CARTA DE SERVICIOS

2025/2028

La Mutualidad General Judicial (MUGEJU) es un organismo autónomo 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.

Su misión es 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 su acción protectora.

En esta Carta de Servicios se recogen los objetivos que pretendemos alcanzar al tiempo que se brinda a las personas mutualistas una forma sencilla de comprobar su grado de cumplimiento.

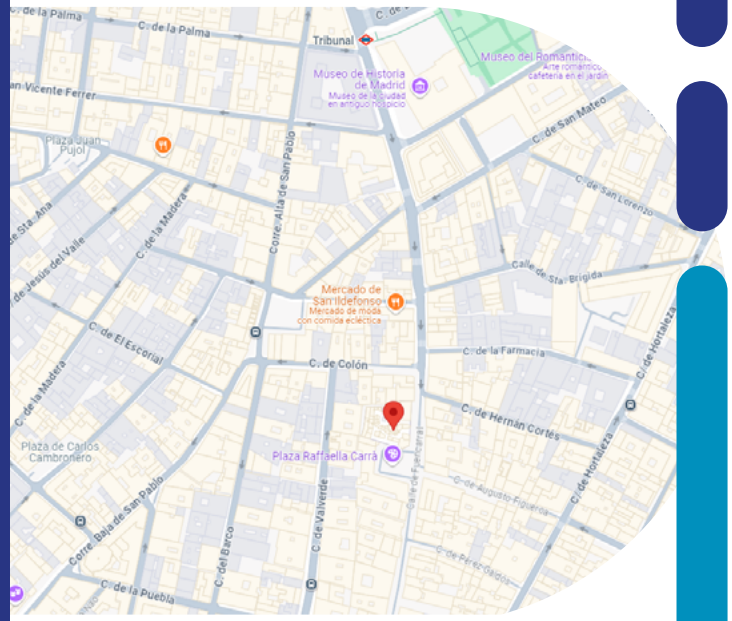
Unidad responsable de la Carta de servicios
Secretaría General de MUGEJU
C/Fuencarral, 45, 6ª planta, C.P. 28004 Madrid
Teléfono: 915 860 300
Correo electrónico: mugeju@justicia.es
Edición: Madrid, enero 2025
NIPO: 150-25-001-9

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA Y RELACIONES CON LAS CORTES

MUGEJU

CONTACTO

- 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).

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

1. Afiliación (altas y bajas de titulares y beneficiarios, cambios de entidad médica, emisión de la tarjeta individual de afiliación, etc.).
2. Prestaciones sanitarias
   - Asistencia sanitaria
   - Asistencia sanitaria en el extranjero
   - Prestaciones complementarias a la asistencia sanitaria
   - Otras prestaciones sanitarias
   - Prestación farmacéutica
3. Prestaciones económicas y sociales
   - Subsidio por incapacidad temporal
   - Prestación de jubilación por incapacidad permanente
   - Prestación por gran invalidez
   - Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes
   - Prestación por hijo a cargo con discapacidad
   - Ayudas por maternidad en caso de parto múltiple
   - Prestación por nacimiento o adopción en supuestos de familias numerosas o monoparentales y madres con discapacidad
   - Ayuda por gastos de sepelio
   - Subsidio de jubilación
   - Fondo de asistencia social
   - Ayuda de protección socio sanitaria
   - Fondo especial
4. Servicios complementarios (web, revista, certificados).

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. 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.
2. 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.
3. Resolución de las reclamaciones/expedientes en el plazo máximo de seis meses, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional.
4. 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 (FNMT) para su fabricación y remisión directa al mutualista, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
5. El 100% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas de forma presencial, se atenderán en el mismo momento de su solicitud.
6. 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.
7. El 100% de las solicitudes de prestaciones de pago único del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 30 días hábiles.
8. El 100% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 30 días hábiles.
9. 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.
10. 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.

INDICADORES

1. 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.
2. 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.
3. Porcentaje de resolución de las reclamaciones/expedientes en el plazo máximo de seis meses, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional.
4. Porcentaje de solicitudes de TSE gestionadas y enviadas a la FNMT en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
5. Porcentaje de los talonarios de recetas, solicitados de forma presencial, atendidos en el mismo momento de su solicitud.
6. 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.
7. Porcentaje de las solicitudes de prestaciones de pago único del Fondo Especial, resueltas en un plazo no superior a 20 días naturales, a contar desde que el expediente esté completo.
8. Porcentaje de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial resueltas en un plazo no superior a 25 días naturales, a contar desde que el expediente esté completo.
9. 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.
10. 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.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Presencialmente, presentando el formulario habilitado al efecto en la sede de la gerencia o de las delegaciones provinciales, o en los lugares previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015.
- Por medios electrónicos, a través de la sede electrónica de MUGEJU (https://sedemugeju.gob.es/).
- 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.
- 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.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

- 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: C/ Fuencarral nº 45, 6ª planta, C.P. 28004, Madrid.
- Por vía telefónica, en el 91 586 03 00.
- Por correo electrónico, en la dirección mugeju@justicia.es.