GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL PARA LA INNOVACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN TERRITORIAL DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA



CALIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Carta de Servicios

2022-2025

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

1. Datos identificativos y fines de las gerencias territoriales del Ministerio de Justicia

Las gerencias territoriales del Ministerio de Justicia, dependientes de la Dirección General para el Servicio Público 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 les 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 artículo 4.1.n) del Real Decreto 453/2020, de 10 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia, y se modifica el Reglamento del Servicio Jurídico del Estado, aprobado por el Real Decreto 997/2003, de 25 de julio, corresponde a la Subdirección General de Cooperación y Coordinación Territorial de Administración de Justicia la dirección y coordinación de estas.

2. Principales servicios que se prestan al ciudadano

Las gerencias territoriales del Ministerio de Justicia —a excepción de la Gerencia Territorial de Órganos Centrales (Madrid), que no tiene atribuidas tales funciones— 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.

Cita previa. Para la atención presencial es necesario solicitar cita previa a través de la página web del Ministerio de Justicia: https://cita-previa.mjusticia.gob.es/

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) de este. 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 estos.
- **Certificado de antecedentes penales por delitos de naturaleza sexual.** Sirve para acreditar la carencia de antecedentes penales por delitos contra la libertad e indemnidad sexuales o de trata de seres humanos. Es obligatorio para realizar una actividad que implique contacto 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 esta se comunica al ciudadano si existen a su nombre pólizas de seguro con cobertura de fallecimiento y, en caso afirmativo, el número de estas 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 este.

Además de apostillar los documentos expedidos por las gerencias, se puede solicitar en estas 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.

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.

2.5. Oficina de registro Cl@ve

Oficina para la tramitación presencial del registro de alta en el sistema CL@VE. Cl@ve es un sistema orientado a unificar y simplificar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, permitiéndoles identificarse ante la Administración mediante claves concertadas.

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 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.
- 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 918372295, 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 https://www.mjusticia.gob.es/es/atencion-ciudadano

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.

Las formas de presentación puede ser las siguientes:

a) **Presencial rellenando los formularios habilitados al efecto y entregándolos 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 https://www.mjusticia.gob.es/es/direcciones-telefonos/gerencias-territoriales
- La Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia, calle de la Bolsa, 8, 28071, Madrid.
- 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 se puede obtener el formulario: https://sede.mjusticia.gob.es/es/TramitesSede/Documents/Formulario_de_quejas_y_suge-

rencias.pdf, 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, o de su sede electrónica: https://sede.mjusticia.gob.es/es/tramites/quejas-sugerencias

Una vez recibida la queja o sugerencia en la unidad responsable, en un plazo máximo de veinte 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 estos 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 Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (*BOE* de 6 de diciembre).
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia (*BOE* de 5 de junio).
- 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 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (*BOE* de 29 de julio).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (*BOE* de 2 de octubre).
- 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 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 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 delincuentes sexuales (*BOE* de 30 de diciembre).
- Real Decreto 453/2020, de 10 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia, y se modifica el Reglamento del Servicio Jurídico del Estado, aprobado por el Real Decreto 997/2003, de 25 de julio (*BOE* de 12 de marzo).
- 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 JUS/2871/2010, de 2 de noviembre, por la que se determinan los requisitos y condiciones para tramitar por vía telemática las solicitudes de los certificados de antecedentes penales (*BOE* de 9 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 JUS/987/2020, de 20 de octubre, sobre delegación de competencias (*BOE* de 23 de octubre).
- Orden JUS/806/2021, de 22 de julio, por la que se crea una segunda sede electrónica asociada al Ministerio de Justicia (*BOE* de 29 de julio).

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

1. 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 prestará 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 los 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, hacen suyos los fines de la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en consonancia con la disposición adicional 7.ª 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 pueden 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 estas.

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 por que 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 medio ambiente 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 tóner de impresoras y fotocopiadoras, el control de la temperatura y el adecuado mantenimiento de los sistemas tanto 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 esta: 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 https://www.mjusticia.gob.es/es/atencion-ciudadano

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

1. 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.mjusticia.gob.es

Cita previa. Para la atención presencial es necesario solicitar cita previa a través de la página web del Ministerio de Justicia: https://cita-previa.mjusticia.gob.es/

SEDES DE LAS GERENCIAS TERRITORIALES

GERENCIAS TERRITORIALES DE JUSTICIA	DIRECCIONES, TELÉFONOS Y CORREO ELECTRÓNICO
ANDALUCÍA EN GRANADA (Almería, Granada, Jaén)	C/ Gran Vía de Colón, 21, 2.° 18001, Granada Tel.: 958220974 gerencia.granada@mju.es
ANDALUCÍA EN MÁLAGA (Málaga, Melilla)	Av. Manuel Agustín Heredia, 10, 2.° 29001, Málaga Tel.: 952224300 gerencia.malaga@mju.es OFICINA DELEGADA DE LA GERENCIA TERRITORIAL DE JUSTICIA EN MÁLAGA-MELILLA Pasaje Cargadero Mineral, Local 4 52004, Melilla Tel.: 952671182 oficinadelegada.melilla@mju.es
ANDALUCÍA EN SEVILLA (Cádiz, Ceuta, Córdoba, Huelva, Sevilla)	Pza. de España, s/n. Torre Norte 41013, Sevilla Tel.: 954239001 gerencia.sevilla@mju.es OFICINA DELEGADA DE LA GERENCIA TERRITORIAL DE JUSTICIA EN SEVILLA-CEUTA Plaza de la Maestranza. Antiguo Cuartel Comandancia de Obras, 1.ª Pl 51001, Ceuta Tel.: 856200144 gerencia.ceuta@mju.es
ARAGÓN	Paseo de la Independencia, 32, 1.º izq. 50004, Zaragoza Tel.: 976222515 gerencia.aragon@mju.es
ASTURIAS	C/ Asturias, 24, bajo 33071, Oviedo Tel.: 985272987 gerencia.asturias@mju.es

CANARIAS EN LAS PALMAS (Gran Canaria, Fuerteventura, Lanzarote)	C/ Reyes Católicos, 47, bajo 35001, Las Palmas de Gran Canaria Tel.: 928332604 gerencia.laspalmas@mju.es
CANARIAS EN SANTA CRUZ DE TENERIFE (Tenerife, La Palma, Gomera, Hierro)	C/ San Antonio, 24 38001, Santa Cruz de Tenerife Tel.: 922291634 gerencia.tenerife@mju.es
CANTABRIA	C/ Juan de Herrera, 19, 5.º 39001, Santander Tel.: 942367469 gerencia.cantabria@mju.es
CASTILLA Y LEÓN EN BURGOS (Ávila, Burgos, Segovia, Soria)	C/Almirante Bonifaz, 19, 2.º 09003, Burgos Tel.: 947276151 gerencia.burgos@mju.es
CASTILLA Y LEÓN EN VALLADOLID (León, Palencia, Salamanca, Valladolid, Zamora)	Plaza del Milenio, 1 3.ª 47014, Valladolid Tel.: 983459014 gerencia.valladolid@mju.es
CASTILLA-LA MANCHA	Edificio Subdelegación del Gobierno C/ Periodista del Campo Aguilar, s/n 02071, Albacete Tel.: 967191276 gerencia.albacete@mju.es
CATALUÑA	C/ Caballero, 52-56 08014, Barcelona Tel.: 933494180 gerencia.barcelona@mju.es
COMUNIDAD VALENCIANA	C/ Hernán Cortés, 24, entresuelo 46071, Valencia Tel.: 963943558 registro.valencia@mju.es

EXTREMADURA	Avda. de la Hispanidad, 39 10002, Cáceres Tel.: 927213676 gerencia.caceres@mju.es
GALICIA	C/ Alcalde Manuel Casas, s/n, 2.º (Edificio de Correos) 15001, A Coruña Tel.: 981246231 gerencia.galicia@mju.es
ISLAS BALEARES	C/ Posada de la Real, 6, 1.º 07003, Palma de Mallorca Tel.: 971720322 registro.illesbalears@mju.es
LA RIOJA	C/ Marqués de Murrieta, 45-47 26005, Logroño Tel.: 941261008 gerencia.rioja@mju.es
MURCIA	C/ Santa Catalina, 4, 2.º 30004, Murcia Tel.: 968225300 gerencia.murcia@mju.es
NAVARRA	C/ Virgen del Puy, 1 31011, Pamplona Tel.: 848424223 gerencia.pamplona@mju.es
PAÍS VASCO	Gran Vía de Don Diego López de Haro, 53, 4.º izquierda. 48011, Bilbao Tel.: 944245418 gerencia.paisvasco@mju.es

2. Unidad responsable de la Carta de Servicios

Los responsables de la presente Carta de Servicios son 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: 918372295, 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 del 1 al 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.

Otras formas de atención al ciudadano en:

https://www.mjusticia.gob.es/es/atencion-ciudadano

GERENCIAS TERRITORIALES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Edita: Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica • Nipo: 051-22-007-5 • Maquetación: Subdirección General de Documentación y Publicaciones

Ministerio de Justicia

Subdirección General de Cooperación y Coordinación Territorial
de Administración de Justicia

San Bernardo, 21 – 28015, Madrid