

La Secretaría General Técnica-Secretariado del Gobierno del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes quiere formalizar su firme deseo de ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos con esta carta de servicios que incluye los compromisos que asume la Subdirección General de Publicaciones, Documentación y Archivo a través de las unidades adscritas a ella: la Secretaría de la Junta de Coordinación de Publicaciones Oficiales, el Centro de Publicaciones del Ministerio, el Archivo General de Justicia y el Archivo Central de Presidencia.

En esta carta de servicios se recogen los objetivos que pretendemos alcanzar al tiempo que se brinda a los ciudadanos una forma sencilla de comprobar si se consiguen y en qué medida se logran.

Pretendemos que nuestros servicios tengan cada vez una mayor calidad y sean una respuesta a las necesidades de los ciudadanos cuya colaboración necesitamos para seguir mejorando.

LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA-SECRETARIADO
DEL GOBIERNO



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Subdirección General de Publicaciones, Documentación y Archivo.

Avenida Puerta de Hierro, s/n, 28071, MADRID.

Teléfono: 91 335 36 91.

Correo electrónico: BzSGPublicaciones@mpr.es

Edita: Ministerio de la Presidencia,
Justicia y Relaciones con las Cortes, 2025
• NIPO: 143-25-006-4 •

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado: <https://cpage.mpr.gob.es/>

NUESTRAS DIRECCIONES

- **Secretaría de la Junta de Coordinación de Publicaciones Oficiales**
Avenida Puerta de Hierro, s/n, 28071, Madrid.
Horario de atención telefónica: de lunes a jueves de 9.00 a 14.00 y de 16.00 a 18.00 horas, y los viernes de 9.00 a 14.00 horas.
Durante la jornada de verano comprendida entre el 16 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9.30 a 14.00 horas de lunes a viernes.
Teléfono: 91 335 36 91 / Correo electrónico: junta.cap@mpr.es.
- **Centro de Publicaciones**
Avenida Puerta de Hierro, s/n, 28071 Madrid (ámbito de Presidencia) y calle San Bernardo, 62, 28015, Madrid (ámbito de Justicia).
Horario de atención telefónica: de lunes a jueves de 9.00 a 14.00 y de 16.00 a 18.00 horas de lunes a jueves, y los viernes de 9.00 a 14.00 horas.
Durante la jornada de verano comprendida entre el 16 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9.30 a 14.00 horas de lunes a viernes.
Teléfono: 91 335 36 91 (ámbito de Presidencia) y 91 390 20 91 (ámbito de Justicia).
Correo electrónico: junta.cap@mpr.es (ámbito de Presidencia) y tienda.publicaciones@mjusticia.es (ámbito de Justicia).
- **Archivo Central de Presidencia**
Avenida Puerta de Hierro, s/n, 28071, Madrid.
Horario de atención presencial (con cita previa).
Atención telefónica: de 9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes durante todo el año.
Teléfono: 91 335 36 12 / Correo electrónico: archivocentral@mpr.es.
- **Archivo General de Justicia**
Calle San Bernardo, 45, 28015, Madrid (entrada por la calle de los Reyes).
Horario de atención presencial (con cita previa) y telefónica: de 9.30 a 14.00 horas de lunes a viernes.
Teléfono: 91 390 23 40.
Correo electrónico: archivogeneral@mjusticia.es.
- **Oficina Central de Atención al Ciudadano**
Calle de la Bolsa, 8, 28012, Madrid.
Horario de atención:
 - Presencial: de lunes a viernes de 9.00 a 17.30 horas, ininterrumpidamente.
 - Del 16 de junio al 15 de septiembre de lunes a viernes de 8.00 a 15.00 horas.
 - Atención telefónica: 91 837 22 95.
 - De lunes a viernes de 8.00 a 19.30 horas.
 - Desde el 16 de junio al 15 de septiembre de lunes a viernes de 8.00 a 18.00 horas.
 - Correo electrónico: cumplimentando el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano a través de la dirección <https://www.mjusticia.gob.es/es/atencion-ciudadano>



CARTA DE SERVICIOS

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PUBLICACIONES,
DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

2025-2028



SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
SECRETARIADO DEL GOBIERNO

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE PUBLICACIONES,
DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

SERVICIOS QUE SE PRESTAN A LOS CIUDADANOS

Secretaría de la Junta de Coordinación de Publicaciones Oficiales

- Mantenimiento y actualización del Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado (CPAGE) accesible a todos los ciudadanos a través de la dirección <https://cpage.mpr.gob.es/>.

Centro de Publicaciones

- Editar y distribuir las publicaciones oficiales del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, reflejo de sus competencias y actividades.
- Elaborar el catálogo de publicaciones accesible a todos los ciudadanos a través de la página web del Ministerio: Presidencia (www.mpr.gob.es) y Justicia (www.mjusticia.gob.es).

Archivo General de Justicia y Archivo Central de Presidencia

- Gestionar las transferencias de documentación desde los archivos de oficina de las diferentes unidades del Ministerio al Archivo, en cumplimiento de la normativa legal vigente que regula este procedimiento, 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, tanto en lo referente a la consulta de sus documentos como a la reproducción de estos.

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

Secretaría de la Junta de Coordinación de Publicaciones Oficiales

1. La actualización del Catálogo de Publicaciones Oficiales de la Administración General del Estado (CPAGE) (<https://cpage.mpr.gob.es>), se hará en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud en la Secretaría de la Junta de Coordinación de Publicaciones Oficiales.

Centro de Publicaciones

1. La actualización del catálogo de publicaciones de la página web del Ministerio, ámbito de Presidencia (www.mpr.gob.es) y ámbito de Justicia (www.mjusticia.gob.es), se hará en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir del día siguiente a su recepción en el Centro de Publicaciones del Departamento.

2. Las peticiones de información sobre el procedimiento para la adquisición de publicaciones se resolverán en un plazo máximo de 1 día hábil a partir del día siguiente a su recepción en el Centro de Publicaciones del Departamento.

Archivo General de Justicia y Archivo Central de Presidencia

1. El tiempo de respuesta de las consultas para el acceso a la documentación en el Archivo será como máximo de 30 días naturales des-

de la entrada de la solicitud del ciudadano en el Archivo. Cuando el volumen de lo solicitado, su emplazamiento o las dificultades para su reproducción así lo justifiquen, el plazo para resolver podrá ampliarse por otro mes, informando de esta circunstancia al solicitante.

2. El tiempo de respuesta de las solicitudes de reproducción de documentos del ciudadano, desde la entrada de la solicitud en el Archivo General de Justicia, será como máximo de 90 días naturales.

3. En 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 10 minutos desde la entrada del ciudadano en el Archivo.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Secretaría de la Junta de Coordinación de Publicaciones Oficiales

1. Porcentaje de actualizaciones del Catálogo de Publicaciones Oficiales de la Administración General del Estado (CPAGE) realizadas en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud en la Secretaría de la Junta de Coordinación de Publicaciones Oficiales.

Centro de Publicaciones

1. Porcentaje de actualizaciones del catálogo de publicaciones de la página web del Ministerio, ámbito de Presidencia (www.mpr.gob.es) y ámbito de Justicia (www.mjusticia.gob.es), realizadas en el plazo máximo de 2 días hábiles a partir del día siguiente a su recepción en el Centro de Publicaciones del Departamento.

2. Porcentaje de peticiones de información sobre el procedimiento para la adquisición de publicaciones, resueltas en el plazo máximo de 1 día laborable a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud en el Centro de Publicaciones del Departamento.

Archivo General de Justicia y Archivo Central de Presidencia

1. Porcentaje de consultas, para el acceso a documentación en el Archivo, respondidas en el plazo máximo de 30 días naturales, desde la entrada de la solicitud en el Archivo.

2. Porcentaje de solicitudes de reproducción de documentos, respondidas en el plazo máximo de 90 días naturales, desde la entrada de la solicitud en el Archivo General de Justicia.

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 10 minutos desde la entrada del ciudadano en el Archivo.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de los compromisos de la presente carta de servicios, los ciudadanos pueden formular reclamación por escrito indicando de la forma más precisa posible el compromiso no atendido y la fecha correspondiente, su nombre, apellidos, domicilio y su firma, dirigiéndolo al subdirector/a general de Publicaciones, Documentación y Archivo, avenida Puerta de Hierro, s/n, 28071 Madrid, o al correo electrónico BzSGPublicaciones@mpr.es.

El titular de dicha Subdirección dirigirá al ciudadano una carta de disculpa 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.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

De forma **presencial** o **por correo postal** rellenando los formularios habilitados al efecto y entregándolos en:

- Las gerencias territoriales de Justicia.
- La Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, calle de la Bolsa, 8, 28012 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 la dirección <https://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 la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, cumplimentando, si se dispone de firma electrónica, el formulario al que se accede a través de las direcciones: <https://www.mjusticia.gob.es/es/ciudadania/tramites/quejas-sugerencias> o <https://sede.mjusticia.gob.es/es/tramites/quejas-sugerencias>.

Una vez recibida la queja o sugerencia en la unidad responsable de esta carta de servicios, en un plazo máximo de 20 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 una queja no supone, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN LOS SERVICIOS

En general, los ciudadanos y usuarios de los servicios ofrecidos por la unidad podrán participar en su mejora mediante la manifestación de sus opiniones y valoraciones, así como haciendo las sugerencias y planteando las iniciativas que consideren oportunas a través de los siguientes medios:

- Por correo postal, mediante escrito dirigido a las sedes de la Subdirección: avenida Puerta de Hierro, s/n, 28071 Madrid o calle San Bernardo, 62, 28015 Madrid.
- Por vía telefónica en los teléfonos indicados en el apartado III de esta carta.
- Mediante los escritos de comunicación electrónica que se dirijan a la dirección de correo electrónico: BzSGPublicaciones@mpr.es (ámbito de Presidencia) y documentacion.publicaciones@mjusticia.es (ámbito de Justicia).
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo dispuesto en esta carta.