GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS CENTRALES Y ORGANISMOS DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA AÑO 2024

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 2024, en lo que se refiere a las cartas de servicios de las unidades del extinto Ministerio de Justicia, 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 30% en tres meses y del 71% en cuatro meses y en el compromiso 1.2 el valor real del cumplimiento es del 89% en menos de ocho meses y del 90% en menos de nueve meses.

Causas del incumplimiento y medidas:

Compromiso 1.1 – Si bien se continúa incumpliendo los compromisos fijados, se ha de destacar que se ha mejorado mucho la tramitación, pasando del 6% de cumplimiento del compromiso en 2023 al 71% en 2024 y ello pese a haber aumentado el volumen de solicitudes, que ha sufrido un incremento del 23 % con respecto a las 196.000 solicitudes de 2023.

Por otro lado, debe tenerse en cuenta que el tiempo promedio transcurrido para la carga completa de la documentación de los expedientes, en la aplicación que los gestiona, es de unos 60 días.

Además, la Subdirección argumenta que intentar acelerar más la tramitación incrementaría el riesgo de errores, sobre todo teniendo en cuenta las abundantes falsificaciones en la documentación aportada.

Medidas: Se ha simplificado en la medida de lo posible y optimizado la revisión de la documentación. Se llevan a cabo reuniones periódicas y tareas de seguimiento para aclarar dudas y detectar errores.

No obstante, si el volumen de solicitudes sigue incrementándose, con los actuales recursos humanos y técnicos la unidad no cree previsible que se alcance una mejora significativa de los valores actuales.

Compromiso 1.2. - Se han resuelto muchos expedientes antiguos que llevaban tiempo pendientes. En los casos de resoluciones denegatorias, han optado por no actualizar los informes preceptivos de la Dirección General de la Policía por no saturarla. Por este motivo, el desfase entre la fecha de recepción del informe y la resolución del expediente es mayor del habitual.

Medidas: A medida que se vaya eliminando la bolsa de expedientes antiguos pendientes, las cifras irán mejorando.

Además, se está trabajando en automatismos que intentan agilizar las resoluciones de denegación en algunos casos

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: No aplica. Con la entrada en vigor de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil, ha desaparecido el procedimiento de cambio de nombre y apellidos con intervención del Consejo de Estado.

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 24% en cinco meses y 35% en ocho meses.

Causas del incumplimiento y medidas:

La Subdirección General manifiesta la Insuficiencia de medios personales y materiales. Dificultades propias de la progresiva implantación del nuevo modelo de Registro Civil previsto en la Ley 20/2011 y su convivencia con el modelo de la Ley del Registro Civil de 1957. Se encuentran pendientes de cubrir dos plazas de nivel 26.

Medidas: Se espera que la implantación definitiva de la aplicación informática DICIREG y la paulatina desaparición del inevitable periodo de convivencia de los dos modelos de Registro Civil contribuya a mejorar la eficacia en la tramitación de los expedientes agilizando su resolución.

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 % y del 77% respectivamente.

Causas del incumplimiento y medidas:

Dado el alto número de expedientes de recurso pendientes de resolución, su tramitación se prioriza sobre el resto de las 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: Los valores reales del cumplimiento obtenido ha sido los siguientes: Propiedad: 12,2% de propiedad en dos meses y un 99,9% en tres meses. Bienes muebles: 0% resueltos en dos meses y 99,9% en tres meses. Mercantiles: 17,7% en dos meses y 99,9% en tres meses. En conjunto, 12,8% resueltos en dos meses y 99,9% resueltos 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 0% en ambos casos.

Causas del incumplimiento y medidas:

Compromiso 1.2.- A pesar de la falta de recursos humanos, se ha hecho un esfuerzo por resolver expedientes de años anteriores. Esto implica que se sobrepasen los plazos.

Medidas: En 2025 esperan resolver tanto los expedientes en los que se ha sobrepasado el plazo como un mayor número de expedientes en plazo, considerando la previsible incorporación de nuevo personal.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido en el caso de los certificados de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento y notas informativas del 100%, y en el caso de los certificados de actos de última voluntad se alcanza un 52,91%.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 63% y del 54% respectivamente.

Causas del incumplimiento y medidas:

Manifiestan la reducción de efectivos para resolver el volumen de trabajo existente (por concursos, jubilaciones…). Además, según informa la unidad, el retraso también está originado por la necesidad de subsanación de la documentación, así como por la solicitud de informe al Protectorado de Fundaciones del Ministerio de Cultura: de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1. a) y d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, estas solicitudes de emisión de informe si bien suspenden el plazo máximo legal para resolver el procedimiento y notificar la resolución, inciden en el incumplimiento del compromiso.

Medidas: Incorporación de nuevos efectivos. Implementación de nuevas aplicaciones y mejoras en las existentes.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 100% (el 100% expedido en un plazo inferior a 3 días).

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 50 %.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 100 %.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 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: No aplica. En el año 2024, 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.

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: No aplica. No se procede a la notificación individualizada de la publicación de las convocatorias 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.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 100 %.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 33,3 %.

Causas del incumplimiento y medidas:
La unidad manifiesta la escasez de recursos humanos. Las peticiones de acceso a los fondos requieren de un estudio pormenorizado de la legislación a aplicar que ha de realizarse caso por caso y la autorización de cada consulta que ha de estudiarse de forma individualizada.

Medidas - Se estudiará el procedimiento de tramitación de solicitudes de acceso para agilizar los plazos en la medida de lo posible.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 98% y el 2 % respectivamente.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 95% y el 5% respectivamente.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 99% y el 1% respectivamente.

COMPROMISO 6:

El 96% 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 96% y el 4% respectivamente.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 90% y el 10% respectivamente.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 100%.

Causas del incumplimiento y medidas:

En cuanto a los trámites que están autorizados por el Servicio para realizar presencialmente, todos se hacen en el momento de su presentación en la Unidad de Atención al Mutualista de la sede central en Madrid. No obstante, este valor no incluye a las Delegaciones Provinciales que, por falta de personal y cuestiones técnicas, deben mandar determinadas solicitudes a la sede central para su tramitación, si bien no es posible cuantificar el número exacto actualmente.

Medidas: En la próxima carta de servicios se realizará una profunda revisión, para proponer indicadores más adecuados, y se adoptarán las actuaciones necesarias para asegurar su medición.

COMPROMISO 2

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

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 0%.

Causas del incumplimiento y medidas:

Los catálogos médicos se publican en la web, pero no en la sede electrónica. Ello se debe a que se está haciendo un esfuerzo por actualizar los contenidos de estos portales y clarificar la diferencia entre ambos, motivo habitual de confusión entre los mutualistas. La página web es el portal adecuado para obtener información (como por ej. los catálogos médicos), mientras que la finalidad de la sede es únicamente realizar trámites electrónicos**.**

Medidas: Se considera que el indicador está mal planteado, ya que la publicación de los catálogos médicos en la sede no es coherente con la finalidad de dicho portal. En la elaboración de la próxima carta de servicios 2025/2028, se tendrá en cuenta esta información para proponer indicadores más adecuados.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido 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: No aplica

Causas del incumplimiento y medidas:

La grabación de la tarjeta se hace en un máximo de 72 horas hábiles. El envío al domicilio compete a la FNMT, desconociéndose el plazo en el que se hace.

Medidas: Se considera que el compromiso no se adapta al funcionamiento actual del servicio, en el que el envío de la tarjeta lo realiza una entidad ajena. En una futura carta de servicios habrá de reformularse el presente compromiso

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 16%.

Causas del incumplimiento y medidas:

La Unidad informa que las resoluciones la envían a la Intervención General del Estado una vez al mes, para su fiscalización, lo que penaliza a los expedientes que hayan entrado a primeros de mes.

Medidas: Se están revisando las aplicaciones informáticas y la falta de personal ha dado lugar a retrasos en la tramitación.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 5%.

Causas del incumplimiento y medidas:

La Intervención General del Estado 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.

Medidas: Se han mejorado y perfeccionado las aplicaciones informáticas, pero se continúa con el proceso de revisión. La falta de personal ha dado lugar a retrasos en la tramitación.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 12%.

Causas del incumplimiento y medidas:

La Unidad informa que las resoluciones la envían a la Intervención General del Estado una vez al mes, para su fiscalización, lo que penaliza a los expedientes que hayan entrado a primeros de mes.

Medidas: Se están revisando las aplicaciones informáticas y la falta de personal ha dado lugar a retrasos en tramitación.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 68%.

Causas del incumplimiento y medidas:

La Intervención General del Estado 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.

Medidas: Se han mejorado y perfeccionado las aplicaciones informáticas, pero se continúa con el proceso de revisión. La falta de personal ha dado lugar a retrasos en 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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 92,69%.

Causas del incumplimiento y medidas:

Informan de la prolongación de la entrevista previa.

Medidas: Aumentar el intervalo entre entrevistas. Mejorar la puntualidad de los profesionales.

COMPROMISO 2

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

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 2,5%.

Causas del incumplimiento y medidas:
Las actuaciones telemáticas llevadas a cabo han sido generalmente por residencia alejada del lugar del reconocimiento, y en menor caso, con centros penitenciarios.

En general la persona peritada prefiere la asistencia presencial y también el, equipo UVFI por las características de la pericia, llegando a incluso a no ofrecerlas por considerarlo inviable.

Medidas: Informar desde los IMLCF a los órganos jurisdiccionales de la posibilidad de realizar reconocimientos telemáticos, para que lo ofrezcan junto a la citación

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 82% y 12% respectivamente.

Causas del incumplimiento y medidas:
La unidad informa de la alta carga de trabajo y escaso personal en algunos IMLCF por infradotación y por las dificultades para cubrir puestos vacantes; en algunos casos ITL de larga duración. Dificultades de la pericia y alta complejidad.

Medidas: Reiterar a Función Pública las dificultades detectadas en la cobertura de vacantes. Informar a los IMLCF la posibilidad de recurrir a horas extraordinarias para los equipos técnicos.

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: No aplica.

Causas del incumplimiento y medidas:
Desconocen el porcentaje de cursos ofertados y cubiertos, con un registro indeterminado. En la mayoría de los casos, se registran en nº de cursos realizados en violencia de género y otras disciplinas, sin establecer porcentaje respecto al total.

En un 16 % de los IMLCF no se han realizado cursos de formación continuada, por falta de oferta o por razones no concretadas.

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. Optimizar una planificación anual de objetivos en cuanto a formación e investigación.

COMPROMISO 5

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

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 100%.

Medidas: Como mejora, se propone incluir en las memorias las actividades formativas, de investigación y docentes realizadas en materia de violencia de género.

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: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 100%.

Abril 2025