CARTA DE SERVICIOS

2025/2028

MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES

MUGEJU


MUGEJU
MUTUALIDAD
GENERAL
JUDICIAL

Título: Carta de servicios de la Mutualidad General Judicial, 2025/2028
Autor: Mutualidad General Judicial (MUGEJU)
Edita: Secretaría General de la Mutualidad General Judicial
Dirección: C/ Fuencarral, 45, 6ª planta, C.P. 28004 (Madrid)
Teléfono: 915 860 300
Correo electrónico: mugeju@justicia.es
Edición: Madrid, enero 2025
NIPO: 150-25-002-4

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN 6

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER LEGAL Y GENERAL 6

2.1. DATOS IDENTIFICATIVOS, FINES Y ESTRUCTURA DE MUGEJU 6
2.2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR MUGEJU 8
2.3. DERECHOS DE LAS PERSONAS INTEGRANTES DEL COLECTIVO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR MUGEJU 17
2.4. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL COLECTIVO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE MUGEJU 18
2.5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 18
2.6. NORMATIVA REGULADORA 19

3. COMPROMISOS DE CALIDAD 20

3.1. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS 20
3.2. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS 20
3.3. MEDIDAS PARA FOMENTAR LA IGUALDAD, LA TRANSPARENCIA Y LA ÉTICA EN EL SERVICIO PÚBLICO 21
3.4. MEDIDAS DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL 23
3.5. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS 23

4. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO 23

4.1. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA 23
4.2. DIRECCIONES POSTAL, TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA DE LA OFICINA DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS 23

1. PRESENTACIÓN

La carta de servicios es el instrumento a través del cual la Mutualidad General Judicial (MUGEJU) informa a su colectivo sobre los servicios que tiene encomendados, los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad adquiridos en su prestación.

Desde la aprobación de la anterior carta para el periodo 2021/2024, la Mutualidad viene llevando a cabo un proceso de transformación orientado hacia la mejora de la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios prestados, poniendo siempre el foco en la satisfacción de las necesidades del colectivo.

La presente carta de servicios, como no puede ser de otra manera, se encuentra plenamente alineada con la misión, visión, valores y objetivos establecidos en el recientemente aprobado Plan Inicial de Actuación 2024/2026 y pretende, así, coadyuvar al proceso de modernización y mejora continua en que se encuentra inmerso la organización.

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER LEGAL Y GENERAL

2.1. DATOS IDENTIFICATIVOS, FINES Y ESTRUCTURA DE MUGEJU

La Mutualidad General Judicial es un organismo autónomo de los previstos en el artículo 98 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, adscrito al Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, a través de la Secretaría de Estado de Justicia.

La finalidad de este organismo es gestionar y prestar de forma unitaria para las personas que pertenecen a las carreras, cuerpos y escalas de la Administración de Justicia, el personal funcionario en prácticas al servicio de dicha Administración y el Cuerpo de Letrados y Letradas 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, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2000, de 23 de junio.

Corresponde, por lo tanto, 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.

En su Plan Inicial de Actuación 2024/2026, la Mutualidad define su misión, visión y valores en los siguientes términos:

> **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.

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.

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 trasversal en sus actuaciones los principios de igualdad efectiva y no discriminación, inclusión, accesibilidad y el desarrollo sostenible.

Conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 96/2019, de 1 de marzo, de reordenación y actualización de su estructura orgánica, la Mutualidad General Judicial, para el ejercicio de sus funciones, se estructura en los siguientes órganos:

1. 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 los y las 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.

2. Ejecutivo de dirección y gestión:
   - La Gerencia. Es el órgano directivo central de gestión y dirección 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 al o a la 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 manual de organización y régimen interior de la Mutualidad General Judicial, aprobado en virtud de resolución del Gerente de fecha 4 de marzo de 2022 establece que forman parte de la Gerencia de la Mutualidad los siguientes órganos:

- La persona que ostente el cargo de Gerente.
- La Secretaría General.
- Los órganos asesores de la Gerencia.
- El área de administración general.
- El área de afiliación, cotización y recaudación.
- El área de asistencia sanitaria y farmacia.
- El área de prestaciones económicas y sociales.
- El área de gestión económica.
- La unidad de informática.

Para la prestación de los servicios que tiene encomendados, la Mutualidad General Judicial realiza su actividad en la sede central, así como en las Delegaciones existentes en cada provincia y en las dos ciudades autónomas, generalmente ubicadas en los edificios judiciales de la capital de provincia o ciudad autónoma. Además, cuenta con consultorios en distintas capitales de provincia, en espacios proporcionados por la Administración competente, en los que se presta asistencia médica de atención primaria a cualquier mutualista en activo que la requiera, incluso si tiene adscripción al Servicios Público de Salud de su Comunidad Autónoma o al INGESA.

2.2 RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR MUGEJU

La Mutualidad General Judicial presta los siguientes servicios a su colectivo:

2.2.1. AFILIACIÓN

Están afiliados de forma obligatoria a MUGEJU, como titulares, los miembros de las carreras, cuerpos y escalas de la Administración de Justicia, ya sean funcionarios en prácticas o de carrera, en situación de servicio activo, servicios especiales (salvo si están destinados en la Unión Europea u otra organización internacional y afiliados al correspondiente régimen de seguridad social), excedencia por cuidado de hijos o familiares, excedencia por violencia de género, y suspensión provisional o firme de funciones. Continúan de alta obligatoria las personas mutualistas jubiladas.

En el caso de que, por alguna causa recogida en la normativa, las personas titulares dejen de ser mutualistas obligatorias, podrán continuar afiliadas a la mutualidad de forma voluntaria, siempre que abonen la cuota que correspon-

de a su subgrupo de cotización (A1, A2, C1, C2) así como la cuota que corresponde a la aportación del Estado en el caso de mutualistas de forma obligatoria.

Los titulares pueden tener a familiares en alta en la mutualidad, como personas beneficiarias a su cargo, siempre que cumplan los siguientes requisitos:

- Vivir con titular y a sus expensas, salvo separación transitoria y ocasional (por ejemplo, por estudios).
- No percibir ingresos superiores al doble del IPREM.
- No estar protegido a través de otro régimen del sistema español de Seguridad Social.

En caso de fallecimiento de la persona titular, la persona beneficiaria (viuda, huérfana o asimilada) puede continuar de alta en la mutualidad, como titular por derecho derivado, siempre que realice la correspondiente solicitud. Esta posibilidad también se contempla para excónyuges e hijos que conviven con ellos. Además, en caso de violencia de género, la persona beneficiaria podrá solicitar un alta provisional con un número de afiliación diferenciado del de la persona titular, para asegurar la protección de sus datos personales.

La afiliación a MUGEJU implica la elección, por parte de la persona titular, de una entidad (en adelante, entidad médica) para la prestación de su asistencia sanitaria y la de sus personas beneficiarias, que puede ser el sistema público de salud o una entidad privada de las que han firmado el concierto con la mutualidad.

En enero de cada año, las personas titulares pueden optar por cambiar de entidad sanitaria y, además, existe la posibilidad de solicitar un cambio extraordinario fuera de dicho período, por alguna de las siguientes circunstancias: cambio de provincia o isla de destino o residencia, conformidad de las entidades afectadas (solo para cambio a entidad privada), por justificación médica acreditada (solo para cambio al sistema público) o por circunstancias excepcionales que justifiquen el cambio de una pluralidad de titulares.

- La mutualidad presta los siguientes servicios, en relación con la afiliación:
- Altas y bajas de titulares de forma obligatoria.
- Altas y bajas de titulares de forma voluntaria.
- Altas y bajas de personas beneficiarias.
- Altas y bajas de titulares por derecho derivado.
- Cambios de entidad médica.
- Variaciones de datos personales y profesionales.
- Emisión de la tarjeta individual de afiliación, así como del documento acreditativo de alta.

2.2.2. PRESTACIONES SANITARIAS

▶ ASISTENCIA SANITARIA

La asistencia sanitaria gestionada a través de MUGEJU tiene por objeto la prestación de los servicios médicos dirigidos a preservar, conservar o restablecer la salud del colectivo. La asistencia sanitaria se presta a través de los conciertos o convenios suscritos por MUGEJU con las entidades de seguro privadas y el sistema sanitario público.

La asistencia sanitaria de la mutualidad comprende, como mínimo, todas las prestaciones que conforman la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Salud (SNS), con el contenido que en cada momento determine la

normativa. En los casos de accidente en acto de servicio y enfermedad profesional, además del contenido anterior, la asistencia se extiende a la cirugía estética que guarde relación con dicho accidente o enfermedad, así como a toda clase de prótesis y órtesis y demás prestaciones complementarias que se consideren necesarias en relación con el proceso patológico derivado.

Modalidades de asistencia sanitaria. Las personas mutualistas pueden optar por recibir asistencia sanitaria a través de una de las dos modalidades siguientes:

- Asistencia sanitaria a través de los Servicios Públicos de Salud de las Comunidades Autónomas o del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA) en Ceuta y Melilla: se presta con la cobertura que en cada momento esté establecida para la red sanitaria pública y sin períodos de carencia en ningún caso.
- Asistencia sanitaria concertada con entidades de seguro privadas: se presta con las condiciones establecidas en el concierto vigente en cada momento, que se publica en el Boletín Oficial del Estado. En el ámbito rural, este concierto se entenderá complementado con los servicios de atención primaria y atención de urgencias que hayan sido concertados con ciertas Comunidades Autónomas a través de los correspondientes convenios rurales.

En todo caso, las personas beneficiarias estarán adscritas a la misma opción sanitaria que la persona titular de la que depende su derecho.

Los mutualistas tienen la obligación, con carácter general, de utilizar los medios asistenciales de la entidad, excepto en determinados casos como son las urgencias de carácter vital o situaciones especiales de urgencia y la denegación injustificada de asistencia, según lo descrito en el concierto.

Beneficiarios de la asistencia sanitaria. Todo el colectivo de MUGEJU tiene derecho a las prestaciones sanitarias, desde el momento en que es dado de alta en la mutualidad.

Las personas recién nacidas tendrán derecho a la asistencia sanitaria a cargo de la entidad a la que esté adscrita la madre mutualista durante el primer mes de vida, debiendo cubrir la entidad, en todo caso, el proceso asistencial hasta el alta hospitalaria. A partir del primer mes, el derecho quedará condicionado a la formalización del alta en la mutualidad.

Cambio de entidad médica. Consultar el apartado de servicios de afiliación.

Reclamaciones contra la entidad médica privada: Comisión Mixta. Las personas mutualistas podrán presentar reclamaciones ante la Mutualidad General Judicial cuando consideren que la entidad médica está incumpliendo las obligaciones asistenciales derivadas del concierto. MUGEJU someterá el expediente al estudio de la correspondiente Comisión mixta compuesta por representantes de MUGEJU y de la entidad médica. La Comisión mixta podrá tener carácter provincial o nacional.

Las reclamaciones contra los servicios públicos de salud se podrán presentar ante los mismos en cada Comunidad Autónoma, o ante el INGESA, en el caso de Ceuta y Melilla.

Consultorios médicos de la mutualidad en los edificios judiciales. MUGEJU cuenta con consultorios médicos ubicados en las sedes de los órganos judiciales de numerosas capitales de provincia. Estos consultorios proporcionan un servicio médico de atención primaria durante el horario laboral a cualquier mutualista en servicio activo que lo requiera, con independencia de la modalidad de asistencia sanitaria elegida.

La prestación de este servicio se desarrolla de acuerdo con los términos previstos en el mencionado concierto entre MUGEJU y las entidades médicas privadas, y se facilita por medio de facultativos designados por la entidad médica con mayor número de mutualistas adscritos en la localidad donde se encuentra el consultorio.

La relación de los consultorios y su ubicación se pueden consultar en la página web de este organismo.

▶ ASISTENCIA SANITARIA EN EL EXTRANJERO

La asistencia sanitaria fuera del territorio nacional ofrece las siguientes modalidades:

- **Estancias superiores a 120 días**, por destino fuera de territorio nacional residencia en otro país de la Unión Europea (UE), del Espacio Económico Europeo (EEE), en Reino Unido o Suiza; o por excedencia por cuidado de familiares o por violencia de género. Para la prestación de esta asistencia sanitaria se requiere solicitud previa del alta en esta modalidad de asistencia en el extranjero, y será válida para la persona titular y sus personas beneficiarias, en caso de que se desplacen con ella. La prestación se realizará en la forma y condiciones establecidas en la póliza suscrita por MUGEJU con la correspondiente compañía de seguro médico, mediante el sistema de reintegro de gastos como norma general y con un contenido análogo al de la prestación en el territorio nacional.
- **Estancias inferiores a 120 días y por estudios.** MUGEJU tiene concertada una póliza colectiva para mutualistas y personas beneficiarias que se desplacen fuera del territorio nacional, por motivos laborales o personales, al objeto de cubrir la asistencia sanitaria en las condiciones y con los límites establecidos en la mencionada póliza.
- **Tarjeta Sanitaria Europea (TSE).** La TSE acredita el derecho a recibir las prestaciones sanitarias que resulten necesarias por circunstancias sobrevenidas durante una estancia temporal en la UE, EEE, Reino Unido o Suiza, en idénticas condiciones que los residentes en el país de destino, a través de su sistema público de salud. La TSE deberá solicitarla la persona mutualista y se enviará a su domicilio en un plazo aproximado de diez días, por lo que, en caso de viaje inminente sin margen de tiempo para tramitarla se podrá solicitar un certificado provisional sustitutorio (CPS), cuya emisión es inmediata y proporciona las mismas coberturas que la TSE

▶ PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS A LA ASISTENCIA SANITARIA

MUGEJU concede ayudas económicas para la compra, alquiler o reparación, en su caso, de productos ortopédicos contenidos en el catálogo de material ortoprotésico, con los períodos de carencia y los importes máximos de financiación establecidos en la normativa vigente.

Además, concede ayudas económicas para prestaciones dentarias, oftalmológicas y otras prestaciones sanitarias.

▶ OTRAS PRESTACIONES SANITARIAS

Ayuda por tratamiento de psicoterapia o logopedia. Esta prestación tiene por objeto el abono de una ayuda económica en tres supuestos:

- Para completar el tratamiento de psicoterapia de personas mutualistas, cuando precisen prolongarlo tras la cobertura inicial realizada por la entidad médica, según lo establecido en el concierto vigente, o del servicio público de salud correspondiente.

- Para otros procesos de psicoterapia sin cobertura a través de la entidad médica o del servicio público de salud.
- Para tratamientos de logopedia sin cobertura a través de la entidad médica o del servicio público de salud.

Ayuda por hospitalización psiquiátrica. Esta prestación tiene por objeto el abono de una ayuda económica para contribuir a los gastos de hospitalización psiquiátrica en régimen de internamiento o de hospital de día de personas mutualistas y beneficiarias de la Mutualidad General Judicial, adscritas a los Servicios Públicos de Salud de las Comunidades Autónomas.

El importe máximo de la ayuda será el 50% de la factura con un límite de 800 euros por mes de hospitalización.

▶ PRESTACIÓN FARMACÉUTICA

La prestación farmacéutica de MUGEJU comprende los medicamentos, productos sanitarios y productos dietoterápicos financiados por el Sistema Nacional de Salud así como el conjunto de actuaciones encaminadas a que el colectivo los reciba de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante el periodo de tiempo adecuado y al menor coste posible.

Financiación de los medicamentos. Con carácter general, con la receta oficial de MUGEJU la aportación económica de las personas mutualistas por gasto farmacéutico en oficinas de farmacia es del 30% sobre el precio de venta al público, salvo en el caso de los medicamentos con aportación reducida, que tienen una aportación del 10% hasta un máximo establecido por resolución del Ministerio de Sanidad (actualmente 4,24€) , y en los casos exentos de aportación farmacéutica, por accidente en acto de servicio o enfermedad profesional.

Visado de recetas. El visado de las recetas de medicamentos u otros productos sometidos a reservas singulares en cuanto a su prescripción y dispensación se realiza a solicitud de las personas mutualistas en las delegaciones provinciales y en la Gerencia de MUGEJU, una vez efectuadas las comprobaciones oportunas, estampillando un sello en el anverso de la receta. La receta deberá acompañarse de un informe médico elaborado por la persona facultativa especialista que prescriba el tratamiento para su evaluación

Prescripción y dispensación. Solo pueden prescribir en las recetas oficiales de MUGEJU las personas facultativas incluidas en los catálogos de proveedores de las entidades médicas o del servicio público de salud, según el caso.

Las personas mutualistas con elección de prestación sanitaria a través de un servicio público de salud podrán utilizar el sistema de receta electrónica pública, mientras que las personas con elección de entidad privada tendrán que utilizar las recetas del talonario oficial de MUGEJU en papel, debiéndose identificar en la oficina de farmacia con su documento de afiliación a MUGEJU. La receta no es válida con enmiendas y tachaduras no validadas y caduca a los 10 días desde la fecha de prescripción.

Reintegros de gastos de farmacia. La persona mutualista puede solicitar el reintegro de gastos de medicamentos, productos sanitarios y productos dietéticos en los siguientes supuestos:

1. En el caso de que los mismos no existan en el mercado nacional y sean autorizados y adquiridos a través de los organismos sanitarios competentes, según los procedimientos establecidos.
2. Cuando el mutualista se haya visto obligado a acudir a facultativo ajeno a la entidad médica a la que está adscrito por causa imputable a la misma o por razones de urgencia, no habiéndose podido efectuar por ello la prescripción en la receta oficial de MUGEJU.

3. Cuando, por razones excepcionales debidamente justificadas, el mutualista no haya podido presentar en el acto médico el talonario de recetas de MUGEJU y el facultativo haya efectuado la prescripción en un modelo de receta diferente.
4. En tratamientos ambulatorios en el marco de una asistencia transfronteriza en un país miembro de la UE, siempre que se trate de medicamentos, productos sanitarios y productos dietéticos incluidos en la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud.
5. Los relacionados con determinadas patologías:
   - Calcitonina para la enfermedad de Paget.
   - Medicamentos para el tratamiento del VIH.
   - Medicamentos para el tratamiento de la fibrosis quística.
   - Especialidades farmacéuticas que contengan estatinas, para pacientes con hipercolesterolemia familiar heterocigota.
6. En supuestos para los que la legislación vigente determine porcentajes de participación de los mutualistas en el pago de los medicamentos, productos sanitarios y productos dietéticos, diferentes al 30 %.
7. En el caso de prescripciones en tratamientos directamente relacionados con accidente en acto de servicio o enfermedad profesional

2.2.3. PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

▶ SUBSIDIO POR INCAPACIDAD TEMPORAL

En la situación de incapacidad temporal, la persona mutualista tiene los siguientes derechos:

1. Durante los seis primeros meses, a percibir la totalidad de sus retribuciones, que abonará el órgano de personal que corresponda según su destino.
2. Desde el séptimo mes y durante el tiempo que permanezca en dicha situación, a percibir las retribuciones básicas y un **subsidio a cargo de la mutualidad**, en cuantía fija e invariable, que será la mayor de las dos cantidades siguientes:
   - El 80% de las retribuciones básicas (sueldo y trienios), incrementados en la sexta parte de una paga extraordinaria, correspondiente al primer mes de licencia.
   - El 75% de las retribuciones complementarias devengadas en el primer mes de licencia.

   La suma de la cuantía íntegra del subsidio y de las retribuciones básicas no podrá exceder del importe de las percepciones totales íntegras del primer mes de licencia.

   - El subsidio se extingue, entre otras posibles causas, por:
   - Dejar de reunir los requisitos exigibles.
   - Jubilación.
   - Fallecimiento.
   - Transcurso del plazo máximo de 24 meses contados a partir de la fecha en la que se haya iniciado la incapacidad temporal.

Igual consideración y efectos que la situación de incapacidad temporal tiene la situación de la persona mutualista que haya obtenido licencia por riesgo durante el embarazo o durante el periodo de lactancia natural de menor de nueve meses, con la particularidad de que la prestación económica equivalente al subsidio por incapacidad temporal consistirá en un subsidio a cargo de MUGEJU en cuantía igual al 100% de las retribuciones complementarias devengadas en el primer mes de licencia.

▶ PRESTACIÓN DE JUBILACIÓN POR INCAPACIDAD PERMANENTE

Se concede esta prestación a la persona mutualista en activo que, por disminución psicofísica o funcional, quedara incapacitada para el desempeño de la función y pasara a la situación de jubilada por incapacidad permanente.

La cuantía es el equivalente al 20% de las retribuciones básicas ordinarias percibidas el último mes en activo, su abono es mensual y se percibe hasta que la persona cumpla la edad en que hubiera procedido su jubilación forzosa.

▶ PRESTACIÓN POR GRAN INVALIDEZ

Tiene derecho a esta prestación la persona mutualista que, habiendo sido declarada inválida permanente, y teniendo acreditado que, como consecuencia de las pérdidas anatómicas o funcionales, necesita la asistencia de otra persona para realizar los actos más esenciales de la vida, se le reconozca la "gran invalidez" por la mutualidad, previo informe, preceptivo y vinculante, del Equipo de Valoración de Incapacidades del INSS.

La situación que origine el derecho al reconocimiento de la prestación deberá haberse producido mientras la persona mutualista se encontrara en edad de servicio activo.

La persona declarada gran inválida tendrá derecho a una prestación vitalicia constituida por la prestación que reciba por incapacidad permanente, adicionada con una cantidad mensual equivalente al 40% de las retribuciones básicas ordinarias percibidas el último mes en activo, que se revalorizará anualmente en los términos previstos en la Ley de Presupuestos Generales del Estado.

▶ INDEMNIZACIÓN POR LESIONES PERMANENTES NO INVALIDANTES

La prestación consiste en el abono de una indemnización, por una sola vez, en los supuestos de lesiones causadas por enfermedad profesional o en acto de servicio o como consecuencia de él, sea por accidente o por riesgo específico del cargo que, sin originar una situación de incapacidad, suponga una disminución o alteración de la integridad física.

Para la calificación de la lesión, mutilación o deformación y para la fijación de la indemnización se estará a lo establecido en el Régimen General de la Seguridad Social.

▶ PRESTACIÓN POR HIJO A CARGO CON DISCAPACIDAD

La prestación consiste en una asignación económica mensual, por hijo o hija con discapacidad, que se fija en función de la edad, grado de discapacidad y necesidad del concurso de otra persona. La cuantía de la prestación es la misma que la establecida para los beneficiarios del Régimen General de la Seguridad Social y se actualiza cada año en la Ley de Presupuestos Generales del Estado.

▶ AYUDAS POR MATERNIDAD EN CASO DE PARTO MÚLTIPLE

Se trata de dos prestaciones diferenciadas:

- Subsidio especial por maternidad.
- Prestación económica de pago único.

El hecho causante de ambas ayudas lo constituye el nacimiento de dos o más hijos o hijas en un mismo parto, considerándose equivalente la adopción simultánea de dos o más menores que no superen los 6 años de edad, a no ser que tengan discapacidad o especiales dificultades de inserción social y familiar. El acogimiento simultáneo de dos o más menores, ya tenga carácter preadoptivo o permanente, solo se considera equivalente a efectos del subsidio especial por maternidad.

▶ PRESTACIÓN POR NACIMIENTO O ADOPCIÓN DE HIJO O HIJA EN SUPUESTOS DE FAMILIAS NUMEROSAS O MONOPARENTALES Y EN LOS CASOS DE MADRES CON DISCAPACIDAD

Se trata de una prestación de pago único, cuyo hecho causante es el nacimiento o adopción de hijo o hija en familia numerosa o monoparental y de madre con discapacidad igual o superior al 65%. Se valoran los ingresos anuales de la unidad familiar y los límites se actualizan anualmente en la Ley de Presupuestos Generales del Estado.

▶ AYUDA POR GASTOS DE SEPELIO

Esta ayuda se concede en los casos de fallecimiento de mutualistas, titulares o personas beneficiarias, que se encuentre en situación de alta en el momento del hecho causante.

Consiste en la percepción, por una sola vez, de la cantidad fijada en el momento del fallecimiento.

▶ SUBSIDIO DE JUBILACIÓN

Pueden solicitar la ayuda:

- Las personas mutualistas que se jubilen con carácter forzoso por razón de edad estando en situación de activo, servicios especiales o excedencia voluntaria por cuidado de familiares o por razón de violencia de género.
- Las personas mutualistas jubiladas por incapacidad, al llegar a la fecha de cumplimiento de la edad de jubilación forzosa.

La ayuda consiste en la percepción, por una sola vez, del doble del importe íntegro de una mensualidad ordinaria de las retribuciones básicas que figuren en la última nómina percibida en activo.

▶ FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL

Con base a este fondo se conceden ayudas económicas que pueden percibir las personas mutualistas o familiares a su cargo que se encuentren en situaciones excepcionales de extrema necesidad, no cubiertas por otras prestaciones.

Corresponde a la Gerencia la concesión de estas ayudas, teniendo en cuenta los créditos anualmente asignados y siendo informada la Comisión Permanente de MUGEJU.

▶ AYUDA DE PROTECCIÓN SOCIO SANITARIA – PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DROGODEPENDIENTES

Estas ayudas van dirigidas a cubrir las necesidades de personas mayores, personas con discapacidad y drogodependientes. Los programas dirigidos a su prestación se configuran mediante convocatoria pública, en la que se determinan los requisitos.

Las ayudas de atención a personas mayores están dirigidas a atender estados de necesidad de quienes han alcanzado una determinada edad y que, como consecuencia de deficiencias psicofísicas, están impedidas para el desarrollo normal de la vida diaria, y carecen de recursos suficientes.

Las ayudas de atención a personas con discapacidad tienen como finalidad contribuir a sufragar el coste de los servicios, actividades o medios técnicos que precisen las personas con discapacidad.

Las ayudas de atención a drogodependientes tratan de contribuir a la rehabilitación de las personas que se encuentren en esa situación.

▶ **FONDO ESPECIAL**

El Fondo Especial de MUGEJU está formado por todos los bienes, derechos y acciones de la Mutualidad Benéfica de Funcionarios de Justicia Municipal, de la de Previsión de Funcionarios de la Administración de Justicia y de la Benéfica de Auxiliares de la Administración de Justicia.

En el Fondo Especial solo está incluido el colectivo que tenían las respectivas mutualidades a 31 de diciembre de 1984, sin que puedan formalizarse nuevas altas.

La permanencia es voluntaria, pudiendo solicitarse la baja en cualquier momento, aunque sin derecho a devolución de cuotas ni posibilidad de reintegro y con pérdida de los beneficios anteriormente reconocidos.

Las prestaciones que se mantienen actualmente son las siguientes:

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

2.2.4. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

▶ **WEB DE MUGEJU** (www.mugeju.es)

La web de MUGEJU es el canal preferente para informar detalladamente a las personas mutualistas acerca de los servicios prestados, requisitos de acceso y forma de tramitación.

▶ **REVISTA "MUTUA JUDICIAL"**

MUGEJU publica la revista "Mutual Judicial" con una periodicidad anual, con objeto de difundir información de interés general relacionada con el mutualismo judicial, los servicios prestados por la organización y el ámbito de la Administración de Justicia.

▶ **CERTIFICADOS**

MUGEJU expide diversos certificados, a solicitud de la persona interesada, para acreditar cualquier situación relativa a su condición de mutualista ante otras administraciones o entidades.

2.3. DERECHOS DE LAS PERSONAS INTEGRANTES DEL COLECTIVO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR MUGEJU

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las personas usuarias, en su relación con MUGEJU, tienen los siguientes derechos:

1. A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. A ser asistidas en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
5. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
6. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
7. A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
8. A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
9. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53, referidos a los interesados en el procedimiento administrativo:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución, y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- Quienes se relacionen con las Administraciones públicas a través de medios electrónicos tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de estas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de este.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate que ya se encuentren en poder de las Administraciones públicas o que hayan sido elaborados por estas.
- A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.

2.4. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL COLECTIVO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE MUGEJU

Las personas mutualistas pueden participar y colaborar en la mejora de los servicios que ofrece MUGEJU, trasladando sus opiniones, comentarios y observaciones, y presentando quejas, sugerencias o felicitaciones, a través de los siguientes medios:

- De modo presencial o por correo postal en la sede de la mutualidad, que actualmente está en C/ Fuencarral nº 45, 6ª planta, C.P. 28004, Madrid, en horario de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas.
- Por vía telefónica, en el 91 586 03 00.
- Por correo electrónico, en la dirección mugeju@justicia.es.
- Formulación de quejas, sugerencias y felicitaciones conforme a lo dispuesto en esta carta.
- Contestando a las encuestas de satisfacción que realice la Mutualidad.

2.5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas, sugerencias y felicitaciones permiten conocer la opinión de las personas mutualistas sobre los servicios ofrecidos y son útiles para corregir errores o defectos en la gestión, así como para planificar acciones de mejora.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios de la mutualidad se tramitarán según el procedimiento establecido en el capítulo IV del 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, y podrán presentarse a través de los siguientes medios:

1. Por medios electrónicos, a través de la sede electrónica de MUGEJU (https://sedemugeju.gob.es/).
2. Presencialmente, presentando el formulario habilitado al efecto en la sede de la gerencia o de las delegaciones provinciales, cuyas direcciones están recogidas en el apartado “Direcciones electrónicas, postales y telefónicas” de esta carta, o en los lugares previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015.

MUGEJU contestará a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días hábiles, informando a la persona interesada de las medidas adoptadas, en su caso. Este plazo puede suspenderse si se requiere a la persona interesada información adicional necesaria para completar la respuesta; el plazo para remitir dicha información será de 10 días hábiles.

Si MUGEJU no hubiera respondido en el mencionado plazo, la persona interesada podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes.

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

2.6. NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora de los servicios prestados por MUGEJU está recogida en los siguientes textos legales, comprendiendo todas las modificaciones posteriores de estos que se encuentren en vigor:

- Constitución española de 27 de diciembre de 1978.
- Real Decreto Legislativo 3/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes sobre el Régimen especial de Seguridad Social del personal al servicio de la Administración de Justicia.
- Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión del Sistema Nacional de Salud.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen Gobierno.
- Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Resolución de 4 de diciembre de 2019, de la Mutualidad General Judicial, por la que se actualiza la regulación de las prestaciones complementarias y se generaliza su tramitación en formato electrónico a través de la sede electrónica de la MUGEJU.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- 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.
- Real Decreto 67/2010, de 29 de enero y para dar cumplimiento a los artículos 3, 14.2, 16 y 23 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, cuenta con Plan de prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 1026/2011, de 15 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Mutualismo Judicial.
- 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).
- Real Decreto 96/2019, de 1 de marzo, de reordenación y actualización de la estructura orgánica de la Mutualidad General Judicial.
- Orden JUS/1052/2022, de 31 de octubre, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de los derechos derivados de enfermedad profesional y de accidente en acto de servicio o como consecuencia de él, en el ámbito del mutualismo administrativo gestionado por la Mutualidad General Judicial.

Las órdenes, circulares, resoluciones e instrucciones de la mutualidad se pueden consultar en el siguiente enlace: https://www.mugeju.es/normativa/circulares-y-resoluciones.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

3.1. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

- El 100% de las solicitudes de alta y reingreso de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado que se realicen a través de la sede electrónica se aprobarán en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- El 100% de las solicitudes de baja de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado que se realicen a través de la sede electrónica se aprobarán en un plazo máximo de 20 días hábiles, siempre que no sea necesario dar trámite de audiencia a la persona interesada.
- Resolución de las reclamaciones/expedientes en el plazo máximo de seis meses, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional.
- El 100% de las solicitudes de Tarjeta Sanitaria Europea (TSE), realizadas tanto de forma presencial como por vía electrónica, serán gestionadas y enviadas a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para su fabricación y remisión directa al mutualista, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- El 100% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas de forma presencial, se atenderán en el mismo momento de su solicitud.
- El 100% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas de manera no presencial se enviarán en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la petición.
- El 100% de las solicitudes de prestaciones de pago único del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 30 días hábiles.
- El 100% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 30 días hábiles.
- El 100% de las solicitudes que se hayan resuelto favorablemente, sobre prestaciones del Fondo Especial, se incluirán en la relación de pago del mismo mes en el que se complete el expediente, o como máximo en el inmediato posterior.
- El 100% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial resueltas favorablemente se incluirán en la nómina del mes siguiente al de su presentación, o como máximo en el inmediato posterior.

3.2. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

A fin de comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes citados, la Mutualidad General Judicial tiene establecidos indicadores para evaluar los compromisos de calidad ofertados en esta Carta.

De acuerdo con la naturaleza de la petición o prestación demandada por las personas usuarias se utilizan distintos indicadores, destacando los siguientes:

- Porcentaje de las solicitudes de alta y reingreso de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado realizadas a través de la sede electrónica aprobadas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de las solicitudes de baja de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado realizadas a través de la sede electrónica aprobadas en un plazo máximo de 20 días hábiles, siempre que no sea necesario dar trámite de audiencia a la persona interesada.
- Porcentaje de resolución de las reclamaciones/expedientes en el plazo máximo de seis meses, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional.
- Porcentaje de solicitudes de TSE gestionadas y enviadas a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en un

plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

- Porcentaje de los talonarios de recetas, solicitados de forma presencial, atendidos en el mismo momento de su solicitud.
- Porcentaje de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas de manera no presencial enviadas en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la petición.
- Porcentaje de las solicitudes de prestaciones de pago único del Fondo Especial, resueltas en un plazo no superior a 30 días hábiles, a contar desde que el expediente esté completo.
- Porcentaje de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial resueltas en un plazo no superior a 30 días hábiles, a contar desde que el expediente esté completo.
- Porcentaje de las solicitudes que se hayan resuelto favorablemente, sobre prestaciones del Fondo Especial, incluidas en la relación de pago del mismo mes en el que se ha completado el expediente, o como máximo en el inmediato posterior.
- Porcentaje de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial resueltas favorablemente que han sido incluidas en la nómina del mes siguiente al de su presentación, o como máximo en el inmediato posterior.

3.3. MEDIDAS PARA FOMENTAR LA IGUALDAD, LA TRANSPARENCIA Y LA ÉTICA EN EL SERVICIO PÚBLICO

Igualdad de género

MUGEJU ha hecho de las políticas de igualdad uno de los principios básicos de su actuación.

La mutualidad forma parte del grupo de trabajo del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes para la implantación del III Plan para la igualdad de género en la Administración General del Estado y en los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella.

Asimismo, persigue avanzar en conciliación y corresponsabilidad, a través de la implantación de medidas de modificación de la jornada laboral, como estrategia que facilita la consecución de la igualdad y un entorno de trabajo inclusivo.

Por otro lado, la mutualidad está llevando a cabo la adaptación del Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado a las necesidades específicas MUGEJU, para garantizar su efectiva implantación.

MUGEJU también promueve la sensibilización y formación en materia de igualdad, a través del Plan de Formación General del organismo, acogiéndose además al Plan de formación para el personal de la Administración de la Dirección General de Función Pública en materia de igualdad de género.

Por otra parte, MUGEJU ha suscrito un convenio con la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género para colaborar en materia de violencia contra las mujeres, para el desarrollo de actuaciones conjuntas que contribuyan a la sensibilización, prevención, concienciación, detección y protección en relación con dicha violencia, especialmente, en el ámbito de la mutualidad.

Además, este organismo tiene presente el uso del lenguaje inclusivo y la comunicación no sexista.

Medidas para asegurar la accesibilidad

La sede física en que se encuentra ubicada la Gerencia permite acceder a la zona de atención al público sin barreras arquitectónicas para las personas con problemas de movilidad.

Tras la incorporación por parte de MUGEJU en el grupo de trabajo de accesibilidad web del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, este organismo ha adoptado una serie de medidas con el firme compromiso de hacer accesibles sus portales institucionales.

Transparencia y acceso a la información

La transparencia y el acceso a la información referente a los servicios y resultados de MUGEJU es una acción estratégica vinculada a la calidad y la excelencia de la organización. Por ello, MUGEJU ha introducido mejoras en materia de transparencia, aplicando buenas prácticas en la gestión y dando un uso adecuado y visibilidad a sus recursos, acciones y resultados de actividad.

Los apartados que integran el portal de transparencia de la mutualidad contienen no solo lo requerido para el cumplimiento del principio de publicidad activa de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, sino también información adicional que permite afianzar el compromiso de MUGEJU con la rendición de cuentas, como empeño para generar confianza de la ciudadanía en la actuación de este organismo.

Compromiso ético en el servicio público

Este organismo tiene un firme compromiso en que su personal preste el servicio público asumiendo los valores éticos de igualdad de trato y no discriminación de las personas, integridad, neutralidad, imparcialidad, transparencia en la gestión y responsabilidad.

Se velará porque las personas mutualistas sean tratadas con la mayor consideración, ofreciendo la máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. En concreto, en los servicios de atención al público mutualista, el personal de la mutualidad se guiará por los siguientes principios de actuación:

- Se identificará adecuadamente.
- Escuchará y atenderá activamente al público.
- Utilizará un lenguaje sencillo, no discriminatorio y no sexista.
- Auxiliará a las personas que necesiten ayuda y especialmente a las que tengan alguna discapacidad.
- Tratará de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntará a la persona interesada si ha obtenido lo que deseaba.
- Se despedirá con amabilidad.
- Además, dentro del Plan de formación MUGEJU 2024, se han convocado dos cursos dirigidos a los empleados de esta Mutualidad con contenido destinado a mejorar las habilidades comunicativas y la gestión de conflictos.

3.4. MEDIDAS DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Protección medio ambiental

MUGEJU realiza una gestión eficiente y respetuosa con el medio ambiente de los recursos energéticos. Entre otras medidas, destaca el esfuerzo que la mutualidad está realizando por digitalizar sus servicios y llevar a cabo otras actuaciones, tales como el reciclaje de papel y de tóner de impresoras y fotocopiadoras, el control de la temperatura y el adecuado mantenimiento tanto de los sistemas de climatización.

Prevención de riesgos laborales

La mutualidad tiene contratado un servicio de prevención ajeno de riesgos laborales de carácter integral y dispone de un plan de prevención de riesgos laborales, conforme a lo establecido en la normativa.

Dentro del contrato del servicio de prevención ajeno, se dispone de un Plan de emergencia y evacuación para la sede de Fuencarral, 45 y se viene realizando un simulacro de evacuación anual, a fin de detectar posibles mejoras en su aplicación.

En este ámbito juega un papel importante la información y formación, por lo que toda la información relativa a la prevención de riesgos laborales se encuentra a disposición del personal en la intranet.

3.5. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de los compromisos relacionados en la presente carta de servicios, el colectivo de MUGEJU puede formular reclamaciones por escrito indicando, de la forma más precisa posible, el compromiso no atendido, la fecha correspondiente, su nombre, apellidos, domicilio y su firma dirigiéndolo a la Secretaría General de MUGEJU, C/ Fuencarral nº 45, 6ª planta, C.P. 28004, Madrid o al correo electrónico: mugeju@justicia.es

La persona titular de la Gerencia remitirá una respuesta, comunicando, en su caso, las medidas adoptadas en las deficiencias observadas, sin que ello implique, en ningún caso, reconocimiento alguno de responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

4. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

4.1. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La unidad operativa para todo lo relacionado con la carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, es la Secretaría General de MUGEJU, situada en C/ Fuencarral nº 45, 6ª planta, C.P. 28004, Madrid.

4.2. DIRECCIONES POSTAL, TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA DE LA OFICINA DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS

Cualquier consulta, solicitud o información relacionada con los servimiscios de la Mutualidad General Judicial, será resuelta por la gerencia o la delegación provincial correspondiente.

La información a través de internet se facilita en la página web de MUGEJU (www.mugeju.es) y los trámites podrán realizarse electrónicamente a través de la sede electrónica de la mutualidad (https://sedemugeju.gob.es).

▶ SERVICIOS CENTRALES DE LA MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL (GERENCIA)

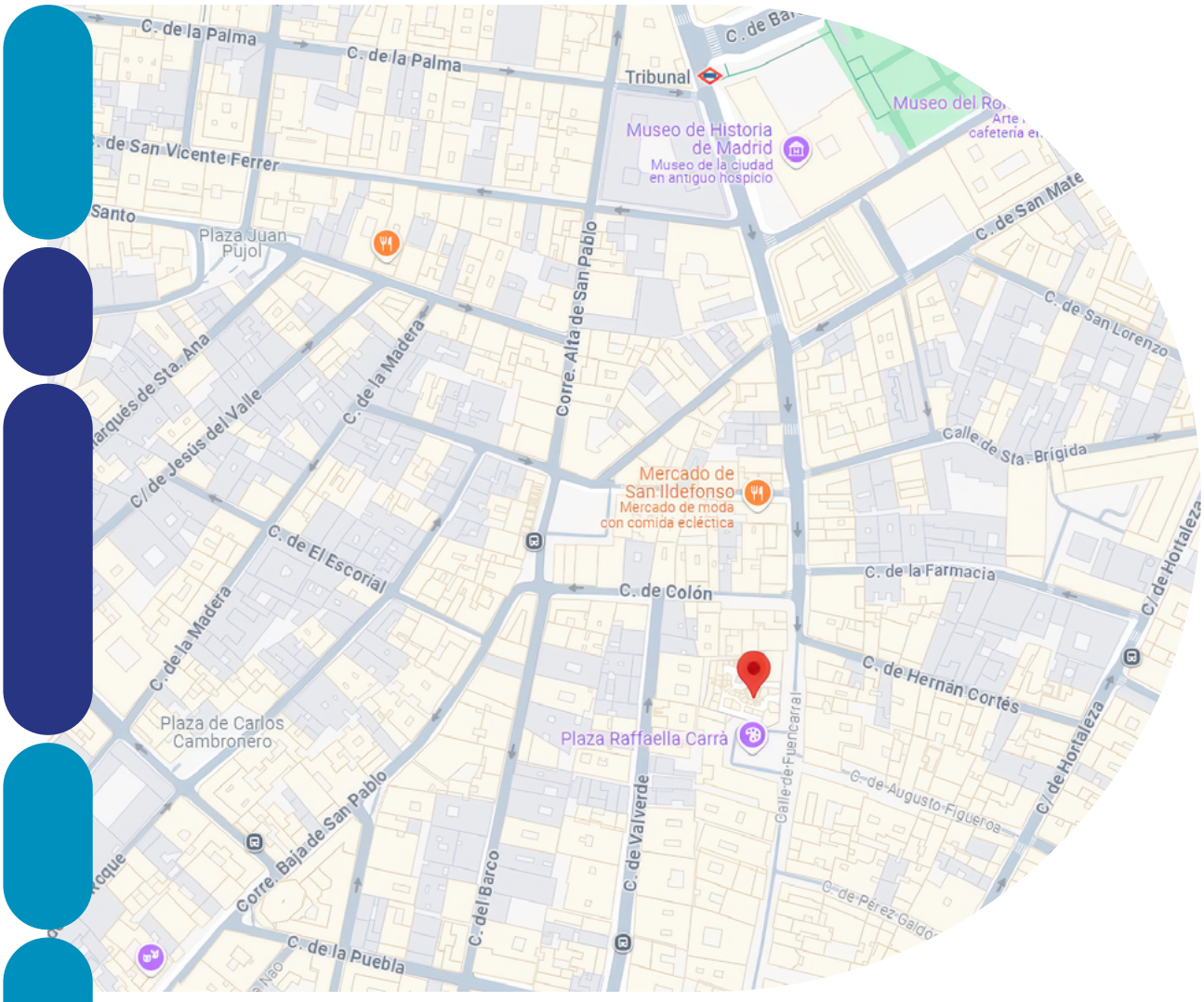
- **Dirección postal:** C/ Fuencarral nº 45, 6ª planta, C.P. 28004, Madrid.
- **Teléfono:** 91 586 03 00.
- **Correo electrónico:** mugeju@justicia.es

Horario de atención al público (presencial y telefónica): de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 h.

Horario de registro presencial: de lunes a viernes de 9.00 a 14:00h.

Transporte público:
Autobús: 001, 002, 1, 2, 3, 37, 46, 146, 147.
Metro: estaciones de Tribunal (líneas 1 y 10), Chueca (línea 5) y Gran Vía (líneas 1 y 5).

Plano de situación:



▶ DELEGACIONES PROVINCIALES

ALACANT/ALICANTE

PALACIO DE JUSTICIA
C/ Pardo Gimeno, 43-2ª planta
03007 Alicante Tel. 965693588
mugeju.alicante@justicia.es

ALBACETE

CIUDAD DE LA JUSTICIA
C/ Avda. de la Mancha, 1, planta sótano-PS.18
2005 Albacete • Tel. 967596559
mugeju.albacete@justicia.es

ALMERIA

CIUDAD DE LA JUSTICIA
Carretera de Ronda, 120 – 2.ª planta, Bloque A
4006 Almería • Tel. 600159069
mugeju.almeria@justicia.es

ARABA/ALAVA

AUDIENCIA PROVINCIAL
Avda. Gasteiz, 18- 2.ª planta
1008 Vitoria • Tel. 945143090
mugeju.alava@justicia.es

ASTURIAS

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
Pza. Porlier, s/n
33003 Oviedo • Tel. 985988421
mugeju.oviedo@justicia.es

ÁVILA

AUDIENCIA PROVINCIAL DE ÁVILA
Plaza de Santa Ana, 2
5001 ÁVILA • Tel. 920352492
mugeju.avila@justicia.es

BADAJOZ

PALACIO DE JUSTICIA
C/ José Caldito Ruiz, s/n, módulo 3, 3.ª planta
6008 Badajoz • Tel. 924284205
mugeju.badajoz@justicia.es

BARCELONA

MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL
Roger de Flor, 62-68, planta baja
8013 Barcelona • Tel. 934883201
mugeju.barcelona@justicia.es

BIZKAIA

PALACIO DE JUSTICIA
C/ Barroeta Aldamar, 10- 8.ª planta
48001 Bilbao • Tel. 944016455
mugeju.vizcaya@justicia.es

BURGOS

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA (lunes, miércoles y jueves)
Paseo de la Audiencia, 10
9003 Burgos • Tel. 947259902

EDIFICIO JUZGADOS (martes y viernes)
Avda. Reyes Católicos, 51 bis.
9005 Burgos Tel. 947284348
mugeju.burgos@justicia.es

CÁCERES

NUEVO PALACIO DE JUSTICIA
Avda. Hispanidad, s/n
10002 Cáceres • Tel. 927620262
mugeju.caceres@justicia.es

CÁDIZ

AUDIENCIA PROVINCIAL
C/ Cuesta de las Calesas, s/n
11006 Cádiz • Tel. 956282611
mugeju.cadiz@justicia.es

CANTABRIA

COMPLEJO JUDICIAL "LAS SALESAS"
Avda. Pedro San Martín, s/n
39010 Santander • Tel. 942357131
mugeju.santander@justicia.es

CASTELLÓ/CASTELLÓN

CIUDAD DE LA JUSTICIA
Bulevar Blasco Ibáñez, 10 – 2.ª planta
12003 Castellón • Tel. 964232080
mugeju.castellon@justicia.es

CEUTA

JUZGADO DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO 2
C/ Plaza de España, 2-2.ª planta
51001 Ceuta • Tel. 956525162
mugeju.ceuta@justicia.es

CIUDAD REAL

EDIFICIO NUEVOS JUZGADOS
C/ Eras del Cerrillo, 3- 2.ª planta
13004 Ciudad Real • Tel. 926279025
mugeju.ciudadreal@justicia.es

CÓRDOBA

Ciudad de la Justicia
Isla de Mallorca, s/n
14011 Córdoba • Tel. 957454874
mugeju.cordoba@justicia.es

CORUÑA, A

PALACIO DE JUSTICIA
C/ Cigarreras, 1 ed. Fábrica de Tabacos
1, planta baja (frente a Plaza Palloza)
15006 A Coruña • Tel. 981151752
mugeju.coruna@justicia.es

CUENCA

EDIFICIO NUEVOS JUZGADOS
C/ Gerardo Diego, 8-2.ª planta
16004 Cuenca • Tel. 969247231
mugeju.cuenca@justicia.es

GIPUZKOA

PALACIO DE JUSTICIA
Pza. Teresa de Calcuta, 1
20012 San Sebastián • Tel. 943289072
mugeju.gipuzkoa@justicia.es

GIRONA

PALACIO DE JUSTICIA – SECRETARÍA DE COORDINACIÓN PROVINCIAL
Plaça Josep María Lidón Corbí, 1
17071 Girona • Tel. 972942519
mugeju.girona@justicia.es

GRANADA

EDIFICIO JUZGADOS
Pza. Nueva, 8, planta baja
18009 Granada • Tel. 600156492
mugeju.granada@justicia.es

GUADALAJARA

EDIFICIO JUZGADOS, JUZGADO DE INSTRUCCIÓN N.º4
C/ Mirador del Balconcillo, 19
19002 Guadalajara • Tel. 949392720
mugeju.guadalajara@justicia.es

HUELVA

PALACIO DE JUSTICIA
C/ Alameda de Sudheim, 28-2.ª planta
21003 Huelva • Tel. 959285467
mugeju.huelva@justicia.es

HUESCA

PALACIO DE JUSTICIA
C/ Calatayud, s/n – esq. C/ Irene Izárbez
22005 Huesca • Tel. 974290185
mugeju.huesca@justicia.es

ILLES BALEARS

EDIFICIO JUDICIAL SA GERRERIA
Travessa d'en Ballester, 20, 3.ª planta
7002 Palma de Mallorca • Tel. 971725530 - 971725530
mugeju.illesbaleares@justicia.es

JAÉN

PALACIO DE JUSTICIA
C/ Arquitecto Berges, 16
23007 Jaén • Tel. 953266058
mugeju.jaen@justicia.es

LEÓN

EDIFICIO JUZGADOS
Av. del Ing. Sáenz Miera, 6
24009 León • Tel. 987258866
mugeju.leon@justicia.es

LLEIDA

PALACIO DE JUSTICIA
C/ Canyeret, 1- 1.ª planta
25007 Lleida • Tel. 973700195 - 973705843
mugeju.lerida@justicia.es

LUGO

AUDIENCIA PROVINCIAL
Pza. Avilés, s/n
27002 Lugo • Tel. 982294831
mugeju.lugo@justicia.es

MÁLAGA

CIUDAD DE LA JUSTICIA
C/ Fiscal Luis Portero, s/n 4.ª planta
29010 Málaga • Tel. 677982622
mugeju.malaga@justicia.es

MELILLA

OFICINA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS
EDIF. V CENTENARIO TORRE NORTE
Plaza del Mar, s/n - 5.ª planta
52004 Melilla • Tel. 952698965
mugeju.melilla@justicia.es

MURCIA

EDIFICIO JUZGADOS
Avda. Ciudad de la Justicia, s/n
Edificio Fase I-4.ª planta
30011 MURCIA • Tel. 968229248
mugeju.murcia@justicia.es

NAVARRA

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
Plaza Juez Elio, s/n
31011 Pamplona • Tel. 848424038
mugeju.navarra@justicia.es

OURENSE

C/ Velázquez, s/n, 2.ª planta
32002 Ourense • Tel. 988687419
mugeju.orense@justicia.es

PALENCIA

AUDIENCIA PROVINCIAL
Plaza de los Juzgados s/n
34001 Palencia • Tel. 979168903
mugeju.palencia@justicia.es

PALMAS, LAS

CIUDAD DE LA JUSTICIA
C/ Málaga, 2, Torre 3, 1.ª planta
35016 Las Palmas • Tel. 928429980
mugeju.laspalmas@justicia.es

PONTEVEDRA

AUDIENCIA PROVINCIAL
C/ Rosalía de Castro, 5
36001 Pontevedra • Tel. 986803961
mugeju.pontevedra@justicia.es

RIOJA, LA

PALACIO DE JUSTICIA DE LOGROÑO, EDIF. B, SOTANO (Zona Norte)
C/ Marqués de Murrieta, 45-47.
26005 Logroño • Tel. 941296362
mugeju.logrono@justicia.es

SALAMANCA

PALACIO DE JUSTICIA
Pza. de Colón, 8
37001 Salamanca • Tel. 923260512
mugeju.salamanca@justicia.es

SANTA CRUZ DE TENERIFE

PALACIO DE JUSTICIA
Avda. 3 de Mayo, 3.
38003 Santa Cruz de Tenerife • Tel. 922349552
mugeju.santacruzdetenerife@justicia.es

SEGOVIA

NUEVO EDIFICIO DE LOS JUZGADOS
Avda. Gerardo Diego, 3, planta baja
40006 Segovia • Tel. 921462891
mugeju.segovia@justicia.es

SEVILLA

EDIFICIOS JUZGADOS
C/ Menéndez Pelayo, 2 – 1.ª planta
41004 Sevilla • Tel. 954538366
mugeju.sevilla@justicia.es

SORIA

AUDIENCIA PROVINCIAL
C/ Aguirre, 3
42002 Soria • Tel. 975234703
mugeju.soria@justicia.es

TARRAGONA

Avda. Roma, 7 - bajo (entrada por Pasaje Mas del Po)
43005 Tarragona • Tel. 977239829
mugeju.tarragona@justicia.es

TERUEL

AUDIENCIA PROVINCIAL
Pza. San Juan, 6
44001 Teruel • Tel. 978647508
mugeju.teruel@justicia.es

TOLEDO

EDIFICIO DE LOS JUZGADOS
C/ Marqués de Mendigorría, 2
45003 Toledo • Tel. 925253052
mugeju.toledo@justicia.es

VALÈNCIA/VALENCIA

CIUDAD DE LA JUSTICIA
Avda. Profesor López Piñero, 14
46013 Valencia • Tel. 961927217
mugeju.valencia@justicia.es

VALLADOLID

AUDIENCIA PROVINCIAL
C/ Angustias, 21
47003 VALLADOLID • Tel. 983413229
mugeju.valladolid@justicia.es

ZAMORA

PALACIO DE JUSTICIA
C/ San Torcuato, 7
49004 Zamora • Tel. 980559706
mugeju.zamora@justicia.es

ZARAGOZA

CIUDAD DE LA JUSTICIA
Edificio Fueros de Aragón
Avda. José Atarés, 89-97, esc. E, 1.ª planta
50018 Zaragoza • Tel. 976208262
mugeju.zaragoza@justicia.es


MUGEJU
MUTUALIDAD
GENERAL
JUDICIAL

MUGEJU

MUTUALIDAD
GENERAL
JUDICIAL