



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE JUSTICIA

SUBSECRETARÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE INFORMACIÓN  
ADMINISTRATIVA E INSPECCIÓN  
GENERAL DE SERVICIOS



# Carta de Servicios

2015–2018

# 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 de los servicios ofrecidos por la Subdirección General.
5. Presentación de quejas y sugerencias.
6. Normativa reguladora.

## II. Compromisos de calidad

1. Niveles o compromisos de calidad ofrecidos.
2. Indicadores para el seguimiento y la evaluación.
3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y de seguridad y salud laboral.
4. Medidas que aseguran el cumplimiento de la igualdad de género, que atienden la diversidad, que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación.
5. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos.

## III. Datos de carácter complementario

1. Dirección postal, telefónica y electrónica de la Oficina donde se prestan los servicios.
2. Unidad responsable de la Carta de Servicios.
3. Otros datos de interés: medios de transporte para llegar a nuestra Oficina.

## I.- DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

### I. Datos identificativos, fines y competencias de la Subdirección General

La Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios, dependiente de la Subsecretaría de Justicia, es un órgano directivo que, de acuerdo con el Real Decreto 453/2012, de 5 de marzo, tiene atribuidas las siguientes funciones:

- La información y atención al ciudadano así como la gestión del Registro General del Departamento.
- La inspección de los servicios, del personal y de las políticas públicas de los órganos dependientes del Departamento, la evaluación de su calidad y rendimiento, así como las funciones en materia de informes sobre autorizaciones y reconocimiento de compatibilidades. Estas funciones se llevan a cabo a través de la Inspección General de Servicios del Departamento.

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 sólo 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:

#### 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. Está situada en la Calle de la Bolsa, 8, en Madrid, y el horario de atención al público es el siguiente:

Horario:

- Lunes a viernes: 9:00 a 17:30 horas.
- Sábados: 9:00 a 14:00 horas.

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

- Lunes a viernes: 8:00 a 15:00 horas.
- Sábados: 9:00 a 14:00 horas.

**Telefónica:** 902 007 214 / 918 372 295, en el siguiente horario:

Horario:

- Lunes a viernes: 8:00 a 19:30 horas.
- Sábados: 9:00 a 14:00 horas.

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

- Lunes a viernes: 8:00 a 18:00 horas.
- Sábados: 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.mjjusticia.gob.es>.

## 2.2 Expedición de certificaciones

**Certificado de Antecedentes Penales:** Tiene por objeto acreditar la carencia o existencia de antecedentes penales.

**Certificado de Últimas Voluntades:** Tiene 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.

**Certificado de Contratos de Seguro de Cobertura de Fallecimiento:** Tiene 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 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el Registro General 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. Con la creación del Registro Electrónico del Ministerio de Justicia, mediante Orden JUS/3000/2009, de 29 de octubre (BOE de 10 de noviembre), se ha habilitado un nuevo canal para la recepción y remisión de aquellos escritos que, cumpliendo los requisitos previstos en la normativa citada, se presenten electrónicamente.

Igualmente, el Registro General pertenece al Sistema Integrado de Registros Administrativos (SIR) que permite el intercambio directo de escritos, solicitudes y comunicaciones de los ciudadanos a sus destinatarios.

## 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 origen 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, 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 35 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Formular alegaciones y 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.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante. Las Administraciones Públicas utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información, siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados.
- 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.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal de la Subdirección General, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- Exigir la responsabilidad de la Subdirección General y de su personal, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Asimismo, se reconoce a los ciudadanos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de la ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos anteriormente. Igualmente, tienen derecho a que sus datos de carácter personal sólo reciban el tratamiento legítimo y expresamente previsto.

#### 4. Participación y colaboración de los ciudadanos y usuarios de 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 o por correo postal** en la sede de la Subdirección General: Calle de la Bolsa, 8, 28071 Madrid.
- **Por teléfono** en el 902 007 214 / 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>.

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 merezca 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. 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) **Presencialmente:** rellenando el formulario habilitado al efecto y entregándolo en:
  - La Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia, Calle de la Bolsa, 8, Madrid.
  - Las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia. Sus direcciones y teléfonos se encuentran en el portal del Ministerio <http://www.mjusticia.gob.es>.

- Los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, Administración de las Comunidades Autónomas, Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares, Municipios de gran población o entidades de la Administración Local que hayan suscrito el oportuno convenio.
- b) **Por correo postal:** dirigido a la Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios, Calle de la Bolsa, 8, 28071 Madrid. El formulario puede obtenerse en cualquiera de los lugares citados, así como en el Portal del Ministerio de Justicia <http://www.mjusticia.gob.es>.
- c) **Por medios electrónicos:** si se dispone de firma electrónica, en el Registro Electrónico del Ministerio de Justicia, cumplimentando el formulario al que se accede a través del Portal del Ministerio, <http://www.mjusticia.gob.es>, o, de su sede electrónica. Para su presentación se solicitará que el ciudadano se identifique y firme digitalmente dicho formulario de queja/sugerencia, de acuerdo con los requisitos establecidos para el acceso al Registro Electrónico.

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 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 los mismos que se encuentren en vigor:

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 20/2005, de 14 de noviembre, sobre la creación del Registro de Contratos de Seguros de cobertura de fallecimiento.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- ANEXO II del Decreto 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 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- 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 453/2012, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y se modifica el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
- 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**

### **I. Niveles o 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. 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.
2. Cuando el número de llamadas recibidas no supere las 55.000 mensuales, el 95% de las consultas atendidas lo será antes de los veinte segundos de llamada en espera.



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% restante en el plazo máximo de tres días.
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.
5. 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.
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.
7. 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.
8. En el 90% de las quejas y sugerencias, que sólo afecten a la Unidad, se facilitará respuesta al ciudadano en un plazo máximo de siete días desde su entrada en el Ministerio de Justicia. El 10% restante se contestará en el plazo máximo de diecinueve días.
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.
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.

## **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 consultas atendidas en el teléfono de información que no han llegado a los veinte segundos en espera, cuando el volumen mensual de llamadas recibidas no supere las 100.000.
2. Porcentaje de consultas atendidas en el teléfono de información que no han llegado a los veinte segundos en espera cuando el volumen mensual de llamadas recibidas no supere las 55.000.
3. 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.
4. Promedio de tiempo de espera de los ciudadanos que acuden a la Oficina Central de Atención al Ciudadano, desde que cogen su turno, en cómputo mensual.
5. Porcentaje de los certificados solicitados presencialmente emitidos y entregados en el acto y en un plazo máximo de un día.

6. 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.
7. 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.
8. Porcentaje de las quejas y sugerencias recibidas que sólo afectan a la Unidad, contestadas en un máximo de siete y diecinueve días.
9. Porcentaje de los documentos tramitados presencialmente que son legalizados o apostillados en el acto y en el plazo de dos días.
10. Porcentaje de los documentos presentados por correo postal que son legalizados o apostillados en el plazo de uno y cinco días.

### **3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente 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.

En cuanto a la gestión medioambiental, se llevan a cabo actuaciones tales como el reciclaje de papel y de tonner de impresoras y fotocopiadoras, así como la reducción de su uso con el impulso de la tramitación telemática de los procedimientos, el control de la temperatura y el adecuado mantenimiento de los sistemas de aire acondicionado y de calefacción.

Por otro lado, se ha efectuado la identificación y eliminación, en su caso, de riesgos en las instalaciones, se ha implantado la vigilancia específica de la salud, se supervisa la limpieza, iluminación y ergonomía en el mobiliario y los empleados públicos han recibido la formación adecuada en prevención de riesgos laborales.

### **4. Medidas de aseguramiento de 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 porque los ciudadanos sean tratados de acuerdo con los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Igualmente, el personal se compromete a facilitar a los interesados información personalizada sobre cualquier asunto de su interés que sea competencia del Departamento, o bien orientarles hacia el órgano o unidad competente, todo ello en el marco jurídico previsto en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Asimismo, esta Subdirección General se compromete a adoptar las medidas -en coordinación con otros organismos de la Administración- que permitan mejorar las condiciones de la prestación del servicio a fin de evitar duplicidad de trámites, acortar plazos y ofrecer información puntual sobre el estado de tramitación de los distintos procedimientos.

De manera específica, la Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios se compromete a adoptar las medidas que aseguren la igualdad de género, y a corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres, haciendo suyos los fines de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y en consonancia con la Disposición Adicional 8ª de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. Especial consideración se tendrá con las dificultades singulares en que se encuentran las mujeres de colectivos de especial vulnerabilidad.

De igual modo, esta Subdirección General se compromete a mejorar la calidad en la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, analizando y mejorando, en su caso, la accesibilidad de las dependencias de la Oficina Central de Atención al Ciudadano; así como a la participación en foros y reuniones de trabajo sobre la materia y a la adopción de medidas para la mejora de la accesibilidad en el ámbito de la atención telefónica y a través del formulario de contacto de la página web.

En este sentido, actualmente la Oficina se encuentra en planta baja, sin que exista barrera arquitectónica alguna, disponiendo de aseos para personas con movilidad reducida. Igualmente, existen funcionarios formados en lengua de signos para atender a los ciudadanos sordos o sordomudos.

Igualmente, se están desarrollando las medidas oportunas que permitan la atención telefónica a personas con deficiencias auditivas y la atención a través del formulario de contacto para personas con deficiencias visuales.

## **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, dirigiéndolo al Subdirector/a General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios, 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 la causa del incumplimiento, así como 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. Dirección postal, telefónica y electrónica de la oficina donde se prestan los servicios:

Está situada en la Calle de la Bolsa, 8, 28071, Madrid. Teléfonos 902 007 214 / 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.

#### 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 1.

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

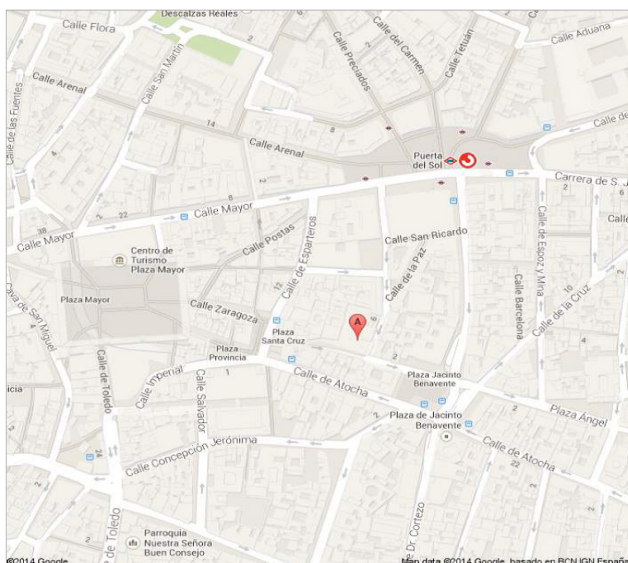
A las dependencias de la Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios, se puede acceder utilizando los siguientes medios de transporte:

**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, 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

Edita: Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica • N.º de registro: 051-15-013-8

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA  
E INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Ministerio de Justicia  
Calle de la bolsa, 8 – 28071 MADRID