



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE JUSTICIA

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL PARA LA  
INNOVACIÓN Y CALIDAD DEL  
SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL  
PARA EL SERVICIO PÚBLICO  
DE JUSTICIA



# Carta de Servicios

2022-2025

## ÍNDICE

### **I. DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL**

1. Datos identificativos, fines y competencias de la Subdirección General
2. Servicios que se prestan al ciudadano
3. Derechos de los ciudadanos y usuarios
4. Participación y colaboración de los ciudadanos y usuarios en los servicios
5. Formas de presentación de quejas y sugerencias
6. Normativa reguladora

### **II. COMPROMISOS DE CALIDAD, SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

1. Compromisos de calidad ofrecidos
2. Indicadores para el seguimiento y la evaluación
3. Medidas que aseguran la igualdad de género, que atienden a la diversidad, que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación
4. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral
5. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

### **III. INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

1. Direcciones postales, telefónicas y electrónicas de las oficinas donde se prestan los servicios
2. Unidad responsable de la Carta de Servicios
3. Otros datos de interés: formas de acceso a las oficinas y medios de transporte

## **I. DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL**

### **1. Datos identificativos, fines y competencias de la Subdirección General**

La Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia es una de las cinco subdirecciones en que se estructura la Dirección General para el Servicio Público de Justicia, dependiente de la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia.

La Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia tiene atribuidas funciones en cuestiones relativas a las relaciones con el Consejo General del Poder Judicial, con los órganos judiciales y con el Ministerio Fiscal, así como con las corporaciones profesionales de la Abogacía y la Procura.

Este órgano administrativo realiza labores de impulso, supervisión, gestión y control del gasto en la asistencia jurídica gratuita; en especial, tiene asignadas funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita en el ámbito competencial del Ministerio de Justicia, y con los consejos generales de la Abogacía y de los Procuradores de los tribunales. Los servicios que se prestan al ciudadano son de índole muy variada, apoyándose para ello en un sistema de comunicación multicanal que abarca la información telefónica, presencial, escrita y electrónica (a través del correo electrónico y la página web del Ministerio de Justicia).

De conformidad con el Real Decreto 453/2020, de 10 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia, las funciones de esta Subdirección General son las siguientes:

- a) Las relaciones ordinarias con el Consejo General del Poder Judicial, el Ministerio Fiscal, los órganos judiciales, el Centro de Estudios Jurídicos y otros centros u organismos de formación jurídica, las asociaciones profesionales de jueces y magistrados, y de fiscales, y los colegios de la Abogacía, de la Procura y de Graduados Sociales.
- b) La programación de efectivos y gestión ordinaria de personal de la carrera fiscal.
- c) La ordenación y control del servicio de asistencia jurídica gratuita a la ciudadanía.
- d) La gestión de expedientes de responsabilidad patrimonial del Estado por el funcionamiento de la Administración de Justicia.
- d) El ejercicio de las competencias que le atribuya la normativa en materia de acceso a las profesiones de la abogacía, procura y graduado social.

### **2. Servicios que se prestan al ciudadano**

La Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia presta los siguientes servicios al ciudadano:

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

Previa solicitud de los interesados, se tramita el procedimiento administrativo destinado a determinar si existe o no derecho a indemnización cuando los ciudadanos consideren que han

sufrido un daño o perjuicio como consecuencia del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, error judicial o prisión preventiva.

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

La convocatoria para el ingreso en la carrera judicial se realiza conjuntamente con la de ingreso en la carrera fiscal.

La oposición se convoca por la Comisión de Selección prevista en el apartado 1 del artículo 305 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, previa propuesta del Consejo General del Poder Judicial y del Ministerio de Justicia.

En la página web del Ministerio se actualiza la información relativa a los procesos selectivos y opositores y se informa, con carácter general, respecto del proceso selectivo.

- Selección de abogados fiscales sustitutos.

Se trata de un procedimiento de selección por el sistema de concurso público de méritos para desempeñar tareas de apoyo o refuerzo en las fiscalías por tiempo determinado, previo llamamiento por riguroso orden de puntuación entre las personas nombradas para cada fiscalía. Pueden participar quienes reúnan los requisitos que establece el artículo 10 del Real Decreto 634/2014, de 25 de julio, por el que se regula el régimen de sustituciones en la carrera fiscal.

El proceso selectivo se celebra anualmente o cada dos años, previo anuncio de la convocatoria, publicada en el *Boletín Oficial del Estado*.

- Pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de la abogacía y la procura.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 34/3006, de 30 de octubre, sobre el acceso a las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales y en su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 775/2011, para poder ejercer las profesiones de la abogacía y la procura es necesario superar la correspondiente prueba de evaluación para la acreditación de la capacidad profesional para el acceso a la profesión de la abogacía o procura, dirigida a comprobar la formación suficiente para el ejercicio de la profesión, el conocimiento de las respectivas normas deontológicas y profesionales y, en particular, la adquisición de las competencias previstas en los cursos de formación impartidos por universidades o escuelas de práctica jurídica debidamente acreditadas.

Las evaluaciones de aptitud profesional serán convocadas por los ministerios de Justicia y Educación con periodicidad mínima anual, publicándose en el *Boletín Oficial del Estado* con una antelación de tres meses a su celebración.

Los aspirantes deberán ser mayores de edad, acreditar la superación del curso de formación exigido para cada profesión y no estar inhabilitados para el ejercicio de la profesión de la abogacía o la procura.

A los aspirantes que superen las pruebas de evaluación y reúnan los requisitos exigidos en la correspondiente convocatoria se les expedirá el título profesional de la abogacía o procura.

- Reconocimiento de títulos profesionales de la Abogacía y la Procura de Estados de la Unión Europea y de Estados parte del Espacio Económico Europeo.

Los profesionales de la abogacía y la procura con título expedido en otro Estado miembro de la Unión Europea u otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo han

de obtener el reconocimiento de su título con carácter previo a incorporarse a un colegio español para el ejercicio de la profesión de la abogacía y la procura en nuestro país. Para ello se tramita un procedimiento administrativo cuya característica principal consiste en la necesidad de superar una prueba de aptitud sobre derecho positivo español.

Dicha prueba de aptitud se convoca y organiza todos los años en esta Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia.

No será necesaria la realización de esta prueba de aptitud cuando el profesional haya permanecido tres años como «profesional de la abogacía inscrito», ejerciendo sus actividades profesionales de forma efectiva y regular, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre.

- Dispensa del requisito de nacionalidad para ejercer la abogacía.

La dispensa de la nacionalidad es un procedimiento que han de tramitar quienes desean colegiarse para ejercer la abogacía en España y no poseen la nacionalidad española o la de un Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, ya que el artículo 9 del Real Decreto 135/2021, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española, regula los requisitos para la incorporación a un colegio de la abogacía, siendo uno de ellos tener la nacionalidad española o la de algún Estado miembro de la Unión Europea o del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, de 2 de mayo de 1992, salvo lo dispuesto en tratados o convenios internacionales o dispensa legal.

- Tramitación de quejas por la actuación de profesionales de la abogacía y la procura.

Aunque estos asuntos son, en general, competencia de las propias corporaciones de la abogacía y la procura de acuerdo con sus estatutos, en esta Subdirección General se estudian y se tramitan las reclamaciones presentadas, dándoles el cauce que legalmente les corresponda, de lo que se da cumplido informe a los interesados.

Todos estos servicios se prestan básicamente a través de las siguientes modalidades: escrita, presencial, telefónica y electrónica (a través del correo electrónico).

### 3. Derechos de los ciudadanos y usuarios

Los derechos de los ciudadanos se regulan en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que distingue entre los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones públicas (art. 13):

- a) A comunicarse con las Administraciones públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y el resto del ordenamiento jurídico.

- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
  - Y derechos del interesado en el procedimiento administrativo (art. 53):
- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución, y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- b) Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de estas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.
- c) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- d) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de este.
- e) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de las Administraciones públicas o que hayan sido elaborados por estas.
- f) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- h) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- i) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
- j) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

#### 4. Participación y colaboración de los ciudadanos y usuarios en los servicios

- En el caso de servicios que consisten en la tramitación de procedimientos administrativos reglados (reclamación de indemnizaciones por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, acceso a las profesiones de la abogacía y la procura mediante la realización de la correspondiente prueba de aptitud, reconocimiento de acreditación profesional de la abogacía y la procura de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, dispensa del requisito de nacionalidad para ejercer la abogacía), la participación de los ciudadanos se produce básicamente a través del derecho de audiencia y, en menor medida, mediante la modalidad escrita y electrónica (a través del correo electrónico).
- 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, 19, Madrid.
  - Por vía telefónica en el número 918372295.
  - Por correo postal dirigido a la sede de la Subdirección General.
  - Por vía electrónica en la dirección de correo electrónico: [sg.colaboracion.institucional@mjusticia.es](mailto:sg.colaboracion.institucional@mjusticia.es).
  - Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo dispuesto en esta Carta (punto I.5).

#### 5. Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios según el procedimiento establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios electrónicos. Las quejas o sugerencias se podrán presentar:

- a) 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.
  - En la Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia (C/ de la Bolsa, 8, 28071, Madrid) y en cada una de sus gerencias territoriales (mediante cita previa).

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

- b) 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>, para lo cual el ciudadano deberá disponer de firma electrónica.

Una vez recibida la queja o sugerencia en la unidad responsable de esta Carta de Servicios, 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 en la normativa vigente. La presentación de quejas no supone, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones.

## 6. Normativa reguladora

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia se encuentra en los siguientes textos legales, entendiéndose estos como los vigentes con todas las modificaciones posteriores:

- Constitución Española de 26 de diciembre de 1978 (*BOE* de 29 de diciembre).
- Ley 50/1981, de 30 de diciembre, por la que se regula el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal (*BOE* de 13 de enero de 1982).
- Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (*BOE* de 2 de julio).
- Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita (*BOE* de 12 de enero).
- Ley 34/2006, de 30 de octubre, sobre el acceso a las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales (*BOE* de 31 de octubre), modificada por el Real Decreto Ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Ley 15/2021, de 23 de octubre, por la que se modifica la Ley 34/2006, de 30 de octubre, sobre el acceso a las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales, así como la Ley 2/2007, de 15 de marzo, de sociedades profesionales, el Real Decreto Ley 5/2010, de 31 de marzo, por el que se amplía la vigencia de determinadas medidas económicas de carácter temporal, y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (*BOE* de 25 de octubre).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (*BOE* de 2 de octubre), y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (*BOE* de 2 de octubre).
- Real Decreto 1879/1994, de 16 de septiembre, por el que se aprueban determinadas normas procedimentales en materia de Justicia e Interior (*BOE* de 7 de octubre).
- Real Decreto 136/2021, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía (*BOE* de 24 de marzo).
- Real Decreto 936/2001, de 3 de agosto, por el que se regula el ejercicio permanente en España de la profesión de abogado con título profesional obtenido en otro Estado miembro de la Unión Europea (*BOE* de 4 de agosto).
- Real Decreto 1281/2002, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto General de los Procuradores de los Tribunales (*BOE* de 21 de diciembre).
- Real Decreto 141/2021, de 9 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica gratuita (*BOE* de 10 de marzo).



- Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE del Consejo de 20 de noviembre de 2006, relativas al reconocimiento de cualificaciones profesionales, así como a determinados aspectos del ejercicio de la profesión de abogado (BOE de 20 de noviembre).
- Real Decreto 775/2011, de 3 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 34/2006, de 30 de octubre, sobre el acceso a las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales (BOE de 16 de junio).
- Real Decreto 634/2014, de 25 de julio, por el que se regula el régimen de sustituciones en la carrera fiscal (BOE de 26 de julio).
- Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado (BOE de 22 de noviembre).
- Real Decreto 453/2020, de 10 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia, y se modifica el Reglamento del Servicio Jurídico del Estado, aprobado por Real Decreto 997/2003, de 25 julio (BOE de 12 de marzo).
- Orden PRE/421/2013, de 15 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, en relación con la prueba de aptitud que deben realizar los abogados y procuradores nacionales de algún Estado miembro de la Unión Europea y de los Estados parte del Espacio Económico Europeo para acreditar un conocimiento preciso del derecho positivo español (BOE de 18 de marzo).

## **II. COMPROMISOS DE CALIDAD, SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

### **1. Compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por la Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia, así como los derechos concretos de los ciudadanos, recogidos todos ellos en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

#### **a. 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:

- a.1. El trámite de audiencia al reclamante en los expedientes de responsabilidad patrimonial, dándosele vista del expediente, se realizará en el plazo máximo de cuarenta días hábiles desde que se recibe el informe preceptivo del Consejo General del Poder Judicial.
- a.2. Las solicitudes de información referentes al estado de los expedientes de responsabilidad patrimonial se atenderán vía correo electrónico o vía correo ordinario, y se contestarán en un plazo de veinte días hábiles desde su entrada en el Ministerio de Justicia.
- a.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.

## **b. 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 dos días hábiles desde la recepción de la petición correspondiente en la Subdirección General; el restante 20 % de las solicitudes será atendido en un plazo de cinco días hábiles.

## **c. Nombramiento de abogados fiscales sustitutos**

El nombramiento de los abogados fiscales sustitutos que hayan resultado seleccionados se producirá en el plazo máximo de dos 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.

## **d. Reconocimiento de títulos profesionales de la abogacía y la procura de Estados de la Unión Europea y de Estados parte del Espacio Económico Europeo**

- d.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.
- d.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 un mes, a contar desde la recepción de la documentación completa en esta Subdirección General.
- d.3. El 100 % de los interesados cuyo reconocimiento de título se encuentre pendiente de la superación de la prueba de aptitud serán informados, de manera personal e individualizada, de la publicación de la convocatoria a través del medio por ellos indicado en un tiempo máximo de 48 horas desde la publicación.

## **e. 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 veinte días hábiles, a contar desde la recepción del mencionado informe por esta Subdirección General.

## **f. Pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de la abogacía y la procura**

- f.1. Las convocatorias de las pruebas de evaluación tendrán una periodicidad mínima anual.
- f.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 cinco días hábiles desde la realización de la prueba.
- f.3. Las notas definitivas de las pruebas de evaluación se publicarán en la página web del Ministerio de Justicia en el plazo máximo de quince días hábiles desde la publicación de la plantilla definitiva de respuestas.

## **2. Indicadores para el seguimiento y la evaluación**

Al objeto de comprobar y verificar el cumplimiento de los objetivos y compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia:

### **a. Reclamaciones de responsabilidad patrimonial del Estado por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia**

- a.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 cuarenta días desde la recepción del indicado informe.
- a.2. Porcentaje de solicitudes de información sobre expedientes de responsabilidad patrimonial atendidas vía correo electrónico o vía correo ordinario en un plazo de veinte días hábiles desde su entrada en el Ministerio de Justicia.
- a.3. Porcentaje de expedientes informados por el Consejo de Estado cuya resolución sea remitida en un plazo máximo de treinta días desde la fecha de entrada del dictamen en la Subdirección General.

### **b. Oposiciones para el ingreso en las carreras judicial y fiscal**

Porcentaje de certificaciones de participación y calificación obtenidas en las oposiciones emitidas en el plazo máximo de dos días hábiles y en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la petición en la Subdirección General.

### **c. Nombramiento de abogados fiscales sustitutos**

Porcentaje de nombramientos de los abogados fiscales sustitutos, que hayan resultado seleccionados, en el plazo máximo de dos 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.

### **d. Reconocimiento de títulos profesionales de la abogacía y la procura de Estados de la Unión Europea y de Estados parte del Espacio Económico Europeo**

- d.1. Porcentaje de ocasiones en las que en las pruebas de aptitud anuales celebradas en los últimos tres años se ha mantenido actualizados 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.
- d.2. Porcentaje de expedientes de reconocimiento de títulos profesionales de la abogacía y la procura de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo resueltos en un plazo igual o inferior a un mes, a contar desde la recepción de la documentación completa en esta Subdirección General.
- d.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.

### **e. Dispensa del requisito de nacionalidad para ejercer la abogacía**

Porcentaje de solicitudes de dispensa de nacionalidad para el ejercicio de la profesión de la abogacía, 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.

### **f. Pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de la abogacía y la procura**

- f.1. Porcentaje de ocasiones en las que se han convocado las pruebas de evaluación al menos anualmente.
- f.2. Porcentaje de ocasiones en las que la plantilla provisional de respuestas de las pruebas de evaluación celebradas en el último año ha sido publicada en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la realización de la prueba.
- f.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 quince días hábiles desde la publicación de la plantilla definitiva de respuestas.

### **3. Medidas que aseguran la igualdad de género, que atienden a la diversidad, que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación**

El personal que presta servicios en la Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán por que los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

Asimismo, el personal se compromete a facilitar a los interesados el acceso a las dependencias, al objeto de ofrecer información personalizada sobre cualquier asunto de su interés que sea competencia de la Subdirección General, o bien orientarles hacia el órgano o unidad competente, todo ello en el marco jurídico previsto por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por otro lado, y con carácter general, en los correspondientes apartados de la página web del Departamento y en el teléfono de atención al ciudadano 918372295, se informará igualmente sobre los distintos servicios que se prestan. La Subdirección General se compromete a impulsar las medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.

Finalmente, hay que señalar que la dirección de correo electrónico [sg.colaboracion.institucional@mjusticia.es](mailto:sg.colaboracion.institucional@mjusticia.es) ha sido habilitada específicamente para la recepción de comunicaciones relacionadas con la Carta de Servicios.

### **4. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral**

A través de un plan de revisión de datos e información, se establece un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la permanente actualización de los datos correspondientes a los distintos indicadores de calidad establecidos, al objeto de comprobar el cumplimiento de los compromisos, corregir desviaciones y actualizar los estándares de calidad.

Asimismo, cada año se realizarán resúmenes de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos a través de los distintos medios especificados en esta Carta, al objeto de detectar los posibles puntos débiles de la organización y emprender las acciones de mejora correspondientes.

También se asume el compromiso de cumplimiento de los sistemas normalizados de gestión de la calidad medioambiental, de seguridad e higiene y de prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente o se pongan en marcha en el conjunto del Ministerio de Justicia (tales como el reciclaje de papel, la gestión energética y los cursos de prevención de riesgos laborales).

## 5. 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 pueden formular ante la 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.

## III. INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### 1. Direcciones postales, telefónicas y electrónicas de las oficinas donde se prestan los servicios

#### Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia

Calle de la Bolsa, 8, planta baja, 28071, Madrid.

Horario de atención presencial al público, mediante cita previa:

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

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

**Teléfono:** 918372295.

Horario de atención telefónica:

De lunes a viernes de 8:00 a 19:30 horas y 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 a 19 horas, y sábados, de 9 a 14 horas.

Del 1 al 31 de agosto:

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>

- Gerencias territoriales del ministerio de Justicia: Las direcciones y teléfonos actualizados pueden consultarse en la página web del Ministerio: [www.mjusticia.gob.es](http://www.mjusticia.gob.es)
- Dependencias donde se gestionan los distintos procedimientos y servicios de la Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia:

C/ San Bernardo, 19, 28015, Madrid.

Fax: 913904369.

Correo electrónico: [sg.colaboracion.institucional@mjusticia.es](mailto:sg.colaboracion.institucional@mjusticia.es)

## **2. Unidad responsable de la Carta de Servicios**

Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia.

C/ San Bernardo, 19, 28015, Madrid.

Correo electrónico: [sg.colaboracion.institucional@mjusticia.es](mailto:sg.colaboracion.institucional@mjusticia.es)

Fax: 913902498.

## **3. Otros datos de interés: formas de acceso a las oficinas y medios de transporte**

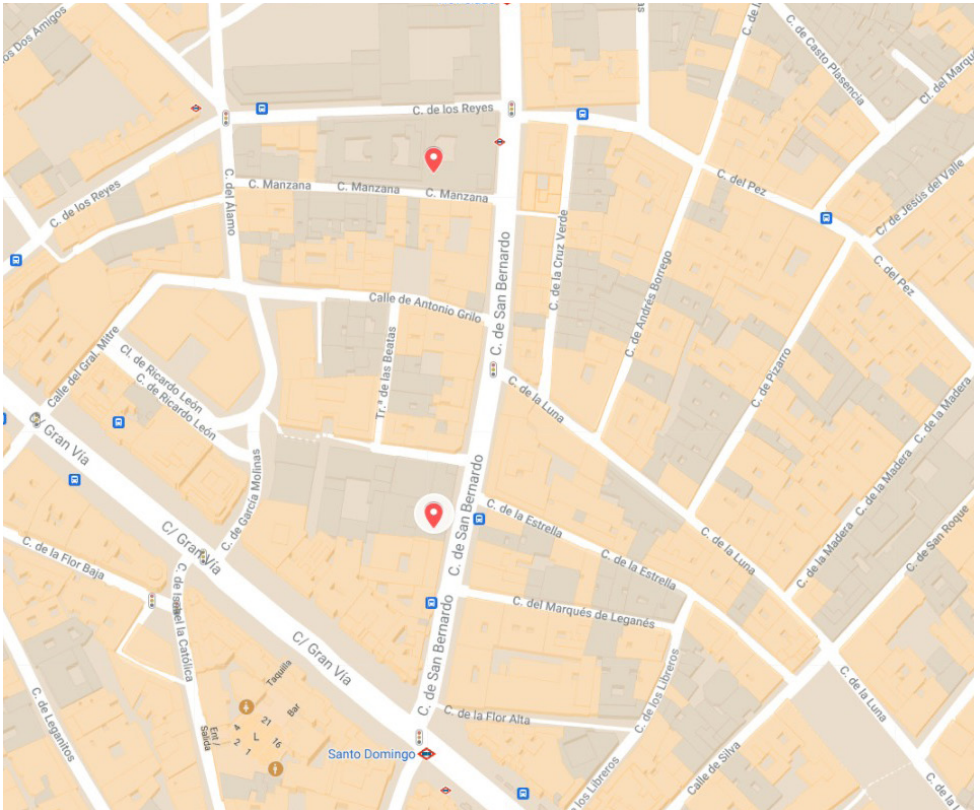
A las dependencias donde se prestan los servicios de la Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia en la calle San Bernardo, 19, se puede acceder mediante transporte público:

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).

Paradas de 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).

## Plano de situación





# SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COLABORACIÓN INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA

Edix: Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica • Nro: 051-22-007-5 • Maquetación: Subdirección General de Documentación y Publicaciones

Ministerio de Justicia

Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia

Calle San Bernardo, 19 – 28015, Madrid