

“La Administración de Justicia desarrolla un ambicioso proceso de modernización que abarca múltiples aspectos del servicio público de la Justicia, entre los que se encuentran la organización y mejora de los medios técnicos, humanos y materiales necesarios para una rápida, eficaz y eficiente respuesta al ciudadano.

Esta Carta de Servicios pretende ahondar en ese proyecto en un área estratégica como es la Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal, entre cuyas funciones a realizar se encuentra la gestión de expedientes de responsabilidad patrimonial del Estado por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, la gestión de las oposiciones para el acceso a las carreras judicial y fiscal, el ejercicio de la abogacía y la procura por profesionales de la Unión Europea, así como de los Estados parte del Espacio Económico Europeo, la expedición del título de procurador de los Tribunales y las múltiples relaciones con los distintos actores implicados en el mundo de la Justicia”.

El Director General de Relaciones con la Administración de Justicia

#### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

Área de Coordinación y Control

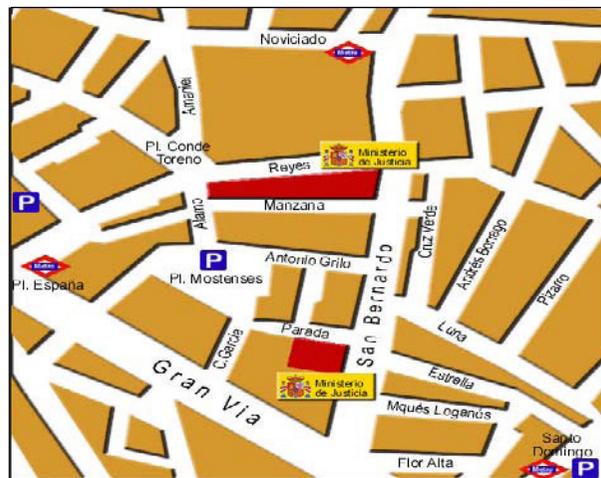
Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal

C/ San Bernardo, 21, 1ª planta (despacho 126), 28015 Madrid

e-mail: [sg.relaciones@mjusticia.es](mailto:sg.relaciones@mjusticia.es)



## PLANO SITUACIÓN



### I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de las oficinas donde se prestan servicios

- Sede de la Subdirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal

C/ San Bernardo, 21, 28015 Madrid (entrada por Travesía de la Parada, 1)  
Teléfono: 913 902 452 - Fax: 913 904 369

- Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia  
Calle de La Bolsa nº 8, planta baja, 28012 Madrid

- Horario de atención presencial al público:

- De lunes a viernes: De 9:00 a 17:30 horas.

- 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.

- Sábados: De 9:00 a 14:00 horas.

- Horario de atención telefónica:-

Teléfono: 902 007 214 y 918 372 295

De lunes a viernes: De 8:00 a 19:30 horas.

Sábados: De 9:00 a 14:00 horas.

Del 16 de junio al 31 de julio y del 1 al 15 de septiembre:

- De lunes a viernes: De 8:00 a 19:00 horas.

- Sábados: De 9:00 a 14:00 horas.

Del 1 al 31 de agosto:

- De lunes a viernes: De 8:00 a 18:00 horas.

- Sábados: De 9:00 a 14:00 horas.

- Página web del Ministerio de Justicia: [www.mjusticia.gob.es](http://www.mjusticia.gob.es)

- Gerencias Territoriales (ver direcciones en: [www.mjusticia.gob.es](http://www.mjusticia.gob.es))

### 2. Formas de acceso y medios de transporte.

- Estaciones de metro más cercanas:

Noviciado y Santo Domingo (línea 2)

- Otras estaciones de metro próximas: Plaza de España (líneas 3 y 10) y Callao (líneas 3 y 5).

- Autobuses C/ San Bernardo (línea 147), Gran Vía (líneas 1, 2, 44, 46, 74, 75, 133, 148 y 202) y Plaza de España (líneas: C1, 138 y las anteriores).

## CARTA DE SERVICIOS

### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y EL MINISTERIO FISCAL

2018 – 2021



## PRINCIPALES SERVICIOS AL CIUDADANO

- Reclamaciones de indemnización por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia.
- Gestión oposiciones para el ingreso en las carreras judicial y fiscal.
- Selección de abogados fiscales sustitutos.
- Gestión de pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales.
- Reconocimiento de los títulos profesionales de abogado y procurador de ciudadanos de Estados de la Unión Europea y de Estados partes del Espacio Económico Europeo.
- Dispensa del requisito de nacionalidad para ejercer la abogacía.
- Tramitación de quejas por la actuación profesional de abogados y procuradores

## COMPROMISOS DE CALIDAD

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

En función de la complejidad del expediente y de la emisión por otros órganos de los preceptivos informes, se asumen los siguientes compromisos de calidad:

- 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.
- 1.2.- El 100% de las solicitudes de información sobre los expedientes de responsabilidad patrimonial se atenderán en el mismo momento si son telefónicas y con un tiempo de espera inferior a 10 minutos si la consulta es presencial.
- 1.3.- Las solicitudes por escrito referentes al estado de tramitación de un expediente o sobre el procedimiento de responsabilidad patrimonial, se contestarán en un 100 % de los casos antes de 20 días hábiles desde su entrada en el registro del Ministerio de Justicia.
- 1.4.- La resolución del 75% de los expedientes informados por el Consejo de Estado se emitirá en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de entrada del dictamen en la Subdirección General.

### 2.- Oposiciones para el ingreso en las carreras judicial y fiscal:

- 2.1.- Una vez iniciadas las sesiones orales del segundo y tercer ejercicio de la oposición, antes de las 9:30 horas de cada mañana estará actualizada en Internet la información sobre la totalidad de los opositores convocados para ese día por todos los tribunales.
- 2.2.- Los certificados de participación y calificación obtenidos en las oposiciones serán emitidos en un 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la petición correspondiente en la Subdirección General; los restantes 20% de las solicitudes serán atendidas en un plazo de cinco días hábiles.

### 3.- Nombramiento de 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.

### 4.- Reconocimiento de títulos profesionales de abogado y procurador 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.
- 4.2.- El 100% de los expedientes de expedición de los títulos profesionales de abogado y procurador de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, una vez superada la correspondiente prueba de aptitud, serán resueltos en un plazo máximo de 1 mes, a contar desde la recepción de la documentación completa en esta Subdirección General.
- 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.

### 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 abogado, una vez informadas por el Consejo General de la Abogacía Española, serán resueltas en un plazo inferior a 20 días hábiles, a contar desde la recepción del mencionado informe por esta Subdirección General.

### 6.- Pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales:

- 6.1.- Las convocatorias de las pruebas de evaluación tendrán una periodicidad mínima anual.
- 6.2.- La plantilla provisional de respuestas de las pruebas de evaluación se publicará en la página web del Ministerio de Justicia en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la realización de la prueba.
- 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.

## INDICADORES DE CALIDAD

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

- 1.1.- Porcentaje de reclamantes de expedientes de responsabilidad patrimonial a los que, recibido el informe preceptivo del Consejo General del Poder Judicial, se ha dado trámite de audiencia en un plazo igual o inferior a 40 días desde la recepción del indicado informe.
- 1.2.a- Porcentaje de solicitudes telefónicas de información sobre expedientes de responsabilidad patrimonial atendidas en el mismo momento de la llamada.
- 1.2.b- Porcentaje de consultas presenciales de información sobre expedientes de responsabilidad patrimonial atendidas con un tiempo de espera inferior a 10 minutos.
- 1.3.- Porcentaje de consultas escritas, referentes al estado de tramitación de un expediente o sobre el procedimiento de responsabilidad patrimonial, contestadas antes de 20 días hábiles desde su entrada en el registro del Ministerio de Justicia.
- 1.4.- Porcentaje de expedientes informados por el Consejo de Estado cuya resolución sea emitida en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de entrada del dictamen en la Subdirección General.

### 2.- Oposiciones para el ingreso en las carreras judicial y fiscal:

- 2.1.- Porcentaje de ocasiones en las que iniciadas las sesiones orales del segundo y tercer ejercicio de la oposición para el ingreso en las carreras judicial y fiscal, está actualizada en Internet, antes de las 9:30 horas de cada mañana, la información sobre los opositores convocados para ese día por todos los tribunales.
- 2.2.- Porcentaje de certificaciones de participación y calificación obtenidas en las oposiciones emitidas en el plazo máximo de 2 días hábiles y en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la petición en la Subdirección General.

### 3.- Nombramiento de abogados fiscales sustitutos:

Porcentaje de nombramientos de los abogados fiscales sustitutos, que hayan resultado seleccionados, 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.

### 4.- Reconocimiento de títulos profesionales de abogado y procurador de Estados de la Unión Europea y de Estados parte del Espacio Económico Europeo:

- 4.1.- Porcentaje de ocasiones en las que en las pruebas de aptitud anuales celebradas en los últimos 3 años, se ha mantenido 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 el plazo máximo de tres meses desde su respectiva celebración.
- 4.2.- Porcentaje de expedientes de reconocimiento de títulos profesionales de abogado y procurador de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo resueltos en un plazo igual o inferior a 1 mes, a contar desde la recepción de la documentación completa en esta Subdirección General.
- 4.3.- Porcentaje de interesados que reciben información personalizada e individualizada de la convocatoria en la que hayan de superar la prueba de aptitud, en un tiempo máximo de 48 horas desde su publicación.

### 5.- Dispensa del requisito de nacionalidad para ejercer la abogacía:

Porcentaje de solicitudes de dispensa de nacionalidad para el ejercicio de la profesión de abogado, informadas previamente por el Consejo General de la Abogacía, que han sido resueltas en un plazo inferior a 20 días hábiles, a contar desde la recepción del mencionado informe por esta Subdirección General.

### 6.- Pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales:

- 6.1.- Porcentaje de ocasiones en las que se ha convocado las pruebas de evaluación al menos anualmente.
- 6.2.- Porcentaje de ocasiones en las que la plantilla provisional de respuestas de las pruebas de evaluación celebradas en el último año han sido publicadas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la realización de la prueba.
- 6.3.- Porcentaje de ocasiones en las que las notas definitivas de las pruebas de evaluación celebradas en el último año han sido publicadas en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la publicación de la plantilla definitiva de respuestas.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

### De forma presencial o por correo postal en:

- Las oficinas de registro de los servicios centrales y periféricos de la Administración General del Estado, desde donde se enviarán al Ministerio de Justicia.
- La Oficina Central de Atención al Ciudadano (calle de la Bolsa 8, 28012 Madrid) y en cada una de sus Gerencias Territoriales

Si la queja o sugerencia se formula presencialmente se hará en un formulario diseñado al efecto que se cumplimentará y firmará el interesado.

**Por medios electrónicos:** En el Registro electrónico del Ministerio de Justicia cumplimentando el formulario al que se accede a través de la dirección <http://sede.mjusticia.gob.es>

Una vez recibida la queja o sugerencia en la unidad responsable de esta carta de servicios, en un plazo máximo de 20 días hábiles 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 en la normativa vigente. La presentación de quejas no supone, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones.

## CÓMO PARTICIPAR Y COLABORAR EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- En el caso de los servicios que consisten en la tramitación de procedimientos administrativos reglados, la participación de los ciudadanos se produce básicamente a través del derecho de audiencia.
- En general, los ciudadanos pueden colaborar con la Subdirección General realizando las sugerencias y planteando las iniciativas que consideren oportunas en las encuestas que se realicen, así como a través de los siguientes medios:
  - De modo presencial en la sede de la Subdirección, c/ San Bernardo, 21, Madrid.
  - Por vía telefónica en el número 91389 53 76
  - Por correo postal dirigido a la sede de la Subdirección General.
  - Por vía electrónica al correo electrónico [sg.relaciones@mjusticia.es](mailto:sg.relaciones@mjusticia.es)
  - Mediante la formulación de quejas y sugerencias.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en la presente Carta de Servicios, los ciudadanos podrán formular ante esta Subdirección General reclamación por incumplimiento, indicando de la forma más precisa posible el compromiso no atendido y la fecha correspondiente. El reclamante deberá indicar su nombre, apellidos, domicilio y la firma al final de su escrito.

El titular de la Subdirección General remitirá al interesado una carta de disculpas explicativa de las causas a las que se debe el incumplimiento en el que haya incurrido la Administración, comunicando al interesado las medidas adoptadas para corregir la deficiencia, sin que esto implique, en ningún caso, reconocimiento alguno de responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.