los funcionarios y funcionarias en prácticas al servicio de dicha Administración y para los letrados y letradas de carrera que integran el Cuerpo de Letrados del Tribunal Constitucional, los **mecanismos de cobertura del Sistema de Mutualismo Judicial** establecidos en el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes sobre el Régimen especial de Seguridad Social del personal al servicio de Administración de Justicia.

Para cumplir con tales fines, se constituye como **un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes a través de la Secretaría de Estado de Justicia, dotado de personalidad jurídica diferenciada, patrimonio y tesorería propios, así como autonomía de gestión y plena capacidad jurídica y de obrar**, en los términos establecidos para los organismos autónomos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

El régimen económico-financiero, patrimonial, presupuestario y contable, así como el de intervención y control financiero de las prestaciones y el régimen de los conciertos para la prestación de los servicios de asistencia sanitaria y farmacéutica será el establecido por su legislación específica, artículo 5 del Texto Refundido y 129 del Reglamento del Mutualismo Judicial, por la Ley General Presupuestaria en las materias que sean de aplicación y supletoriamente por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

La **forma jurídica elegida** por el referido Texto Refundido es, por tanto, la de **organismo autónomo, ya que se considera conveniente que la gestión del Mutualismo Judicial quede asumida por una organización instrumental diferenciada pero adscrita del Ministerio de Justicia, que cuente con autonomía en su gestión en virtud del principio de descentralización funcional**.

Por otra parte, se considera que en la actualidad **persiste la necesidad de garantizar la acción protectora del Mutualismo Judicial**, razón que llevó al legislador a la creación de este organismo público con **vocación de permanencia**. La creación y permanencia de MUGEJU **no supone duplicidad alguna**, en la medida en que ninguna de las otras dos mutualidades existentes, MUFACE e ISFAS, incluyen dentro del colectivo destinatario de sus servicios al personal de la Administración de Justicia.



2.3. Estructura

La Mutualidad General Judicial, para el ejercicio de sus funciones, se estructura en los siguientes órganos:

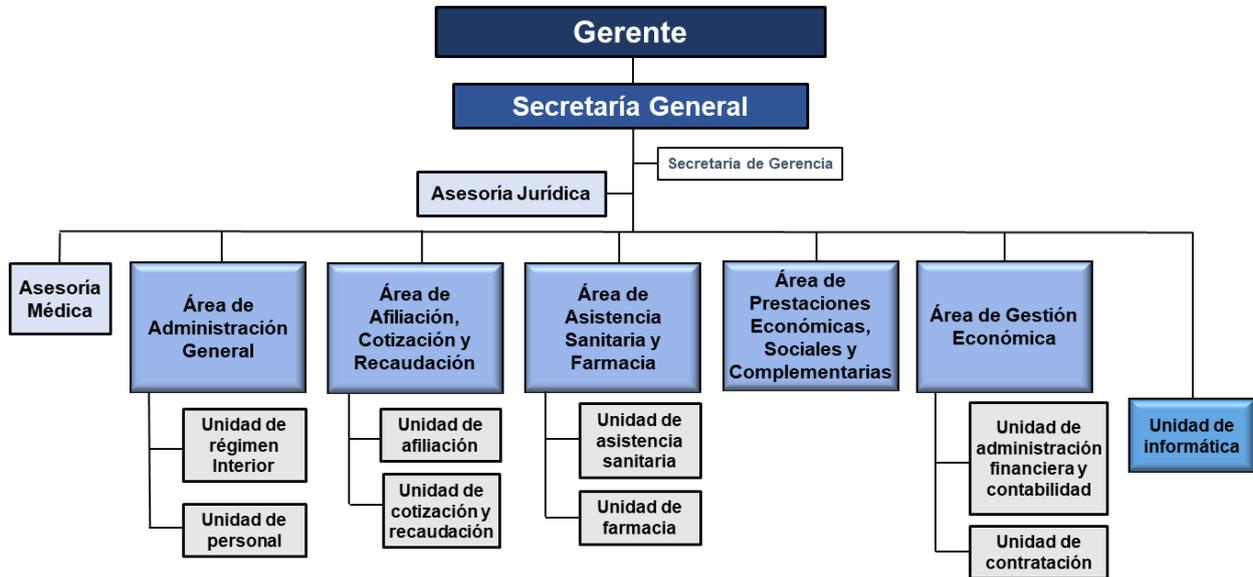
a) Gobierno de control y vigilancia de la gestión:

- **La Comisión Rectora.** Es el órgano superior de control y vigilancia de la gestión de la Mutualidad, integrado por la persona titular de la Secretaría de Estado de Justicia, que ostenta su Presidencia, y siete miembros. Le corresponde, entre otras funciones, aprobar el plan de actuación y la memoria anual de la Mutualidad, examinar e informar el anteproyecto de presupuesto anual, el balance y las cuentas anuales del ejercicio anterior y proponer cuantas medidas estime necesarias para el mejor cumplimiento de los fines de la Mutualidad.
- **El Consejo General.** Es el órgano de participación de las personas mutualistas en el control y vigilancia de la actividad de la Mutualidad, integrado por miembros representantes de los distintos cuerpos al servicio de la Administración de Justicia, siendo sus funciones principales conocer la memoria anual del organismo, el anteproyecto anual de presupuesto, el balance y las cuentas anuales y los planes de inversión y del plan de actuación del organismo, así como proponer cuantas medidas, planes y programas sean convenientes para el desarrollo de los mecanismos de protección del régimen especial de Seguridad Social del personal al servicio de la Administración de Justicia.

b) Ejecutivo de dirección y gestión:

- **La Gerencia.** Es el órgano central de dirección y gestión del organismo que ostenta la representación ordinaria del mismo, así como, de acuerdo con los criterios generales fijados por la Comisión Rectora, las competencias de dirección, gestión e inspección de sus actividades para el cumplimiento de sus fines.
- **La organización territorial,** que está integrada por las Delegaciones Provinciales de la Mutualidad General Judicial, que desarrollan la misión ejecutiva de dirección y gestión descentralizada de aproximación a la persona mutualista, el refuerzo en la accesibilidad a los servicios de la Mutualidad en todo el territorio y el enlace con los servicios centrales, así como el apoyo administrativo al Delegado o Delegada Provincial.

El organigrama de MUGEJU se adecúa a los criterios organizativos previstos en la Resolución de 4 de marzo de 2022, del Gerente de la Mutualidad General Judicial, para el establecimiento de normas sobre el funcionamiento y régimen interior de los servicios técnicos de la misma:



2.4. Funciones

Corresponde a la Mutualidad General Judicial el desarrollo y ejecución de la **acción protectora del Mutualismo Judicial de las personas mutualistas titulares y beneficiarias** frente a las siguientes contingencias:

- Alteración de la salud.
- Incapacidad temporal derivada de enfermedad, cualquiera que fuese la causa, o de accidente común, o en acto de servicio, o como consecuencia de él, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- Incapacidad permanente en los mismos supuestos anteriores.
- Cargas familiares.

Concretamente, las prestaciones a que tienen derecho las personas mutualistas titulares y beneficiarias, cuando se encuentren en los supuestos de hecho legalmente establecidos, son las siguientes:

- **Asistencia sanitaria**, que tiene por objeto conservar, recuperar o restablecer la salud con la extensión y el alcance establecidos en el Régimen General de la Seguridad Social. Abarca la atención primaria, especializada, de urgencias y emergencias, programas preventivos, cuidados paliativos, rehabilitación, salud bucodental, y la asistencia al embarazo, parto y puerperio. Esta prestación sanitaria se presta a través de entidades aseguradoras concertadas, cuyo ámbito se extiende a todo el territorio nacional, conforme a un Concierto único suscrito con todas ellas, o a través de los Servicios de Salud de las Comunidades Autónomas, en las mismas condiciones y con iguales requisitos a los establecidos para quienes se hallen afiliados directamente al sistema público de salud.



- **Prestación farmacéutica**, que comprende los medicamentos, productos sanitarios y productos dietoterápicos, sin otras exclusiones que las establecidas en el Régimen General de la Seguridad Social.
- **Ayuda económica para ortoprótesis y otras prestaciones complementarias.**
- **Subsidio por incapacidad temporal o situación de riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural.**
- **Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes.**
- **Prestación por incapacidad permanente.**
- **Prestación vitalicia de gran invalidez.**
- **Prestación por hijo a cargo con discapacidad.**
- **Ayudas económicas en los casos de parto múltiple.**
 - Subsidio especial por maternidad o paternidad en el supuesto de parto, adopción o acogimiento múltiple.
 - Prestación económica de pago único por parto o adopción múltiple.
- **Prestación económica de pago único por nacimiento o adopción de hijo en supuestos de familias numerosas o monoparentales y en casos de madres con discapacidad.**
- **Subsidio de jubilación forzosa.**
- **Ayuda para gastos de sepelio.**
- **Ayudas del Fondo de Asistencia Social (FAS), que se conceden en situaciones excepcionales y de extrema necesidad en que puedan encontrarse ciertas personas mutualistas o familiares a su cargo.**
- **Ayuda del Plan de Atención Socio sanitario:**
 - Programa de atención a personas mayores.
 - Programa de atención a personas con discapacidad.
 - Programa de atención a drogodependientes.
 - Ayuda económica en determinados productos ortoprotésicos
- **Ayuda económica por tratamiento de psicoterapia y logopedia**
- **Ayuda económica por internamiento psiquiátrico**

La Mutualidad General Judicial gestiona además el **Fondo Especial**, que se creó en aplicación de la disposición adicional 21ª de la Ley 50/1984, de 30 de diciembre, en el que están integradas las siguientes entidades:

- a) Mutualidad Benéfica de Funcionarios de la Justicia Municipal, integrada por Orden Ministerial de 30 de mayo de 1987.
- b) Mutualidad de Previsión de Funcionarios de la Administración de Justicia, integrada por Orden Ministerial de 10 de abril de 1989.



- c) Mutualidad de Auxiliares de la Administración de Justicia, integrada por Orden de 18 de mayo de 1992.

En el Fondo Especial sólo se admitieron los colectivos de asociados que tenían las respectivas Mutualidades a 31 de diciembre de 1984, sin que puedan formalizarse nuevas altas. La permanencia como afiliado es voluntaria, pudiendo activarse la baja en cualquier momento, aunque sin derecho a devolución de cuotas ni posibilidad de reingreso, y con pérdida de los beneficios anteriormente reconocidos.

Los respectivos acuerdos de integración de las mutualidades suprimieron determinadas prestaciones, por no ser obligatorias o por coincidir con las que otorga la Mutualidad General Judicial; no obstante, se mantienen las siguientes:

- Pensión de jubilación.
- Pensión de viudedad.
- Pensión de orfandad.
- Becas para estudios a huérfanos.
- Auxilio por defunción.

3. Recursos disponibles

3.1. Dotación presupuestaria

MUGEJU, como autónomo, cuenta con su propio presupuesto para financiar los gastos derivados de su funcionamiento interno y del servicio que presta a las personas mutualistas. Este **presupuesto tiene carácter limitativo** y se aprueba por la Ley de Presupuestos Generales del Estado de cada ejercicio. El **presupuesto prorrogado de ingresos de la Mutualidad para el año 2024 asciende a 128.172.830 euros**, con el siguiente desglose:

PRESUPUESTO PRORROGADO DE INGRESOS 2024		
CLASIFICACIÓN ECONÓMICA	EXPLICACIÓN	TOTAL
1	IMPUESTOS DIRECTOS Y COTIZACIONES SOCIALES	
12	Cotizaciones sociales	120.419.460€
3	TASAS, PRECIOS PÚBLICOS Y OTROS INGRESOS	
38	Reintegros de operaciones corrientes	100.000€
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	
40	De la Administración del Estado	4.600.000€
5	INGRESOS PATRIMONIALES	
50	Rentas de bienes inmuebles	195.000€
8	ACTIVOS FINANCIEROS	
87	Remanente de tesorería	2.858.370€
TOTAL MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL		128.172.830€



En cuanto al **presupuesto prorrogado de gastos de la Mutualidad para el año 2024** consta de **dos programas: 222M Prestaciones económicas del mutualismo administrativo y 312E Asistencia sanitaria del Mutualismo Administrativo**, con el siguiente desglose:

PRESUPUESTO PRORROGADO DE GASTOS 2024			
PROGRAMA	CLASIFICACIÓN ECONÓMICA	EXPLICACIÓN	TOTAL
222M		Prestaciones económicas del mutualismo administrativo	
	1	GASTOS DE PERSONAL	6.272.160€
	2	GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	812.790€
	3	GASTOS FINANCIEROS	570€
	4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.971.400€
	6	INVERSIONES REALES	614.670€
	8	ACTIVOS FINANCIEROS	10.820€
TOTAL Prestaciones económicas del mutualismo administrativo			26.682.410€
312E		Asistencia sanitaria del mutualismo administrativo	
	2	GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	78.406.830€
	4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	23.083.590€
TOTAL Asistencia sanitaria del mutualismo administrativo			101.490.420€
TOTAL MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL			128.172.830€

3.2. Recursos Humanos

Por servicios técnicos de la Mutualidad General Judicial se entiende el conjunto de **áreas, unidades y, en su caso, equipos de trabajo** que integran su estructura organizativa, cuya actividad está orientada a la consecución de los objetivos previstos en la ley como su finalidad. Aquella estructura la integran tanto el elemento personal, es decir, el conjunto de las personas que prestan sus servicios en el ejercicio de dicha actividad, como los medios materiales, instalaciones e instrumentos tecnológicos existentes con ese mismo fin.

En los servicios técnicos de la Mutualidad presta servicio el personal comprendido en las correspondientes relaciones de puestos de trabajo, en las que se determinará la dotación, el cuerpo de procedencia, la forma ordinaria de provisión y las características esenciales de los puestos. Al frente de las diferentes áreas o unidades existirá una persona responsable, con funciones de jefatura.

Por su parte, en las **Delegaciones Provinciales**, bajo la dependencia directa del Delegado o Delegada, existe un equipo integrado por el personal necesario para el desarrollo de su actividad previsto en la correspondiente relación de puestos de trabajo. Asimismo, podrán establecerse mecanismos de colaboración con las administraciones públicas con competencias en materia de justicia para que, en el respectivo ámbito territorial, se designe personal colaborador que, sin relevación de sus funciones y como



actividad accesoria, preste servicio en las Delegaciones Provinciales que no cuenten con personal de Mutualidad o complementen el servicio prestado por aquel.

Actualmente en MUGEJU coexisten las siguientes relaciones de puestos de trabajo (RPT):

- a) La **RPT de personal funcionario de la Administración General del Estado**, cuya aprobación y modificación corresponde a la Dirección General de la Función Pública, que incluye un total de 26 puestos, con el siguiente desglose:

Dotación	Denominación del puesto	Nivel	Adscripción
1	Gerente	30	A1
1	Secretario / Secretaria General	29	A1
2	Consejero Técnico / Consejera Técnica	28	A1
4	Jefe / Jefa de Área	28	A1
6	Jefe / Jefa de Servicio	26	A1A2
1	Jefe / Jefa de Sección de Sistemas Informáticos	24	A1A2
1	Técnico / Técnica Superior	24	A1A2
2	Analista de Sistemas	22	A2C1
4	Jefe / Jefa de Sección	22	A2C1
1	Secretario / Secretaria de puesto de trabajo nivel 30	16	C1C2
2	Técnico / Técnica auxiliar de informática	15	C1
1	Jefe/ Jefa de Negociado	15	C1
26	TOTAL PERSONAL ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO		

- b) La **RPT de personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia**, de conformidad con lo previsto en el artículo 520.2 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial y aprobada por Orden JUS/1038/2020, de 23 de octubre, que incluye 113 puestos con el siguiente desglose:

Dotación	Denominación del puesto	Cuerpo	Localización
2	Asesor Jurídico / Asesora Jurídica	Letrado de la Administración de Justicia	Servicios Centrales (Madrid)
1	Asesor Médico / Asesora Médica	Médico Forense	Servicios Centrales (Madrid)
1	Secretario / Secretaria de dirección	Tramitación Procesal y Administrativa	Servicios Centrales (Madrid)
12	Gestor de apoyo	Gestión Procesal y Administrativa	Servicios Centrales (Madrid)
34	Tramitador de apoyo	Tramitación Procesal y Administrativa	Servicios Centrales (Madrid)
2	Cajero Pagador / Cajera	Tramitación Procesal y	Servicios Centrales (Madrid)



	Pagadora	Administrativa	
2	Habilitado / Habilitada	Tramitación Procesal y Administrativa	Servicios Centrales (Madrid)
2	Técnico / Técnica en contabilidad	Tramitación Procesal y Administrativa	Servicios Centrales (Madrid)
3	Tramitador de apoyo a la Gestión Financiera	Tramitación Procesal y Administrativa	Servicios Centrales (Madrid)
3	Personal de Atención al público	Tramitación Procesal y Administrativa	Servicios Centrales (Madrid)
6	Personal Auxiliar Administrativo	Auxilio Judicial	Servicios Centrales (Madrid)
3	Analista de Desarrollo de sistemas informáticos	Gestión Procesal y Administrativa	Servicios Centrales (Madrid)
1	Analista de Administración de sistemas informáticos	Gestión Procesal y Administrativa	Servicios Centrales (Madrid)
1	Analista Funcional	Tramitación Procesal y Administrativa	Servicios Centrales (Madrid)
73	TOTAL SERVICIOS CENTRALES		
1	Gestor / Gestora de Delegación	Gestión Procesal y Administrativa	A Coruña
1	Coordinador /Coordinadora de Delegación	Gestión Procesal y Administrativa	Barcelona
38	Personal Administrativo en Delegaciones Provinciales	Tramitación Procesal y Administrativa	Barcelona (3), Islas Baleares (1), Málaga (2), Las Palmas (1), Sevilla (2), Santa Cruz de Tenerife (1), Valencia (2), Bizkaia (1), Zaragoza (2), Albacete (1), Alicante (1), Almería (1), Asturias (1), Badajoz (1), Burgos (1), Cáceres (1), Cádiz (1), Cantabria (1), Castellón (1), Córdoba (1), Granada (1), Guipúzcoa (1), Huelva (1), Jaén (1), León (1), Murcia (1), Navarra (1), Pontevedra (1), Salamanca (1), Tarragona (1), Toledo (1) y Valladolid (1).
40	TOTAL DELEGACIONES PROVINCIALES		
113	TOTAL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA		

c) La RPT de personal laboral, que incluye un total de 4 puestos, con el siguiente desglose:

Dotación	Denominación del puesto	Grupo profesional
1	Administración	4G
1	Servicios administrativos	E1
1	Técnico superior	G3
1	Ayudante	G5



A fecha 31 de diciembre de 2023, el número de efectivos asciende a 130 y se distribuye de la siguiente manera:

EFFECTIVOS MUGEJU a fecha 31 de diciembre de 2023		
SERVICIOS CENTRALES		
Personal funcionario Administración General del Estado		17
Personal laboral		2
Personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia	C. Letrados/as de la Administración de Justicia	2
	C. Gestión Procesal y Administrativa	12
	C. Tramitación Procesal y Administrativa	51
	C. Auxilio Judicial	6
	C. Médico Forense	1
TOTAL SERVICIOS CENTRALES		91
DELEGACIONES PROVINCIALES		
Personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia	Gestión Procesal	2
	Tramitación Procesal	37
TOTAL DELEGACIONES PROVINCIALES		39
TOTAL EFECTIVOS		130

4. Misión, visión y valores

4.1. Misión

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

4.2. 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.

4.3. 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.

5. Metodología y proceso de elaboración del Plan

La elaboración del presente PIA ha sido impulsada y coordinada por la dirección de la Mutualidad, con la participación de todas las áreas y unidades implicadas en la ejecución y seguimiento del plan, así como a las asesorías jurídica y médica.

En cuanto a la metodología, en el apartado 6 se recoge **un diagnóstico de la situación actual**, basado en la identificación de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO), que ha servido como punto de partida para la planificar y fijar objetivos atendiendo a las necesidades y capacidades.

El plan se ha elaborado siguiendo los **principios básicos de la planificación estratégica y la dirección por objetivos**, estableciendo tres niveles de planificación:

- **Objetivos estratégicos:** 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:** 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. Para cada medida, se indicará el área o unidad responsable, encargada de liderar las actuaciones (sin perjuicio de la supervisión que, en todo caso, corresponderá a la Gerencia y a la Secretaría General), el plazo de inicio y fin de las actividades y los indicadores de cumplimiento.

El PIA 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. 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.

6. Diagnóstico de la situación de partida (DAFO)

A través de un análisis DAFO, se han identificado las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de MUGEJU, a fin de obtener un diagnóstico de la situación de partida que sirva de fundamento para la toma de decisiones y la planificación estratégica a medio y largo plazo.

6.1. Fortalezas

- Amplia experiencia y trayectoria consolidada en la gestión del mutualismo judicial.
- Profesionalidad, implicación y capacidad de respuesta del personal ante la puesta en marcha de nuevos proyectos.
- Firme compromiso del equipo directivo con la innovación y la mejora continua de la organización.
- Presencia de MUGEJU en el territorio a través de una red de Delegaciones Provinciales.
- Reciente renovación de los órganos de control y vigilancia de la Mutualidad, que ofrece un nuevo periodo de estabilidad idóneo para el desarrollo de proyectos a medio plazo.
- Principios que rigen el funcionamiento y la organización interna recogidos en un manual de organización.



6.2. Debilidades

- Escasa experiencia en planificación estratégica y evaluación dentro de la organización, dada la ausencia de un plan de actuación plurianual previo.
- Déficit de personal de la Administración General del Estado cualificado para la ejecución de determinadas tareas técnicas y de gestión.
- Servicio de informática infradotado y con una excesiva carga de trabajo.
- Falta de estabilidad de una parte significativa de la plantilla en MUGEJU.
- Próximas jubilaciones por la elevada edad media del personal.
- Reubicación temporal en una sede cedida tras el siniestro de la sede de Marqués del Duero nº7.
- Carencia de un plan de comunicación corporativo efectivo.
- Insuficientes medios para emprender proyectos de gran alcance, especialmente en lo relativo a la digitalización.
- Dificultades para una adecuada y eficiente gestión del conocimiento.

6.3. Oportunidades

- Importancia de la asistencia sanitaria en la agenda pública.
- Impulso político en el marco del Plan Justicia 2030.
- Colaboración con el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, la Secretaría General de Administración Digital y otros órganos de la Administración General del Estado.
- Intercambio de conocimiento y experiencias con otras mutualidades.
- Avances en la transformación digital de las administraciones públicas españolas.
- Medidas adoptadas por las administraciones públicas para la reducción de la temporalidad del empleo.
- Planes y estrategias de salud adoptados por el Ministerio de Sanidad.

6.4. Amenazas

- Incremento de los costes de la asistencia sanitaria y prestación farmacéutica por la incorporación de nuevas técnicas y tratamientos en la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud.
- Impacto del déficit generalizado de personal sanitario en la calidad de los servicios.
- Brecha digital en el colectivo de mutualistas.
- Dependencia de multitud de actores externos clave.
- Restricciones presupuestarias y en materia de personal.
- Incremento de la litigiosidad.
- Falta de desarrollo reglamentario de la evaluación del desempeño y la carrera horizontal.



7. Objetivos estratégicos (OE)

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

La razón de ser de MUGEJU es gestionar la acción protectora del Mutualismo Judicial, contribuyendo así a la salud y el bienestar de su colectivo. Es por ello esencial que el primer objetivo estratégico gire en torno a la prestación de un servicio más eficaz, eficiente y de calidad, que responda de manera satisfactoria a las demandas de las personas mutualistas.

Con la finalidad de hacer efectiva esta mejora en la calidad del servicio prestado, y partiendo de la vocación de servicio público y la orientación hacia las personas como valores que inspiran nuestra actuación, se establecen los siguientes objetivos operativos:

- 1.1. Mejorar la información proporcionada por MUGEJU a través de canales digitales**
- 1.2. Reforzar la atención a las personas mutualistas prestada desde las Delegaciones Provinciales**
- 1.3. Reforzar nuestro compromiso con la calidad de los servicios prestados**
- 1.4. Avanzar hacia la implantación de la receta médica electrónica**

Este primer objetivo estratégico responde al objetivo 3) *Contribuir a la sostenibilidad y cohesión* del Plan Justicia 2030, trasladando con carácter general el proyecto *Atención a la ciudadanía* al ámbito de la Mutualidad. Adicionalmente, de forma más concreta, el objetivo operativo 1.2. del PIA se alinea con el programa *Coordinación y cohesión institucional*, en la medida en que se centra en reforzar la comunicación y coordinación con las Delegaciones Provinciales como piezas clave en la arquitectura institucional de MUGEJU, mientras que el objetivo operativo 1.3 se relaciona directamente con el proyecto *Sistema de calidad*, al ir dirigido a reforzar la calidad de los servicios de la Mutualidad.

OE 2: Ética y responsabilidad social

Entre los valores que inspiran la actuación de MUGEJU se encuentran, como no puede ser de otra manera, la transparencia, la responsabilidad social y la inclusión. Estos valores se integran de manera transversal en todo el PIA y, de forma más concreta, dan origen a este segundo objetivo estratégico.

La ética y la responsabilidad social constituyen un pilar clave en toda organización moderna que aspire, no solo a prestar un servicio eficaz y eficiente, sino también a crear valor para su colectivo y la sociedad en general. A efectos de alcanzar este objetivo estratégico, se fijan los siguientes objetivos operativos:

- 2.1. Reforzar el compromiso de MUGEJU con la transparencia**
- 2.2. Mejorar la accesibilidad de nuestros contenidos web**
- 2.3. Mejorar nuestras políticas de protección de datos de carácter personal**
- 2.4. Avanzar hacia una mayor igualdad entre mujeres y hombres y proteger a las mutualistas víctimas de violencia de género**



El segundo objetivo estratégico se encuentra alineado con carácter general con el objetivo 1) *Acceso a derechos y libertades* del Plan Justicia 2030, orientado a mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos y dar respuesta a las necesidades de todos los grupos sociales y territorios, con especial cuidado en los más vulnerables. En particular, el objetivo operativo 2.2 se enmarca dentro de los proyectos *Acceso universal* y *Accesibilidad de grupos vulnerables*, mientras que el objetivo operativo 2.4 adapta al ámbito de la Mutuality el proyecto *Igualdad y conciliación*.

OE 3: Digitalización y servicios electrónicos

La Administración del siglo XXI encuentra en las nuevas tecnologías una valiosa herramienta para acercar y mejorar el servicio que presta a la ciudadanía, así como para optimizar el funcionamiento interno de las organizaciones mediante procedimientos más eficientes y ágiles. De ahí que entre los objetivos estratégicos del PIA se encuentre el impulso en la digitalización y la prestación de servicios electrónicos, que se alcanzará a través de los siguientes objetivos operativos:

3.1. Integración con Notifica y Carpeta ciudadana

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

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

Este tercer objetivo estratégico se inspira en el objetivo 2) *Eficiencia del Servicio Público de Justicia* del Plan Justicia 2030 y, concretamente, en su programa *Eficiencia Digital*, que persigue una mejora de la eficiencia del servicio público a través de la digitalización y la automatización de los procedimientos.

OE 4: Organización y funcionamiento interno más eficientes

El compromiso de MUGEJU con la mejora continua exige implementar medidas orientadas a alcanzar una organización y funcionamiento interno más eficientes. Ello se consigue principalmente a través de un marco normativo sólido y actualizado, que sirva de respaldo y fundamento para una actuación más eficaz y ágil, procedimientos simplificados, que reduzcan las cargas administrativas y agilicen la tramitación, y un entono de trabajo que aporte bienestar a nuestro personal y fomente su motivación e implicación.

Por tanto, este cuarto objetivo estratégico se desarrollará a través de los siguientes objetivos operativos:

4.1. Reforzar el marco normativo de organización y funcionamiento de MUGEJU

4.2. Simplificar y racionalizar procedimientos

4.3. Adecuar los recursos humanos a las necesidades del organismo



El último de los objetivos estratégicos del presente PIA adapta el objetivo 2) *Eficiencia del Servicio Público de Justicia* del Plan Justicia 2030 al ámbito de actuación de MUGEJU, orientándose hacia los mismos fines que persigue el programa *Eficiencia Organizativa*.

Finalmente, el objetivo operativo 4.3 traslada al personal que presta servicios en MUGEJU el programa *Profesionales de la Justicia*, integrado dentro del objetivo 1) *Acceso a derechos y libertades*, especialmente en lo relativo a la formación y el desarrollo profesional.

8. Objetivos operativos (OO) y medidas

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

Los portales web de MUGEJU (portal corporativo y sede electrónica) son herramientas indispensables para prestar un servicio de calidad a las personas mutualistas, ya que permiten de manera inmediata obtener información de interés y realizar trámites electrónicos, sin necesidad de desplazarse a nuestras oficinas.

Sin embargo, se ha detectado que parte del contenido publicado podría resultar insuficiente, incompleto o difícil de localizar, lo que puede desincentivar la utilización de la página web como canal de información habitual y la sede electrónica como medio para realizar trámites. Por ello, se procederá 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.

Por otro lado, 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 de destinatarios. Por ello, entre los objetivos fijados en el presente PIA se encuentra la presencia de la Mutualidad en redes sociales y la publicación periódica de noticias e información de interés en el perfil, de conformidad con las directrices que se fijen sobre la gestión de las publicaciones.

A través de estas medidas, 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 a una racionalización de las cargas de trabajo. Para obtener el máximo aprovechamiento de las mejoras adoptadas, se realizará una campaña informativa orientada a difundir estas novedades y fomentar el uso de los medios electrónicos como canal preferente para relacionarse con MUGEJU.



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
1.1.4. Realizar una campaña informativa para dar a conocer las mejorar incluidas en los portales y fomentar el uso de la sede electrónica.	01/06/2025	31/12/2026	Área de Administración General
INDICADOR			META
I1. Porcentaje del portal corporativo revisado			100%
I2. Porcentaje de trámites de la sede electrónica revisados			100%
I3. Creación de una cuenta oficial en una red social			Sí
I4. Realización de una campaña informativa dirigida a los mutualistas			Sí

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

La organización territorial de la Mutualidad se sustenta en las Delegaciones Provinciales (DD.PP.), que desarrollan la misión ejecutiva de dirección y gestión descentralizada de aproximación a las personas mutualistas, refuerzan la accesibilidad a los servicios de la Mutualidad en todo el territorio y constituyen el enlace con los servicios centrales. Durante 2023 se han realizado avances en materia de digitalización de las DD.PP., dotándolas de medios técnicos y proporcionándoles apoyo para la utilización de los mismos. De esta manera, se ha logrado acercar la dirección de MUGEJU a las DD.PP., lo que posibilita una comunicación más fluida a través de reuniones virtuales y permite que el personal participe en el plan de formación online.

Sin embargo, es necesario seguir avanzando hacia una mejor coordinación, por lo que se documentará el **procedimiento interno de actuación para la recepción de nuevas incorporaciones, con especial atención a las DD.PP.**, orientado a impulsar y coordinar todas las gestiones necesarias para que este nuevo personal esté plenamente operativo lo antes posible. Con esta medida se pretende homogeneizar el procedimiento de recepción de nuevo personal, para evitar posibles disfunciones



relacionadas con la descoordinación de las unidades implicadas o con la dispersión de la información, que resultan más acusadas cuando la incorporación se produce en una delegación, debido a la distancia física.

Adicionalmente, se celebrarán **reuniones informativas entre la Gerencia y las DD.PP.**, de periodicidad al menos anual, con la finalidad de establecer lazos, resolver dudas y alinear la actuación de todo el personal con la estrategia impulsada desde la dirección. También 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.

Por último, se elaborará **un manual de bienvenida dirigido al nuevo personal de las DD.PP.**, que recogerá información básica de MUGEJU, datos de contacto e información de utilidad sobre los trámites más demandados en estas oficinas. La finalidad de este manual será dotar al nuevo personal del conocimiento necesario para desempeñar su labor, sin perjuicio de la continuidad en el acompañamiento que se viene realizando por parte del equipo de atención e información al público y las áreas gestoras.

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
1.2.4. Elaborar y difundir un manual de bienvenida para el nuevo personal de las DD.PP.	01/01/2025	31/12/2025	Secretaría General y Áreas gestoras
INDICADOR			META
I1. Elaboración de una ficha con el procedimiento de recepción de nuevo personal			Sí
I2. Número de reuniones informativas con las DD.PP. al año			1
I3. Número de actividades formativas dirigidas al personal de las DD.PP. realizadas respecto del total planificado para cada ejercicio.			100%
I4. Grado de satisfacción del personal de las DD.PP. con la formación recibida			≥4/5
I5. Elaboración del manual de bienvenida para personal de las DD.PP.			Sí
I6. Porcentaje de nuevos efectivos incorporados a las DD.PP. que han recibido el manual			100%



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

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.

Por un lado, la actual **carta de servicios de MUGEJU**, correspondiente al periodo 2022/2024, tiene la finalidad de informar a las personas mutualistas y beneficiarias sobre la Mutualidad General Judicial, los principales servicios que presta y los compromisos de calidad, así como los derechos y formas de participación que tienen en relación con estos servicios. Sin embargo, se han detectados ciertas deficiencias en la misma, especialmente en lo relativo a los indicadores que, en ocasiones, no aportan información relevante o resultan difíciles de medir. Además, la aprobación del presente PIA, así como del primer plan de acción anual, hace recomendable revisar y actualizar la carta de servicios para alinearla con los nuevos compromisos asumidos. Por todo ello, se elaborará una nueva carta para el periodo 2025/2027 que rompa con el carácter continuista de las anteriores e incluya objetivos e indicadores más adecuados.

Por otro lado, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado, durante 2022 se mejoró el procedimiento de presentación de **quejas, sugerencias y felicitaciones**, haciendo posible que las mismas se presenten mediante un formulario accesible desde la sede electrónica. Este canal de comunicación con las personas mutualistas resulta de gran utilidad para identificar nuestras fortalezas y debilidades, permitiendo implementar medidas orientadas hacia la mejora continua. Con objeto de mejorar la coordinación, respuesta, control y seguimiento de quejas, se establecerá una nueva metodología para registrar todas las recibidas, con independencia del canal de entrada, y se realizará una evaluación anual a partir de la cual se extraerán conclusiones y recomendaciones orientadas hacia la mejora continua.

Finalmente, se implementará el programa de **análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de las personas usuarias** respecto de los servicios prestados, con la finalidad de conocer su opinión y mejorar la calidad de los servicios. A tales efectos, se invitará a las personas mutualistas que hayan hecho uso de nuestros servicios, tanto por la vía presencial como telemática, a cumplimentar un cuestionario para valorar su grado de satisfacción. A través de esta técnica de investigación cuantitativa, se pretende obtener información útil para planificar futuras acciones orientadas a mejorar la experiencia e impulsar la sede electrónica como cauce preferente para la realización de trámites.



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 Áreas Gestoras
1.3.2. Establecer un nuevo procedimiento de seguimiento y control de las quejas	01/01/2024	31/12/2024	Área de Administración General
1.3.3. Realizar una evaluación anual de las quejas recibidas.	01/01/2025	30/06/2025	Área de Administración General
1.3.4. Realizar encuestas de satisfacción a las personas usuarias	01/01/2026	31/12/2026	Secretaría General y Área de Administración General
INDICADOR			META
I1. Aprobación de una nueva Carta de Servicios			Sí
I2. Diseño y empleo de una nueva hoja de registro de las quejas recibidas			Sí
I3. Informe anual de evaluación de las quejas recibidas en el ejercicio anterior			Sí
I4. Realización de una encuesta de satisfacción a las personas usuarias			Sí
I5. Grado de satisfacción de las personas usuarias			≥7/10

OO 1.4: Avanzar hacia la implantación de la receta electrónica

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. El objetivo es, por tanto, formalizar un convenio con dicha Comunidad Autónoma para lograr así la **plena implantación de la receta electrónica pública**.

En cambio, MUGEJU no ha avanzado hasta la fecha en lo que respecta a la **receta electrónica concertada**, es decir, aquella que se dispensa a las personas mutualistas que han escogido alguna de las entidades de seguro con las que la Mutualidad tiene concierto. Ello se debe a que se trata de un proyecto de suma complejidad y difícil de afrontar con los limitados medios con los que cuenta la Mutualidad, dado su alcance nacional, el elevado número de potenciales prescriptores y la gran variedad de casuísticas. Sin embargo, el compromiso de MUGEJU con la mejora de la calidad asistencial exige avanzar gradualmente



hacia la adopción de la receta electrónica concertada para lo cual, como primer paso, se estudiarán qué recursos y actuaciones son necesarios para la puesta en marcha del proyecto y, de ser viable, se elaborarán los pliegos para la licitación de la solución informática que permita su implementación.

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
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			META
I1. Porcentaje de Comunidades Autónomas con receta electrónica pública			100%
I2. Informe sobre los recursos y actuaciones necesarios para la implantación de la receta electrónica concertada			Sí
I3. Pliegos para la licitación de una solución informática para la implementación de la receta electrónica concertada			Sí

OE 2: Ética y responsabilidad social

OO 2.1: Reforzar el compromiso de MUGEJU con la transparencia

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.



Siguiendo estas recomendaciones, 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 nuevos datos. No obstante, este portal deberá instaurarse una revisión continua con una periodicidad, al menos, semestral, 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.

El Plan de Evaluación 2023 del CTBG establece que, 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. Por lo tanto, las actualizaciones del Portal de Transparencia deberán tener en cuenta las nuevas recomendaciones que pudieran ser recogidas en este segundo informe a emitir en 2024, a fin de mejorar nuestro grado de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa establecidas en la LT.

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	30/05/2025	Secretaría General
INDICADOR			META
I1. Actualización semestral del contenido del portal de transparencia de MUGEJU			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			≥90%

OO 2.2: Mejorar la accesibilidad de nuestros contenidos web

La accesibilidad web consiste en la implementación de soluciones tecnológicas y de diseño, orientadas a permitir a todas las personas usuarias una navegación por los portales web libre de barreras de tipo técnico. Partiendo de esta premisa, MUGEJU debe garantizar el acceso a la información en igualdad de condiciones a todas las personas mutualistas, sin que exista discriminación por motivos de discapacidad, edad u otra índole.

A tales efectos, en el último trimestre de 2023 se puso en marcha un proyecto de mejora de la accesibilidad de 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).



En este contexto, a lo largo de 2024 está previsto realizar una evaluación de la accesibilidad de nuestros portales (portal corporativo, 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. Como resultado de esta evaluación, se implementarán las mejoras y correcciones que resulten pertinentes y se generarán las correspondientes declaraciones de accesibilidad, que serán publicadas en nuestra página web.

Por otro lado, 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	31/09/2024	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			META
I1. Informe de accesibilidad de los portales web de MUGEJU			Sí
I2. Implementación de una herramienta de accesibilidad en los portales web			Sí
I3. Publicación de la declaración de accesibilidad de los portales web			Sí
I4. Porcentaje de nuevos contratos que incluyen medidas de accesibilidad respecto del total de contratos afectados.			100%

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

La política de protección de datos de MUGEJU se revisará para actualizarla y completarla en lo necesario, con objeto de clarificar la información difundida y facilitar el ejercicio de los derechos que asisten a las personas interesadas. Este objetivo incluye, entre otras medidas, **la revisión en profundidad del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT), de los formularios de solicitud y de la información sobre protección de datos publicada en la página web.**



Por otro lado, 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. Además, 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.

Finalmente, la formación en protección de datos del personal de la Mutualidad contribuye a que todos los trabajadores y trabajadoras estén concienciados sobre la importancia de esta materia y cuenten con los conocimientos teóricos necesarios para aplicarlos en su actividad diaria. Es por ello que el I Plan de Formación de MUGEJU 2023 incluyó, dentro del catálogo de cursos ofertados, dos ediciones del curso de “Protección de datos personales” de 20 horas de duración cada una. Debido a que se trata de una materia transversal que tiene una relevancia crítica en todas las tareas que se realizan en la Mutualidad, esta **formación y concienciación deberá realizarse periódicamente a través de cursos y/o píldoras informativas**.

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
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	META
I1. Revisión anual del RAT	Sí
I2. Revisión y actualización de la información sobre protección de datos publicada en la web	Sí
I3. Porcentaje de formularios revisados y actualizados	100%
I4. Publicación de un protocolo de brechas personales en la intranet	Sí
I5. Publicación de unas recomendaciones organizativas en protección de datos en la intranet	Sí
I6. Oferta de formación en materia de protección de datos (curso o píldoras informativas)	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

MUGEJU ha adquirido un firme compromiso con la igualdad de género y la lucha contra la violencia contra las mujeres, incorporando estos principios de forma transversal en sus actuaciones. La **formación y la información** son dos de las principales herramientas con las que cuentan los organismos públicos para coadyuvar a la consecución de estos objetivos, por lo que una de las medidas a desarrollar consistirá en la difusión, a través de la página web de la Mutualidad, de 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). Además, se impulsará la difusión de material informativo, incluidos los protocolos comunes de actuación sanitaria, a través de las entidades médicas que prestan asistencia sanitaria a las personas mutualistas. Asimismo, los **planes anuales de formación** de MUGEJU incluirán un eje formativo relacionado con la igualdad de género y tratarán también esta materia de forma trasversal, a través de módulos específicos, en otras actividades formativas impulsadas por la organización en las que pueda tener encaje.

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 de MUGEJU.

En lo que respecta a los **conciertos suscritos con las entidades aseguradoras** para la asistencia sanitaria concertada, a partir de 2025 se incluirá como novedad la obligación de que las entidades colaboren en la difusión de material informativo y campañas de sensibilización, velen por la formación especializada de su personal sanitario en materia de violencia contra las mujeres y articulen el procedimiento necesario para que, desde sus centros médicos concertados, se emitan y remitan, de conformidad con la normativa vigente, los partes de lesiones a los órganos judiciales competentes cuando



detecten una situación de violencia de género o de malos tratos a menores y personas con discapacidad, incorporando la situación de violencia en las historias clínicas de las personas víctimas.

Finalmente, 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 General del Estado y de sus organismos públicos a MUGEJU	15/06/2024	31/07/2024	Gerencia y Asesoría Jurídica
2.4.5. Incluir en los conciertos con las entidades médicas obligaciones orientadas a proteger a las víctimas de violencia contra las mujeres	01/01/2025	31/12/2025	Gerencia
INDICADOR			META
11. Firma de un convenio con el Ministerio de Igualdad en materia de violencia de género			Sí
12. Actualización semestral de la página web con campañas de prevención y sensibilización en materia de prevención de la violencia contra la mujer.			Sí
13. Oferta formativa sobre igualdad de género en los planes anuales de formación			Incluido en todos los planes de formación anuales
14. Grado de satisfacción de las personas asistentes al curso			≥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			Sí



16. Inclusión en las cláusulas del concierto la obligación de colaborar en la difusión de material informativo y campañas de sensibilización	Sí
17. Inclusión en las cláusulas del concierto de la obligación de velar por la formación especializada del personal sanitario en materia de violencia contra las mujeres	Sí
18. Inclusión en las cláusulas del concierto de la obligación de articular el procedimiento para emitir y remitir los partes de lesiones a los órganos judiciales e incorporar la situación de violencia en las historias clínicas	Sí

OE 3: Digitalización y servicios electrónicos

OO 3.1: Integración con Notifica y Carpeta ciudadana

Notifica es una plataforma informática de gestión de notificaciones que permite automatizar las notificaciones administrativas para que lleguen a su destino de una forma más eficiente. Permite distintas vías de notificación en función de las condiciones establecidas por la persona solicitante para su relación con la Administración, tanto la comparecencia electrónica en la Dirección Electrónica Habilitada única (dehu.redsara.es) del Punto de Acceso General de la Administración General del Estado como el soporte papel. La incorporación de MUGEJU a Notifica permitirá un funcionamiento más ágil de las notificaciones y una reducción en el uso de papel, contribuyendo así a la eficiencia organizativa, la sostenibilidad medioambiental y la mejora del servicio a las personas mutualistas.

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.

Por otro lado, 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 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
3.1.1. Desarrollar un proyecto piloto de integración en Notifica para los expedientes de prótesis	01/01/2024	31/12/2024	Servicio de informática
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			META
I1. Ejecución de un proyecto piloto de integración en Notifica para prótesis			Sí
I2. Porcentaje de procedimientos de afiliación y prestaciones integrados en Notifica			100%
I3. Porcentaje de procedimientos de afiliación y prestaciones accesibles a través de la Carpeta ciudadana.			100%

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

Este objetivo operativo está orientado a aprovechar las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías para mejorar la gestión del registro, reduciendo así las cargas administrativas e incrementando la calidad de la atención prestada al colectivo mutualista.

En concreto, se continuará avanzando en la **digitalización y registro inmediato de las solicitudes de prestaciones** económicas, sociales y complementarias presentadas de forma presencial en la sede central, 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, se hará extensiva la digitalización a los registros de las Delegaciones Provinciales así como a otros procedimientos administrativos tramitados por MUGEJU a solicitud de la persona interesada.

Por otra parte, se comenzará la **integración con el Registro Electrónico de Apoderamientos** de la Administración General del Estado (REA-AGE) para permitir que las personas interesadas puedan designar a otra persona, física o jurídica, para actuar en su nombre en determinados trámites o actuaciones ante MUGEJU.

Por último, con objeto de dar cumplimiento a la obligación contenida en el artículo 12.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se llevarán a cabo las actuaciones técnicas y organizativas necesarias para posibilitar que progresivamente se habilite a personal de la Mutualidad para actuar en representación de la persona mutualista que no disponga de los medios electrónicos necesarios y así lo solicite, para la realización de trámites a través de la sede electrónica.

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



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
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			META
I1. Porcentaje de solicitudes dirigidas al Área de prestaciones digitalizadas respecto del total entregadas en formato papel en la Sede Central			100%
I2. Porcentaje de solicitudes dirigidas al Área de prestaciones digitalizadas respecto del total entregadas en formato papel en Delegaciones Provinciales.			100%
I3. Porcentaje de solicitudes totales digitalizadas respecto de las entregadas en formato papel en la Sede Central			100%
I4. Porcentaje de solicitudes totales digitalizadas respecto de las entregadas en formato papel en Delegaciones Provinciales.			100%
I6. Porcentaje de trámites respecto del total que pueden ser realizados por apoderamiento			70%
I7. Porcentaje de trámites respecto del total que pueden ser realizados por personal funcionario habilitado			50%

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

Ante la necesidad de contar con herramientas adecuadas que posibiliten un funcionamiento íntegramente electrónico por parte de las áreas gestoras, se revisarán las aplicaciones disponibles en la actualidad buscando la simplificación en los procesos, la mejora de la eficacia y eficiencia en la tramitación de expedientes, así como el aumento de 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.

Actualmente se está trabajando en 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 las aplicaciones para la gestión de las prestaciones de incapacidad permanente, gran invalidez e hijo a cargo con discapacidad**, en las que se pretenden subsanar las deficiencias encontradas hasta la fecha y simplificar su uso.

También se realizarán cambios en lo que respecta a la aplicación **Afiliación Web**, que permitan la tramitación de los procedimientos administrativos y la integración con Notifica.



Además, se habilitarán en la sede electrónica aquellos trámites que hasta ahora no se encuentren disponibles, según la planificación realizada anual.

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	UNIDAD RESPONSABLE
3.3.1. Desarrollar una nueva 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
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			META
I1. Puesta en funcionamiento de una nueva aplicación de visados			Sí
I2. Tramitación desde Afiliación web de todos los expedientes en la modalidad de expedientes electrónicos			Sí
I3. Actualización de la aplicación para la tramitación de prestaciones de incapacidad permanente			Sí



14. Actualización de la aplicación para la tramitación de prestaciones de gran invalidez	Sí
15. Actualización de la aplicación para la tramitación de prestaciones de hijo a cargo con discapacidad	Sí
16. Porcentaje de nuevos trámites incorporados a la sede con respecto al total planificado	100%

OE 4: Organización y funcionamiento interno más eficientes

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

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.

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.

Adicionalmente, se trabajará en la **revisión de las circulares de funcionamiento interno**, con el objetivo de racionalizar los procedimientos y ofrecer una respuesta eficaz a las necesidades del colectivo mutualista. Los planes anuales de actuación planificarán las circulares que serán actualizadas en cada ejercicio, atendiendo a las necesidades identificadas.

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			META
11. Estatuto de la Mutualidad General Judicial aprobado			Sí
12. Real Decreto 1026/2011 modificado para incluir previsiones relacionadas con la modernización del organismo y la mejora de la atención a las personas mutualistas.			Sí
13. Número de circulares actualizadas respecto del total planificado en los planes anuales de actuación			100%

OO 4.2: Simplificar y racionalizar procedimientos

En primer lugar, 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, con el objetivo final de tener una herramienta de control interna que permita la mejora de los procesos y, en consecuencia, la mejora de los servicios prestados.

Por otra parte, 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 han elaborado las primeras fichas de procesos, que están recogidas en la relación inicial de catálogos publicada en la intranet. Los correspondientes planes anuales de actuación programaran las materias sobre las cuales deberán elaborarse fichas en cada ejercicio, sin perjuicio de que puedan atenderse también otras necesidades futuras.

Adicionalmente a estas medidas de alcance general, también se ha incluido en este objetivo operativo la gestión de duplicidades indebidas detectadas gracias a la **integración del colectivo de MUGEJU en la Base de Datos de Asistencia Sanitaria del INSS (BADAS)**. Está prevista, durante el último trimestre de 2024, la integración de todo el colectivo de MUGEJU (con asistencia sanitaria pública y privada) en BADAS, de forma que se podrán detectar automáticamente afiliaciones indebidas de personas beneficiarias, por estar afiliadas a otros regímenes de Seguridad Social. Una vez producida la integración, MUGEJU podrá controlar de una forma más eficiente a su colectivo, ahorrando los gastos asociados a altas 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			META
I1. Informe previo de necesidades de cada área sobre el CM			3 informes
I2. Elaboración de los gráficos e informes del CM consensuados entre el servicio de informática y cada área			Sí, en el siguiente semestre a cada informe
I3. Informe de ejecución de cada área			3 informes
I4. Fichas de gestión elaboradas respecto de las programadas en cada ejercicio			100%
I5. Gestión de errores devueltos por BADAS tras la carga inicial del colectivo			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			Sí

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

Se considera preciso analizar los recursos humanos de la mutualidad, para determinar necesidades concretas en **RPT de la AGE**, con el objetivo de disponer de personal con formación y experiencia en la gestión y tramitación de procedimientos administrativos, así como en las tecnologías de la información y las comunicaciones. Una vez detectadas las necesidades de nuevos puestos de trabajo o de modificación de los ya existentes, se propondrá a la Secretaría de Estado de Función Pública (SEFP) la actualización de la relación de puestos de trabajo (RPT).

En paralelo se apostará por la **formación**, avanzando en los trabajos iniciados con el I Plan de Formación de MUGEJU, de 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 Mutuality 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			META
I1. Informe de situación de recursos humanos			Sí
I2. Solicitud de propuesta de modificación de la RPT a la SEFP			Sí
I3. Aprobación del plan de formación anual			Sí
I4. Porcentaje de cursos formativos realizados respecto de los programados			100%
I5. Informe de evaluación del plan anual de formación			Sí
I6. Nº de participantes que finalizan cada curso respecto al total de plazas ofertadas			≥80%
I7. Grado de satisfacción media de las personas participantes en cada curso			≥4/5

4. Ejecución, seguimiento y evaluación del plan

El PIA se concretará en **planes de actuación de carácter anual**, en los que se describirán los proyectos que se van a realizar en cada ejercicio y los indicadores para medir el grado de consecución de resultados. Los planes anuales deberán ser aprobados por parte de la Comisión Rectora, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1 a) del Real Decreto 96/2019, de 1 de marzo.

Corresponde a la persona titular de la Gerencia de MUGEJU supervisar la elaboración y ejecución de los planes de actuación, tanto plurianuales como anuales, 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, unidades y equipos de trabajo que integran los servicios técnicos de la Mutuality.

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



MUGEJU, se realizará una evaluación ex post del presente PIA, una vez finalizado su periodo de ejecución, con objeto de conocer su eficacia y orientar la toma de decisiones futuras y de la que se dará traslado a la Comisión Rectora.

Las líneas estratégicas contenidas en el PIA se revisarán cada tres años. El presente PIA, los planes anuales de actuación que se deriven del mismo y sus correspondientes evaluaciones se publicarán 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.