



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE JUSTICIA

SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL DE LOS  
REGISTROS Y DEL NOTARIADO

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DEL NOTARIADO Y DE LOS  
REGISTROS



CALENDA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# Carta de Servicios

2018–2021

DIRECCIÓN GENERAL DE LOS REGISTROS Y DEL NOTARIADO  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL NOTARIADO Y DE LOS REGISTROS

# ÍNDICE

## **I.- Datos de carácter general y legal**

1. Datos identificativos, fines y competencias de la Subdirección General.
2. Servicios que se prestan al ciudadano.
3. Derechos de los ciudadanos y usuarios.
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 la 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.- Información de carácter complementario**

1. Direcciones postales, telefónicas y electrónicas de las oficinas donde se prestan los servicios.
2. 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**

### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS, FINES Y COMPETENCIAS DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL**

La Subdirección General del Notariado y de los Registros es una unidad administrativa dependiente de la Dirección General de los Registros y del Notariado que tiene la misión de ejercer las competencias del Departamento relativas a la organización, dirección, inspección y vigilancia de la fe pública notarial y las de naturaleza registral en las materias de propiedad, mercantiles y de bienes muebles.

La seguridad jurídica que el artículo 9 de la Constitución promete al ciudadano se desenvuelve -en el ámbito jurídico extrajudicial- a través de un sistema de justicia preventiva que consiste en otorgar autenticidad, es decir, fe pública a los actos y contratos realizados por los particulares y las empresas mediante la intervención de empleados públicos especialmente habilitados.

La Subdirección es consciente de la importancia que tiene para el tráfico jurídico el riguroso cumplimiento de las funciones desarrolladas por los Notarios y los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles y por ello presta a ambos colectivos y a los Colegios en los que se agrupan, el apoyo que precisan, al tiempo que controla su actuación para que se desarrolle conforme a los principios éticos de transparencia, agilidad y atención al servicio público.

Son competencias de esta Subdirección:

- a) La elaboración de los proyectos legislativos sobre las materias relativas al derecho notarial y registral en coordinación con la Secretaría General Técnica, y el conocimiento e informe de cuantos proyectos normativos pudieran afectar a dichas materias.
- b) La organización, dirección, inspección y vigilancia de las funciones de la fe pública notarial y las de naturaleza registral en las materias de la propiedad, bienes muebles y mercantiles, la evacuación de cuantas consultas le sean efectuadas sobre aquéllas, así como la tramitación y resolución de los recursos gubernativos contra los actos de los titulares del ejercicio de las citadas funciones.
- c) La ordenación del gobierno y régimen de los Cuerpos de Notarios y de Registradores, la organización de sus procesos de selección y de provisión de puestos, así como las relaciones ordinarias con sus respectivos organismos profesionales.
- d) La gestión del Registro de contratos de seguro de cobertura de fallecimiento y del Registro de Actas de Notoriedad de Herederos "ab intestato" bajo la dependencia del Registro General de Actos de Última Voluntad.
- e) La llevanza del Registro de Fundaciones de Competencia Estatal y del Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación.
- f) En coordinación con la Secretaría General Técnica, el conocimiento, seguimiento e informe de los proyectos normativos en la Unión Europea y en otros organismos internacionales, en cuanto afecten a materias de su competencia.

## 2. SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

La Subdirección General del Notariado y de los Registros presta los siguientes servicios a los ciudadanos:

### 2.1 GESTIÓN DE EXPEDIENTES

- Tramitación y propuestas de resolución de recursos contra las calificaciones de los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles y su publicación en el BOE.
- Tramitación y propuestas de resolución de recursos de alzada contra las resoluciones de los Registradores Mercantiles en materia de nombramiento de auditores, convocatorias de junta general y nombramiento de mediadores concursales.
- Tramitación y propuestas de resolución de recursos de alzada interpuestos contra las resoluciones del Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España en materia de quejas.
- Tramitación y propuestas de resolución de recursos de alzada interpuestos contra las resoluciones del Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España, en materia de impugnación de honorarios.
- Tramitación y propuesta de resolución de quejas y denuncias contra los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles.
- Tramitación y propuestas de resolución de recursos de alzada interpuestos contra acuerdos adoptados por las Juntas Directivas de los Colegios Notariales en materia de actuación profesional de los miembros del Notariado.
- Tramitación y propuestas de resolución de recursos de alzada interpuestos contra acuerdos adoptados por las Juntas Directivas de los Colegios Notariales en materia de impugnación de honorarios.
- Tramitación y propuesta de resolución de los recursos de queja interpuestos contra los Notarios por denegación de copia y denegación de funciones.
- Diligencias para mejor proveer; desglose y desistimientos de recursos. Envío de expedientes, debidamente foliados y compulsados a las Abogacías del Estado y a los órganos jurisdiccionales, cuando frente a las resoluciones expresas y presuntas, se interpone demanda ante la jurisdicción civil y mercantil.
- Aprobación o modificación de modelos de contratos de financiación.
- Tramitación y propuesta de resolución de consultas.
- Elaboración del Anuario de la Dirección General de los Registros y del Notariado, que es publicado por el Boletín Oficial del Estado.

### 2.2 REGISTRO GENERAL DE ACTOS DE ÚLTIMA VOLUNTAD

- Expedición de Certificados de Actos de Última Voluntad, su finalidad es proporcionar información sobre la existencia o no de testamento de personas fallecidas y, en caso afirmativo, sobre el lugar y fecha del otorgamiento y nombre del Notario autorizante.

- Expedición de Certificados de Actos de Última Voluntad a personas que lo soliciten en vida, siempre que acrediten su personalidad mediante presentación del NIF; si se solicita por correo, con la firma legalizada ante Notario; y si es a través de mandatario, con poder especial.
- La expedición de los certificados anteriores, solicitados de forma presencial, se realiza en la Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios, en aplicación del Real Decreto 725/2017, de 21 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y del Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los Departamentos ministeriales.
- Expedición de Certificados de Actos de Última Voluntad solicitados en diversos procedimientos, y por distintos estamentos de la Administración (Juzgados, Agencias Tributarias, Seguridad Social, Ayuntamientos, Comunidades Autónomas, etc.).
- Expedición de Certificados de Actos de Última Voluntad solicitados desde el extranjero.
- Expedición de Certificados de Actos de Última Voluntad solicitados por los Organismos pertenecientes a los países firmantes al Convenio de Basilea.
- Registro semanal de los partes testamentarios correspondientes a todos los testamentos otorgados en el territorio nacional.
- Registro de partes testamentarios remitidos por la Dirección General de Asuntos Consulares, correspondientes a testamentos otorgados ante Cónsules españoles acreditados en el extranjero.
- Registro de testamentos otorgados ante notarios extranjeros.
- Legalización Certificados de Actos de Última Voluntad que surtirán efectos en el extranjero.
- Atención personalizada a los usuarios que lo requieran por incidencias que surjan en la tramitación de dichos certificados.
- Informe sobre las quejas y sugerencias presentados por los usuarios del Registro.
- Coordinación de las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia que expiden también Certificados de Última Voluntad.
- Registro de Actas de Notoriedad de Declaración de Herederos Ab-intestato, su finalidad es detectar duplicidad de Actas que se pudieran haber iniciado por la misma persona ante Notarios distintos.

## 2.3 REGISTRO DE CONTRATOS DE SEGUROS DE COBERTURA DE FALLECIMIENTO

Este Registro, dependiente del Registro General de Actos de Última Voluntad, proporcionará:

- Certificados de Seguros de Cobertura de Fallecimiento, su finalidad es dar a conocer si las personas fallecidas tenían contratado un seguro de vida con cobertura de fallecimiento y, en caso afirmativo, el número de póliza y la Compañía Aseguradora. El plazo durante el que estarán disponibles los datos en el Registro será de cinco años y quince días, contados desde la fecha de defunción del causante.
- Expedición de Certificados de Seguros de Cobertura de Fallecimiento solicitados en diversos procedimientos, y por distintos estamentos de la Administración (Juzgados, Agencias Tributarias, Seguridad Social, Ayuntamientos, Comunidades Autónomas, etc.).

- Expedición de Certificados de Seguros de Cobertura de Fallecimiento solicitados desde el extranjero.
- Recepción y remisión de quejas a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones cuando son debidas a falta de atención por parte de las Compañías Aseguradoras.
- Informe sobre las quejas y sugerencias que se reciben de los usuarios.
- Atención personalizada a los usuarios que la requieran ante incidencias que surgen en la tramitación de los certificados.
- Expedición de notas Informativas, que es el documento que recibe cualquier persona en vida, interesada en saber si las pólizas de Contratos de Seguros de Cobertura de fallecimiento, a su nombre, están recogidas en el Registro de Contratos de Seguros, al ejercer el derecho de acceso previsto en la Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal.

La expedición de los Certificados de Seguros de Cobertura de Fallecimiento y de las notas informativas solicitadas de forma presencial se realizan en la Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios en aplicación del Real Decreto 725/2017, de 21 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y del Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los Departamentos ministeriales.

## 2.4 CONVOCATORIA DE OPOSICIONES PARA EL INGRESO EN LOS CUERPOS DE NOTARIOS Y REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD, MERCANTILES Y DE BIENES MUEBLES

- Información sobre las bases de la convocatoria y modelo de instancia, también disponible a través [www.mjusticia.gob.es](http://www.mjusticia.gob.es).
- Información sobre aspirantes admitidos y excluidos a las oposiciones, accesible también a través [www.mjusticia.gob.es](http://www.mjusticia.gob.es).
- Expedición de certificados de participación y de calificación obtenida en las Oposiciones.

## 2.5 REGISTRO DE FUNDACIONES

El Registro de Fundaciones tiene por objeto la inscripción de las fundaciones, así como la inscripción, constancia y depósito de los actos, negocios jurídicos y documentos relativos a las mismas.

Son funciones del Registro de Fundaciones:

- La inscripción de las fundaciones.
- La legalización de los libros obligatorios de las fundaciones.
- Inscripciones relativas a modificaciones de patronato y poderes.
- El nombramiento de auditores de cuentas.
- El depósito y publicidad del plan de actuación y de las cuentas anuales, acompañadas, cuando proceda, del informe de auditoría y del informe anual sobre el grado de cumplimiento de los códigos de conducta para la realización de inversiones temporales.

- La expedición de certificaciones sobre denominaciones, y de certificaciones y notas sobre los asientos y documentos que obren en el Registro.
- La evacuación de consultas, cuando a juicio del Encargado del Registro sean de interés general y no supongan una precalificación de los actos, negocios o documentos.

## 2.6 REGISTRO DE MEDIADORES E INSTITUCIONES DE MEDIACIÓN

El Registro de Mediadores tiene como finalidad facilitar la publicidad y la transparencia de la mediación, dando a conocer a los ciudadanos los datos relevantes que se refieren a la actividad de los mediadores profesionales y las instituciones de mediación. Para conseguir este propósito, el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación se conforma como una base de datos informatizada a la que se accede gratuitamente a través de [www.mjusticia.gob.es](http://www.mjusticia.gob.es).

La inscripción de los mediadores y de las instituciones de mediación que desarrollen la actividad de mediación de conformidad con las previsiones de la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles y de las instituciones de mediación en el Registro es voluntaria. No obstante, es requisito previo la inscripción en el Registro para el nombramiento como mediador concursal conforme a lo establecido por el apartado 1 del artículo 233 de la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal.

## 3. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

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 las mismas 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 éste.
- 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 éstas.
- 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.
- A obtener, en las condiciones legales y reglamentarias previstas, los certificados que soliciten sobre actos de última voluntad y contratos de seguro de cobertura de fallecimiento.
- Que los certificados obtenidos contengan una información auténtica.

Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:

- A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer; así como de la identidad del instructor; de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
- A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

#### **4. PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN LOS SERVICIOS**

En general, los ciudadanos podrán realizar sugerencias y plantear las iniciativas que consideren oportunas a la Subdirección General del Notariado y de los Registros, a través de los siguientes medios:

- Por vía telefónica en el número 913 895 281
- Por correo postal dirigido a la sede de la Subdirección.
- Por correo electrónico en la dirección de correo electrónico [ultimas.seguros@mjusticia.es](mailto:ultimas.seguros@mjusticia.es), para temas relacionados con el registro general de actos de última voluntad y el registro de contratos de seguro de cobertura de fallecimiento, [registro.fundaciones@mjusticia.es](mailto:registro.fundaciones@mjusticia.es), para temas relacionados con el registro de fundaciones y [registro.mediadores@mjusticia.es](mailto:registro.mediadores@mjusticia.es), para temas relacionados con el registro de mediadores e instituciones de mediación.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo dispuesto en epígrafe 5 de esta Carta.

#### **5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los 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.

La forma de presentación puede ser presencial, por correo postal, y por medios telemáticos en los siguientes lugares:

- a) De forma presencial o por correo postal:
  - En los registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado.
  - En la Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia (Calle de la Bolsa nº 8, planta baja; 28071 Madrid) y en las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia.

Si la queja o sugerencia se formula presencialmente se hará en un formulario diseñado al efecto, que se cumplimentará y firmará por el interesado.

b) Por medios electrónicos:

- En el Registro Electrónico del Ministerio de Justicia cumplimentando el formulario al que se accede a través de la dirección <http://sede.mjusticia.gob.es>, para lo cual el ciudadano 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 20 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 en la normativa vigente. La presentación de una queja no supone, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones.

## **6. NORMATIVA REGULADORA**

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Subdirección General del Notariado y de los Registros

- Constitución Española de 1978.
- Ley de 23 de julio de 1908 sobre nulidad de los contratos de préstamos usurarios.
- Ley del Notariado de 28 de mayo de 1862.
- Ley Hipotecaria de 8 de febrero de 1946.
- Ley 10/1992, de 30 de abril, de Medidas Urgentes de Reforma Procesal.
- Ley 24/2001, de 27 de diciembre (BOE 313/2001, de 31 de diciembre) de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social, por la que se modifican determinados preceptos de la Ley y Reglamento Hipotecario y del Reglamento Notarial.
- Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.
- Ley 20/2005, de 14 de noviembre, sobre la creación del Registro de Contratos de Seguros de cobertura de fallecimiento.
- Ley 24/2005, de 18 de noviembre, (BOE 277/2005, de 19 de noviembre) de Impulso a la productividad por la que se modifican determinados preceptos de la Ley y Reglamento Hipotecario y del Reglamento Notarial.
- Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles
- Ley 13/2015, de 24 de junio, de Reforma de la Ley Hipotecaria aprobada por Decreto de 8 de febrero de 1946 y del texto refundido de la Ley de Catastro Inmobiliario, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo.
- Ley 15/2015, de 2 de julio de 2015, de la Jurisdicción Voluntaria.
- Ley 19/2015, de 13 de julio, de medidas de reforma administrativa en el ámbito de la Administración de Justicia y del Registro Civil.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre de 2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Decreto de 2 de junio de 1944 por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Régimen del Notariado.
- Reglamento Hipotecario, aprobado por Decreto de 14 de febrero de 1947.
- Real Decreto 1426/1989, de 17 de noviembre, (BOE 285/1989, de 28 de noviembre) por el que se aprueba el Arancel de los Notarios.
- Real Decreto 1368/1992 de 13 de Noviembre de 1992 (BOE 303/1992 de 18/12/1992) que regula el Registro General de Actas de Notoriedad de Herederos Ab-intestato.
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero (BOE 51/2003, de 28 de febrero de 2003) por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias y documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Real Decreto 1337/2005, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de fundaciones de competencia estatal.
- Real Decreto 863/2006, de 14 de julio (BOE 185/2006, de 4 de agosto) por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad a las oposiciones al título de Notario y al Cuerpo de aspirantes a Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles, así como la provisión de plazas a su favor.
- Real Decreto 45/2007, de 19 de enero (BOE 25/2007, de 29 de enero) por el que se modifica el Reglamento de la organización y régimen del Notariado, aprobado por Decreto de 2 de junio de 1944.
- Real Decreto 398/2007, de 23 de Marzo (BOE 94/2007 de 19 de abril de 2007) que desarrolla la Ley 20/2005 de 14 de noviembre de 2005 por el que se crea el Registro de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento.
- Real Decreto 1611/2007, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de fundaciones de competencia estatal.
- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Real Decreto 725/2017, de 21 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y del Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los Departamentos ministeriales.
- Orden Ministerial de 29/12/1981 (BOE de 31/12/1981) sobre solicitud y expedición por correo de Certificaciones del Registro General de Actos de Última Voluntad.
- Orden JUS/746/2014, de 7 de mayo, por la que se desarrollan los artículos 14 y 21 del Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre y se crea el fichero de mediadores e instituciones de mediación.
- Orden PRE/2537/2015, de 26 de noviembre, por la que se dispone la entrada en funcionamiento y la sede del Registro de Fundaciones de Competencia Estatal.
- Instrucción de 22 de mayo de 2002 (BOE 150/2002 de 24 de junio) de la Dirección General de los Registros y del Notariado, por la que se convierten a euros los Aranceles de los Notarios y Registradores de la Propiedad y Mercantiles.

## **II.- COMPROMISOS DE CALIDAD**

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS**

La Subdirección General del Notariado y de los Registros tiene como objetivo la prestación de servicios de manera que se satisfagan en el mayor grado posible los intereses generales en el ámbito de las competencias atribuidas, conforme a los siguientes compromisos de calidad:

#### **I.1. Gestión de expedientes**

- A. El 10% de los recursos que se interpongan contra notas de calificación desfavorables de los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles se resolverán en un plazo inferior a 60 días desde la interposición del recurso, el 90% restante se resolverán en un plazo inferior a tres meses.
- B. El 20% de los recursos que se interpongan contra minutas de los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles se resolverán en un plazo inferior a 90 días desde la interposición del recurso, el 80% restante se resolverán en un plazo inferior a seis meses.

#### **I.2. Expedición de Certificados de Actos de Última Voluntad y de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento**

El 98% de los Certificados de Actos de Última Voluntad y de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento y Notas informativas de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento, solicitados a través de la sede electrónica del Ministerio de Justicia se emitirán en 24 horas.

#### **I.3. Registro de Fundaciones**

El 90% de las inscripciones se resolverán en un plazo inferior a seis meses cuando se trate de la primera inscripción, modificación o nueva redacción de estatutos, fusión y extinción de la fundación y de tres meses para el resto, contados ambos plazos desde la fecha de recepción de la solicitud en el Registro de Fundaciones de Competencia Estatal.

#### **I.4. Expedición de Certificados de inscripción en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación**

El 44% de los certificados se expedirán en un plazo inferior a tres días hábiles, el 56% restante se expedirán en un plazo inferior a cinco días hábiles, desde la solicitud del mediador interesado enviada a: [registro.mediadores@mjusticia.es](mailto:registro.mediadores@mjusticia.es).

### **2. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN**

Para valorar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la presente carta de servicios y poder, en su caso, corregir las posibles disfunciones que pudieran presentarse, es

preciso establecer una serie de indicadores de seguimiento, cuyo análisis global permitirá determinar el nivel de calidad del servicio prestado. En este sentido, se consideran indicadores del nivel de calidad los siguientes:

### 1.1. Gestión de expedientes

- A. Porcentaje de recursos interpuestos contra notas de calificación desfavorables de los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles que se resuelven en el plazo inferior a 60 días y a tres meses desde la interposición del recurso, en cómputo semestral.
- B. Porcentaje de recursos interpuestos contra minutas de los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles que se resuelven en el plazo inferior a 90 días y a seis meses desde la interposición del recurso, en cómputo anual.

### 1.2. Expedición de Certificados de Última Voluntad y de Seguros de Cobertura de Fallecimiento

Porcentaje de Certificados de Última Voluntad y de Seguros de Cobertura de Fallecimiento y notas informativas de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento, solicitados a través de la sede electrónica que se emiten en 24 horas, en cómputo trimestral.

### 1.3. Registro de Fundaciones

- Porcentaje de las inscripciones que se resuelven en el plazo inferior a seis meses cuando se trate de la primera inscripción, modificación o nueva redacción de estatutos, fusión y extinción de la fundación e inferior a tres meses para el resto, contados ambos plazos desde la fecha de recepción de la solicitud en el Registro de Fundaciones de Competencia Estatal.

### 1.4. Expedición de Certificados de inscripción en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación

- Porcentaje de certificados emitidos en el plazo inferior a tres días hábiles y en el plazo inferior a cinco días hábiles, en cómputo trimestral, desde la solicitud del mediador interesado enviada a [registro.mediadores@mjusticia.es](mailto:registro.mediadores@mjusticia.es)

## **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 la Subdirección General del Notariado y de los Registros, 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 velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a 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 el mismo a las personas con problemas de movilidad.

#### **4. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

A través de un plan de revisión de datos e información, se establece un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la permanente 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 realizarán resúmenes de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos a través de los distintos medios especificados en esta Carta para detectar 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 de la calidad medio-ambiental, 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 el 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, los ciudadanos pueden formular reclamación por escrito indicando el compromiso no atendido y la fecha correspondiente, su nombre, apellidos, domicilio y su firma, dirigiéndola a la Subdirección General del Notariado y de los Registros.

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.

### **III.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

#### **I. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS DE LAS OFICINAS DONDE SE PRESTAN SERVICIOS**

- Dependencia donde se gestionan los distintos procedimientos y servicios de la Subdirección General del Notariado y de los Registros

Plaza de Jacinto Benavente nº 3, 20812 Madrid

- **Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia**

Calle de la Bolsa, 8 planta baja, 28071 Madrid

Horario de Atención:

Presencial: de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas, ininterrumpidamente, y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

(Del 16 de junio al 15 de septiembre de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas).

Atención telefónica: 902 007 214 / 918 372 295.

De lunes a viernes de 8:00 a 19:30 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

(Del 16 de junio al 31 de julio y de 1 a 15 de septiembre de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas y 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 y sábados de 9:00 a 14:00 horas).

- **Página Web del Ministerio de Justicia:** [www.mjusticia.gob.es](http://www.mjusticia.gob.es)
- **Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia**

El directorio de las distintas Gerencia Territoriales situadas en el territorio nacional puede ser consultado en la página Web del Ministerio: [www.mjusticia.gob.es](http://www.mjusticia.gob.es).

## **2. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS**

Subdirección General del Notariado y de los Registros.

Plaza de Jacinto Benavente nº 3; 28071 Madrid

Teléfono: 913 895 281

## **3. OTROS DATOS DE INTERÉS: FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE PARA LLEGAR A NUESTRA OFICINA.**

A la Subdirección General del Notariado y de los Registros, situada en la Plaza de Jacinto Benavente nº 3 de Madrid, se puede acceder mediante transporte público:

- Estaciones de Metro más cercanas:
  - Sol (Líneas 1, 2 y 3)
  - Tirso de Molina (Línea 1)
- Estaciones de tren de cercanías más próximas:
  - Sol (Líneas C3 y C4)
- A través de las líneas de autobuses 6, 32 y 65 con parada en la Plaza de Jacinto Benavente.



# SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL NOTARIADO Y DE LOS REGISTROS

Edita: Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica • Nipo: 051-18-0019

DIRECCIÓN GENERAL DE LOS REGISTROS Y DEL NOTARIADO  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL NOTARIADO Y DE LOS REGISTROS

Ministerio de Justicia

Plaza de Jacinto Benavente, 3, 28012 Madrid