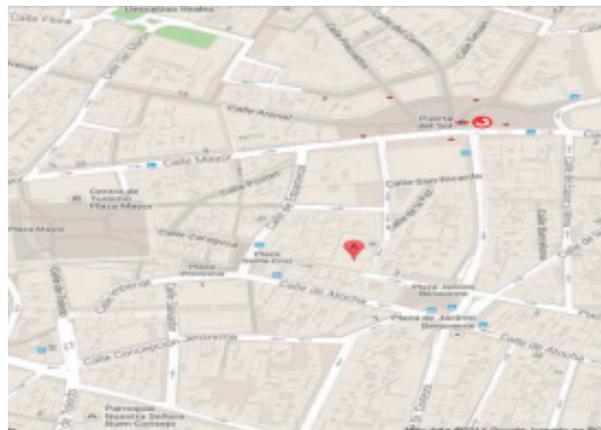


La Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios es una unidad administrativa del Ministerio de Justicia, dependiente de la Subsecretaría.

Tiene atribuidas diversas funciones, entre las que cabe mencionar la información al ciudadano sobre trámites que se realizan en el ámbito de actuación del Ministerio, la expedición de certificados, la legalización y apostilla de documentos, la gestión de quejas y sugerencias del Departamento y el registro general.

El objetivo de la Subdirección General es prestar un servicio eficaz al ciudadano, ahondando en la agilidad, así como en la mejora continua de la calidad de este.

PLANO DE SITUACIÓN



1. 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:** 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 del 1 al 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).
- **Correo electrónico:** cumplimentando el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano a través de la dirección <http://www.mjusticia.gob.es>.

2. Medios de transporte para llegar a nuestras oficinas

- Metro: estaciones Sol (líneas 1, 2 y 3) y Tirso de Molina (línea 1).
- Estación de Renfe cercanías: estación Sol (C3 y C4).
- Autobuses: M1, 6, 26, 32, 50 y 65, con parada en la plaza de Jacinto Benavente.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Subdirección General de Información Administrativa
e Inspección General de Servicios

Calle de la Bolsa, 8, 28071 Madrid

Teléfono 918 372 295

<https://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/atencion-ciudadano>



CARTA DE SERVICIOS

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN
ADMINISTRATIVA E INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

2021-2024

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

1. INFORMACIÓN

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.

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.

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.

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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

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 10 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.

INDICADORES

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 10 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.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos relacionados en esta 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, 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.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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, 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.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

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.