



## GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS CENTRALES Y ORGANISMOS DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA AÑO 2018

*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 2018 se han obtenido los siguientes resultados:*

### MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL

#### **COMPROMISO 1:**

***El 100% 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:** cumplimiento del 100%.

#### **COMPROMISO 2:**

***Los catálogos médicos de servicios estarán siempre disponibles para todos los mutualistas que lo soliciten***

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

#### **COMPROMISO 3:**

***El 100% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas de forma presencial, se atenderán en el mismo momento de su solicitud***

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

#### **COMPROMISO 4:**

***El 100% de las solicitudes de talonarios de recetas efectuadas por correo postal, vía fax, 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:** cumplimiento 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.***

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

**COMPROMISO 6:**

***Entrega en el momento de la solicitud del Certificado Provisional Sustitutorio (CPS) de la TSE y de otros certificados de cobertura.***

**Resultado:** cumplimiento 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 20 días naturales, a partir de la presentación de la solicitud, acompañada de la documentación completa que corresponda.***

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

**COMPROMISO 8:**

***El 100% de las solicitudes de pensiones del Fondo Especial se resolverán en un plazo no superior a 25 días naturales, a partir de la presentación de la solicitud, acompañada de la documentación completa que corresponda.***

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

**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 presente la solicitud, acompañada de la documentación completa, o como máximo en el inmediato posterior.***

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

**COMPROMISO 10:**

***El 100% 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:** cumplimiento del 100%.



## SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LAS CONFESIONES

### **COMPROMISO 1:**

*Inscripción registral de las entidades religiosas. Los expedientes, completos, de solicitud de inscripción se resolverán en un plazo inferior a seis meses.*

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

### **COMPROMISO 2):**

*Cancelación de la inscripción registral de las entidades religiosas. Los expedientes, completos, de solicitud de cancelación de inscripción se resolverán en un plazo inferior a dos meses.*

**Resultado:** cumplimiento del 85%.

### **COMPROMISO 3:**

*Anotación de modificaciones de los estatutos. Los expedientes, completos, de solicitud de anotación de modificaciones de estatutos se resolverán en un plazo inferior a tres meses.*

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

### **COMPROMISO 4:**

*Anotación y cancelación de la adhesión de entidades religiosas a una Federación. Los expedientes, completos, de solicitud de anotación y cancelación de la adhesión de entidades religiosas a una Federación se resolverán en un plazo inferior a tres meses.*

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

### **COMPROMISO 5:**

*Anotación de lugares de culto. Los expedientes, completos, de solicitud de anotación y cancelación de los lugares de culto se resolverán en un plazo inferior a tres meses*

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

### **COMPROMISO 6:**

*Anotación de la condición de ministro de culto. Los expedientes, completos, de solicitud de anotación y cancelación de los ministros de culto, se resolverán en un plazo inferior a un mes..*

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

### **COMPROMISO 7:**

*Expedición de certificados de asientos registrales. Se expedirán en un plazo inferior a quince días hábiles.*

**Resultado:** cumplimiento del 75%.



**COMPROMISO 8:**

***Expedición de certificados de personalidad jurídica de diócesis y parroquias. Se expedirán en un plazo inferior a quince días hábiles.***

**Resultado:** cumplimiento del 90%.

**COMPROMISO 9**

***Expedición de documentos de verificación. Se expedirán en un plazo inferior a quince días hábiles.***

**Resultado:** cumplimiento del 85%.

**Causas del incumplimiento de los compromisos:**

Importante incremento de las solicitudes de certificados, como medida se ha puesto en marcha la posibilidad de que los ciudadanos puedan obtener on-line los certificados de inscripción y representación legal, lo que permite poder reforzar las otras unidades que expiden otro tipo de certificaciones. En cuanto a la expedición de documentos de verificación, el incumplimiento viene derivado del aumento estacional de solicitudes vinculadas a las celebraciones religiosas, que provocan su acumulación, como medidas se ha reforzado, en cuanto ha sido posible, el equipo humano dedicado a estas tareas y se ha canalizado las solicitudes a través de las Federaciones de forma que han disminuido las solicitudes que se presentaban incompletas.

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL**

**COMPROMISO 1:**

***En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española se resolverán el 100% de los expedientes en el plazo máximo de 6 meses desde la recepción de los informes preceptivos, siempre que no sea preciso practicar nuevas diligencias. Se solicitarán el 95% de los informes oficiales preceptivos para la resolución de los expedientes, en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de entrada en la Subdirección. El 5% restante se solicitará en el plazo máximo de 20 días.***

**Resultado:** cumplimiento de los tres apartados en un 80%, 25% y 18.75% respectivamente.

**COMPROMISO 2:**

***Resolución del 95% de los expedientes de autorización de cambios de nombres y apellidos en el plazo máximo de dos meses desde la entrada de la solicitud en la Subdirección, siempre que no sea preciso realizar nuevas diligencias para completar el expediente. El 5% restante se resolverá en el plazo máximo de tres meses.***

**Resultado:** cumplimiento de los dos apartados en un 52,85% y en un 13,07% respectivamente.



### **COMPROMISO 3**

***Resolución del 60% de los recursos interpuestos contra las calificaciones de los Encargados de los registros civiles, municipales y consulares en el plazo máximo de 5 meses desde la entrada del expediente en la Subdirección, siempre que no sea preceptivo solicitar informes o practicar nuevas diligencias. El 40% restante se resolverá en el plazo máximo de 12 meses.***

**Resultado:** cumplimiento de los dos apartados en un 24,75% y en un 45,38% respectivamente.

### **COMPROMISO 4:**

***Si la información se solicita por correo postal, en el 90% de los casos, se contestará antes de los 30 días desde que la petición tenga entrada en la Subdirección. El 10 % restante se contestará en el plazo máximo de 2 meses.***

**Resultado:** cumplimiento del 60%

#### ***Causas del incumplimiento:***

**Compromiso 1:** *dificultades técnicas y de gestión derivadas de la depuración de las herramientas de gestión y del desarrollo de las aplicaciones, la coexistencia de dos procedimientos y la insuficiencia de medios personales. Se están realizando importantes esfuerzos organizativos para aumentar el rendimiento y número de recursos humanos dedicados a esta materia.*

**Compromisos 2 y 3:** *insuficiencia de medios personales y requerimiento de un alto nivel de especialización. Se están realizando importantes esfuerzos organizativos para aumentar el rendimiento y número de recursos humanos dedicados a esta materia y así como en la mejora de la fluidez en las comunicaciones con los Registros Civiles.*

## **SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL NOTARIADO Y DE LOS REGISTROS**

**1**

### **COMPROMISO 1:**

***El 10% 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 60 días desde la interposición del recurso, el 90% restante se resolverán en un plazo inferior a tres meses.***

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

### **COMPROMISO 2:**

***El 20% 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 90 días desde la interposición del recurso, el 80% restante se resolverán en un plazo inferior a seis meses.***

**Resultado:** cumplimiento del 100%.



### **COMPROMISO 3**

***El 98% de los Certificados de Actos de Última Voluntad y de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento y Notas informativas de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento, solicitados a través de la sede electrónica del Ministerio de Justicia se emitirán en 24 horas.***

**Resultado:** en el caso de los certificados de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento y notas informativas se cumple el compromiso al 100%, no así en el caso de los Certificados de Actos de Última Voluntad que se están emitiendo en 5 días hábiles.

### **COMPROMISO 4:**

***El 90% de las inscripciones en el Registro de Fundaciones 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 y de 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:** en el caso de expedientes de primera inscripción, modificación o nueva redacción de estatutos, fusión y extinción de la fundación se resuelven en plazo comprometido el 100%. En los expedientes de modificación del patronato, inscripción de poderes y de auditores, el 90% se resuelven en un plazo de 6 meses.

### **COMPROMISO 5:**

***El 44% de los certificados de inscripción en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación se expedirán en un plazo inferior a tres días hábiles, el 56% restante se expedirán en un plazo inferior a cinco días hábiles, desde la solicitud del mediador interesado enviada a: registro.mediadores@mjusticia.es.***

**Resultado:** cumplimiento del 100%.

#### ***Causas del incumplimiento:***

**Compromiso 3:** *insuficiencia de medios personales, incremento en la demanda y dificultades técnicas. Se están realizando importantes esfuerzos organizativos para aumentar el número de recursos humanos dedicados a esta materia y se va a implantar una nueva aplicación informática que reducirá el tiempo de expedición.*

**Compromisos 4:** *insuficiencia de medios personales, e incremento de la carga de trabajo debido al volumen y gran número de documentos que contiene cada expediente, que hace que los trabajos de entrada de expedientes, archivo, escaneo, digitalización, grabación de los metadatos y salida de documentos y resoluciones se haya ralentizado. Se está tramitando una ayuda técnica para reducir los plazos actuales.*



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

**COMPROMISO 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:** cumplimiento del 71.62 %.

**COMPROMISO 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, y antes de 20 días hábiles, desde su entrada en el registro del Ministerio de Justicia, si la solicitud se realiza por escrito.*

**Resultado:** cumplimiento del 100 %.

**COMPROMISO 3:**

*En los expedientes de responsabilidad patrimonial, 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.*

**Resultado:** cumplimiento del 100 %.

**COMPROMISO 4:**

*Iniciadas las sesiones orales del segundo y tercer ejercicio de la oposición de ingreso en las carreras judicial y fiscal, antes de 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.*

**Resultado:** no se han convocado oposiciones en 2018

**COMPROMISO 5:**

*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.*

**Resultado:** no se han convocado oposiciones en 2018



**COMPROMISO 6:**

*El nombramiento de los abogados fiscales sustitutos seleccionados se producirá en el plazo máximo de 2 meses, a contar 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:** cumplimiento del 100 %.

**COMPROMISO 7:**

*Se mantendrá actualizada en la página web del Ministerio de Justicia, la normativa reguladora del procedimiento de reconocimiento de títulos profesionales de abogado y procurador de Estados de la Unión Europea y de Estados parte del Espacio Económico Europeo 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:** cumplimiento del 100 %.

**COMPROMISO 8:**

*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.*

**Resultado:** cumplimiento del 80 %.

**COMPROMISO 9:**

*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:** cumplimiento del 100 %.

**COMPROMISO 10:**

*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.*

**Resultado:** cumplimiento del 100 %.



**COMPROMISO 11:**

*Las convocatorias de las pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales tendrán una periodicidad mínima anual.*

**Resultado:** cumplimiento del 100 %.

**COMPROMISO 12:**

*La plantilla provisional de respuestas de las pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales 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:** cumplimiento del 100 %.

**COMPROMISO 13:**

*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:** cumplimiento del 100 %.

**Causas del incumplimiento:**

**Compromiso 1 y 8:** La falta de recursos humanos en esta área.

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES**

**COMPROMISO 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.*

**Resultado:** cumplimiento 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:** cumplimiento del 100 %.



**COMPROMISO 3:**

*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.*

**Resultado:** cumplimiento del 100 %.

**COMPROMISO 4:**

*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:** cumplimiento del 100 %.

**COMPROMISO 5:**

*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:** cumplimiento del 100 %.

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS**

**COMPROMISO 1:**

*Cuando el número de llamadas recibidas no supere 100.000 mensuales, el 65% de las consultas atendidas lo será antes de los veinte segundos de llamada en espera.*

**Resultado:** No se ha cuantificado el grado de cumplimiento al haberse superado las 100.000 llamadas recibidas mensuales

**COMPROMISO 2:**

*Cuando el número de llamadas recibidas no supere 55.000 mensuales, el 95% de las consultas atendidas lo será antes de los veinte segundos de llamada en espera.*

**Resultado:** No se ha cuantificado el grado de cumplimiento al haberse superado las 55.000 llamadas recibidas

**COMPROMISO 3:**

*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% restantes en el plazo máximo de tres días.*

**Resultado:** cumplimiento en un 100%.



**COMPROMISO 4:**

*Los ciudadanos que acudan a la Oficina Central de Atención al Ciudadano serán atendidos en el tiempo promedio máximo de quince minutos de espera, en cómputo mensual.*

**Resultado:** cumplimiento del 99.5%

**COMPROMISO 5:**

*El 95% de los certificados solicitados presencialmente se emitirán y entregarán en el acto; el 5% restante se entregará en un plazo máximo de un día.*

**Resultado:** cumplimiento del 100%

**COMPROMISO 6:**

*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:** cumplimiento del 100 %.

**COMPROMISO 7:**

*El 80% de los escritos, solicitudes y comunicaciones que se reciban en el Registro General se cursaran a sus destinatarios en un plazo máximo de un día, el 20% restante en el de cinco días.*

**Resultado:** cumplimiento del 100 %.

**COMPROMISO 8:**

*En el 90% de las quejas y sugerencias que solo afecten a la Unidad, se facilitará respuesta al ciudadano en un plazo máximo de 7 días desde su entrada en el Ministerio de Justicia. El 10% restante se contestará en el plazo máximo de diecinueve días.*

**Resultado:** cumplimiento de los dos apartados en un 35% y en un 35% respectivamente.

**COMPROMISO 9:**

*El 95% 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:** cumplimiento del 100 %.

**COMPROMISO 10:**

*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:** cumplimiento del 100 %.



### **Causas de los incumplimientos:**

**COMPROMISO 4.**-El incumplimiento se produjo en el mes de enero coincidiendo con el periodo vacacional el incremento de las peticiones de información sobre convocatorias de procesos selectivos y el procedimiento de obtención de la nacionalidad española por residencia. El tiempo de espera medio en ese mes fue de 16 minutos.

**COMPROMISO 8.**- El incremento de las quejas recibidas y la escasez de personal para dar respuesta a las mismas. Los trabajos necesarios para reducir los tiempos de espera de los ciudadanos han supuesto una merma en la capacidad de gestión de las quejas que se espera corregir con la implantación de sistema de cita previa en la atención a los ciudadanos.

Marzo 2019