



MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL

Informe de evaluación del Plan Anual de Actuación 2025



INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN 2025 DE LA MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones atribuidas por 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, el 9 de julio de 2025, en sesión ordinaria de la Comisión Rectora del Organismo Autónomo Mutualidad General Judicial (MUGEJU O.A) fue aprobado el **Plan Anual de Actuación 2025**, en el que, de manera específica para ese ejercicio, se concretan los objetivos y medidas dispuestos en el Plan Inicial de Actuación 2024-2026.

Una vez finalizado el periodo de ejecución, y conforme a las previsiones contenidas en el plan, se ha de realizar una evaluación del mismo que permita conocer su grado de ejecución a partir de los indicadores asociados, así como la toma de decisiones dirigidas a garantizar una adecuada ejecución del plan de actuación 2024-2026. Tal evaluación configura el objeto de este informe.

El Plan se estructura en cuatro **Objetivos Estratégicos** que se desglosan en **Objetivos Operativos**:

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
- OO 1.2: Reforzar la atención a las personas mutualistas prestada desde las DD.PP.
- OO 1.3: Reforzar nuestro compromiso con la calidad de los servicios prestados
- OO 1.4: Avanzar hacia la implantación de la receta electrónica

OE 2: Ética y responsabilidad social

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

OE 3. Digitalización y servicios electrónicos

- OO 3.1. Integración con Notifica y Carpeta ciudadana
- OO3.2. Digitalizar el registro y desarrollar la figura del apoderamiento y del personal funcionario habilitado
- OO 3.3: Revisar y mejorar las aplicaciones para la tramitación de los expedientes

OE 4: Organización y funcionamiento interno más eficientes

- OO 4.1: Reforzar el marco normativo de organización y funcionamiento de MUGEJU
- OO 4.2: Simplificar y racionalizar procedimientos
- OO 4.3: Adecuar los recursos humanos a las necesidades del organismo

2. INFORME DE EJECUCIÓN

Se procede, en este punto, a analizar el grado de cumplimiento de las medidas previstas para el logro de los **Objetivos Operativos (OO)**, enmarcados en cada uno de los cuatro **Objetivos Estratégicos (OE)**.

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

OO 1.1. CUMPLIMIENTO (%): 100

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
1.1.1. Revisar y actualizar el portal corporativo (www.mugeju.es) I1. Porcentaje del portal corporativo revisado	01/09/2024	31/12/2025	100%	Sí
1.1.2. Revisar y actualizar la sede electrónica I2. Porcentaje de trámites de la sede electrónica revisados	01/09/2024	31/12/2025	100%	Sí
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. I4. Realización de una campaña informativa dirigida a los mutualistas	01/06/2025	31/12/2026	SÍ	Sí

Las áreas gestoras, en coordinación con la unidad de informática, han trabajado dentro de su ámbito funcional para la **actualización y revisión de los contenidos publicados en la web y sede electrónica**, adoptando las medidas necesarias para lograr el 100% de la meta prevista para 31/12/ 2025. Entre otras, se ha procedido a integrar en sede trámites -como por ejemplo, las variaciones de datos profesionales- y a la incorporación al portal de las instrucciones, circulares y resoluciones dictadas por el organismo con efectos sobre terceros, véase, la Resolución de 16 de diciembre de 2025, de la Mutualidad General Judicial, por la que se convocan ayudas de los Programas del Plan de Atención Socio-Sanitaria para 2026, la Resolución de la Gerente de 13/02/2025, sobre delegación de competencias o la Resolución de 24 de septiembre de 2025, de la Gerencia del Organismo Autónomo Mutualidad General Judicial, por la que se aprueba la instrucción sobre cambios de entidad prestadora de asistencia sanitaria.

La información puesta a disposición de las personas mutualistas se presenta, actualizada, más estructurada y accesible, lo que ha de derivar en la mejora en la calidad en la atención telemática, la agilización de los procesos y sirviendo, además, de soporte a la racionalización de las cargas de trabajo.

Abogando por difundir la información relevante a tiempo real y por impulsar el uso de la sede electrónica en pos de una actuación administrativa más ágil, segura y transparente, se hace necesario dar a conocer al colectivo las mejoras del portal de internet y los beneficios del uso de la dirección electrónica del organismo, llevando a cabo, por distintos canales, **campañas informativas** al respecto. Con tal objeto, se ha incorporado en el número anual de la Revista Mutua Judicial una sección en la que se recuerdan los trámites más habituales susceptibles de ser llevados a cabo a través de la sede; además, se ha dado mayor visibilidad a la opción de cumplimentar los partes de baja de manera telemática alojando tal información en el “banner” de la web de la mutualidad en el que, también, se ha divulgado la creación de un nuevo apartado para dar respuesta directa a las preguntas frecuentes formuladas por los usuarios. A su vez, se ha dado cumplimiento a esta medida enviando sms/correos electrónicos a las personas mutualistas con sucinta información sobre cuestiones de interés: cuadros médicos, tarjeta sanitaria europea, cambios de entidad...

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

% CUMPLIMIENTO OO 1.2: 100

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
1.2.2. Celebrar reuniones anuales informativas con las DD.PP. I2. Número de reuniones informativas con las DD.PP. al año	01/09/2024	31/12/2026	1	Sí
1.2.3. Impartir formación específica al personal de las DD.PP. I3. Número de actividades formativas dirigidas al personal de las DD.PP. realizadas respecto del total planificado para cada ejercicio I4. Grado de satisfacción del personal de las DD.PP. con la formación recibida	01/10/2024	31/12/2026	100% ≥4/5	Sí Sí
1.2.4. Elaborar y difundir un manual de bienvenida para el nuevo personal de las DD.PP. I5. Elaboración y difusión de un manual de bienvenida para el nuevo personal de las DD.PP.	01/01/2025	31/12/2025	Sí	Sí

El 17 de julio se llevó a cabo una **reunión entre la Gerencia y las Delegaciones Provinciales** a fin de resolver dudas, exponer proyectos y propuestas, así como acercar posiciones, siempre en beneficio del servicio que se presta de manera íntegra en todo el ámbito territorial del organismo.

Para el año objeto de esta evaluación, se planificaron 4 **actividades formativas específicas para el personal adscrito a las delegaciones provinciales**; la medida se ha satisfecho con la ejecución de una serie de jornadas (4) cuyo contenido, no idéntico al programado, se ha estimado imprescindible adaptar a las principales demandas y necesidades de la plantilla. Atención al mutualista, afiliación, prestaciones económicas, sociales y complementarias y el concierto sanitario han sido definidas como sustrato de estas sesiones por su relevancia en el trabajo diario, su importancia relativa en los fines de

la organización o por exigencias de revisión y/o actualización conceptual, poniendo a disposición del personal medios e información para continuar mejorando en la calidad del servicio a prestar. Conforme a la evaluación de las jornadas llevada a cabo, el nivel medio de satisfacción de los participantes supera el 86%.

Sin perjuicio del soporte que han de constituir las diferentes áreas de los servicios centrales de este organismo, en 2025 se ha elaborado y difundido un **Manual de Bienvenida para el personal que presta servicio periférico** al colectivo; a fin de servir de primera aproximación al funcionamiento de la organización, el documento ha puesto de manifiesto la información básica de MUGEJU O.A, datos de contacto e información de utilidad sobre los trámites más demandados en estas oficinas.

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

% CUMPLIMIENTO OO 1.3: 100

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
1.3.3. Realizar una evaluación anual de las quejas recibidas. 13. Informe anual de evaluación de las quejas recibidas en el ejercicio anterior	01/01/2025	31/12/2025	Sí	Sí

En el primer semestre de 2025, se ha **publicado el informe anual de evaluación de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2024**. Los resultados derivados de este análisis deben ser utilizados para identificar áreas de mejora en la gestión de la mutualidad y en la prestación de los servicios que le son propios, facilitando, de este modo, la implantación de acciones para incrementar la satisfacción de los usuarios. Por tanto, se configura esta medida como una **oportunidad de mejora de la actividad administrativa** para reforzar y apoyar el continuo proceso de optimización de la calidad del servicio prestado por este organismo.

OO 1.4: Avanzar hacia la implantación de la receta electrónica

% CUMPLIMIENTO OO 1.4: 100

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
1.4.1. Implantar la receta electrónica en Castilla y León 11. Porcentaje de Comunidades Autónomas con receta electrónica pública.	01/09/2024	31/08/2025	100%	Sí
1.4.2. Estudiar los recursos y actuaciones necesarios para la implantación de la receta electrónica concertada 12. Informe sobre los recursos y actuaciones necesarios para la implantación de la receta electrónica concertada	01/06/2025	31/07/2026	Sí	Sí

La **receta electrónica** es una realidad para la totalidad del colectivo de mutualistas de **opción sanitaria pública** con la implantación en el 100% de las Comunidades Autónomas.

El convenio de colaboración entre el organismo autónomo Mutualidad General Judicial y la Gerencia Regional de Salud de Castilla León fue suscrito en agosto de 2025 y por él se sientan las bases para la integración del colectivo de los titulares de la mutualidad que hayan elegido el sistema público de salud en este ámbito territorial para recibir asistencia sanitaria y de sus beneficiarios, en el Sistema de Receta Electrónica.

En diciembre de 2025, se presentó ante la Comisión Rectora y el Consejo General el informe que, de manera coordinada, se ha elaborado por la Gerencia, la unidad de informática y el área de asistencia sanitaria y farmacia. En él, de forma preliminar, se enuncian necesidades, recursos materiales, personales y técnicos, junto con las actuaciones que, en primera instancia, se consideran precisas para iniciar el proyecto de **implantación de la receta electrónica privada** para el colectivo de mutualistas que ha optado por la prestación de la asistencia sanitaria por medios concertados. El informe pone de manifiesto la envergadura del proyecto y la dificultad asociada al mismo en relación con la dimensión del organismo; no obstante, supone el primer paso para el planteamiento de la licitación del contrato con el que se llevará a cabo el proyecto.

% CUMPLIMIENTO OE 1: 100

OE 2. Ética y responsabilidad social

OO 2.1: Reforzar el compromiso de MUGEJU OA con la transparencia

% CUMPLIMIENTO OO 2.1: 100

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
2.1.1. Actualizar semestralmente el contenido Portal de Transparencia de MUGEJU O.A. I1. Actualización semestral del contenido del Portal de Transparencia de MUGEJU	01/01/2024	31/12/2026	Sí	Sí

El Portal de la Transparencia del organismo se creó con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a toda la información a la que se refieren los artículos 6 a 8 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Para cumplir con este objetivo, es necesario mantener actualizada la información difundida en ese portal conforme a la citada norma o aquella que se haya estimado precisa para su conocimiento público.



De este modo, **en 2025 se ha llevado a cabo la revisión, al menos semestral, del contenido del Portal de la Transparencia**, que también se ha visto completado con nuevos datos y/o documentos conforme estos se han ido produciendo. Se ha publicado la memoria de actividad de 2024, las resoluciones e instrucciones dictadas, el Plan de Acción de 2026 y el informe de evaluación del relativo al ejercicio 2024, los convenios y encargos a medio propio suscritos, además de estadísticas, estados e informes de naturaleza contractual, presupuestaria y contable emitidos en 2025 que por relevancia u obligatoriedad legal es pertinente su publicidad.

Se ha de destacar que el resultado de las labores de evaluación y seguimiento llevadas a cabo por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno y, de acuerdo con el informe emitido por este órgano, el índice de cumplimiento de la información obligatoria incluida en el portal se cifra en el 95,1%.

OO 2.2: Mejorar la accesibilidad de nuestros contenidos web

% CUMPLIMIENTO OO 2.2: 100

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
2.2.4. Considerar la accesibilidad de manera transversal en la contratación administrativa I4. Porcentaje de nuevos contratos que incluyen esta previsión respecto del total de contratos afectados	01/01/2024	31/12/2026	100%	100%

En 2025, se han ajustado a los **estándares de accesibilidad** las nuevas licitaciones de contratos que incluyen la difusión de documentos y material audiovisual. Se ha logrado por tanto el objetivo de garantizar que el desarrollo de los mismos, alcance a todos nuestros potenciales destinatarios.

OO 2.3: Mejorar nuestra política de protección de datos de carácter personal

% CUMPLIMIENTO OO 2.3: 100

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
2.3.1. Actualizar el RAT anualmente I1. Revisión anual del RAT	01/01/2024	31/12/2026	100%	Sí
2.3.6. Formar y concienciar en protección de datos al personal de la Mutualidad I6. Oferta de formación en materia de protección de datos (curso o píldoras informativas) I7. Grado de satisfacción de las personas asistentes al curso (en su caso)	01/01/2025	31/12/2026	Sí	Sí ≥4/5

En el ámbito temporal de referencia, se ha **actualizado, completado y revisado el Registro de Actividades de Tratamiento (RAT)** -que actúa como inventario de los tratamientos llevados a cabo- **y la información** que, sobre protección de datos, se publica en el portal de internet del organismo.

En 2025, **se ha incluido módulo formativo en protección de datos** en alguna de las actividades que han conformado el correspondiente Plan, resultando un nivel de satisfacción de 3,6 de un total de 4 puntos. Además, se ha procedido a dar difusión a diversas **infografías o píldoras informativas** sobre temas específicos relacionados con la protección de datos de carácter personal (guía de privacidad y seguridad en internet, recomendaciones de uso de chatbot-ia-)

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

% CUMPLIMIENTO OO 2.4: 100

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
2.4.2. Difundir campañas de prevención y sensibilización en materia de prevención de la violencia contra la mujer. 12. Actualización semestral de la página web con campañas de prevención y sensibilización en materia de prevención de la violencia contra la mujer.	01/06/2024	31/12/2026	Sí	Sí
2.4.3. Impartir formación en igualdad de género al personal de MUGEJU 13. Oferta formativa sobre igualdad de género en los planes anuales de formación 14. Grado de satisfacción de las personas asistentes al curso	01/01/2024	31/12/2026	Sí ≥4/5	Sí Sí

Con el cumplimiento pleno de este objetivo MUGEJU O.A. ha logrado incorporar el **principio de igualdad efectiva entre mujeres y hombre** y su compromiso en la lucha contra la violencia de género de forma transversal en sus actuaciones.

Así, en el primer semestre de 2025 se difundieron **campañas institucionales** con motivo del 8M(“*Nuestra voz, más alta, más clara, más fuerte*”) y para potenciar la visibilidad del teléfono 016 de atención a todas las formas de violencia contra las mujeres. Para sensibilizar, concienciar y prevenir la violencia machista, MUGEJU O.A se adhirió a la campaña promovida por la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género en el Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (25N. “*Juntas*”).

El Plan de Formación de 2025 para el personal adscrito a MUGEJU O.A. aprobado por la Gerencia, mantiene como uno de sus ejes formativos la igualdad entre mujeres y hombre, desarrollado mediante **la impartición del curso IV Plan de Igualdad en la Administración General del Estado y de sus organismos públicos**, que superó el criterio de valoración



fijado como meta, obteniendo 4,20 puntos sobre un máximo de 5 en referencia al grado satisfacción de las personas asistentes.

% CUMPLIMIENTO OE 2: 100

OE 3. Digitalización y servicios electrónicos

OO 3.1: Integración con Notifica y Carpeta Ciudadana.

% CUMPLIMIENTO OO 3.1: 50

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
3.1.2. Integrar en Notifica el resto de prestaciones de MUGEJU 12. Porcentaje de procedimientos de afiliación y prestaciones integrados en Notifica	01/01/2025	31/12/2026	50%	No
3.1.3. Mejorar la integración de los servicios de MUGEJU en Carpeta Ciudadana 13. Porcentaje de procedimientos de afiliación y prestaciones accesibles a través de la Carpeta ciudadana.	01/06/2025	31/12/2026	En proceso	Sí

Comprobada la eficacia de **Notifica** en la actividad de la mutualidad una vez concluida la implantación en la aplicación por la que se tramitan las prestaciones complementarias-prótesis, se ha de trabajar para su desarrollo en el resto de procedimientos que conforman la actuación administrativa del organismo; programado para llegar en 2025 al 50% de procesos configurados en afiliación y prestaciones, la falta de recursos técnicos especializados y la puesta a disposición de los existentes a asuntos de mayor relevancia ha derivado en la casi completa falta de resultados en esta medida, que quedará inevitablemente postergada al siguiente ejercicio.

Se continúa trabajando en 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. La unidad de informática ha llevado a cabo en este ejercicio tareas de análisis y diseño que deberán concretarse en la programación y ejecución de las actuaciones que materialicen el objetivo.



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

% CUMPLIMIENTO OO 3.2: 100

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
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		
I3. Porcentaje de solicitudes totales digitalizadas respecto de las entregadas en formato papel en la Sede Central			100%	Sí
I4. Porcentaje de solicitudes totales digitalizadas respecto de las entregadas en formato papel en Delegaciones Provinciales.			80%	Sí

El organismo ha llevado a cabo las medidas encaminadas a la consecución de este objetivo operativo que, enmarcadas en el continuo **proceso de modernización** al que debe plegarse la Administración, promueven la eficiencia en la actuación administrativa, con la evidente repercusión en la mejora de la calidad del servicio.

A la finalización de 2025, el formato papel en la documentación administrativa de MUGEJU O.A. ha quedado restringido a trámites que, por su especificidad, no lo hacen viable, cuando concurren circunstancias puntuales que impiden su digitalización o aquellos derivados de actuación a través de colaborador en delegaciones provinciales en las que ha sido imposible la cobertura de los puestos dotados mediante personal funcionario.

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

% CUMPLIMIENTO OO 3.3: 80

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
3.3.2. Permitir la tramitación de expedientes electrónicos desde la aplicación Afiliación web 12. Tramitación desde Afiliación web de todos los expedientes en la modalidad de expedientes electrónicos	01/01/2024	31/07/2025	Sí	No
3.3.3. Desarrollar una nueva versión de la aplicación para incapacidad permanente 13. Actualización de la aplicación para la tramitación de prestaciones de incapacidad permanente	01/01/2025	31/12/2025	En proceso	Sí
3.3.4. Desarrollar una nueva versión de la aplicación para gran invalidez 14. Actualización de la aplicación para la tramitación de prestaciones de gran invalidez	01/01/2025	31/12/2025	En proceso	Sí
3.3.5. Desarrollar una nueva versión de la aplicación para hijo a cargo con discapacidad 15. Actualización de la aplicación para la tramitación de prestaciones de hijo a cargo con discapacidad	01/01/2025	31/12/2025	En proceso	Sí
3.3.6. Incorporar los trámites pendientes a la sede electrónica 16. Porcentaje de nuevos trámites incorporados a la sede con respecto al total planificado	01/01/2025	31/12/2025	En proceso	Sí

Aun habiéndose realizado **cambios en la aplicación Afiliación Web** estos no han sido suficientes para permitir la tramitación de la totalidad de los expedientes electrónicos y el registro de toda la documentación asociada a los mismos.

La puesta en funcionamiento de la aplicación de visados de recetas servirá de soporte a la configuración final e implantación de las nuevas versiones de las relativas a incapacidad permanente, gran invalidez y prestaciones de hijo a cargo con discapacidad.

% CUMPLIMIENTO OE 3: 76,66

OE 4. Organización y funcionamiento interno más eficientes

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

% CUMPLIMIENTO OO 4.1: 33,33

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
4.1.1. Aprobar del Estatuto de la Mutualidad General Judicial I1. Estatuto de la Mutualidad General Judicial aprobado	01/09/2024	31/06/2025	Sí	No
4.1.2. Modificar el Real Decreto 1026/2011 para la modernización del organismo y la mejora de la atención a las personas mutualistas. 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	01/10/2024	31/06/2025	Sí	No
4.2.3. Actualizar circulares de afiliación, prestación sanitaria y farmacéutica y prestaciones económicas y sociales. I3. Número de circulares actualizadas respecto del total planificado en los planes anuales de actuación	01/01/2025	31/12/2025	Sí	Sí

En 2025, se ha continuado adecuando el texto del proyecto del proyecto de Real Decreto por el que se aprobará el **Estatuto del Organismo Autónomo Mutualidad General Judicial y por el que se modificará el Reglamento del Mutualismo Judicial** a las observaciones emitidas en los informes que, de manera preceptiva, han de formar parte del expediente normativo o facultativamente se ha estimado conveniente su incorporación. El obvio e imprescindible cumplimiento de los trámites que conforman el proceso de producción de la norma, en el que se incluye el pormenorizado estudio y análisis de las consideraciones puestas de manifiesto por distintos órganos a fin de garantizar la legalidad, vialidad y idoneidad y acierto técnico del reglamento, ha supuesto la demora en el logro del objeto de su aprobación en el primer semestre de 2025. No obstante, teniendo en cuenta la fase en la que se halla el proyecto a 31 de diciembre, se garantiza su entrada en vigor en los primeros meses de 2026.

Por Resolución de 24 de septiembre de 2025, la Gerencia de la mutualidad ha aprobado la **instrucción sobre cambios de entidad prestadora de asistencia sanitaria** con la que se ajustan las fechas de estos cambios a la operativa derivada de la incorporación del colectivo a la Base de Datos de Aseguramiento Sanitario (BADAS). Así, estos producirán efectos desde el día siguiente a su tramitación en la base de datos de la mutualidad. Asimismo, se ha elaborado la instrucción sobre el régimen de afiliación del mutualismo judicial, cuya vigencia se producirá una vez se articule la modificación del Reglamento del Mutualismo Judicial.

OO 4.2: Simplificar y racionalizar procedimientos.

% CUMPLIMIENTO OO 4.2: 77,77

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
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 11. Informe previo de necesidades de cada área sobre el CM 12. Elaboración de los gráficos e informes del CM consensuados entre el servicio de informática y cada área 13. Informe de ejecución de cada área	01/09/2024	31/06/2026	1 En proceso 1	No Sí No
4.2.2. Elaborar fichas de procesos 14. Fichas de gestión elaboradas respecto de las programadas en cada ejercicio	01/10/2024	31/12/2026	Sí	Sí
4.2.3. Gestionar duplicidades de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado detectadas en BADAS 15. Gestión de errores devueltos por BADAS tras la carga inicial del colectivo 16. Procedimiento aprobado para la gestión de duplicidades detectadas a través del intercambio diario de ficheros con BADAS	01/09/2024	31/12/2026	Sí	Sí Sí

El **cuadro de mando** se articula como una potente herramienta que sirve de aval y sustento a la toma de decisiones. Así, su actualización se configura como una de las medidas que participarán en el logro de este objetivo operativo. Durante el último cuatrimestre de 2024 el área de Afiliación, Cotización y Recaudación ha elaborado un informe relativo a las necesidades detectadas dentro de su ámbito. En 2026, hará lo propio el Área de Prestaciones Económicas, Sociales y Complementarias y de Asistencia Sanitaria y Farmacia. 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. Así pues, se ha de considerar en proceso la ejecución de esta medida.

En aras de una actuación homogénea en los procesos derivados de la actividad de la mutualidad, estos **se canalizarán en fichas**, que los simplificarán y racionalizarán; de este modo, ha sido objeto de publicación en la Intranet del organismo, como parte aneja al Manual de Organización, la ficha relativa al procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones y la correspondiente a la incorporación de efectivos a la mutualidad.

La **carga inicial en BADAS del colectivo** con sanidad privada (entidad concertada) se realizó el 28 de mayo y la “recarga” -en lugar de “carga inicial”, porque la mayoría de los datos de mutualistas con sanidad pública ya estaban registrados en BADAS con anterioridad- de los datos del colectivo con sanidad pública se realizó el 13 de junio. Las cargas iniciales dieron lugar a errores de distinto tipo (errores en los datos de identificación o afiliación, y errores por detección de incompatibilidades), que fueron solventados al 100% en el plazo establecido de 6 meses, hasta lograr la integración completa de todo el colectivo de MUGEJU O.A. en BADAS. De **la gestión de esos errores**, 2.803 derivaron en el inicio de expedientes de baja en MUGEJU O.A. por incompatibilidad de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado, por constar de alta en otro régimen de Seguridad Social. Todos esos expedientes se resolvieron entre junio y noviembre de 2025.

OO 4.2: Adecuar los recursos humanos a las necesidades del organismo.

% CUMPLIMIENTO OO 4.3: 100

MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META A 31/12/2025	CUMPLIMIENTO META 31/12/2025
4.3.3. Aprobar, implementar y evaluar un plan de formación anual	01/09/2024	31/06/2026		
13. Aprobación del plan de formación anual			Sí	Sí
14. Porcentaje de cursos formativos realizados respecto de los programados			Sí	Sí
15. Informe de evaluación del plan anual de formación			Sí	Sí
16. Nº de participantes que finalizan cada curso, respecto al total de plazas ofertadas			≥80%	Sí
17. Grado de satisfacción media de las personas participantes en cada curso			≥4/5	Sí

En abril de 2025, fue publicado **el Plan de Formación** para ese año y que fue definido con la voluntad de reforzar las habilidades profesionales e impulsar el desarrollo de capacidades personales de los empleados y empleadas adscritas a la mutualidad, potenciando el crecimiento personal y profesional de la plantilla, base del organismo y consecuentemente de la calidad del servicio público que supone su subsistencia. El plan ha sido **ejecutado en su totalidad**, siendo impartidos el 100% de las actividades programadas.

De acuerdo con el informe de evaluación de este plan formativo, los asistentes a los cursos han otorgado una **valoración media** de 3,62 puntos sobre 4, mostrando su satisfacción con las acciones llevadas a cabo; aunque todos aquellos alumnos seleccionados finalizaron el curso al que se les convocó, **la participación se** encuentra en el 81% del total de plazas ofertadas (117 de 145), lo que concluye que ha tenido una acogida globalmente positiva.

% CUMPLIMIENTO OE 4: 70,36

3. CONCLUSIONES

El Plan Anual de Acción 2025 puede ser considerado la señal de partida del escenario plurianual marcado por el Plan Inicial de Actuación 2024-2026, habiéndose sentado la base para el cumplimiento de los objetivos previsto en este de manera integral.

La evaluación llevada a cabo a lo largo de este informe ha permitido conocer el grado de ejecución del plan y la consecución de las medidas programadas para 2025, a través de los indicadores establecidos para ello.

De manera gráfica, se sintetizan los resultados logrados para cada uno de los Objetivos Operativos insertos en la estructura del correspondiente Objetivo Estratégico, pudiendo concluirse, en términos generales, que se han alcanzado los objetivos previstos para 2025 a través de logro de las medidas que los conformaban.



Así, todos y cada uno de los **O**bjektivos **E**stratégicos para la organización se han cumplido en un promedio superior al 70%, tal y como se extracta en la tabla presentada, llegando, en su promedio, el grado de ejecución del Plan anual de Acción para 2025 de MUGEJU O.A. a cifras próximas al 90%.

OBJETIVO	TOTAL	DEFINICION
OE1	100	Cercanía y servicio de calidad al colectivo mutualista
OE2	100	Ética y responsabilidad social
OE3	76,66	Digitalización y servicios electrónicos
OE4	70,36	Organización y funcionamiento interno más eficientes
86,76		CUMPLIMIENTO MEDIO TOTAL



4. INFORMACIÓN PÚBLICA

Este informe se publicará tras su puesta en conocimiento del Consejo Rector del Organismo Autónomo Mutualidad General Judicial, en el portal de internet de MUGEJU O.A. y en el Portal de Transparencia conforme al artículo 6 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.