



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE JUSTICIA

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL DE LA  
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL  
DE RELACIONES CON LA  
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA



## Carta de Servicios

2018–2021

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN  
DE JUSTICIA Y EL MINISTERIO FISCAL

# ÍNDICE

## **I. DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.**

1. Datos identificativos, fines y competencias de la Subdirección General
2. 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 SUBSANACION.**

1. Compromisos de calidad ofrecidos
2. Indicadores para el seguimiento y la 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 telefónicas, electrónicas y postales de todas las oficinas donde se prestan los servicios
2. Unidad responsable de la carta de servicios
3. Otros datos de interés: formas de acceso a las oficinas y medios de transporte

# I. DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

## I. Datos identificativos, fines y competencias de la Subdirección General

La Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal es una de las cuatro Subdirecciones en que se estructura la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, dependiente de la Secretaría General de la Administración de Justicia.

La Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal tiene atribuidas funciones en cuestiones relativas a las relaciones con el Consejo General del Poder Judicial, con los órganos judiciales y con el Ministerio Fiscal, así como con las corporaciones profesionales de Abogados y Procuradores.

Este órgano administrativo realiza labores de impulso, supervisión, gestión y control del gasto en la asistencia jurídica gratuita; en especial, tiene asignadas funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita en el ámbito competencial del Ministerio de Justicia, y con los Consejos Generales de la Abogacía y de los Procuradores de los Tribunales. Los servicios que se prestan al ciudadano son de índole muy variada, apoyándose para ello en un sistema de comunicación multicanal que abarca la información telefónica, presencial, escrita y electrónica (a través del correo electrónico y la página web del Ministerio de Justicia).

De conformidad con el Real Decreto 725/2017, de 21 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia, las funciones de esta Subdirección General son las siguientes:

- a) Las relaciones ordinarias con el Consejo General del Poder Judicial, el Ministerio Fiscal, los órganos judiciales, el Centro de Estudios Jurídicos y otros centros u organismos de formación jurídica, las asociaciones profesionales de jueces y magistrados, y de fiscales, y los Colegios de Abogados, de Procuradores de los Tribunales y de Graduados Sociales.
- b) La programación de efectivos y gestión ordinaria de personal de la carrera fiscal.
- c) La ordenación y control del servicio de asistencia jurídica gratuita al ciudadano.
- d) La gestión de expedientes de responsabilidad patrimonial del Estado por el funcionamiento de la Administración de Justicia.
- e) El ejercicio de las competencias que le atribuya la normativa en materia de acceso a las profesiones de abogado, procurador de los tribunales y graduado social.

## 2. Servicios que se prestan al ciudadano

La Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal presta los siguientes servicios al ciudadano:

- Reclamaciones de responsabilidad patrimonial del Estado por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia.

Previa solicitud de los interesados, se tramita el procedimiento administrativo destinado a determinar si existe o no derecho a indemnización cuando los ciudadanos consideren que han sufrido un daño o perjuicio como consecuencia del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, error judicial o prisión preventiva indebida.

- Oposiciones para el ingreso en las carreras judicial y fiscal.

Convocatorias de oposiciones para el ingreso en las carreras judicial y fiscal: una vez abierto el proceso selectivo, se reciben las solicitudes de participación, se graban en la base de datos informática correspondiente, se elaboran las listas de opositores, se coordina el funcionamiento e infraestructura de los distintos Tribunales y, diariamente, se actualiza en la página web del Ministerio la información relativa a los opositores convocados para cada sesión.

Igualmente se informa, con carácter general, de todo lo relacionado con el proceso selectivo, y se emiten certificados de participación en las pruebas y calificaciones obtenidas, cuando son requeridos por los interesados.

- Selección de abogados fiscales sustitutos.

Se trata de un procedimiento de selección por el sistema de concurso público de méritos, para cubrir de forma provisional y por tiempo determinado plazas vacantes en distintas fiscalías. Pueden participar quienes reúnan los requisitos necesarios para el ingreso en la carrera fiscal.

El proceso selectivo se celebra anualmente o cada dos años, previo anuncio de la convocatoria, publicada en el Boletín Oficial del Estado.

- Pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 34/3006, de 30 de octubre, sobre el acceso a las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales y en su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 775/2011, para poder ejercer las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales es necesario superar la correspondiente prueba de evaluación para la acreditación de la capacidad profesional para el acceso a la profesión de abogado o procurador dirigida a comprobar la formación suficiente para el ejercicio de la profesión, el conocimiento de las respectivas normas deontológicas y profesionales y en particular la adquisición de las competencias previstas en los cursos de formación impartidos por universidades o escuelas de práctica jurídica debidamente acreditadas.

Las evaluaciones de aptitud profesional serán convocadas por los Ministerios de Justicia y Educación con periodicidad mínima anual, publicándose en el «Boletín Oficial del Estado» con una antelación de 3 meses a su celebración.

Los aspirantes deberán ser mayores de edad, acreditar la superación del curso de formación exigido para cada profesión y no estar inhabilitados para el ejercicio de la profesión de abogado o procurador de los tribunales.

A los aspirantes que superen las pruebas de evaluación y reúnan los requisitos exigidos en la correspondiente convocatoria, se les expedirá el Título Profesional de Abogado o Procurador de los Tribunales.

- Reconocimiento de títulos profesionales de abogado y procurador de Estados de la Unión Europea y de Estados parte del Espacio Económico Europeo.

Los abogados y procuradores con título profesional expedido en otro Estado miembro de la Unión Europea u otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo han de obtener el reconocimiento de su título con carácter previo a incorporarse a un Colegio español para el ejercicio de la profesión de abogado y procurador en nuestro país. Para ello se tramita un procedimiento administrativo cuya característica principal consiste en la necesidad de superar una prueba de aptitud sobre Derecho positivo español.

Dicha prueba de aptitud se convoca y organiza todos los años en esta Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal.

No será necesaria la realización de esta prueba de aptitud cuando el profesional haya permanecido 3 años como «abogado inscrito», ejerciendo sus actividades profesionales de forma efectiva y regular, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre.

- Dispensa del requisito de nacionalidad para ejercer la abogacía.

La dispensa de la nacionalidad es un procedimiento que han de tramitar quienes desean colegiarse para ejercer la abogacía en España y no poseen la nacionalidad española o la de un Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, ya que el artículo 13 del Real Decreto 658/2001, de 22 de junio, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española regula los requisitos para la incorporación a un colegio de abogados, siendo uno de ellos tener la nacionalidad española o la de algún Estado miembro de la Unión Europea o del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo de 2 de mayo de 1992, salvo lo dispuesto en tratados o convenios internacionales o dispensa legal.

- Tramitación de quejas por la actuación profesional de abogados y procuradores.

Aunque estos asuntos son, en general, competencia de las propias corporaciones de abogados y procuradores de acuerdo con sus Estatutos, en esta Subdirección General se estudian y se tramitan las reclamaciones presentadas, dándoles el cauce que legalmente les corresponda, de lo que se da cumplido informe a los interesados.

Todos estos servicios se prestan básicamente a través de las siguientes modalidades:

Escrita / Presencial / Telefónica / Electrónica (a través del correo electrónico).

### **3. Derechos de los ciudadanos y usuarios**

Los derechos de los ciudadanos se regulan en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y distingue entre los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas (art.13):

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) 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.

- d) 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.
- e) 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.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) 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.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
  - Y derechos del interesado en el procedimiento administrativo (art.53):
- a) 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.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.

- g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

#### **4. Participación y colaboración de los ciudadanos y usuarios en los servicios**

- En el caso de servicios que consisten en la tramitación de procedimientos administrativos reglados (reclamación de indemnizaciones por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, acceso a las profesiones de abogado y procurador mediante la realización de la correspondiente prueba de aptitud, reconocimiento de títulos profesionales de abogado y procurador de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, dispensa del requisito de nacionalidad para ejercer la abogacía), la participación de los ciudadanos se produce básicamente a través del derecho de audiencia, y en menor medida, mediante las modalidades escrita, telefónica y electrónica (a través del correo electrónico).
- En general, los ciudadanos pueden colaborar con la Subdirección General realizando las sugerencias y planteando las iniciativas que consideren oportunas en las encuestas que se realicen, así como a través de los siguientes medios:
  - De modo presencial en la sede de la Subdirección, c/ San Bernardo, 21, Madrid.
  - Por vía telefónica en los números 902 007 214 y 918 372 295
  - Por correo postal dirigido a la sede de la Subdirección General.
  - Por vía electrónica en la dirección de correo electrónico [sg.relaciones@mjusticia.es](mailto:sg.relaciones@mjusticia.es) y para cuestiones relacionadas con las pruebas de acceso a las profesiones de abogado y procurador: [acceso.abogacia@mjusticia.es](mailto:acceso.abogacia@mjusticia.es) y [acceso.procura@mjusticia.es](mailto:acceso.procura@mjusticia.es)
  - Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo dispuesto en esta Carta (punto I.5).

#### **5. Formas de presentación de quejas y sugerencias**

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios 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. Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios electrónicos. Las quejas o sugerencias se podrán presentar:

- a) De forma presencial o por correo postal:
  - En las oficinas de registro de los servicios centrales y periféricos de la Administración General del Estado, desde donde se enviarán al Ministerio de Justicia.
  - En la Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia (C/ de la Bolsa 8, 28071 Madrid) y en cada una de sus Gerencias Territoriales.

Si la queja o sugerencia se formula presencialmente se hará en un formulario diseñado al efecto que se cumplimentará y firmará por el interesado.

b) Por medios electrónicos:

- En el Registro Electrónico del Ministerio de Justicia cumplimentando el formulario al que se accede a través de la dirección <http://sede.mjusticia.gob.es>, para lo cual el ciudadano deberá disponer de firma electrónica.

Una vez recibida la queja o sugerencia en la unidad responsable de esta carta de servicios, en un plazo máximo de 20 días 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 en la normativa vigente. La presentación de quejas no supone, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones.

## 6. Normativa reguladora

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal se encuentra en los siguientes textos legales, entendiéndose éstos como los vigentes con todas las modificaciones posteriores:

- Constitución Española de 26 de diciembre de 1978. (BOE de 29 de diciembre).
- Ley 50/1981, de 30 de diciembre, por la que se regula el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal (BOE de 13 de enero de 1982).
- Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (BOE de 2 de julio).
- Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita. (BOE de 12 de enero).
- Ley 34/2006, de 30 de octubre, sobre el acceso a las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales (BOE de 31 de octubre), modificada por el Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE de 2 de octubre) y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE de 2 de octubre).
- Real Decreto 1879/1994, de 16 de septiembre, por el que se aprueban determinadas normas procedimentales en materia de Justicia e Interior (BOE de 7 de octubre).
- Real Decreto 658/2001, de 22 de junio, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía (BOE de 10 de julio).
- Real Decreto 936/2001, de 3 de agosto, por el que se regula el ejercicio permanente en España de la profesión de abogado con título profesional obtenido en otro Estado miembro de la Unión Europea (BOE de 4 de agosto).
- Real Decreto 1281/2002, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto General de los Procuradores de los Tribunales (BOE de 21 de diciembre).
- Real Decreto 996/2003, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica gratuita. (BOE de 7 de agosto), modificado por Real Decreto 1455/2005, de 2 de diciembre.



- Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo de 20 de noviembre de 2006, relativas al reconocimiento de cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado (BOE de 20 de noviembre).
- Real Decreto 775/2011, de 3 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 34/2006, de 30 de octubre, sobre el acceso a las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales (BOE de 16 de junio).
- Real Decreto 634/2014, de 25 de julio, por el que se regula el régimen de sustituciones en la carrera fiscal (BOE de 26 de julio).
- Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior; y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado (BOE de 22 de noviembre).
- Real Decreto 725/2017, de 21 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y del Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los Departamentos ministeriales (BOE de 25 de julio de 2017).
- Orden PRE/421/2013, de 15 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, en relación con la prueba de aptitud que deben realizar los abogados y procuradores nacionales de algún Estado miembro de la Unión Europea y de los Estados parte del Espacio Económico Europeo para acreditar un conocimiento preciso del derecho positivo español.

## **II. COMPROMISOS DE CALIDAD, SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

### **I. Compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por la Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal, así como los derechos concretos de los ciudadanos, recogidos todos ellos en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

#### **I.- Reclamaciones de responsabilidad patrimonial del Estado por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia:**

En función de la complejidad del expediente y de la emisión por otros órganos de los preceptivos informes, se asumen los siguientes compromisos de calidad:

- 1.1.- El trámite de audiencia al reclamante en los expedientes de responsabilidad patrimonial, dándosele vista del expediente, se realizará en el plazo máximo de 40 días hábiles desde que se recibe el informe preceptivo del Consejo General del Poder Judicial.
- 1.2.- El 100% de las solicitudes de información sobre los expedientes de responsabilidad patrimonial se atenderán en el mismo momento si son telefónicas y con un tiempo de espera inferior a 10 minutos si la consulta es presencial.
- 1.3.- Las solicitudes por escrito referentes al estado de tramitación de un expediente o sobre el procedimiento de responsabilidad patrimonial, se contestarán en un 100 % de los casos antes de 20 días hábiles desde su entrada en el registro del Ministerio de Justicia.
- 1.4.- La resolución del 75% de los expedientes informados por el Consejo de Estado se emitirá en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de entrada del dictamen en la Subdirección General.

## **2.- Oposiciones para el ingreso en las carreras judicial y fiscal:**

- 2.1.- Una vez iniciadas las sesiones orales del segundo y tercer ejercicio de la oposición, antes de las 9:30 horas de cada mañana estará actualizada en Internet la información sobre la totalidad de los opositores convocados para ese día por todos los tribunales.
- 2.2.- Los certificados de participación y calificación obtenidos en las oposiciones serán emitidos en un 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la petición correspondiente en la Subdirección General; los restantes 20% de las solicitudes serán atendidas en un plazo de cinco días hábiles.

## **3.- Nombramiento de abogados fiscales sustitutos:**

El nombramiento de los abogados fiscales sustitutos que hayan resultado seleccionados se producirá en el plazo máximo de 2 meses desde la propuesta del Fiscal General del Estado al Ministro de Justicia, y en todo caso antes del 1 de septiembre del año en curso, fecha de inicio del año judicial.

## **4.- Reconocimiento de títulos profesionales de abogado y procurador de Estados de la Unión Europea y de Estados parte del Espacio Económico Europeo:**

- 4.1.- Mantener actualizada en la página web del Ministerio de Justicia, la normativa reguladora del procedimiento y los casos prácticos que han sido objeto de examen en todas las pruebas de aptitud anuales celebradas en los tres años anteriores, en el plazo máximo de tres meses desde su respectiva celebración.
- 4.2.- El 100% de los expedientes de expedición de los títulos profesionales de abogado y procurador de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, una vez superada la correspondiente prueba de aptitud, serán resueltos en un plazo máximo de 1 mes, a contar desde la recepción de la documentación completa en esta Subdirección General.
- 4.3.- El 100% de los interesados cuyo reconocimiento de título se encuentre pendiente de la superación de la prueba de aptitud serán informados personal e individualizadamente de la publicación de la convocatoria a través del medio por ellos indicado en un tiempo máximo de 48 horas desde la publicación.

## **5.- Dispensa del requisito de nacionalidad para ejercer la abogacía:**

El 100% de las peticiones recibidas de dispensa de nacionalidad para el ejercicio de la profesión de abogado, una vez informadas por el Consejo General de la Abogacía Española, serán resueltas en un plazo inferior a 20 días hábiles, a contar desde la recepción del mencionado informe por esta Subdirección General.

## **6.- Pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales:**

- 6.1.- Las convocatorias de las pruebas de evaluación tendrán una periodicidad mínima anual.
- 6.2.- La plantilla provisional de respuestas de las pruebas de evaluación se publicarán en la página web del Ministerio de Justicia en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la realización de la prueba.
- 6.3.- Las notas definitivas de las pruebas de evaluación se publicarán en la página web del Ministerio de Justicia en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la publicación de la plantilla definitiva de respuestas.

## **2. Indicadores para el seguimiento y la evaluación**

Al objeto de comprobar y verificar el cumplimiento de los objetivos y compromisos recogidos en esta carta de servicios, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal:

### **1.- Reclamaciones de responsabilidad patrimonial del Estado por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia:**

- 1.1.- Porcentaje de reclamantes de expedientes de responsabilidad patrimonial a los que, recibido el informe preceptivo del Consejo General del Poder Judicial, se ha dado trámite de audiencia en un plazo igual o inferior a 40 días desde la recepción del indicado informe.
- 1.2.a- Porcentaje de solicitudes telefónicas de información sobre expedientes de responsabilidad patrimonial atendidas en el mismo momento de la llamada.
- 1.2.b- Porcentaje de consultas presenciales de información sobre expedientes de responsabilidad patrimonial atendidas con un tiempo de espera inferior a 10 minutos.
- 1.3.- Porcentaje de consultas escritas, referentes al estado de tramitación de un expediente o sobre el procedimiento de responsabilidad patrimonial, contestadas antes de 20 días hábiles desde su entrada en el registro del Ministerio de Justicia.
- 1.4.- Porcentaje de expedientes informados por el Consejo de Estado cuya resolución sea emitida en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de entrada del dictamen en la Subdirección General.

### **2.- Oposiciones para el ingreso en las carreras judicial y fiscal:**

- 2.1.- Porcentaje de ocasiones en las que iniciadas las sesiones orales del segundo y tercer ejercicio de la oposición para el ingreso en las carreras judicial y fiscal, está actualizada en

Internet, antes de las 9:30 horas de cada mañana, la información sobre los opositores convocados para ese día por todos los tribunales.

- 2.2.- Porcentaje de certificaciones de participación y calificación obtenidas en las oposiciones emitidas en el plazo máximo de 2 días hábiles y en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la petición en la Subdirección General.

### **3.- Nombramiento de abogados fiscales sustitutos:**

Porcentaje de nombramientos de los abogados fiscales sustitutos, que hayan resultado seleccionados, en el plazo máximo de 2 meses desde la propuesta del Fiscal General del Estado al Ministro de Justicia, y en todo caso antes del 1 de septiembre del año en curso, fecha de inicio del año judicial.

### **4.- Reconocimiento de títulos profesionales de abogado y procurador de Estados de la Unión Europea y de Estados parte del Espacio Económico Europeo:**

- 4.1.- Porcentaje de ocasiones en las que en las pruebas de aptitud anuales celebradas en los últimos 3 años, se ha mantenido actualizada en la página web del Ministerio de Justicia, la normativa reguladora del procedimiento y los casos prácticos que han sido objeto de examen, en el plazo máximo de tres meses desde su respectiva celebración.
- 4.2.- Porcentaje de expedientes de reconocimiento de títulos profesionales de abogado y procurador de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo resueltos en un plazo igual o inferior a 1 mes, a contar desde la recepción de la documentación completa en esta Subdirección General.
- 4.3.- Porcentaje de interesados que reciben información personalizada e individualizada de la convocatoria en la que hayan de superar la prueba de aptitud, en un tiempo máximo de 48 horas desde su publicación.

### **5.- Dispensa del requisito de nacionalidad para ejercer la abogacía:**

Porcentaje de solicitudes de dispensa de nacionalidad para el ejercicio de la profesión de abogado, informadas previamente por el Consejo General de la Abogacía, que han sido resueltas en un plazo inferior a 20 días hábiles, a contar desde la recepción del mencionado informe por esta Subdirección General.

### **6.- Pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales:**

- 6.1.- Porcentaje de ocasiones en las que se ha convocado las pruebas de evaluación al menos anualmente.
- 6.2.- Porcentaje de ocasiones en las que la plantilla provisional de respuestas de las pruebas de evaluación celebradas en el último año han sido publicadas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la realización de la prueba.
- 6.3.- Porcentaje de ocasiones en las que las notas definitivas de las pruebas de evaluación celebradas en el último año han sido publicadas en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la publicación de la plantilla definitiva de respuestas.

### **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**

El personal que presta servicios en la Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal 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 velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

Asimismo, 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 la Subdirección General, o bien orientarles hacia el órgano o unidad competente, todo ello en el marco jurídico previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por otro lado, y con carácter general, en los distintos teléfonos de la Subdirección General, en los correspondientes apartados de la página Web del departamento y en el teléfono de atención al ciudadano 902 007 214 / 918 372 295, se informará igualmente sobre los distintos servicios que se prestan. La Subdirección General se compromete a impulsar las medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.

Finalmente, hay que señalar que la dirección de correo electrónico [sg.relaciones@mjusticia.es](mailto:sg.relaciones@mjusticia.es) ha sido habilitada específicamente para la recepción de comunicaciones relacionadas con la carta de servicios.

### **4. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral**

A través de un plan de revisión de datos e información, se establece un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la permanente 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 realizarán resúmenes de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos a través de los distintos medios especificados en esta Carta, al objeto de detectar los posibles puntos débiles de la organización y emprender las acciones de mejora correspondientes.

También se asume el compromiso de cumplimiento de los sistemas normalizados de gestión de la calidad medioambiental, de seguridad e higiene y de prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente o se pongan en marcha en el conjunto del Ministerio de Justicia (tales como el reciclaje de papel, la gestión energética y los cursos de prevención de riesgos laborales).

## 5. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en la presente Carta de Servicios, los ciudadanos pueden formular ante la Subdirección General reclamación por incumplimiento indicando de la forma más precisa posible el compromiso no atendido y la fecha correspondiente.

El reclamante deberá indicar su nombre, apellidos, domicilio y la firma al final de su escrito.

El titular de la Subdirección General remitirá al interesado una carta de disculpas explicativa de las causas a las que se debe el incumplimiento en el que haya incurrido la Administración, comunicando al interesado las medidas adoptadas para corregir la deficiencia, sin que esto implique, en ningún caso, reconocimiento alguno de responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

## III. INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Direcciones telefónicas, electrónicas y postales de todas las oficinas donde se prestan los servicios

- Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia:

Calle de la Bolsa 8, 28071 Madrid.

Presencial: de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas, ininterrumpidamente, y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

(Del 16 de junio al 15 de septiembre de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas).

Atención telefónica: 902 007 214 / 918 372 295.

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 a través de la dirección <http://www.mjusticia.gob.es>

- Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia: Las direcciones y teléfonos actualizados pueden consultarse en la página web del Ministerio: [www.mjusticia.gob.es](http://www.mjusticia.gob.es)
- Dependencias donde se gestionan los distintos procedimientos y servicios de la Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal:

C/ San Bernardo, 21, 28015 Madrid (entrada por Travesía de la Parada, 1).

Telf.: 913 902 452.

Fax: 913 904 369.

Correo electrónico: [sg.relaciones@mjusticia.es](mailto:sg.relaciones@mjusticia.es)

- Relación de teléfonos de las Unidades administrativas de la Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal, según sus competencias:
  - Reclamaciones de indemnización por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia: 913 904 644; 913 904 649.
  - Oposiciones para el ingreso en la carrera fiscal: 913 902 179.
  - Selección de abogados fiscales sustitutos: 913 902 179.
  - Pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales: 913 902 178.
  - Reconocimiento de títulos profesionales de abogado y procurador de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo: 913 902 454 / 913 904 245.
  - Dispensa del requisito de nacionalidad para ejercer la abogacía: 913 902 495.
  - Tramitación de quejas por la actuación profesional de abogados y procuradores: 913 904 245.

## **2. Unidad responsable de la carta de servicios**

Área de Coordinación y Control:

Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal.

C/ San Bernardo, 21, 1ª planta, despacho 126. 28015 Madrid.

Telf.: 913 904 245.

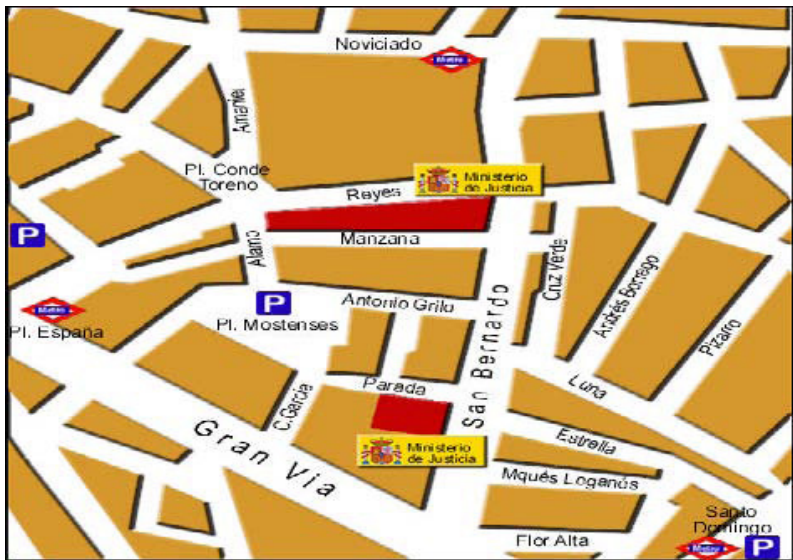
Fax: 913 902 498.

## **3. Otros datos de interés: formas de acceso a las oficinas y medios de transporte**

A las dependencias donde se prestan los servicios de la Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal en la calle San Bernardo, 21 se puede acceder mediante transporte público:

- Estaciones de Metro más cercanas: Noviciado y Santo Domingo (línea 2)
- Otras estaciones de metro próximas: Plaza de España (líneas 3 y 10) y Callao (líneas 3 y 5).
- Paradas de autobuses: C/ San Bernardo (línea 147), Gran Vía (líneas 1, 2, 44, 46, 74, 75, 133, 148 y 202) y Plaza de España (líneas: C1, 138 y las anteriores).

Plano de situación:





# SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y EL MINISTERIO FISCAL

Edita: Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica • N.ºpo: 051-18-0019

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN  
DE JUSTICIA Y EL MINISTERIO FISCAL

Ministerio de Justicia