GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS CENTRALES Y ORGANISMOS DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA AÑO 2022

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 2022 se han obtenido los siguientes resultados*:*

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

COMPROMISO 1:

En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española.

1.1. Petición de informes: se pretende el objetivo de solicitar el 80 % de los informes oficiales preceptivos para la resolución de los expedientes en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de entrada de la solicitud o desde la subsanación de la documentación preceptiva, en su caso. El 20 % restante se solicitará en el plazo máximo de cuatro meses.

1.2. Resolución de expedientes: se pretende el objetivo de resolver el 80 % de los expedientes en el plazo máximo de ocho meses desde la recepción de los informes preceptivos. El 20 % restante se resolverá en el plazo máximo de nueve meses, salvo interrupción de plazos por diligencias o requerimientos necesarios

Resultado: en los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española el valor real del cumplimiento obtenido en el compromiso 1.1 ha sido del 12,2% y en el compromiso 1.2 del 43,4%

COMPROMISO 2:

En los procedimientos de autorización de cambio de nombre y apellidos de la competencia del Ministerio de Justicia.

2.1. Remisión al Consejo de Estado, en su caso, del 100 % de los expedientes en el plazo máximo de cuatro meses desde la fecha de entrada en el registro del Ministerio de Justicia, siempre que no sea preciso realizar nuevas diligencias para completar el expediente.

2.2. Resolución del 100 % de los expedientes en el plazo máximo de dos meses desde la recepción del informe del Consejo de Estado.

2.3 Resolución en el plazo de seis meses del 100 % de los expedientes en los que no se precise informe del Consejo de Estado.

Resultado: el valor real del cumplimiento obtenido en los compromisos de los tres apartados ha sido del 27,3%, del 31,2% y del 33,5% respectivamente.

COMPROMISO 3

En los recursos interpuestos contra las calificaciones de los encargados de los registros civiles municipales y consulares. Resolución del 50 % de los recursos en el plazo de cinco meses desde la fecha de entrada en el registro del Ministerio de Justicia o de la subsanación de la documentación preceptiva, en su caso, y siempre que no sea preceptivo solicitar informes o practicar nuevas diligencias. El 50 % restante se resolverá en el plazo máximo de ocho meses desde la fecha en la que se haya subsanado la documentación y se hayan recibido los informes preceptivos.

Resultado: el valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 23,5%.

COMPROMISO 4:

Atención por correo electrónico y postal.

4.1. Si la información se solicita por correo postal, el 90 % de los casos se contestará antes de los treinta días desde la fecha de entrada en el registro del Ministerio de Justicia. El 10 % restante se contestará en el plazo máximo de dos meses.

4.2. Si la información se solicita a través de correo electrónico, la atención se prestará en el plazo de diez días desde la recepción del correo electrónico.

Resultado: el valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 71,50 % y del 73,2% respectivamente.

Causas del incumplimiento:

Compromiso 1: Insuficiente personal acreditado, por la Inspección General de Servicios y el Tribunal de Cuentas. Falta de una aplicación informática integrada que facilite la gestión. Las herramientas de las que se dispone no permiten optimizar el procedimiento. Elevado número de solicitudes (175.000) cuando los recursos humanos y técnicos del área de nacionalidad están calculados para 100.000 solicitudes anuales. Elevado número de recursos de reposición y contenciosos. Carga de trabajo por parte de otros procedimientos, principalmente sefardíes, y de trámites asociados a nacionalidad por residencia, como las dispensas de las pruebas del Instituto Cervantes. Necesidad de coordinación y mejora de procesos con la gran cantidad de empresas subcontratadas, órganos de la Administración y entidades privadas implicadas en el procedimiento.

Medidas: Desarrollo de automatismos que agilizan ciertas fases del procedimiento. Publicación de una orden ministerial para simplificar la tramitación de las dispensas del Instituto Cervantes. Sistematización del procedimiento para la publicación en BOE de las notificaciones infructuosas, lo cual evita la reiteración de notificaciones. Simplificación del envío a la Audiencia Nacional de las resoluciones de concesión de expedientes con recurso contencioso. Eliminación del retraso en la grabación de solicitudes de nacionalidad y de recursos

Compromisos 2 y 3: Insuficiencia de medios personales y materiales. Significativo aumento del volumen de la entrada general de documentación en el Área, retrasando esto la tramitación del resto de tareas. La entrada de recursos de memoria histórica, procedentes del Consulado de La Habana, ha aumentado un 103% en los años 2021 y 2022, sin que se haya aumentado el personal del Área. No se dispone de una

aplicación informática para agilizar la tramitación de estos expedientes. Se encuentran pendientes de cubrir una plaza de nivel 26 y otra de nivel 22.

Medidas Se intentarán cubrir las plazas vacantes en el Área por la marcha de las personas que la ocupaban, bien por jubilación o traslado a otro puesto. Se están realizando importantes esfuerzos organizativos para aumentar el rendimiento de la plantilla. Se espera que la completa puesta en marcha de la aplicación informática DICIREG contribuya a mejorar la eficacia en la tramitación de los expedientes y la mejora en los tiempos de tramitación (hasta la fecha, solo se ha puesto en funcionamiento en algunos Registros Civiles).

Compromiso 4: Debido al alto número de expedientes y recursos pendientes de resolver en el Área, se prioriza la tramitación y resolución de los mismos, frente al resto de tareas.

Medidas: Automatizaciones de respuestas en buzones de correo. Actualización de la información suministrada a través de la página web del Ministerio.

.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL NOTARIADO Y DE LOS REGISTROS

1. COMPROMISO 1:

Gestión de expedientes:

- El 5 % 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 sesenta días desde la interposición del recurso, el 95 % restante se resolverán, en un plazo inferior a tres meses, en cómputo semestral.

Resultado: Propiedad: 5% de propiedad en dos meses y un 95% en tres meses. Bienes muebles: 33% resueltos en dos meses y 67% en tres. Mercantiles: 99% en tres meses.

- El 10 % 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 noventa días desde la interposición del recurso, el 90 % restante se resolverán en un plazo inferior a seis meses, en cómputo anual.

Resultado: 0% y 1% respectivamente.

COMPROMISO 2:

Expedición de certificados de actos de última voluntad y de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento: El 45 % de los certificados de actos de última voluntad, de certificados de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento y de notas informativas de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento, solicitados a través de la sede electrónica del Ministerio de Justicia se emitirán en los siguientes 5 días hábiles. (La solicitud no podrá presentarse hasta transcurridos quince días hábiles sin contar el del día del fallecimiento).

Resultado: en el caso de los certificados de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento y notas informativas el resultado es del 100%, y en el caso de los certificados de actos de última voluntad se alcanza un 51%.

COMPROMISO 3:

Registro de fundaciones: El 60 % de las inscripciones 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, e inferior a 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: 90% y 95% respectivamente.

COMPROMISO 4:

Expedición de certificados de inscripción en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación: El 50 % de los certificados se expedirán en un plazo inferior a tres días hábiles, el 50 % restante se

expedirá en un plazo inferior a cinco días hábiles, desde la recepción de la solicitud del mediador interesado

Resultado: del 100% (el 82% expedido en un plazo inferior a 3 días).

Causas del incumplimiento:

Compromiso 1: Se están resolviendo muchos expedientes, pero faltan recursos de personal.

Medidas: Se espera en 2023 resolver la totalidad de recursos pendientes antiguos. De hecho, en el mes de enero ya se han resuelto un nº importante de ellos. Se procurará resolver un mayor nº de expedientes en plazo.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COLABORACIÓN INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA

COMPROMISO 1:

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

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.

Resultado: 100 %.

1.2. Las solicitudes de información sobre los expedientes de responsabilidad patrimonial se atenderán vía correo electrónico u ordinario, contestándose en un plazo de 20 días hábiles desde su entrada en el Ministerio de Justicia.

Resultado: 100 %.

1.3. La resolución del 75 % de los expedientes informados por el Consejo de Estado se emitirá en un plazo máximo de treinta días desde la fecha de entrada del dictamen en la Subdirección General.

Resultado: 75 %.

COMPROMISO 2:

Oposiciones para el ingreso en las carreras judicial y fiscal: 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; el restante 20% de las solicitudes serán atendidas en un plazo de cinco días hábiles.

Resultado: 100%

COMPROMISO 3:

Nombramiento de los 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.

Resultado: 50 %.

COMPROMISO 4:

4.- Reconocimiento de títulos profesionales de la abogacía y la procura 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.

Resultado: 100%

4.2.- El 100% de los expedientes de expedición de los títulos profesionales de la abogacía y la procura 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: -

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.

Resultado: 0%

COMPROMISO 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 la abogacía, 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: 100 %.

COMPROMISO 6:

Pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de la abogacía y la procura:

6.1.- Las convocatorias de las pruebas de evaluación tendrán una periodicidad mínima anual.

Resultado: 100 %.

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.

Resultado: 100 %.

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.

Resultado: 100 %.

Causas del incumplimiento:

Compromiso 3: La propuesta de la FGE es de fecha 1 de marzo de 2022 y el nombramiento de ABF sustitutos se publica en BOE el 21 de julio de 2022 dada la problemática que se dio con el aplicativo Ainoa para el reconocimiento de antigüedades en fechas anteriores al 31 de diciembre de 2011, pues esos periodos no eran recogidos por el asistente del concurso para computar la antigüedad hasta la definitiva solución por el equipo de SAPIMSA.

Medida: La resolución de esta problemática de manera definitiva implicará que este problema no afectará a ulteriores convocatorias

Compromiso 4: En el año 2022, no se han realizado pruebas de aptitud para acceder al ejercicio de la Abogacía en España por parte de ciudadanos de la UE y otros estados parte en el acuerdo sobre el EEEU.

No se procede a la notificación individualizada de la publicación de una convocatoria ya que se da la debida publicidad 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 100%.

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 100%.

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: 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: 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: 50%.

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: 10%.

Causas del incumplimiento

Compromiso 6 y 8: se lanzan las resoluciones una vez al mes, para su fiscalización. Intervención tiene que aprobar los expedientes y eso se produce una vez al mes, lo que penaliza a los expedientes que hayan entrado a primeros de mes

Medida: Se están revisando las aplicaciones informáticas.

Compromiso 7 y 9: Intervención tiene que aprobar los expedientes y eso se produce una vez al mes, lo que penaliza a los expedientes que hayan entrado a primeros de mes.

Medida: Se han mejorado y perfeccionado las aplicaciones informáticas, pero se continúa con el proceso de revisión.

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: 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 90%.

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: 50%

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 80%.

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: Las actuaciones telemáticas llevadas a cabo han sido con centros penitenciarios o por residencia en otra provincia. En general la persona peritada prefiere la asistencia presencial.

Medidas: Ofrecer la disponibilidad de este recurso. Incorporar en la citación de la víctima un código QR o un enlace al tríptico y la carta de servicios, y la información de la posibilidad del reconocimiento telemático. Trasladar al equipo de Orfila para valorar su implementación.

Compromiso 3: Retraso en la recepción de informes externos. Alta carga de trabajo y escaso personal en algunos IMLCF por infradotación y por las dificultades para cubrir puestos vacantes.

Medidas: Revisar los procedimientos de solicitud de informes para agilizar la entrega el Instituto. Se han creado 9 equipos nuevos en 2022 que se habrán de dotar en 2023. Reiterar a Función Pública las dificultades detectadas en la cobertura de vacantes. Externalizar informes de familia mediante la subvención al COP. Informar a los Institutos del recurso de horas extraordinarias para los equipos técnicos.

Compromiso 4: En el 50% de las UVFI no se han registrado las actividades. El registro es manual.

Medidas: Mejorar el registro de todas las actividades formativas que recibe e imparte el personal, así como registrar publicaciones/tesis/TFG. Analizar la posibilidad de realizar el registro en el aplicativo Orfila. Promover la difusión de campañas de violencia sexual y sumisión química.

Compromiso 5: En todas se incluye el número de informes realizado, pero no las actividades de docencia e investigación.

Medida: Incluir en las memorias las actividades formativas, de investigación y docentes realizadas en materia de VdG.

Marzo 2023