GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS CENTRALES Y ORGANISMOS DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA AÑO 2021

Las Cartas de Servicios son documentos escritos que constituyen un instrumento a través del cual los órganos de la Administración General del Estado, sus Organismos Públicos y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados, los compromisos de calidad en su prestación, así como sobre los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

En el año 2021 se han obtenido los siguientes resultados*:*

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

COMPROMISO 1:

En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española se resolverán el 100% de los expedientes en el plazo máximo de 6 meses desde la recepción de los informes preceptivos, siempre que no sea preciso practicar nuevas diligencias. Se solicitarán el 95% de los informes oficiales preceptivos para la resolución de los expedientes, en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de entrada en la Subdirección. El 5% restante se solicitará en el plazo máximo de 20 días.

Resultado: en los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española el cumplimiento de los dos apartados es del 63% y 67% respectivamente.

COMPROMISO 2:

Resolución del 95% de los expedientes de autorización de cambios de nombres y apellidos en el plazo máximo de dos meses desde la entrada de la solicitud en la Subdirección, siempre que no sea preciso realizar nuevas diligencias para completar el expediente. El 5% restante se resolverá en el plazo máximo de tres meses.

Resultado: el cumplimiento de los dos apartados es, del 38,20% y del 49,20% respectivamente.

COMPROMISO 3

Resolución del 60% de los recursos interpuestos contra las calificaciones de los encargados de los registros civiles, municipales y consulares en el plazo máximo de 5 meses desde la entrada del expediente en la Subdirección, siempre que no sea preceptivo solicitar informes o practicar nuevas diligencias. El 40% restante se resolverá en el plazo máximo de 12 meses.

Resultado: el cumplimiento de los dos apartados es del 25,70% y del 64,20% respectivamente.

COMPROMISO 4:

Si la información se solicita por correo postal, en el 90% de los casos, se contestará antes de los 30 días desde que la petición tenga entrada en la Subdirección. El 10 % restante se contestará en el plazo máximo de 2 meses.

Resultado: el cumplimiento es del 72,50 % y del 83,25% respectivamente.

Causas del incumplimiento:

Compromiso 1: aunque la información de la web es precisa, no es infrecuente que las personas interesadas presenten documentación incorrecta o incompleta. Ello obliga a requerir documentación, a los efectos de la subsanación previstos en el art. 68 de la Ley 39/2015. El desconocimiento del contenido de la notificación electrónica dificulta mucho el proceso interno de notificación. Factores estructurales: infradotación de la plantilla, herramientas informáticas con falta de funcionalidades básicas, coexistencia de dos procedimientos administrativos, decisión masiva de las personas interesadas en acudir a la vía contencioso administrativa una vez superado el plazo de resolución, lo que obliga a la atención de requerimientos de la Audiencia Nacional.

Medidas adoptadas: mejora de la automatización de los procesos en la aplicación de gestión de expedientes (cambios automáticos de estados, comprobación de errores, notificaciones, etc.). desarrollo de nuevas funcionalidades, incremento de la plantilla de personal (se ha incrementado en cuatro nuevos niveles N26), continuación de la estrategia de planes de choque de resolución de expedientes (2020, 2021 y próximamente en 2022).

Compromisos 2 y 3: insuficiencia de medios personales y materiales, falta de una aplicación informática de tramitación de los expedientes de nombres y apellidos, así como para los recursos gubernativos, existencia de plazas de personal vacantes por diversos motivos.

Medidas: se intenta cubrir las plazas vacantes en el área por la marcha de las personas que la ocupaban, bien por jubilación o traslado a otro puesto, a través de los procedimientos habituales de provisión, se están realizando importantes esfuerzos organizativos para aumentar el rendimiento de la plantilla, se espera que la puesta en marcha de la aplicación informática DICIREG del nuevo modelo del Registro Civil que ya se ha producido en Madrid y Barcelona, contribuya a mejorar la eficacia en la tramitación del expediente y la mejora en los tiempos de tramitación.

Compromiso 4: en torno al 50% de los escritos que se reciben sobre expedientes de nacionalidad por residencia (preguntando sobre el estado de tramitación del expediente en su mayoría) no se pueden contestar ya que se prioriza la revisión y, en su caso, resolución del expediente de manera que se pueda cumplir las legítimas pretensiones del solicitante.

Medidas: automatizaciones de respuestas en buzones de correo y puesta a disposición en la web de la respuesta a preguntas frecuentes.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL NOTARIADO Y DE LOS REGISTROS

1. COMPROMISO 1:

El 10% de los recursos que se interpongan contra notas de calificación desfavorables de los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles se resolverán en un plazo inferior a 60 días desde la interposición del recurso, el 90% restante se resolverán en un plazo inferior a tres meses.

Resultado: cumplimiento del 100% (11 % en menos de 60 días y 89% en menos de 90 días)

COMPROMISO 2:

El 20% de los recursos que se interpongan contra minutas de los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles se resolverán en un plazo inferior a 90 días desde la interposición del recurso, el 80% restante se resolverán en un plazo inferior a seis meses.

Resultado: cumplimiento del 0%y del 3% respectivamente.

COMPROMISO 3

El 98% de los Certificados de Actos de Última Voluntad y de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento y Notas informativas de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento, solicitados a través de la sede electrónica del Ministerio de Justicia se emitirán en 24 horas.

Resultado: en el caso de los certificados de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento y notas informativas se cumple el compromiso al 100%, no así en el caso de los certificados de actos de última voluntad que se cumple en un 40%.

COMPROMISO 4:

El 90% de las inscripciones en el Registro de Fundaciones se resolverán en un plazo inferior a seis meses cuando se trate de la primera inscripción, modificación o nueva redacción de estatutos, fusión y extinción de la fundación y de tres meses para el resto, contados ambos plazos desde la fecha de recepción de la solicitud en el Registro de Fundaciones de Competencia Estatal

Resultado: cumplimiento del 80 % y del 100% respectivamente

COMPROMISO 5:

El 44% de los certificados de inscripción en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación se expedirán en un plazo inferior a tres días hábiles, el 56% restante se expedirán en un plazo inferior a cinco días hábiles, desde la solicitud del mediador interesado enviada a: registro.mediadores@mjusticia.es.

Resultado: cumplimiento del 100%.

Causas del incumplimiento:

Compromiso 1: Ia resolución de un gran número de expedientes estaba pendiente de estudio y criterio tras la Sentencia dictada por el Tribunal Supremo, con lo cual estaban ya fuera de plazo una vez que comenzó el 2021. Desde septiembre de 2020 se retomó la resolución de los expedientes. En concreto, en el mes de julio de 2021 se resolvió un número importante de ellos. Se espera en 2022 resolver la totalidad de recursos pendientes antiguos. Se procurará resolver un mayor número de expedientes en plazo. En este sentido, en 2021 se ha hecho un gran esfuerzo y se han resuelto el 71% de los recursos pendientes, mientras que en 2020 fue el 20%.

Compromiso 2: plantilla muy ajustada, puesta en marcha de una nueva aplicación de Últimas Voluntades que permite la expedición automática de aquellos certificados en los que los datos de la solicitud telemática coinciden exactamente con los registrados en la Base de Datos del Registro de UUVV (aproximadamente el 50%). El resto de solicitudes tienen que ser revisadas manualmente por un funcionario habilitado, lo que incrementa el tiempo de expedición. Aumento del número de solicitudes telemáticas (se han triplicado en relación con 2019), sobre todo aquellas presentadas por personas jurídicas (despachos de abogados, gestorías, funerarias, etc.) en cumplimiento de la obligatoriedad de relacionarse por medios electrónicos con la Administración. Aumento de solicitudes derivadas de la COVID-19.

Medidas: incorporación de nuevo personal, resolución de incidencias tecnológicas e implantación de mejoras en la nueva aplicación del Registro General de Actos de Última Voluntades, que permitirá la reducción en el tiempo de emisión de los certificados por funcionarios habilitados, puesta en marcha de una nueva aplicación de certificados de seguros para la expedición automática de un mayor volumen de certificados.

Compromiso 3: la necesidad de efectivos para resolver el volumen de trabajo existente, la necesidad de subsanación de la documentación, así como la solicitud de informe al Protectorado de Fundaciones del Ministerio de Cultura y Deporte, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1. a), d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Estas solicitudes de emisión de informe suspenden el plazo máximo legal para resolver el procedimiento y notificar la resolución.

Medidas: Se ha tramitado un acuerdo de encargo del Ministerio de Justicia a la Sociedad Mercantil Estatal INECO para la digitalización, metadatación y grabación de datos de expedientes relacionados con el Registro de Fundaciones de competencia estatal.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COLABORACIÓN INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA (anterior SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y EL MINISTERIO FISCAL ACTUAL)

COMPROMISO 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.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 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.

Resultado: cumplimiento del 100 %. en las presenciales.

COMPROMISO 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.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 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

Resultado: cumplimiento del 100% (resolución del 80% de los expedientes en el plazo citado)

COMPROMISO 5:

Una vez iniciadas las sesiones orales del segundo y tercer ejercicio de la oposición para el ingreso en las carreras judicial y fiscal, 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.

Resultado: cumplimiento del 100%

COMPROMISO 6:

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.
Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 7:

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.
Resultado: urante el 2021 no se han convocado estas plazas.

COMPROMISO 8:

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.
Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 9:

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

Resultado: durante 2021 no se han realizado estas pruebas.

COMPROMISO 10:

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.
Resultado: 0 %

COMPROMISO 11:

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
Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 12:

Las convocatorias de las pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales tendrán una periodicidad mínima anual.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 13:

La plantilla provisional de respuestas de las pruebas de evaluación se publicará en la página web del Ministerio de Justicia en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la realización de la prueba.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 14:

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.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

Causas del incumplimiento:

Compromiso 2: actualmente las consultas, se realizan y se resuelven a través del correo electrónico respat@mjusticia.es

Compromiso 10: actualmente no se procede a la notificación individualizada de la publicación de una convocatoria la publicidad es a través de los cauces y organismos pertinentes, como BOE, Portal Web del Ministerio de Justicia, GCAE, etc.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES

ARCHIVO GENERAL

COMPROMISO 1

El tiempo de respuesta de las consultas para el acceso a documentación en Archivo General será como máximo de 30 días naturales desde la entrada de la solicitud del ciudadano en el Archivo General.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 2:

El tiempo de respuesta de las solicitudes de reproducción de documentos del ciudadano, desde la entrada de la solicitud en el Archivo General, será máximo de 90 días naturales

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 3:

El día fijado para la consulta se garantiza que los documentos autorizados serán puestos a disposición del peticionario en la Sala de Investigadores, en un tiempo máximo de 10 minutos desde la entrada del ciudadano en el Archivo General.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

CENTRO DE PUBLICACIONES

COMPROMISO 1:

La actualización del Catálogo de publicaciones de la página web del Ministerio (www.mjusticia.gob.es) con la información sobre las publicaciones editadas por el Departamento se hará en un plazo máximo de 48 horas, a partir de su recepción en la Unidad.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 2:

Las peticiones de información sobre el procedimiento para la adquisición de publicaciones, se resolverán en un plazo máximo de 24 horas, a partir de la recepción de la solicitud.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

COMPROMISO 1:

El 85% de las peticiones de información general gestionadas por correo electrónico, que no sea preciso derivar a un equipo especializado en la materia, se contestarán en un plazo máximo de un día desde su recepción; el 15% restante, en el plazo máximo de tres días.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 2:

El 85% de los ciudadanos que acuden con cita previa a esta oficina serán atendidos en un período máximo de 10 minutos posteriores a la hora de su cita

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 3:

El 95% de los certificados solicitados presencialmente en nuestras dependencias se emitirán y entregarán en el acto; el 5% restante, en un plazo máximo de un día.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 4:

El 90% de los certificados solicitados por correo postal serán expedidos y remitidos en un plazo máximo de tres días; el 10% restante en el de cinco días, a contar siempre desde su recepción.

Resultado: cumplimiento del 100%

COMPROMISO 5:

El 80% de los escritos, solicitudes y comunicaciones que se reciban en el Registro General se cursarán a sus destinatarios en un plazo máximo de un día; el 20% restante, en el de cinco días.

Resultado: cumplimiento del 100%

COMPROMISO 6:

El 95% de los documentos de los que se solicite presencialmente su legalización o apostilla serán tramitados en el acto; el 5% restante, en el plazo máximo de dos días

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 7:

El 75% de los documentos presentados por correo postal para legalizar o apostillar serán tramitados en el plazo máximo de un día; el 25% restante, en el plazo máximo de cinco días

Resultado: cumplimiento del 100 %.

MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL

COMPROMISO 1

El 90% de las solicitudes de afiliación que se realicen de forma presencial, y se acompañen de la documentación completa, se resolverán en el momento de su presentación.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 2

Los catálogos médicos de servicios estarán actualizados en formato electrónico para todos los mutualistas que lo soliciten en la sede electrónica.

Resultado: cumplimiento del 0%.

COMPROMISO 3

El 90% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas de forma presencial, se atenderán en el mismo momento de su solicitud

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 4

El 90% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas por correo postal, email, teléfono, o a través de la sede electrónica con DNI-electrónico o Certificado Digital, se enviarán en un plazo no superior a 48 horas desde la recepción de la petición

Resultado: cumplimiento del 100%

COMPROMISO 5

Envío de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) al domicilio del interesado en un plazo máximo de 10 días desde su solicitud para las solicitudes electrónicas.

Resultado: cumplimiento del 95%.

COMPROMISO 6

El 90% de las solicitudes de prestaciones de pago único del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 20 días naturales, a contar desde que el expediente esté completo.

Resultado: cumplimiento del 50%.

COMPROMISO 7

El 90% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 25 días naturales, a contar desde que el expediente esté completo.

Resultado: cumplimiento del 10%.

COMPROMISO 8

El 90% de las solicitudes que se hayan resuelto favorablemente, sobre prestaciones del Fondo Especial, se incluirán en la relación de pago del mismo mes en el que se presente la solicitud, acompañada de la documentación completa, o como máximo en el inmediato posterior.

Resultado: cumplimiento del 66%.

COMPROMISO 9

El 90% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial que se hayan presentado acompañadas de la documentación completa y se hayan resuelto favorablemente, se incluirán en la nómina del mes siguiente al de su presentación, o como máximo en el inmediato posterior

Resultado: cumplimiento del 55%.

Causas del incumplimiento

Compromiso 2: se publican en la web, pero no en la sede electrónica, se publicarán en la sede electrónica.

Compromiso 6 y 8: se han mejorado las aplicaciones informáticas para reducir tiempos en la tramitación.

Compromiso 7 y 9: se están revisando las aplicaciones informáticas para reducir tiempos en la tramitación.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN TERRITORIAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (UNIDADES DE VALORACIÓN FORENSE INTEGRAL DE LOS INSTITUTOS DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES)

COMPROMISO 1

Al menos el 70% de los reconocimientos presenciales serán atendidos en un tiempo no superior a quince minutos desde la hora de la citación en la unidad y el 30% restante se atenderán en un tiempo que no superará los treinta minutos.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 2

Al menos el 10% de los reconocimientos en cómputo anual serán telemáticos.

Resultado: cumplimiento del 5%.

COMPROMISO 3

Al menos el 50% de los informes conjuntos, siempre que no se requiera solicitud de informes externos, se emitirán y trasladarán al juzgado en un plazo máximo de cuarenta días hábiles desde el reconocimiento, y el 50% restante, en un plazo máximo de sesenta días hábiles

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 4

Se registrarán anualmente el 100% de las actividades formativas, de investigación y docentes que se realicen en los IMLCF sobre familia, menores, personas con discapacidad y violencia de género y doméstica

Resultado: cumplimiento del 40%

COMPROMISO 5

En el 100% de las memorias anuales del IMLCF se incluirá un apartado específico de la actividad desarrollada por la UVFI.

Resultado: cumplimiento del 100%.

COMPROMISO 6

En el 80% 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 20% restante se contestará en un plazo máximo de diecinueve días hábiles

Resultado: cumplimiento del 100%.

Causas del incumplimiento

Compromiso 2: generalmente la persona afectada prefiere el reconocimiento presencial. Las actuaciones telemáticas realizadas lo han sido por la situación de pandemia por Covid19, por la distancia de su residencia o en internos en centros penitenciarios.

Medida: ofrecer a la persona afectada la posibilidad de que si no la primera intervención, al menos las sucesivas puedan realizarse telemáticamente.

Compromiso 4: en el 60% de las UVFI no se han registrado las actividades ni de formación del personal ni de la docencia impartida en la materia. No se ha promovido actividades de investigación ni de docencia.

Medidas: Registrar todas las actividades formativas que recibe el personal. Registrar todas las actividades de docencia que imparte el personal. Promover que se impartan cursos en la materia con los grupos de interés. Promover al menos una publicación/tesis/TFG

Marzo 2022