



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### A) Centro de Publicaciones

- Editar y distribuir las publicaciones oficiales del Ministerio de Justicia.
- Elaborar el catálogo de publicaciones accesible a todos los ciudadanos a través de la página web del Ministerio de Justicia ([www.mjusticia.gob.es](http://www.mjusticia.gob.es)).

### B) Archivo General

- Gestionar las transferencias de documentación desde los archivos de oficina de las diferentes unidades del Ministerio al Archivo General y llevar a cabo transferencias al Archivo General de la Administración (AGA) de aquella documentación que ha perdido su valor administrativo.
- Clasificar, ordenar, describir y conservar la documentación de manera que pueda ser fácil y rápidamente recuperada por los usuarios del Archivo.
- Localizar y proporcionar a las distintas oficinas los expedientes custodiados en el Archivo.
- Atender a los ciudadanos e investigadores en las consultas de documentación, ya sea de forma presencial en las instalaciones del Archivo, telefónicamente, por escrito o por medios telemáticos, y asesorarles en la localización de documentos tanto de fondos propios como de otros archivos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa en derecho de acceso, en lo referente tanto a la consulta de sus documentos como a la reproducción de estos.

## SERVICIOS Y COMPROMISOS DE CALIDAD

### A) Centro de Publicaciones

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.
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.

### B) Archivo General

1. El tiempo de respuesta de las consultas para el acceso a documentación en el Archivo General será como máximo de treinta días naturales desde la entrada de la solicitud del ciudadano en el Archivo General.
2. El tiempo de respuesta de las solicitudes de reproducción de documentos del ciudadano, desde la entrada de la solicitud en el Archivo General, será de un máximo de noventa días naturales.

3. El día fijado para la consulta se garantiza que los documentos autorizados serán puestos a disposición del peticionario en la Sala de Investigadores en el tiempo máximo de diez minutos desde la entrada del ciudadano en el Archivo General.

## INDICADORES

### A) Centro de Publicaciones

1. Porcentaje de publicaciones editadas por el Ministerio de Justicia que han sido incluidas en el catálogo de publicaciones de la página web, en el plazo máximo de 48 horas a partir de su recepción en la Unidad.
2. Porcentaje de peticiones de información sobre la adquisición de publicaciones resueltas en el plazo máximo de 24 horas a partir de la recepción de la solicitud.

### B) Archivo General

1. Porcentaje de consultas, para el acceso a documentación en el Archivo General, respondidas en el plazo máximo de treinta días naturales desde la entrada de la solicitud en el Archivo General.
2. Porcentaje de solicitudes de reproducción de documentos, respondidas en el plazo máximo de noventa días naturales desde la entrada de la solicitud en el Archivo General.
3. Porcentaje de documentos autorizados que en la fecha prefijada se han puesto a disposición del peticionario en la Sala de Investigadores en el tiempo máximo de diez minutos desde la entrada del ciudadano en el Archivo General.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos relacionados, los ciudadanos pueden formular una reclamación por escrito indicando, de la forma más precisa posible: el compromiso no atendido, la fecha correspondiente, su nombre, apellidos, domicilio y firma, y dirigirla al subdirector/a general de Documentación y Publicaciones, C/ San Bernardo 62, 28015 Madrid, o al correo electrónico: [documentacion.publicaciones@mjusticia.es](mailto:documentacion.publicaciones@mjusticia.es).

El titular de dicha Subdirección General dirigirá al ciudadano una carta de disculpas comunicándole las medidas adoptadas en las deficiencias observadas, sin que ello implique, en ningún caso, reconocimiento alguno de responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

## PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

**Presencialmente o por correo postal** rellenando los formularios habilitados al efecto y entregándolos en:

- Las gerencias territoriales del Ministerio de Justicia.
- La Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia. Calle de la Bolsa 8, 28071 Madrid.
- Los registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado, en los de cualquier Administración de las comunidades autónomas, o en el de alguna de las entidades que integran la Administración local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.

En los lugares citados y en el portal del Ministerio de Justicia (<http://www.mjusticia.gob.es>) se puede obtener el formulario diseñado al efecto que se cumplimentará y firmará por el interesado necesariamente en el caso de que desee presentar una queja y de forma optativa si lo que formula es una sugerencia.

### Por medios electrónicos

- En el registro electrónico del Ministerio de Justicia, cumplimentando, si se dispone de firma electrónica, el formulario al que se accede a través del portal del Ministerio, en la dirección <http://www.mjusticia.gob.es>, o en su sede electrónica.

Una vez recibida la queja o sugerencia, en un plazo máximo de veinte días se dará contestación al ciudadano, informándole, en su caso, de las actuaciones realizadas o de las medidas adoptadas.

Las quejas no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos para interponerlos.

La presentación de una queja o sugerencia no supone la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones.

## PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos pueden cooperar en la mejora de los servicios y cometidos de la Unidad con sus opiniones, comentarios, conversaciones y, en su caso, quejas y sugerencias a través de las siguientes vías:

- Por correo postal mediante escrito dirigido a la sede de la Subdirección: C/ San Bernardo 62, 28015 Madrid.
- Por vía telefónica en los teléfonos indicados en el apartado «Nuestras direcciones».
- Mediante los escritos de comunicación electrónica que se dirijan a la dirección de correo electrónico [documentacion.publicaciones@mjusticia.es](mailto:documentacion.publicaciones@mjusticia.es)