GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS CENTRALES Y ORGANISMOS DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA AÑO 2025

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 2025, 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 cumplimiento obtenido en el compromiso 1.1 ha sido la solicitud del 17% de los informes en tres meses y del 3% en cuatro meses. En el compromiso 1.2 el 87% de los expedientes han sido resueltos en menos de ocho meses y del resto el 88% en menos de nueve meses, habiéndose por lo tanto cumplido el compromiso adquirido.

Causas del incumplimiento y medidas:

Compromiso 1.1 – Como en años anteriores, se continúa incumpliendo los compromisos fijados, fundamentalmente debido al aumento del volumen de solicitudes, que ha sufrido un incremento en los últimos dos años del 50 % con respecto a las 196.000 solicitudes de 2023.

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.

COMPROMISO 2

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

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, 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: Sin efecto. 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 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% la resolución de los recursos en cinco meses y el 35% en ocho meses.

Causas del incumplimiento y medidas:

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.

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. 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 para el compromiso 4.1 ha sido que el 70 % de las informaciones se han contestado en treinta días y el resto en su 90% se respondieron en un plazo un máximo de dos meses.

Sobre el cumplimiento del compromiso 4.2 el 72% de los correos electrónicos han sido respondidos en el plazo comprometido.

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: el 7% de los recursos interpuestos contra las notas de calificación desfavorables de registros de la propiedad se han resuelto en dos meses y un 46,6% en tres meses. Contra los registros de bienes muebles, el 33,3% han sido resueltos en dos meses y el 83,3% en tres meses. Por último, los recursos interpuestos contra las notas de calificación desfavorables de registros mercantiles el 13,5% se resolvieron en dos meses y el 64,5% 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 la resolución del 11,42% de dichos recursos en un plazo inferior a 90 días y un 11,52% en un plazo inferior a seis meses

Causas del incumplimiento y medidas:

Compromiso 1.1.- El incremento del número de recursos recibidos.
Compromiso 1.2.- El esfuerzo por resolver expedientes de años anteriores.

Medidas: Las medidas a llevar a cabo son la incorporación de nuevo personal funcionario y la implementación de nuevas aplicaciones y mejoras en las existentes por lo que se espera que en 2026 se puedan resolver los expedientes que han sobrepasado el plazo y un mayor número de expedientes en general.

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 ha alcanzado un 54,4%.

Causas del incumplimiento y medidas:

El incumplimiento del indicador se ha debido al incremento del número de solicitudes recibidas, así como la necesidad de contar con más medios personales y a las incidencias en las aplicaciones informáticas

Medidas: Las medidas a llevar a cabo para mejorar los resultados son la incorporación de personal funcionario y nuevos desarrollos en las aplicaciones informáticas del Registro.

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 65% en la inscripción de fundaciones y del 51% en el resto de las actuaciones.

Causas del incumplimiento y medidas:

Según informa la unidad se mantiene la reducción de efectivos para resolver el volumen de trabajo existente (por concursos, jubilaciones…). Además, , 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. También se insistirá en la concienciación de las Fundaciones en cuanto a la documentación que han de presentar

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% de certificados ha sido 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: Sin efecto. En el año 2025, 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: Sin efecto. 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 DE JUSTICIA Y ARCHIVO CENTRAL DE PRESIDENCIA

COMPROMISO 1

1.- 1. El tiempo de respuesta de las consultas para el acceso a la documentación en el Archivo será como máximo de 30 días naturales desde la entrada de la solicitud del ciudadano en el Archivo. Cuando el volumen de lo solicitado, su emplazamiento o las dificultades para su reproducción así lo justifiquen, el plazo para resolver podrá ampliarse por otro mes, informando de esta circunstancia al solicitante.

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 77%.

Causas del incumplimiento y medidas:

Las peticiones de acceso a los fondos requieren de un estudio pormenorizado de la legislación a aplicar que ha de realizarse caso por caso, tras el cual se ha de elaborar un informe que se eleva a la firma del Secretario General Técnico. Además, el elevado número de consultas, la falta de herramientas de tramitación y de recursos humanos dificulta el cumplimiento de los plazos

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 de Justicia, será como máximo de 90 días naturales.

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 85%.

Causas del incumplimiento y medidas:

La falta de cumplimiento se debe a que se han registrado peticiones de expedientes muy voluminosos también se debe a la falta de herramientas técnicas

Medidas – Como medidas se propone potenciar la posibilidad de que los investigadores tomen fotografías en sala. Asimismo, se tratará de mejorar las herramientas técnicas disponibles y de agilizar los procesos de reproducción.

COMPROMISO 3:

En el día fijado para la consulta, se garantiza que los documentos autorizados serán puestos a disposición del peticionario en la sala de investigadores, en el tiempo máximo de 10 minutos desde la entrada del ciudadano en el Archivo.

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, ámbito de Presidencia (www.mpr.gob.es) y ámbito de Justicia (www.mjusticia.gob.es), se hará en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir del día siguiente a su recepción en el Centro de Publicaciones del Departamento.

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 93 %.

COMPROMISO 2:

Las peticiones de información sobre el procedimiento para la adquisición de publicaciones se resolverán en un plazo máximo de 1 día hábil a partir del día siguiente a su recepción en el Centro de Publicaciones del Departamento.

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

Causas del incumplimiento y medidas:

La existencia de problemas técnicos en los metadatos de algunas publicaciones, así como la disminución de personal y permisos en la web.

Medidas – Como medidas se propone agilizar trabajos de revisión de originales y los permisos del personal para subir publicaciones a la web

SECRETARÍA DE LA JUNTA DE COORDINACIÓN DE PUBLICACIONES OFICIALES

COMPROMISO 1:

La actualización del Catálogo de Publicaciones Oficiales de la Administración General del Estado (CPAGE) (https://cpage.mpr.gob.es), se hará en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud en la Secretaría de la Junta de Coordinación de Publicaciones Oficiales.

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

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

COMPROMISO 1:

Las peticiones de información general gestionadas por correo electrónico, que no sea preciso derivar a un equipo especializado en la materia se contestarán en el plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.

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

COMPROMISO 2:

Los ciudadanos que acuden con cita previa a esta Oficina serán atendidos en un tiempo máximo de 10 minutos posteriores a la hora de su cita.

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

COMPROMISO 3:

Los certificados solicitados presencialmente en nuestras dependencias se emitirán y entregarán en un plazo máximo de un día hábil desde su recepción.

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 100 %. A excepción de los que han de solicitarse a los países de origen de los solicitantes por el sistema ECRIS.

COMPROMISO 4:

Los certificados solicitados por correo postal, serán expedidos y remitidos en un plazo máximo de cinco días hábiles, a contar desde su recepción.

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 100 %. A excepción de los que han de solicitarse a los países de origen de los solicitantes por el sistema ECRIS.

COMPROMISO 5:

Los escritos, solicitudes y comunicaciones que se reciban en el Registro General se cursarán a sus destinatarios en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción.

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

COMPROMISO 6:

Los documentos de los que se solicite presencialmente su legalización o apostilla serán tramitados en un plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción.

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

COMPROMISO 7:

Los documentos presentados por correo postal para legalizar o apostillar serán tramitados en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción.
Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 100%, en lo que se refiere a las competencias de este Ministerio.

MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL

Al aprobarse la actualización de la Carta de Servicios a mitad de año, se han dado los datos de los compromisos divididos en dos periodos según la versión de la carta vigente.

ENERO A JUNIO 2025

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%.

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 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: 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 93,51%.

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 se han podido obtener datos.

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 se reformulará 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 66%.

Causas del incumplimiento y medidas:

Se envían a la Intervención General del Estado las resoluciones una vez completas las correspondientes relaciones de pago, para su fiscalización, lo que penaliza a los expedientes que se hayan incluido en primer lugar en la referida relación.

Medidas: Se han mejorado y perfeccionado las aplicaciones informáticas, como se deduce de la evolución del grado de cumplimiento, que ha pasado del 16% en 2024 al 66% en 2025, no obstante, se continúa con el proceso de revisión.

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 95%.

Se ha observado una mejora notable del cumplimiento de este compromiso, pasando del 5% obtenido en 2024 al 95% actual.

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 100%.

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 100%.

MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL

JULIO A DICIEMBRE 2025

COMPROMISO 1

El 100% de las solicitudes de alta y reingreso de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado que se realicen a través de la sede electrónica se aprobarán en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 99,85%.

Causas del incumplimiento y medidas: El plazo no se ha cumplido en 3 expedientes, se ha recordado el plazo comprometido, así como las situaciones renunciables en el INSS, entre las que se encuentra el alta como “artistas” (alta en el régimen de artistas sin contrato laboral).

COMPROMISO 2

El 100% de las solicitudes de baja de personas beneficiarias y titulares por derecho derivado que se realicen a través de la sede electrónica se aprobarán en un plazo máximo de 20 días hábiles, siempre que no sea necesario dar trámite de audiencia a la persona interesada.

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

COMPROMISO 3

Resolución de las reclamaciones/expedientes en el plazo máximo de seis meses, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional.

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

COMPROMISO 4

El 100% de las solicitudes de Tarjeta Sanitaria Europea (TSE), realizadas tanto de forma presencial como por vía electrónica, serán gestionadas y enviadas a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para su fabricación y remisión directa al mutualista, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 86%.

Causas del incumplimiento y medidas:
La unidad indica que, debido a un error interno, las directrices de la aplicación no estaban adaptadas a los nuevos objetivos.
Medidas: Las directrices han sido adaptadas a los nuevos objetivos.

COMPROMISO 5

El 100% 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 6

El 100% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas de manera no presencial se enviarán en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la petición.

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

COMPROMISO 7

El 100% de las solicitudes de prestaciones de pago único del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 30 días hábiles.

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 26,5%.

Causas del incumplimiento y medidas:
Resolución vinculada a la existencia de crédito presupuestario. Se supedita a la aprobación de las modificaciones de crédito necesaria ante la prórroga presupuestaria.
Medidas: Mejorar la planificación de la dotación presupuestaria en tanto se aprueban los presupuestos generales del Estado del ejercicio corriente.

COMPROMISO 8

El 100% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 30 días hábiles.

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 40%.

Causas del incumplimiento y medidas:
La propia operativa de la tramitación y los problemas organizativos coyunturales ha derivado en el incumplimiento de la medida.
Medidas: Revisión de la operativa de la tramitación

COMPROMISO 9

El 100% 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 complete el expediente, o como máximo en el inmediato posterior.

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

COMPROMISO 10

El 100% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial resueltas 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 100%.

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

El 100% de los reconocimientos presenciales serán atendidos en un tiempo no superior a treinta minutos desde la hora de la citación en la unidad.

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

COMPROMISO 2

El 100% de los informes conjuntos se emitirán y trasladarán al juzgado en un plazo máximo de cincuenta días hábiles desde el reconocimiento.

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 87%.

Causas del incumplimiento y medidas:

Dificultad para cubrir puestos vacantes. Además, se han dado pericias de alta complejidad

Medidas: Reiterar a Función Pública las dificultades detectadas en la cobertura de vacantes.

COMPROMISO 3

En el 100% de las intervenciones en violencia sexual que lo requieran se utilizarán los Kits de agresión sexual (KAS) diseñados por el INTCF: Kit para la recogida de indicios biológicos del cuerpo de la víctima y Kit para la recogida de muestras de referencia de las personas investigadas y de la víctima.

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 90%.

Causas del incumplimiento y medidas:

El uso del kit queda a criterio del médico forense en función de las características del caso. En algún caso se ha dado el uso de hisopos aislados, no del kit completo o del material servicio de

ginecología, ya que los kits contienen elementos que en ocasiones no se utilizan y se reutilizan en otros casos.

Medidas: Revisar el contenido de los Kits y proponer un nuevo contenido. Valorar introducir en cada kit un díptico informativo del Centro de Crisis 24h para facilitar a la víctima en el momento del reconocimiento.

COMPROMISO 4

Se registrarán anualmente el 100% de las actividades formativas, de investigación y docentes sobre violencia de género y violencia sexual que se realicen en los IMLCF.

Resultado: El valor real del cumplimiento obtenido ha sido del 80%.

Causas del incumplimiento y medidas:

Se desconoce el porcentaje de cursos ofertados y cubiertos.

Medidas: Se propone que todas las actividades de formación y docencia sean comunicadas a la Comisión de Formación e Investigación del IMLCF una vez sean programadas y llevar un registro específico.

COMPROMISO 5

En el 100% de las memorias anuales del IMLCF se incluirá un apartado específico de la actividad pericial, de formación, docencia e investigación desarrollada por la UVFI.

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

COMPROMISO 6

En los reconocimientos de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia de género y violencia sexual, se favorecerán iniciativas para lograr una justicia más adaptada a la infancia. Se registrarán anualmente el 100% de las pruebas preconstituidas llevadas a cabo en el IMLCF.

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

COMPROMISO 7

En el 100% de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la unidad se facilitará respuesta al ciudadano en un plazo máximo de quince días hábiles desde el día siguiente a la fecha de su interposición.

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