



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE JUSTICIA

SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA
E INSPECCIÓN GENERAL
DE SERVICIOS



Carta de Servicios

2021-2024

Subdirección General de Información Administrativa e Inspección
General de Servicios

ÍNDICE

I. DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1. Datos identificativos, fines y competencias de la Subdirección General
2. Principales servicios que se prestan al ciudadano
3. Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la Subdirección General
4. Participación y colaboración de los ciudadanos y usuarios en los servicios
5. Formas de presentación de quejas y sugerencias
6. Normativa reguladora

II. COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad ofrecidos
2. Indicadores para el seguimiento y evaluación
3. Medidas que aseguran la igualdad de género, que atienden a la diversidad, que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación
4. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral
5. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

III. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

1. Direcciones postal, telefónica y electrónica de la oficina donde se prestan los servicios
2. Direcciones postal, telefónica y electrónica de la unidad responsable de la Carta de Servicios
3. Otros datos de interés: formas de acceso y medios de transporte para llegar a nuestra oficina

I. DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1. Datos identificativos, fines y competencias de la Subdirección General

La Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios, dependiente directamente de la Subsecretaría de Justicia, es un órgano directivo que, de acuerdo con el Real Decreto 453/2020, de 10 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia, y se modifica el Reglamento del Servicio Jurídico del Estado, aprobado por el Real Decreto 997/2003, de 25 de julio, tiene atribuidas las siguientes funciones:

- La información y asistencia al ciudadano, sin perjuicio de las competencias de otras unidades y en coordinación con estas, así como las funciones que la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y sus disposiciones de desarrollo, atribuyen a las unidades de información, en el ámbito del Ministerio de Justicia.
- La coordinación del registro del departamento, el registro de funcionarios públicos habilitados y el establecimiento de directrices armonizadas de funcionamiento en las oficinas de asistencia a registros, así como la llevanza de la Sección de Legalizaciones del Ministerio de Justicia, en relación tanto con documentos físicos como electrónicos.
- La inspección de los servicios de los órganos y organismos públicos dependientes, las propuestas para la mejora de la calidad de los servicios, las funciones en materia de informes sobre autorizaciones y reconocimiento de incompatibilidades, así como cualquier otra función que, dentro de la naturaleza de las competencias propias de las inspecciones de servicios, le sea atribuida por el ordenamiento jurídico vigente, según lo previsto en el Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales.
- La coordinación de las evaluaciones de las políticas públicas de competencia del departamento que determine el titular del Ministerio y, en su caso, la realización de estas, de acuerdo con el plan de evaluaciones de políticas públicas que apruebe el Consejo de Ministros, con el apoyo del Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.
- La coordinación y la supervisión de la política de protección de datos del Ministerio, excluyendo sus organismos públicos.

El objetivo de la Subdirección General es prestar un servicio eficaz al ciudadano, ahondando en la agilidad y en la mejora continua de la calidad. Esta Subdirección General trabaja no solo para mejorar los servicios que ofrece de manera directa al ciudadano, sino que tiene en cuenta también la importancia de la calidad en todos los servicios que presta en el seno de la organización.

2. Principales servicios que se prestan al ciudadano

La Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios presta los siguientes servicios al ciudadano, mediante cita previa.

2.1. Información

Presencial: en la Oficina Central de Atención al Ciudadano se proporciona información general sobre los trámites que se realizan en el ámbito de actuación del Ministerio.

Correo electrónico: cumplimentando el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano, al que se accede a través de la dirección <http://www.mjusticia.gob.es>.

2.2. Expedición de certificaciones

Certificados de antecedentes penales: tienen por objeto acreditar la carencia o existencia de antecedentes penales.

Certificados de delitos de naturaleza sexual: son certificados que permiten acreditar la carencia de delitos de naturaleza sexual a todos los profesionales y voluntarios que trabajan en contacto habitual con menores.

Certificados de últimas voluntades: tienen por objeto acreditar si se ha otorgado o no testamento, y, de ser afirmativo, el lugar y fecha del otorgamiento y nombre del notario autorizante.

Certificados de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento: tienen por objeto acreditar si la persona fallecida tenía contratado un seguro de vida con cobertura de fallecimiento o un seguro de accidentes que cubra la contingencia de muerte del asegurado, y, en caso afirmativo, el número de póliza y la entidad aseguradora.

2.3. Registro de documentos y su envío interadministrativo

De acuerdo con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el Registro se anota la entrada de escritos que se reciban y vayan dirigidos a cualquier órgano administrativo, así como la salida de escritos oficiales dirigidos a otros órganos o a particulares. La presentación de escritos se podrá realizar presencialmente mediante cita previa, en el Registro de la Administración General del Estado y en el Registro Electrónico del Ministerio de Justicia. Estos Registros están interconectados, permitiendo los intercambios electrónicos de solicitudes, escritos y comunicaciones de los ciudadanos a las Administraciones y entre las Administraciones.

2.4. Gestión de quejas y sugerencias del Ministerio de Justicia

Recepción, canalización, gestión y respuesta de las quejas de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de los servicios centrales del Ministerio, así como de las sugerencias que formulen para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración General del Estado. Las quejas o sugerencias pueden presentarse por los canales que se mencionan en el apartado 5.

Seguimiento de las quejas y sugerencias relativas a los órganos, unidades y organismos del ámbito del Ministerio. Este servicio se lleva a cabo a través de la Inspección General de Servicios del Departamento.

2.5. Legalización y apostilla de documentos

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1497/2011, de 24 de octubre, por el que se determinan los funcionarios y autoridades competentes para realizar la legalización única o apostilla prevista por el Convenio XII de la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado, de 5 de octubre de 1961, la Subdirección General tiene la competencia para realizar la apostilla de documentos públicos de orígenes administrativo y judicial.

Igualmente, la Subdirección General tiene la competencia para la realización del reconocimiento previo de firma para la legalización de documentos judiciales, notariales y los emitidos por los Registros de la Propiedad y de Bienes Muebles y Mercantiles, así como los emitidos por el propio Ministerio.

3. Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la Subdirección General

En concordancia con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

- A comunicarse con las Administraciones públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y el resto del ordenamiento jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, referidos a los interesados en el procedimiento administrativo, que establece los siguientes derechos:

– A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución, y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones públicas a través de medios electrónicos tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de estas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

– A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

– A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de este.

– A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate que ya se encuentren en poder de las Administraciones públicas o que hayan sido elaborados por estas.

— A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

— A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

— A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

— A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.

4. Participación y colaboración de los ciudadanos y usuarios en los servicios

La Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios considera la participación de los ciudadanos como factor de especial relevancia en el desarrollo de sus funciones. Así, los ciudadanos pueden cooperar en la mejora de los servicios y cometidos de la Subdirección General con sus opiniones, comentarios, observaciones y, en su caso, quejas y sugerencias, a través de los siguientes medios:

- Presencialmente mediante cita previa en la sede de la Subdirección General: calle de la Bolsa 8, 28071 Madrid.
- Por teléfono, en el 918 372 295.
- Por correo electrónico cumplimentando el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano, al que se accede a través de <http://www.mjusticia.gob.es>.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo dispuesto en esta Carta (punto 5).

En la sede de la Oficina Central de Atención al Ciudadano existen cuestionarios de evaluación para que los ciudadanos los cumplimenten con la opinión y valoración que merezcan la atención y servicios recibidos.

Igualmente, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de atención telefónica y del formulario de contacto de la web, se realiza una encuesta continua que se complementa con una encuesta anual cualitativa que muestra, en mayor profundidad, la opinión sobre el servicio prestado.

5. Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán manifestar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios que presta la Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios según el procedimiento establecido en el capítulo IV del

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, presentando su queja o sugerencia:

a) **Por medios electrónicos**, a través del Registro Electrónico del Ministerio de Justicia, que se encuentra disponible en la página <https://sede.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Sede/es/informacion-ayuda/registro-electronico>. Se necesita firma electrónica.

b) **Presencialmente**, rellenando el formulario habilitado al efecto y entregándolo en cualquiera de las oficinas de registro siguientes:

- Gerencias territoriales del Ministerio de Justicia y Oficina Central de Atención al Ciudadano. Sus direcciones y teléfonos se encuentran en <http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/direcciones-telefonos/ministerio-justicia/gerencias-territoriales> y en la página <http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/servicios-ciudadano/tramites-gestiones-personales/oficina-central-atencion>.
- 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.

c) **Por correo postal**. Los formularios pueden obtenerse tanto en el portal del Ministerio de Justicia (<http://www.mjusticia.gob.es>) como presencialmente en las gerencias territoriales del Ministerio de Justicia o en la Oficina Central de Atención al Ciudadano, y deben dirigirse a la Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios, en la calle de la Bolsa 8, 28071 Madrid.

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, en ningún caso, carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos. La presentación de una queja o sugerencia no supone la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones.

6. Normativa reguladora

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios está recogida en los siguientes textos legales, comprendiendo todas las modificaciones posteriores de estos que se encuentren en vigor:

- Constitución española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 20/2005, de 14 de noviembre, sobre la creación del Registro de Contratos de Seguros de cobertura de fallecimiento.
- Anexo segundo del Decreto de 2 de junio de 1944, por el que se aprueba con carácter definitivo el Reglamento de la organización y régimen del Notariado.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las Inspecciones Generales de Servicios de los Departamentos Ministeriales.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 398/2007, de 23 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 20/2005, de 14 de noviembre, sobre la creación del Registro de Contratos de Seguro de cobertura de fallecimiento.
- Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia.
- Real Decreto 1497/2011, de 24 de octubre, por el que se determinan los funcionarios y autoridades competentes para realizar la legalización única o Apostilla prevista por el Convenio XII de la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado, de 5 de octubre de 1961.
- Real Decreto 453/2020, de 10 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia, y se modifica el Reglamento del Servicio Jurídico del Estado, aprobado por el Real Decreto 997/2003, de 25 de julio.
- Orden del Ministerio de Justicia, de 22 de marzo de 1994, por la que se dictan instrucciones complementarias para la expedición de certificados de antecedentes penales por correo.
- Orden JUS/3000/2009, de 29 de octubre, por la que se crea y regula el Registro Electrónico del Ministerio de Justicia.
- Orden JUS/1207/2011, de 4 de mayo, por la que se crea y regula el Registro Electrónico de Apostillas del Ministerio de Justicia y se regula el procedimiento de emisión de apostillas en soporte papel y electrónico.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad ofrecidos

Los servicios que ofrece la Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios, así como los derechos concretos de los ciudadanos, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad. Los plazos fijados en días se refieren, en todo caso, a días hábiles, descontando domingos y festivos:

1. 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% restante, en el plazo máximo de tres días.
2. El 85% de los ciudadanos que acuden con cita previa a esta oficina serán atendidos en un período máximo de diez minutos posteriores a la hora de su cita.
3. El 95% de los certificados solicitados presencialmente en nuestras dependencias se emitirán y entregarán en el acto; el 5% restante, en un plazo máximo de un día.
4. 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.
5. El 80% de los escritos, solicitudes y comunicaciones que se reciban en el Registro General se cursarán a sus destinatarios en un plazo máximo de un día; el 20% restante, en el de cinco días.
6. 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.
7. 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.

2. Indicadores para el seguimiento y evaluación

Con la finalidad de comprobar y verificar el cumplimiento de los objetivos y compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados, en cómputo mensual, por la Subdirección General, teniendo en cuenta que los plazos deben calcularse en días hábiles:

1. Porcentaje de peticiones de información general gestionadas por correo electrónico que no sea preciso derivar a un equipo especializado en la materia contestadas en un plazo máximo de uno y tres días desde su recepción.

2. Porcentaje de ciudadanos con un tiempo de espera para ser atendidos menor de diez minutos, respecto de la hora de cita previa que tienen los ciudadanos que acuden a la Oficina Central de Atención al Ciudadano, en cómputo mensual.
3. Porcentaje de los certificados solicitados presencialmente emitidos y entregados en el acto y en un plazo máximo de un día.
4. Porcentaje de los certificados solicitados por correo postal emitidos y remitidos en un tiempo no superior a tres y cinco días, contados desde su recepción en la Unidad.
5. Porcentaje de los escritos, solicitudes y comunicaciones recibidos en el Registro General, cursados a sus destinatarios en un plazo no superior a uno y cinco días.
6. Porcentaje de los documentos tramitados presencialmente que son legalizados o apostillados en el acto y en el plazo de dos días.
7. Porcentaje de los documentos presentados por correo postal que son legalizados o apostillados en el plazo de uno y cinco días.

3. Medidas que aseguran la igualdad de género, que atienden a la diversidad, que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación

El personal que presta servicios en esta Subdirección General asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velará por que los ciudadanos sean tratados de acuerdo con los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

La Subdirección General se compromete a impulsar las medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.

Por último, el edificio en el que está ubicada la Subdirección General posee accesos para la zona de atención al público sin barreras arquitectónicas para facilitar este a las personas con problemas de movilidad.

4. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral

Mediante un plan de revisión de datos e información, se establece un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la constante actualización de los datos correspondientes a los distintos indicadores de calidad establecidos, al objeto de comprobar el cumplimiento de los compromisos, corregir desviaciones y actualizar los estándares de calidad.

Asimismo, cada año se verifica y efectúa el seguimiento de las quejas y sugerencias de los ciudadanos, así como de las actuaciones y contestaciones facilitadas, con el propósito de detectar y profundizar en los posibles puntos débiles de la organización y emprender las acciones de mejora correspondientes.

También se asume el compromiso de cumplimiento de los sistemas normalizados de gestión medioambiental, de seguridad e higiene y de prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente o se pongan en marcha en el conjunto del Ministerio de Justicia (tales como reciclaje de papel, la gestión energética y los cursos de prevención de riesgos laborales).

5. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos relacionados en el apartado II.1 de la presente Carta de Servicios, los ciudadanos pueden formular reclamación por escrito, indicando de la forma más precisa el compromiso no atendido y la fecha correspondiente, su nombre, apellidos, domicilio y su firma, dirigiéndola al subdirector/a general de Información Administrativa e Inspección General de Servicios, en la calle de la Bolsa 8, 28071 Madrid, o, por correo electrónico, cumplimentando el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano al que se accede a través de la dirección <http://www.mjusticia.gob.es>.

El titular de la Subdirección General le comunicará por escrito las medidas adoptadas en las deficiencias observadas, sin que ello implique, en ningún caso, reconocimiento de responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

III. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

1. Direcciones postal, telefónica y electrónica de la oficina donde se prestan los servicios

Está situada en la calle de la Bolsa 8, 28071, Madrid. Teléfono: 918 372 295. La información a través de Internet se facilita en la página del Ministerio de Justicia, en la siguiente dirección: <http://www.mjusticia.gob.es>, en el apartado de Atención al Ciudadano.

Atención presencial: el horario de atención al público es el siguiente, mediante cita previa:

De lunes a viernes: de 9:00 a 17:30 horas.

Sábados: de 9:00 a 14:00 horas.

Horario de verano (del 16 de junio al 15 de septiembre):

De lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 horas.

Sábados: de 9:00 a 14:00 horas.

Atención telefónica: 918 372 295, en el siguiente horario:

Del 16 de septiembre al 15 de junio:

De lunes a viernes: de 8:00 a 19:30 horas.

Sábados: de 9:00 a 14:00 horas.

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 horas.

Sábados: de 9:00 a 14:00 horas.

Del 1 al 31 de agosto:

De lunes a viernes: de 8:00 a 18:00 horas.

Sábados: de 9:00 a 14:00 horas.

Correo electrónico: cumplimentando el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano, al que se accede a través de la dirección <http://www.mjusticia.gob.es>.

2. Unidad responsable de la Carta de Servicios

La unidad responsable de la presente Carta de Servicios es el Área de Atención al Ciudadano de la Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios, situada en la misma dirección descrita en el punto anterior.

3. Otros datos de interés: medios de transporte para llegar a nuestra oficina

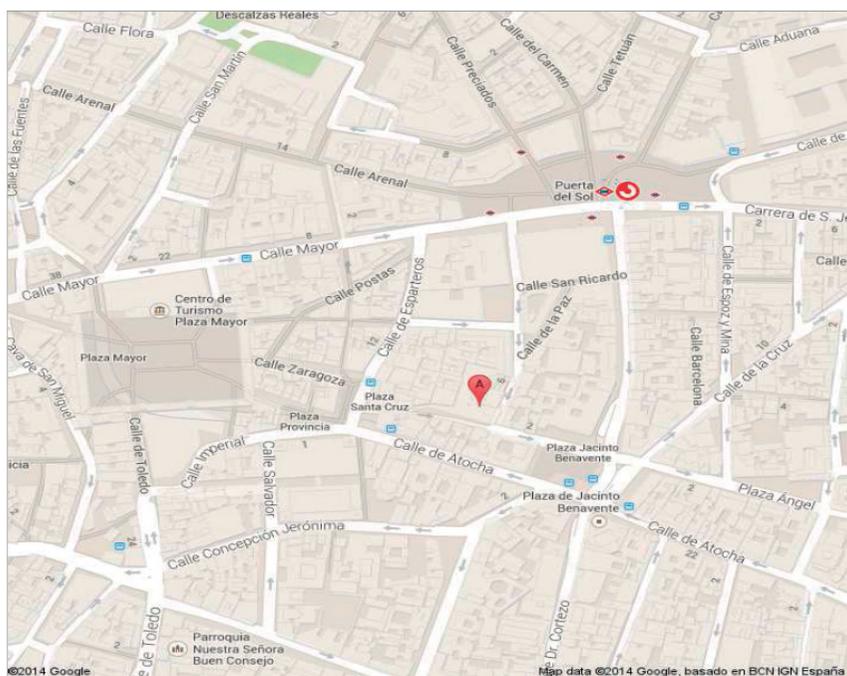
A las dependencias de la Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios se puede acceder utilizando los siguientes medios de transporte:

Metro: estaciones Sol (líneas 1, 2 y 3) y Tirso de Molina (línea 1).

Renfe cercanías: estación Sol (C3 y C4).

Autobuses: M1, 6, 26, 32, 50 y 65, con parada en la plaza de Jacinto Benavente.

Plano de situación:



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Edix: Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica • Nro: 051-21-0039 • Maquetación: Subdirección General de Documentación y Publicaciones

Ministerio de Justicia
Subsecretaría de Justicia
Subdirección General de Información Administrativa
e Inspección General de Servicios
Calle San Bernardo 45 - 28015 MADRID