

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 a 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 la Eficiencia
del Servicio Público de Justicia

Subdirección General de Colaboración Institucional
para el Servicio Público de Justicia
C/ San Bernardo, 21
28015 Madrid
e-mail: sg.colaboracion.institucional@mjusticia.es

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

[illegible]

- Estaciones de metro: Sol (líneas 1, 2 y 3) y Tirso de Molina (línea 1).
- Estación de Renfe Cercanías: Sol (C3 y C4).
- Autobuses: M1, 6, 26.



PRINCIPALES SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

- Reclamaciones de responsabilidad patrimonial del Estado por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia.
- Oposiciones para el ingreso en las carreras judicial y fiscal.
- Selección de personal abogado fiscal sustituto.
- Pruebas de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de las profesiones de la abogacía y la 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.
- Dispensa del requisito de nacionalidad para ejercer la abogacía o la procura.
- Tramitación de quejas por la actuación de profesionales 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 100 % de los trámites de audiencia a la persona 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. El 100 % de las solicitudes de información referentes al estado de los expedientes de responsabilidad patrimonial se atenderán vía correo electrónico, y se contestarán en un plazo de veinte días hábiles desde su entrada en el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes.
- 1.3. El 100 % de las notificaciones de las resoluciones dictadas en los procedimientos de responsabilidad patrimonial del Estado por el funcionamiento de la Administración de Justicia serán cursadas dentro del plazo de nueve días hábiles a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado.

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 100 % de las solicitudes en un plazo máximo de dos días hábiles desde la recepción de la petición correspondiente en la Subdirección General.

3. Nombramiento del personal abogado fiscal sustituto:

El 100% de los nombramientos del personal abogado fiscal sustituto que hayan resultado seleccionados se producirá en el plazo máximo de dos meses desde la propuesta del fiscal general del Estado al ministro de Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, 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 actualizada en la página web del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes el 100 % de 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.

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 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. El 100 % de las convocatorias de las pruebas de evaluación tendrán una periodicidad mínima anual.
- 6.2. El 100 % de las plantillas provisionales de respuestas de las pruebas de evaluación se publicará en la página web del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la realización de la prueba.
- 6.3. El 100 % de las notas definitivas de las pruebas de evaluación se publicarán en la página web del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes en el plazo máximo de quince 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 las personas 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 hábiles desde la recepción del indicado informe.
- 1.2. Porcentaje de solicitudes de información sobre expedientes de responsabilidad patrimonial atendidas vía correo electrónico en un plazo de veinte días hábiles desde su entrada en el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes.
- 1.3. Porcentaje de notificaciones de las resoluciones dictadas en los procedimientos de responsabilidad patrimonial del Estado por el funcionamiento de la Administración de Justicia que son cursadas dentro del plazo de nueve días hábiles a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado.

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 desde la recepción de la petición en la Subdirección General.

3. Nombramiento del personal abogado fiscal sustituto:

Porcentaje de nombramientos del personal abogado fiscal sustituto, que hayan resultado seleccionados, en el plazo máximo de dos meses desde la propuesta del Fiscal General del Estado al Ministro de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, 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 la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes 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.

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 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. 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 cinco 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 la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes.
- La Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes (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 la persona interesada.

Por medios electrónicos:

En el Registro electrónico del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, cumplimentando el formulario al que se accede a través de la dirección <http://sede.mjusticia.gob.es>, para lo cual la ciudadanía 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 a la persona interesada, 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 servicios que consisten en la tramitación de procedimientos administrativos reglados la participación de la ciudadanía 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, la ciudadanía puede 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, 21, Madrid.
- Por vía telefónica en el número 913902452.
- 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
- Mediante la formulación de quejas y sugerencia.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en la presente Carta de Servicios, la ciudadanía puede 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 a la persona interesada una carta de disculpas explicativa de las causas a las que se debe el incumplimiento en el que haya incurrido la Administración, comunicando a la persona interesada las medidas adoptadas para corregir la deficiencia, sin que esto implique, en ningún caso, reconocimiento alguno de responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.