IDENTIFICACIÓN Y FINES DE LAS GERENCIAS TERRITORIALES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Las gerencias territoriales dependientes del Ministerio de Justicia a través 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 sede 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 la Administración de Justicia la dirección y coordinación de estas.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Son responsables de la presente Carta de Servicios cada uno de los gerentes territoriales respecto de la gerencia en la que llevan a cabo sus funciones.

Calidad Administración Pública

DIRECCIONES Y TELÉFONOS			
GERENCIA	Correo electrónico	Teléfono	Dirección
ANDALUCÍA Granada	gerencia.granada@mju.es	958220974	C/ Gran Vía de Colón, 21-2.º 18001, Granada
ANDALUCÍA Málaga	gerencia.malaga@mju.es	952224300	Av. Manuel Agustín Heredia, 10-2.º 29001, Málaga
ANDALUCÍA Málaga-Melilla	oficinadelegada.melilla@mju.es	952671182	Pasaje Cargadero Mineral, local 4 52004, Melilla
ANDALUCÍA Sevilla	gerencia.sevilla@mju.es	954239001	Plaza de España, s/n, Torre Norte 41003, Sevilla
ANDALUCÍA Sevilla-Ceuta	gerencia.ceuta@mju.es	856200144	Plaza de la Maestranza. Antiguo Cuartel Comandancia Obras, 1.ª 51001, Ceuta
ARAGÓN Zaragoza	gerencia.aragon@mju.es	976222515	Paseo Independencia, 32, 1.º izq. 50004, Zaragoza
ASTURIAS Oviedo	gerencia.asturias@mju.es	985272987	C/ Asturias, 24 33071, Oviedo
CANARIAS Las Palmas de Gran Carania	gerencia.laspalmas@mju.es	928332604	C/ Reyes Católicos, 47, bajo 35001, Las Palmas
CANARIAS Santa Cruz de Tenerife	gerencia.tenerife@mju.es	922291634	C/ San Antonio, 24, 38001, Santa Cruz de Tenerife
CANTABRIA Santander	gerencia.cantabria@mju.es	942367469	C/ Juan de Herrera, 19, 5.º 39001, Santander
CASTILLA Y LEÓN Burgos	gerencia.burgos@mju.es	947276151	C/ Almirante Bonifaz, 19, 2.º 09003, Burgos
CASTILLA Y LEÓN Valladolid	gerencia.valladolid@mju.es	983459014	Plaza del Milenio, 1, 3.ª 47014, Valladolid
CASTILLA LA MANCHA Albacete	gerencia.albacete@mju.es	967191276	Edif. Subelegación del Gobierno C/ Periodista del Campo Aguilar, s/n 02071, Albacete
CATALUÑA Barcelona	gerencia.barcelona@mju.es	933494180	C/ Caballero, 52-56 08014, Barcelona
COMUNIDAD VALENCIANA Valencia	registro.valencia@mju.es	963943558	C/ Hernán Cortés, 24, entresuelo 46071, Valencia
EXTREMADURA Cáceres	gerencia.caceres@mju.es	927213676	Avda de la Hispanidad, 39 10002, Cáceres
GALICIA A Coruña	gerencia.galicia@mju.es	981246231	C/ Alcalde Manuel Casas, s/n, 2.ª Pl Edificio de Correos 15001, A Coruña
ISLAS BALEARES Palma de Mallorca	registro.illesbalears@mju.es	971720322	C/ Posada de la Real, 6, 1.º 07003, Palma de Mallorca
LA RIOJA Logroño	gerencia.rioja@mju.es	941261008	C/ Marqués de Murrieta, 45-47 26005, Logroño
MURCIA	gerencia.murcia@mju.es	968225300	C/ Santa Catalina, 4, 2.º 30004, Murcia
NAVARRA Pamplona	gerencia.pamplona@mju.es	848424223	C/ Virgen del Puy, 1 31001 Pamplona
PAÍS VASCO Bilbao	gerencia.paisvasco@mju.es	944245418	Gran Vía de Don Diego López de Haro, 53, 4º izquierda 48011 Bilbao

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/

Edita: Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica
Nipo (pdf): 051-22-008-0
Maquetación: S. G. de Documentación y Publicaciones

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 LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

CARTA DE SERVICIOS

GERENCIAS TERRITORIALES
DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

2022-2025



Calidad Administración Pública

PRINCIPALES SERVICIOS

—Información y atención presencial, que se presta en las sedes de cada gerencia, en horario de 9:00 a 14:00, 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/

—Expedición de certificaciones de actos de última voluntad, antecedentes penales, de antecedentes penales por delitos de naturaleza sexual y de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento, así como de notas informativas sobre este último.

—Apostilla de documentos, excepto los expedidos por la Audiencia Nacional y el Tribunal Supremo.

—Recogida y envío de documentos dirigidos al Ministerio y al resto de organismos administrativos públicos, estatales, autonómicos y locales.

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 se emitirán y entregarán 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. 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 cursarán a sus destinatarios en un plazo máximo de dos días hábiles, y el 20 % restante, en un plazo máximo 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 90m% 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.

INDICADORES

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 certificados y notas informativas solicitados 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.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos, 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 se 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.mjusticia.gob.es

El gerente territorial remitirá al interesado una carta de disculpas explicativa de las causas a 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.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Presencialmente rellenando los formularios habilitados al efecto y entregándolos en:

—Las gerencias territoriales del Ministerio de Justicia.

—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.

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 se formula es una sugerencia.

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 del Ministerio, en la dirección http://www.mjusticia.gob.es, o de su sede electrónica.

Una vez recibida la queja o sugerencia, en un plazo máximo de veinte 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 para interponerlos.

La presentación de una queja o sugerencia no supone la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

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.

—**Por teléfono** en el 918372295 y en los teléfonos de cada Gerencia.

—**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 http://www.mjusticia.gob.es.