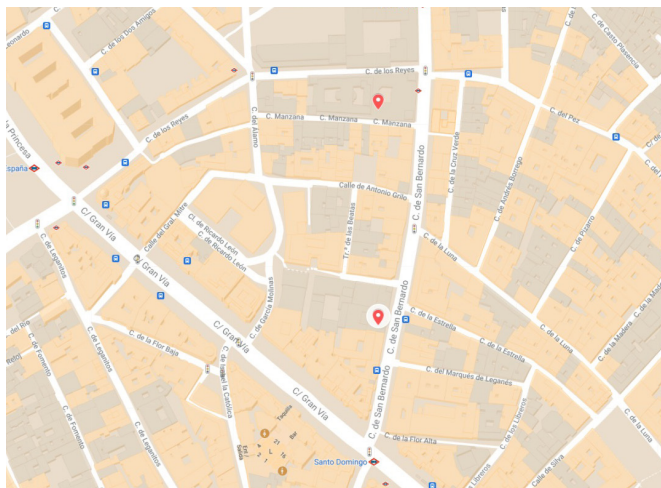


«La Administración de Justicia desarrolla un ambicioso proceso de modernización que abarca múltiples aspectos del servicio público de la Justicia, entre los que se encuentra la organización y mejora de los medios técnicos, humanos y materiales necesarios para una rápida, eficaz y eficiente respuesta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

Esta Carta de Servicios pretende ahondar en ese proyecto en un área estratégica como es la Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia, entre cuyas funciones que 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».

La Dirección General para el Servicio Público de Justicia

PLANO DE SITUACIÓN



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



1. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS DE LAS OFICINAS DONDE SE PRESTAN SERVICIOS

Sede de la Subdirección General de Colaboración Institucional para el Servicio Público de Justicia

C/ San Bernardo, 19, 28015, Madrid
Fax: 913904369

Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia
Calle de la Bolsa, 8, planta baja, 28012, Madrid

Horario de atención presencial al público, mediante cita previa:

De lunes a viernes de 9:00 a 17:30 h.
Del 16 de junio al 15 de septiembre:
De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h.

Horario de atención telefónica:

Teléfono: 918372295
De lunes a viernes de 8:00 a 19:30 h. y sábados de 9:00 a 14:00 h.
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 h. y sábados de 9:00 a 14:00 h.
Del 1 al 31 de agosto:
De lunes a viernes de 8:00 a 18:00 h. y sábados de 9:00 a 14:00 h.

Página web del Ministerio de Justicia: www.mjusticia.gob.es

Gerencias territoriales (direcciones en: 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).



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

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COLABORACIÓN
INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA

2022-2025



PRINCIPALES SERVICIOS AL CIUDADANO

- Reclamaciones de indemnización por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia.
- Gestión de 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 abogacía y procura.
- Reconocimiento de los títulos profesionales de abogacía y procura de ciudadanos de Estados de la Unión Europea y de Estados parte del Espacio Económico Europeo.
- Dispensa del requisito de nacionalidad para ejercer la abogacía.
- Tramitación de quejas por la actuación profesional de la abogacía y la procura.

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 cuarenta días hábiles desde que se recibe el informe preceptivo del Consejo General del Poder Judicial.
 - 1.2.Las solicitudes de información sobre los expedientes de responsabilidad patrimonial se atenderán vía correo electrónico u ordinario, contestándose en un plazo de 20 días hábiles desde su entrada en el Ministerio de Justicia.
 - 1.3.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.
- 2. 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 2 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.

3. 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.

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

- 4.1. Mantener 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 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 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.
- 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 la abogacía, 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 la abogacía y la procura

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

2. 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 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 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.

4. Reconocimiento de títulos profesionales de la Abogacía y la Procura 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 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.
- 4.2.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.
- 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 la abogacía, informadas previamente por el Consejo General de la Abogacía, que han sido resueltas en un plazo inferior a veinte 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 la abogacía y la procura

- 6.1.Porcentaje de ocasiones en las que se han 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 ha sido publicada 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 quince 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 Información y Atención al Ciudadano, mediante cita previa (calle 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 veinte 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, mediante cita previa, en la sede de la Subdirección, c/ San Bernardo, 19, Madrid.
- Por vía telefónica en el número 913902453.
- Por correo postal dirigido a la sede de la Subdirección General.
- Por vía electrónica al correo: sg.colaboracion.institucional@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 una 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.