



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL
DE RELACIONES CON LA
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE ORGANIZACIÓN Y
COORDINACIÓN TERRITORIAL
DE LA ADMINISTRACIÓN DE
JUSTICIA



1845
Administración de Justicia

Carta de Servicios

2018–2021

GERENCIAS TERRITORIALES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

ÍNDICE

I.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

- 1.- Datos identificativos y fines de las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia.
- 2.- Principales servicios que se prestan al ciudadano.
- 3.- Derechos de los ciudadanos y usuarios.
- 4.- Participación y colaboración de los ciudadanos y usuarios en los servicios.
- 5.- Formas de presentación de quejas y sugerencias.
- 6.- Normativa reguladora.

II.- COMPROMISOS DE CALIDAD, SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

- 1.- Compromisos de calidad ofrecidos.
- 2.- Indicadores para el seguimiento y evaluación.
- 3.- Medidas que aseguran la igualdad de género, que atienden a la diversidad, que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación.
- 4.- Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral.
- 5.- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos.

III.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

- 1.- Direcciones postales, telefónicas y electrónicas de las oficinas donde se prestan los servicios.
- 2.- Unidad responsable de la carta de servicios.
- 3.- Otros datos de interés: Oficina Central de Atención al Ciudadano.

I.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LAS GERENCIAS TERRITORIALES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.

Las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia, dependientes de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia son los órganos administrativos que desarrollan las funciones del Departamento en la Comunidad Autónoma correspondiente dentro del marco de las competencias que sobre la Administración de Justicia le corresponden. Están ubicadas en cada una de las localidades sedes de los Tribunales Superiores de Justicia y, en su caso, en las de las Salas desplazadas. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.2.d) del Real Decreto 725/2017, de 21 de julio, publicado en el BOE nº 176, de 25 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia, corresponde a la Subdirección General de Organización y Coordinación Territorial de la Administración de Justicia la dirección y coordinación de las mismas.

2. PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO.

Las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia prestan los siguientes servicios al ciudadano:

2.1.- Información y atención al ciudadano

De forma presencial.- La información y atención a los ciudadanos se presta mediante este canal en las sedes de las Gerencias y en horario de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

De forma telefónica, o por correo electrónico.

2.2.- Expedición de certificaciones y notas informativas

- Certificado de actos de última voluntad: es el documento que acredita si una persona ha otorgado testamento/s y ante qué notario/s. De esta forma, los herederos podrán dirigirse al notario autorizante del último testamento y obtener una copia (autorizada) del mismo. Este documento se precisa para la realización de cualquier acto sucesorio.
- Certificado de antecedentes penales: sirve para acreditar la carencia de antecedentes penales o, en su caso, la existencia de los mismos.
- Certificado de antecedentes penales por delitos de naturaleza sexual: sirve para acreditar la carencia de antecedentes penales por delitos contra la libertad sexual o, en su caso, de la existencia de los mismos. Es necesaria su obtención para el trabajo habitual con menores.
- Certificado de contratos de seguro de cobertura de fallecimiento: su objeto es informar al ciudadano sobre si la persona fallecida tenía contratado un seguro de vida con cobertura de fallecimiento o un seguro de accidentes que cubra la contingencia de muerte del asegurado y, en caso afirmativo, el número de póliza y la entidad aseguradora.
- Nota informativa de la existencia de seguro de cobertura de fallecimiento. Mediante la misma se comunica al ciudadano si existen a su nombre pólizas de seguro con cobertura de fallecimiento y en caso afirmativo el número de las mismas y las entidades aseguradoras.

2.3.- Apostilla de documentos

Se trata de un instrumento para certificar la autenticidad de la firma recogida en documentos públicos otorgados por las autoridades competentes de un Estado ante la jurisdicción de otro; certificando de esta forma, mediante la colocación de un sello o apostilla en el referido documento público, además de que la firma recogida es auténtica, la calidad en la que ha actuado el signatario del documento y, en su caso, la autenticidad del sello o timbre que figure en el mismo.

Además de apostillar los documentos expedidos por las Gerencias, se puede solicitar en las mismas la apostilla de documentos públicos administrativos y judiciales, excepto los expedidos por la Audiencia Nacional y el Tribunal Supremo, con independencia de la provincia donde se hubieran emitido los mismos.

La Legalización mediante apostilla se aplica a los documentos públicos españoles que vayan a surtir efecto en otro de los Estados firmantes del Convenio de la Haya.

2.4.- Oficina de registro.

De conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Orden JUS/132/2013, de 24 de enero, en las Gerencias Territoriales se crean oficinas de registro, con la consideración de órganos administrativos, al tener atribuidas funciones con efectos jurídicos frente a terceros.

Por ello, en las sedes de las Gerencias Territoriales se recoge y remite documentación dirigida al Ministerio o a otros organismos administrativos de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y de la Administración Local, quedan pues excluidos los documentos dirigidos a los órganos judiciales al no ser órganos administrativos.

3. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.

En concordancia con lo dispuesto por el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- 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.
- 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.
- 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.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.

- 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.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 las mismas 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 éste.
- 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 éstas.
- 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.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

4. PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN LOS SERVICIOS.

Los ciudadanos pueden cooperar en la mejora de los servicios y cometidos de las Gerencias Territoriales con sus opiniones, comentarios, observaciones y, en su caso, quejas y sugerencias, a través de los siguientes medios:

- **Presencialmente o por correo postal** dirigido a la sede de cada una de las Gerencias Territoriales. Esta información se recoge en el apartado III de esta Carta.
- **Por teléfono** en el 902 007 214 y 918 372 295 de forma complementaria a los de cada Gerencia, indicados en el apartado III de esta Carta.
- **Por correo electrónico** cumplimentando el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano al que se accede a través de la dirección www.mjusticia.gob.es

5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios que se prestan, según el procedimiento establecido en el Capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

La forma de presentación puede ser:

- a) Presencial rellenando los formularios habilitados al efecto y entregándolos en:
 - En cada una de las Gerencias Territoriales de la Administración de Justicia cuyas direcciones se relacionan en el Apartado III de esta Carta, de las que se puede obtener más información a través del portal del Ministerio <http://www.mjusticia.gob.es>
 - La Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia, calle de la Bolsa, 8, 28071 Madrid.
 - En los registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado, en los de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o en el de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- b) Por correo postal dirigido a la Gerencia afectada.

En los lugares citados y en el portal del Ministerio de Justicia <http://www.mjusticia.gob.es>, se puede obtener el formulario diseñado al efecto que se cumplimentará y firmará por el interesado necesariamente en el caso de que desee presentar una queja y de forma optativa si lo que formula es una sugerencia.

- c) Por medios electrónicos: En el Registro Electrónico del Ministerio de Justicia cumplimentando, si se dispone de firma electrónica, el formulario al que se accede a través del portal de Internet del Ministerio, <http://www.mjusticia.gob.es>, o de su sede electrónica.

Una vez recibida la queja o sugerencia en la unidad responsable, en un plazo máximo de 20 días hábiles se dará contestación al ciudadano, informándole, en su caso, de las actuaciones realizadas o de las medidas adoptadas.

Las quejas no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos para interponerlos. La presentación de una queja o sugerencia no supone la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones.

6. NORMATIVA REGULADORA.

La normativa reguladora de los servicios que se prestan en las Gerencias Territoriales está recogida en los siguientes textos legales, comprendiendo todas las modificaciones posteriores de los mismos que se encuentren en vigor:

- Constitución Española de 1978 (BOE de 29 de diciembre).
- Ley Orgánica 6/1985 de 1 de julio, del Poder Judicial (BOE de 2 de julio).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE de 2 de octubre).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE de 14 de diciembre).
- Ley 20/2005, de 14 de noviembre, sobre creación del Registro de Contratos de Seguro de Cobertura de Fallecimiento (BOE de 15 de noviembre).
- Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas a favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura (BOE de 27 de diciembre).
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de voluntariado (BOE de 15 de octubre).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (a excepción del Capítulo III que deroga expresamente el Real Decreto 951/2005) (BOE de 4 de marzo).
- Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las Inspecciones Generales de Servicios de los Departamentos Ministeriales (BOE de 15 de julio).
- 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 (BOE de 3 de septiembre).
- Real Decreto 398/2007, de 23 de marzo, de creación del Registro de Contratos de Seguro de Cobertura de Fallecimiento (BOE de 19 de abril).

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE de 19 de enero de 2008).
- Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia (BOE de 7 de febrero).
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE de 18 de noviembre).
- Real Decreto 137/2010 de 12 de febrero, por el que se establecen criterios para la emisión de la comunicación a los interesados prevista en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992 (BOE de 25 de febrero).
- Real Decreto 1497/2011 de 24 de octubre, por el que se determinan los funcionarios y autoridades competentes para realizar la legalización única o Apostilla prevista por el Convenio XII de la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado, de 5 de octubre de 1961 (BOE de 16 de noviembre).
- Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre, por el que se regula el Registro central de delinquentes sexuales (BOE de 30 de diciembre).
- Real Decreto 725/2017, de 21 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia (BOE de 25 de julio).
- Orden del Ministerio de Justicia, de 29 de diciembre de 1981, sobre petición y envío de certificaciones de antecedentes penales, últimas voluntades y denominaciones de sociedades mercantiles (BOE de 31 de diciembre).
- Orden del Ministerio de Justicia, de 6 de abril de 1993, por la que se autoriza a las Gerencias Territoriales para expedir certificaciones de antecedentes penales (BOE de 13 de abril).
- Orden del Ministerio de Justicia, de 22 de marzo de 1994, por la que se imparten instrucciones complementarias para la expedición de certificados de antecedentes penales que se formulan por correo (BOE de 28 de marzo).
- Orden del Ministerio de Justicia JUS/3000/2009, de 29 de octubre, por la que se crea y regula el Registro Electrónico del Ministerio de Justicia (BOE de 10 de noviembre).
- Orden del Ministerio de Justicia JUS/1207/2011, de 4 de mayo, por la que se crea y regula el Registro Electrónico de Apostillas del Ministerio de Justicia y se regula el procedimiento de emisión de Apostillas en soporte papel y electrónico (BOE de 14 de mayo).
- Orden del Ministerio de Justicia JUS/696/2015, de 16 de abril, sobre delegación de competencias (BOE de 21 de abril).

II.- COMPROMISOS DE CALIDAD, SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y MEDIDAS DE SUBSANACION

I. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS.

La relación de servicios prestados por las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia, así como los derechos concretos de los ciudadanos, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- 1.- El 70% de las consultas presenciales serán atendidas en un tiempo no superior a quince minutos y el 30% restante se atenderán en un tiempo que no superará los treinta minutos, desde que el ciudadano solicite ser atendido en la unidad pertinente.
2. El 90% de los certificados, y notas informativas, solicitados presencialmente en nuestras dependencias se emitirán y entregarán personalmente en el acto, el 10% restante se entregará en un plazo máximo de tres días hábiles.
- 3.- El 80% de los certificados, documentos para apostillar y notas informativas solicitados por correo postal, serán enviados, al domicilio que se indique, en un plazo máximo de cuatro días hábiles y el 20% restante en un plazo inferior a diez días hábiles, a contar siempre desde la fecha de entrada en el registro.
- 4.- El 80% de los escritos, solicitudes y comunicaciones que se reciban en la unidad se registrarán y se cursarán a sus destinatarios en un plazo máximo de dos días hábiles y el 20% restante, en el de cuatro días hábiles.
- 5.- En el 70% de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la unidad se facilitará respuesta al ciudadano en un plazo máximo de diez días hábiles. El 30% restante, se contestará en un plazo máximo de diecinueve días hábiles.
- 6.- El 90% de los documentos presentados en la Gerencia serán apostillados en el acto; el 10% restante se entregará apostillado en el plazo máximo de tres días hábiles.

2. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

Con la finalidad de comprobar y verificar el cumplimiento de los objetivos y compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, existen una serie de indicadores que evalúan mensualmente la calidad de los servicios que se prestan en relación con los compromisos:

- 1.- Porcentaje de las consultas presenciales atendidas en un tiempo de espera no superior a quince y a treinta minutos, desde que el ciudadano solicite ser atendido en la unidad pertinente.
- 2.- Porcentaje de los certificados, y notas informativas solicitadas presencialmente que han sido emitidos en el acto y las que lo han sido en un plazo no superior a tres días hábiles.
- 3.- Porcentaje de los certificados, documentos para apostillar y notas informativas solicitados por correo postal, enviados a los ciudadanos, en un plazo no superior a cuatro días hábiles y los enviados en un plazo inferior a diez días hábiles, desde la fecha de entrada en el registro.

- 4.- Porcentaje de los escritos, solicitudes y comunicaciones que se registren en la unidad y se cursen a sus destinatarios en un plazo no superior a dos y a cuatro días hábiles.
- 5.- Porcentaje de quejas y sugerencias recibidas sobre el funcionamiento de la unidad, contestadas en un plazo no superior a diez y a diecinueve días hábiles.
- 6.- Porcentaje de apostillas realizadas en el acto, en documentos presentados en la Gerencia, y porcentaje de las entregadas en un plazo no superior a tres días hábiles.

3. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDEN A LA DIVERSIDAD, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.

Las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia se comprometen a adoptar las medidas que aseguren la igualdad de género, y a corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres. En este sentido, hace suyos los fines de la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en consonancia con la Disposición Adicional 7ª del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público; entre los que se puede señalar el compromiso con la efectividad del derecho constitucional entre mujeres y hombres o la consideración de las singulares dificultades en que se encuentran las mujeres de colectivos de especial vulnerabilidad.

De igual modo se comprometen a mejorar la calidad en la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Teniendo en cuenta que la accesibilidad universal es un eje transversal de toda Administración General del Estado, las citadas gerencias se comprometen a analizar y mejorar, en su caso, la accesibilidad de las dependencias de las Oficinas de Atención al Ciudadano; así como a la participación en foros y reuniones de trabajo sobre la materia y a la adopción de medidas para la mejora de la accesibilidad y difusión de las mismas.

El personal que presta servicios en las Gerencias Territoriales asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario se velará porque los ciudadanos sean tratados de acuerdo con los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Se atenderán con sumo cuidado las situaciones de especial vulnerabilidad, tales como discapacidad física, psíquica o sensorial.

Igualmente, el personal se compromete a facilitar a los interesados el acceso a las dependencias al objeto de ofrecer información personalizada sobre cualquier asunto de su interés que sea competencia de las Gerencias, o bien orientarles hacia el órgano o unidad competente. Asimismo, las Gerencias se comprometen a adoptar las medidas -en coordinación con otros organismos de la Administración- que permitan mejorar las condiciones de la prestación del servicio a fin de evitar duplicidad de trámites, acortar plazos y ofrecer información puntual sobre el estado de tramitación de los distintos procedimientos.

4. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.

Mediante un plan de revisión de datos e información, se establece un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la constante actualización de los datos correspondientes a los distintos indicadores de calidad establecidos, al objeto de comprobar el cumplimiento de los compromisos, corregir desviaciones y actualizar los estándares de calidad.

Asimismo, cada año se verificará y efectuará el seguimiento de las quejas y sugerencias de los ciudadanos así como de las actuaciones y contestaciones facilitadas, con el propósito de detectar y profundizar en los posibles puntos débiles de la organización y emprender las acciones de mejora correspondientes.

En cuanto a la gestión medioambiental, se llevan a cabo actuaciones tales como el reciclaje de papel y de tonner de impresoras y fotocopiadoras, el control de la temperatura y el adecuado mantenimiento tanto de los sistemas de aire acondicionado como de calefacción.

Se ha efectuado la identificación y eliminación, en su caso, de riesgos en las instalaciones, se ha implantado la vigilancia específica de la salud, se supervisa la limpieza, iluminación y ergonomía en el mobiliario utilizado y los empleados públicos han recibido la formación adecuada en prevención de riesgos laborales.

5. MEDIDAS DE SUBSANACION EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

En caso de incumplimiento de los compromisos relacionados en el apartado II.1 de la presente Carta de Servicios, los ciudadanos pueden formular su reclamación por escrito dirigiéndola al Gerente Territorial, indicando de forma precisa en la misma: el compromiso no atendido, la fecha correspondiente, su nombre, apellidos, domicilio y su firma.

Esta reclamación puede presentarse en la propia Gerencia o si se prefiere por correo postal o electrónico. En este último caso habrá de contar con firma electrónica y cumplimentar el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano al que se accede a través de la dirección <http://www.mjjusticia.gob.es>

El Gerente Territorial remitirá al interesado una carta de disculpas explicativa de las causas a las que se debe el incumplimiento en el que se haya incurrido, comunicando las medidas adoptadas para corregir las deficiencias, sin que ello implique, en ningún caso, reconocimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración.

III.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS DE LAS OFICINAS DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS.

La información a través de INTERNET se facilita en la página del Ministerio de Justicia, en la siguiente dirección: www.mjjusticia.gob.es

Sedes de las Gerencias Territoriales

GERENCIAS TERRITORIALES DE JUSTICIA	DIRECCIONES Y CORREO ELECTRÓNICO
<p style="text-align: center;">ANDALUCÍA EN GRANADA (Almería, Granada, Jaén)</p>	<p>C/ Gran Vía de Colón 21, 2º 18001 GRANADA 958 220 974 FAX: 958 220 819 gerencia.granada@mju.es</p>
<p style="text-align: center;">ANDALUCÍA EN MÁLAGA (Málaga, Melilla)</p>	<p>Av. Manuel Agustín Heredia 10, 2º 29001 MÁLAGA 952 224 300 FAX: 952 600 580 gerencia.malaga@mju.es</p>
<p style="text-align: center;">ANDALUCÍA EN SEVILLA (Cádiz, Ceuta, Córdoba, Huelva, Sevilla)</p>	<p>Pza. de España, s/n. Torre Norte 41013 SEVILLA 954 239 001 FAX: 954 236 251 gerencia.sevilla@mju.es</p>
<p style="text-align: center;">ARAGÓN</p>	<p>Paseo de la Independencia 32, 1ª izda 50004 ZARAGOZA 976 222 515 FAX: 976 239 608 gerencia.aragon@mju.es</p>
<p style="text-align: center;">ASTURIAS</p>	<p>C/ Asturias 24, bajo 33071 OVIEDO 985 272 987 FAX: 985 273 025 gerencia.asturias@mju.es</p>
<p style="text-align: center;">ILLES BALEARS</p>	<p>C/ Posada de la Real 6, 1º 07003 PALMA 971 710 713 FAX: 971 710 841 registro.illesbalears@mju.es</p>

CANTABRIA	C/ Juan de Herrera 19,5° 39001 SANTANDER 942 367 469 FAX:942 312 910 gerencia.cantabria@mju.es
CANARIAS EN LAS PALMAS (Gran Canaria, Fuerteventura, Lanzarote)	C/ Reyes Católicos 47, bajo 35001 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA 928 332 604 FAX:928 330 356 gerencia.laspalmas@mju.es
CANARIAS EN SANTA CRUZ DETENERIFE (Tenerife, La Palma, Gomera, Hierro)	C/ San Antonio 24 38001 STA. CRUZ DETENERIFE 922 291 634 FAX:922 291 964 gerencia.tenerife@mju.es
CASTILLAY LEÓN EN BURGOS (Ávila, Burgos, Segovia, Soria)	C/Almirante Bonifaz 19, 2° 09003 BURGOS 947 276 151 FAX:947 277 543 gerencia.burgos@mju.es
CASTILLA Y LEÓN EN VALLADOLID (León, Palencia, Salamanca, Valladolid, Zamora)	Plaza del Milenio 1 3ª 47014 VALLADOLID 983 459 014 FAX:983 459 012 gerencia.valladolid@mju.es
CASTILLA-LA MANCHA	Edificio Subdelegación del Gobierno C/ Periodista del Campo Aguilar, s/n 02071 ALBACETE 967 191 276 FAX:967 521 342 gerencia.albacete@mju.es
CATALUÑA	C/ Caballero 52-56 08014 BARCELONA 933 494 180 FAX:933 518 891 gerencia.barcelona@mju.es

COMUNIDAD VALENCIANA	C/ Hernán Cortés 24, entresuelo 46071 VALENCIA 963 943 558 FAX: 963 942 453 registro.valencia@mju.es
EXTREMADURA	Avda. de la Hispanidad 39 10002 CÁCERES 927 213 676 FAX: 927 221 712 gerencia.caceres@mju.es
GALICIA	C/ Alcalde Manuel Casas s/n, 2ª Pl. (Edificio de Correos). 15001 A CORUÑA 981 246 231 FAX: 981 121 050 gerencia.galicia@mju.es
MURCIA	C/ Santa Catalina 4, 2º 30004 MURCIA 968 225 300 FAX: 96 821 6181 gerencia.murcia@mju.es
NAVARRA	C/Virgen del Puy I 31011 PAMPLONA 848 424 223 FAX: 848 424 022 gerencia.pamplona@mju.es
LA RIOJA	C/ Marqués de Murrieta 45-47 26005 LOGROÑO 941 261 008 FAX: 941 261 142 gerencia.rioja@mju.es

PAÍS VASCO	C/ Elcano 9, 7º 48008 BILBAO 944 245 418 FAX: 944 243 888 gerencia.paisvasco@mju.es
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.

El responsable de la presente Carta de Servicios es cada uno de los Gerentes Territoriales, en el ámbito de su competencia, a quienes los ciudadanos pueden dirigirse mediante los canales de comunicación ya mencionados en esta Carta.

3. OTROS DATOS DE INTERÉS: OFICINA CENTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Información telefónica y por correo electrónico.- Estos canales se concentran en la Oficina Central de Atención al Ciudadano. Se trata de una plataforma de información que el Ministerio de Justicia ha puesto al servicio de los ciudadanos integrando la atención telefónica y por correo electrónico del Departamento.

- Atención Telefónica: 902 007 214 / 918 372 295, en el siguiente horario:

De lunes a viernes de 8:00 a 19:30 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

(Del 16 de junio al 31 de julio y de 1 a 15 de septiembre de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas. Del 1 al 31 de agosto de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas).

- Correo electrónico: Cumplimentando el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano al que se accede a través de la dirección:

<http://www.mjusticia.gob.es>

GERENCIAS TERRITORIALES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Edita: Ministerio de Justicia, Secretaría General Técnica • Nipo: 051-18-0019

GERENCIAS TERRITORIALES
DEL MINISTERIO DE JUSTICIA
Ministerio de Justicia