

La Secretaría General Técnica del Ministerio de Justicia quiere formalizar su firme deseo de ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos con esta Carta de Servicios que incluye los compromisos que asume la Subdirección General de Documentación y Publicaciones a través de dos de las unidades adscritas a ella: el Archivo General y el Servicio de edición y venta de publicaciones del Ministerio.

En esta Carta de Servicios se recogen los objetivos que pretendemos alcanzar al tiempo que se brinda a los ciudadanos una forma sencilla de comprobar si se consiguen y en qué medida se logran.

Pretendemos que nuestros servicios tengan cada vez una mayor calidad y sean una respuesta a las necesidades de los ciudadanos cuya colaboración necesitamos para seguir mejorando.

LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

## SUB. GRAL DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES



### NUESTRAS DIRECCIONES:

- **Centro de publicaciones:**  
Calle San Bernardo, 62, 28015 Madrid.  
**Horario de atención telefónica:** de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas de lunes a jueves, y de 9:00 a 14:00 horas, los viernes. Desde el 16 de junio al 15 de septiembre de lunes a viernes desde las 9:30 a las 14:00 horas,  
**Teléfono:** 91 390 20 91.  
**Correo electrónico:** [tienda\\_publicaciones@mjusticia.es](mailto:tienda_publicaciones@mjusticia.es)
- **Archivo general:**  
Calle San Bernardo, 45 28015 Madrid. Entrada por la calle de los Reyes.  
**Horario de atención presencial y telefónica:** de 9:30 a 14:00 horas de lunes a viernes, durante todo el año.  
**Teléfono:** 91 390 23 40.  
**Correo electrónico:** [archivogeneral@mjusticia.es](mailto:archivogeneral@mjusticia.es)
- **Oficina central de atención al ciudadano**  
Calle de la Bolsa 8, 28071 Madrid.  
Horario de Atención:
  - **Presencial:** de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas, ininterrumpidamente, y sábados de 9:00 a 14:00 horas. (Del 16 de junio al 15 de septiembre de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas).
  - **Atención telefónica:** 902 007 214 / 91 837 22 95. De lunes a viernes de 8:00 a 19:30 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas. Desde el 16 de junio al 15 de septiembre de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.
  - **Correo electrónico:** cumplimentando el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano a través de la dirección <http://www.mjusticia.gob.es>

Edita: Ministerio de Justicia. Centro de Publicaciones • NIP0: 051-17-014-2 • Maquetación: Composiciones RALI, S.A. - Costa, 12-14, 7.ª - 48010 BILBAO



SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA  
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES

## CARTA DE SERVICIOS

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES

2017- 2020



UNIDAD RESPONSABLE  
DE LA CARTA DE SERVICIOS  
Subdirección General de Documentación y Publicaciones  
C/ San Bernardo, 62, planta baja, 28015 Madrid  
Teléfono 91 3902149  
e-mail: [documentacion\\_publicaciones@mjusticia.es](mailto:documentacion_publicaciones@mjusticia.es)



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### A) Centro de Publicaciones

- Editar y distribuir las publicaciones oficiales del Ministerio de Justicia.
- Elaborar el catálogo de publicaciones accesible a todos los ciudadanos a través de la página Web del Ministerio de Justicia ([www.mjusticia.gob.es](http://www.mjusticia.gob.es)).

### B) Archivo General

- Gestionar las transferencias de documentación desde los archivos de oficina de las diferentes unidades del Ministerio al Archivo General y llevar a cabo transferencias al Archivo General de la Administración (AGA) de aquella documentación que ha perdido su valor administrativo.
- Clasificar, ordenar, describir y conservar la documentación de manera que pueda ser fácil y rápidamente recuperada por los usuarios del Archivo.
- Localizar y proporcionar a las distintas oficinas los expedientes custodiados en el Archivo.
- Atender a los ciudadanos e investigadores en las consultas de documentación ya sea de forma presencial en las instalaciones del Archivo, telefónicamente, por escrito o por medios telemáticos y asesorarles en la localización de documentos tanto de fondos propios como de otros archivos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa en derecho de acceso, tanto en lo referente a la consulta de sus documentos como a la reproducción de los mismos.

## SERVICIOS Y COMPROMISOS DE CALIDAD

### A) Centro de Publicaciones

1. La actualización del Catálogo de publicaciones de la página Web del Ministerio ([www.mjusticia.gob.es](http://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.
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.

### B) Archivo General

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

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 el tiempo máximo de 10 minutos desde la entrada del ciudadano en el Archivo General.

## INDICADORES

### A) Centro de Publicaciones

1. Porcentaje de publicaciones editadas por el Ministerio de Justicia que han sido incluidas en el Catálogo de publicaciones de la página Web, en el plazo máximo de 48 horas a partir de su recepción en la Unidad.
2. Porcentaje de peticiones de información sobre la adquisición de publicaciones, resueltas en el plazo máximo de 24 horas a partir de la recepción de la solicitud.

### B) Archivo General

1. Porcentaje de consultas, para el acceso a documentación en el Archivo General, respondidas en el plazo máximo de 30 días naturales, desde la entrada de la solicitud en el Archivo General.
2. Porcentaje de solicitudes de reproducción de documentos, respondidas en el plazo máximo de 90 días naturales, desde la entrada de la solicitud en el Archivo General.
3. Porcentaje de documentos autorizados, que en la fecha prefijada se han puesto a disposición del peticionario en la Sala de Investigadores, en el tiempo máximo de 10 minutos desde la entrada del ciudadano en el Archivo General.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos relacionados, los ciudadanos pueden formular una reclamación por escrito indicando, de la forma más precisa posible: el compromiso no atendido, la fecha correspondiente, su nombre, apellidos, domicilio y firma, y dirigirla al Subdirector/a General de Documentación y Publicaciones, C/ San Bernardo 62, 28015 Madrid, o al correo electrónico: [documentacion\\_publicaciones@mjusticia.es](mailto:documentacion_publicaciones@mjusticia.es).

El titular de dicha Subdirección General dirigirá al ciudadano una carta de disculpas comunicándole las medidas adoptadas en las deficiencias observadas, sin que ello implique, en ningún caso, reconocimiento alguno de responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

## PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

**Presencialmente o por correo postal** rellenando los formularios habilitados al efecto y entregándolos en:

- Las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia.
- La Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia, calle de la Bolsa, 8, 28071 Madrid.
- Los registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado, en los de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o en el de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.

En los lugares citados y en el portal del Ministerio de Justicia <http://www.mjusticia.gob.es> se puede obtener el formulario diseñado al efecto que se cumplimentará y firmará por el interesado necesariamente en el caso de que desee presentar una queja y de forma optativa si lo que formula es una sugerencia.

### Por medios electrónicos

- En el registro electrónico del Ministerio de Justicia, cumplimentando, si se dispone de firma electrónica, el formulario al que se accede a través del portal del Ministerio, en la dirección <http://www.mjusticia.gob.es>, o de su sede electrónica.

Una vez recibida la queja o sugerencia, en un plazo máximo de veinte días se dará contestación al ciudadano, informándole, en su caso, de las actuaciones realizadas o de las medidas adoptadas.

Las quejas no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos para interponerlos.

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

## PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos pueden cooperar en la mejora de los servicios y cometidos de la Unidad con sus opiniones, comentarios, conversaciones y, en su caso, quejas y sugerencias a través de las siguientes vías:

- Por correo postal mediante escrito dirigido a la sede de la Subdirección: C/ San Bernardo, 62, 28015 Madrid.
- Por vía telefónica en los teléfonos indicados en el apartado «Nuestras direcciones».
- Mediante los escritos de comunicación electrónica que se dirijan a la dirección del correo electrónico [documentacion\\_publicaciones@mjusticia.es](mailto:documentacion_publicaciones@mjusticia.es)