



**GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LAS CARTAS DE
SERVICIOS DE LOS SERVICIOS CENTRALES Y ORGANISMOS DEPENDIENTES DEL
MINISTERIO DE JUSTICIA AÑO 2020**

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 2020 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 98%



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 95%.

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 17%.

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 14%.

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 31%.

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 68%.

Causas del incumplimiento

Compromiso 4: problemas asociados a la pandemia. Se está trabajando en la receta electrónica.

Compromiso 5: problemas asociados a la pandemia.

Compromiso 7, 8, 9 y 10: las bajas por enfermedad provocada por el Covid-19 en los empleados públicos y el traslado de la Intervención General del Estado a otro edificio han ralentizado el proceso. Se está trabajando para mejorar las aplicaciones informáticas que faciliten y agilicen la tramitación.

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%, 20% y 80% respectivamente. En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española.

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 39,25% y en un 51,70% 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 22,00% y en un 65,25% 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 95 % y del 88% respectivamente.

Causas del incumplimiento:

Compromiso 1: Se están realizando importantes esfuerzos organizativos y presupuestarios para aumentar el rendimiento y número de recursos humanos dedicados a esta materia, habiéndose abordado un importante plan de choque. Se ha mejorado la automatización de procesos en la aplicación de gestión, así como el desarrollo de nuevas funcionalidades con nuevos módulos que permiten que todo el procedimiento se tramite en la misma aplicación.

Compromisos 2 y 3: la insuficiencia de medios personales y el requerimiento de un alto nivel de especialización. Como consecuencia de la declaración de alarma entre el 14 de marzo y el 21 de junio de

2020 la tramitación de estos expedientes se ralentizó, pues la mayoría de ellos no estaban digitalizados y por tanto no se podían tramitar en la modalidad de teletrabajo. Se están realizando importantes esfuerzos organizativos para aumentar el rendimiento y número de recursos humanos dedicados a esta materia. La política de personal está orientada a lograr la inmediata reasignación de puestos de trabajo que quedan vacantes por la marcha de los empleados públicos que los ocuparan. Se ha procedido a digitalizar todos los expedientes en papel.

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 7% y del 13% respectivamente.

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 85% y al 84% respectivamente, no así en el caso de los Certificados de Actos de Última Voluntad que se están emitiendo fuera del plazo comprometido en su totalidad.

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: cumplimiento del 80 % y del 100% respectivamente

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 2: tras la sentencia del Tribunal Supremo y el nuevo criterio adoptado, se espera que en el 2021 se termine de resolver los expedientes antiguos acumulados.

Compromiso 3: la insuficiencia de medios personales, el altísimo incremento en la demanda debido a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID19 y dificultades técnicas derivadas de la implantación de una nueva aplicación. Se están realizando importantes esfuerzos organizativos para aumentar el número de recursos humanos dedicados a esta materia. La resolución de las incidencias tecnológicas de la nueva aplicación informática junto con la tramitación de un acuerdo de encargo a medio propio para la gestión de la entrada y grabación de datos permitirá reducir el tiempo de expedición.

Compromiso 4: la insuficiencia de medios personales, la necesidad de subsanación de documentos por parte de los interesados y la solicitud de informe al Protectorado de Fundaciones del Ministerio de Cultura y Deporte, junto con la suspensión de los plazos administrativos derivados de la declaración del estado de alarma, ha ralentizado la tramitación. Se ha tramitado un acuerdo de encargo del Ministerio de Justicia a la Sociedad Mercantil Estatal INECO para la digitalización, metadatación y grabación de datos de expedientes relacionados con el Registro de Fundaciones de competencia estatal.

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
Y EL MINISTERIO FISCAL ACTUAL SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COLABORACIÓN
INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA**

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 95 %.

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.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 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.

Resultado: cumplimiento del 90 %.

COMPROMISO 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

Resultado: cumplimiento del 70%

COMPROMISO 5:

Una vez iniciadas las sesiones orales del segundo y tercer ejercicio de la oposición para el ingreso en las carreras judicial y fiscal, 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.

Resultado: cumplimiento del 50%

COMPROMISO 6:

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: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 7:

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.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 8:

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.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 9:

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 100 %.

COMPROMISO 10:

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 11:

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 12:

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 13:

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.

Resultado: cumplimiento del 100 %.

COMPROMISO 14:

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: la dificultad, a veces, de notificar la concesión del trámite al interesado.

Compromiso 3: en ocasiones no se puede identificar la propia reclamación.

Compromiso 4: la desviación se debe o bien a la necesidad de efectuar una liquidación, o bien a la falta de disponibilidad presupuestaria



Compromiso 5: en función del tiempo en el que se recibe la información desde el CGPJ y el tiempo que se tarde en actualizar la información en la página web.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES

COMPROMISO 1

La actualización del Catálogo de publicaciones de la página web del Ministerio (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 petionario 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 62% y en un 100% respectivamente.

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 100%

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 21,21%, y en un 10,81% respectivamente, el 67,98% supera el plazo de los 20 días.

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 del incumplimiento:

Compromiso 3: se han recibido 12.639 correos más que el pasado año 2019, lo que supone un incremento de la demanda de un 7,88%. Se ha redimensionado el servicio para evitar estas incidencias. Así mismo se ha implementado un servicio de envío semiautomático de respuestas tipo para los diferentes certificados que se emiten en el Ministerio, mediante una tecnología IVR y RPA lo que va a permitir responder a esta mayor demanda

Compromiso 8.- Hay que destacar el impacto que ha supuesto en la atención presencial el estado de alarma a causa de la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, que ha provocado una demora añadida en los plazos de tramitación de todos los trámites, así como de la emisión del informe necesario para dar respuesta al ciudadano.

Marzo 2021