

DIRECCIONES Y TELÉFONOS

IDENTIFICACIÓN Y FINES DE LAS GERENCIAS TERRITORIALES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Las Gerencias Territoriales dependientes del Ministerio de Justicia a través de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia son los órganos administrativos que desarrollan las funciones del Departamento en la Comunidad Autónoma correspondiente dentro del marco de las competencias que sobre la Administración de Justicia le corresponden. Están ubicadas en cada una de las localidades sede de los Tribunales Superiores de Justicia y, en su caso, en las de las Salas desplazadas. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.2.d) del Real Decreto 725/2017, de 21 de julio, publicado en el BOE nº 176, de 25 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia, corresponde a la Subdirección General de Organización y Coordinación Territorial de la Administración de Justicia la dirección y coordinación de las mismas.

ANDALUCÍA. GRANADA: C/ Gran Vía de Colón, 21-2º; 958 220 974; FAX: 958 220 819; gerencia.granada@mju.es

ANDALUCÍA. MÁLAGA: Av. Manuel Agustín Heredia 10-2º; 952 224 300; FAX: 952 600 580; gerencia.malaga@mju.es

ANDALUCÍA. SEVILLA: Pza. de España s/n, Torre Norte; 954 239 001; FAX: 954 236 251; gerencia.sevilla@mju.es

ARAGÓN. ZARAGOZA: Paseo de la Independencia 32, 1ª izda 976 222 515; FAX: 976 239 608; gerencia.aragon@mju.es

ASTURIAS. OVIEDO: C/ Asturias 24; 985 272 987; FAX: 985 273 025; gerencia.asturias@mju.es

ILLES BALEARS. PALMA: C/ Posada de la Real, 6-1º; 971 710 713; FAX: 971 710 841; registro.illesbalears@mju.es

CANTABRIA. SANTANDER: C/ Juan de Herrera, 19-5º; 942 367 469; FAX: 942 312 910; gerencia.cantabria@mju.es

CANARIAS. LAS PALMAS DE GRAN CANARIA: C/ Reyes Católicos, 47 Bajo; 928 332 604; FAX: 928 330 356; gerencia.laspalmas@mju.es

CANARIAS. SANTA CRUZ DE TENERIFE: C/ San Antonio, 24; 922 291 634; FAX: 922 291 964; gerencia.tenerife@mju.es

CASTILLA Y LEÓN. BURGOS: C/Almirante Bonifaz 19,2º; 947 276 151; FAX: 947 277 543; gerencia.burgos@mju.es

CASTILLA Y LEÓN. VALLADOLID: Plaza del Milenio I 3ª; 983459014; FAX: 983459012; gerencia.valladolid@mju.es

CASTILLA LA MANCHA. ALBACETE: Edificio Subdelegación del Gobierno C/ Periodista del Campo Aguilar s/n; 967 191 276; FAX: 967 521 342 gerencia.albacete@mju.es

CATALUÑA. BARCELONA: C/ Caballero, 52-56; 933 494 180; FAX: 933 518 891; gerencia.barcelona@mju.es;

COMUNIDAD VALENCIANA. VALENCIA: Calle Hernán Cortés, 24, Entresuelo; 963 943 558; FAX: 963 942 453; registro.valencia@mju.es

EXTREMADURA. CÁCERES: Avda. de la Hispanidad, 39; 927 213 676; FAX: 927 221 712; gerencia.caceres@mju.es

GALICIA. A CORUÑA: C/ Alcalde Manuel Casas s/n, 2ª Pl. (Edificio de Correos); 981 246 231; FAX: 981 121 050; gerencia.galicia@mju.es

MURCIA: C/ Sta. Catalina, 4-2º; 968 225 300; FAX: 968 216 181; gerencia.murcia@mju.es

NAVARRA. PAMPLONA: C/ Virgen del Puy, 1; 848 424 223; FAX: 848 4240 22; gerencia.pamplona@mju.es

LA RIOJA. LOGROÑO: C/ Marqués de Murrieta 45-47; 941 261 008; gerencia.rioja@mju.es

PAÍS VASCO. BILBAO: C/ Elcano, 9-7º; 944 245 418; FAX: 944 243 888; gerencia.paisvasco@mju.es

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Es responsable de la presente Carta de Servicios cada uno de los Gerentes Territoriales respecto de la Gerencia en la que llevan a cabo sus funciones.



CARTA DE SERVICIOS

GERENCIAS TERRITORIALES DEL
MINISTERIO DE JUSTICIA
2018 – 2021



PRINCIPALES SERVICIOS

-Información y atención presencial, que se presta en las sedes de cada Gerencia, en horario de 9:00 a 14:00, de lunes a viernes.

-Expedición de certificaciones de actos de última voluntad, antecedentes penales, de antecedentes penales por delitos de naturaleza sexual y contrato de seguro de cobertura de fallecimiento, así como notas informativas sobre este último.

-Apostilla de documentos, excepto los expedidos por la Audiencia Nacional y el Tribunal Supremo.

-Recogida y envío de documentos dirigidos al Ministerio y al resto de organismos administrativos públicos, estatales, autonómicos y locales.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1.- El 70% de las consultas presenciales serán atendidas en un tiempo no superior a quince minutos, y el 30% restante se atenderán en un tiempo que no superará los treinta minutos, desde que el ciudadano solicite ser atendido en la unidad pertinente.

2.- El 90% de los certificados y notas informativas, solicitados presencialmente se emitirán y entregarán en el acto, el 10% restante se entregará en un plazo máximo de tres días hábiles.

3.- El 80% de los certificados, documentos para apostillar y notas informativas solicitados por correo postal serán enviados al domicilio que se indique en un plazo máximo de cuatro días hábiles. El 20% restante en un plazo inferior a diez días hábiles, a contar siempre desde la fecha de entrada en el registro.

4.- El 80% de los escritos, solicitudes y comunicaciones que se reciban en la unidad, se registrarán y cursarán a sus destinatarios en un plazo máximo de dos días hábiles, y el 20% restante, en un plazo máximo de cuatro días hábiles.

5.- En el 70% 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 30% restante, se contestará en un plazo máximo de diecinueve días hábiles.

6.- El 90% de los documentos presentados en la Gerencia serán apostillados en el acto; el 10% restante se entregará apostillado en el plazo máximo de tres días hábiles.

INDICADORES

1.- Porcentaje de las consultas presenciales atendidas en un tiempo de espera no superior a quince y a treinta minutos, desde que el ciudadano solicite ser atendido en la unidad pertinente.

2.- Porcentaje de certificados y notas informativas solicitadas presencialmente que han sido emitidas en el acto y las que lo han sido en un plazo no superior a tres días hábiles.

3.- Porcentaje de los certificados, documentos para apostillar y notas informativas solicitados por correo postal, enviados a los ciudadanos, en un plazo no superior a cuatro días hábiles y los enviados en un plazo inferior a diez días hábiles, desde la fecha de entrada en el registro.

4.- Porcentaje de los escritos, solicitudes y comunicaciones que se registren en la unidad y se cursen a sus destinatarios en un plazo no superior a dos y a cuatro días hábiles.

5.- Porcentaje de quejas y sugerencias recibidas sobre el funcionamiento de la unidad, contestadas en un plazo no superior a diez y a diecinueve días hábiles.

6.- Porcentaje de apostillas realizadas en el acto, en documentos presentados en la Gerencia, y porcentaje de las entregadas en un plazo no superior a tres días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos, los ciudadanos pueden formular su reclamación por escrito dirigiéndola al Gerente Territorial, indicando de forma precisa en la misma: el compromiso no atendido, la fecha correspondiente, su nombre, apellidos, domicilio y su firma.

Esta reclamación puede presentarse en la propia Gerencia, o si se prefiere por correo postal o electrónico. En este último caso se habrá de contar con firma electrónica y cumplimentar el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano al que se accede a través de la dirección <http://www.mjusticia.gob.es>

El Gerente Territorial remitirá al interesado una carta de disculpas explicativa de las causas a que se debe el incumplimiento en el que se haya incurrido, comunicando las medidas adoptadas para corregir las deficiencias, sin que ello implique, en ningún caso, reconocimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Presencialmente 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.

Por correo postal dirigido a la Gerencia afectada.

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 las Gerencias Territoriales con sus opiniones, comentarios, observaciones y, en su caso, quejas y sugerencias, a través de los siguientes medios:

- **Presencialmente o por correo postal** dirigido a la sede de cada una de las Gerencias Territoriales.

- **Por teléfono** en el 902 007 214 / 91 837 22 95 y en los teléfonos de cada Gerencia.

- **Por correo electrónico** cumplimentando el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano al que se accede a través de la dirección <http://www.mjusticia.gob.es>