

La Dirección General de los Registros y del Notariado es consciente de la creciente demanda sobre cuestiones relativas al estado civil y a la obtención de la nacionalidad española, por ello quiere, mediante esta carta, ofrecer a los ciudadanos los servicios que presta y su compromiso de responder de manera eficaz y eficiente a sus necesidades.

En particular, la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil es la unidad administrativa dependiente de la Dirección General de los Registros y del Notariado, encargada de ejercer las competencias del Departamento en cuestiones relativas a la obtención y recuperación de la nacionalidad española y al reconocimiento de situaciones que afectan al estado civil de las personas físicas y a su reflejo en el Registro Civil.

El aumento que la población española ha experimentado en los últimos años ha tenido su reflejo en la actividad de la subdirección, que ha ido mejorando sus procedimientos con la finalidad de que las personas físicas y las familias se beneficien de la seguridad jurídica que proporciona nuestro ordenamiento.

El Director General de los Registros
y del Notariado

UNIDAD RESPONSABLE SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

Plaza de Jacinto Benavente 3, 28012 Madrid

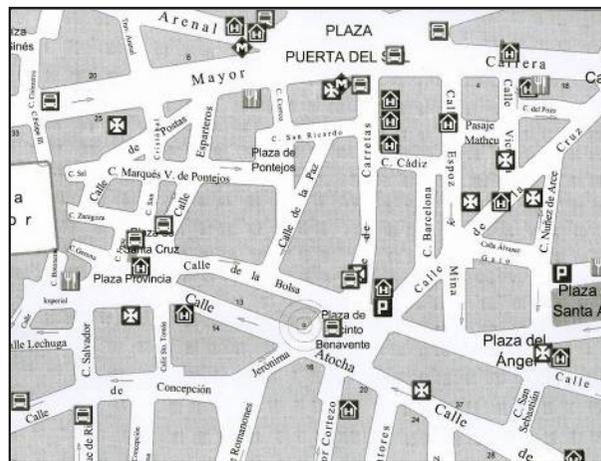
Teléfono 91389 52 72

Correo electrónico: sgnac.estadocivil@mjusticia.es



CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PLANO SITUACIÓN



1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de las oficinas donde se prestan servicios

• Sede de la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil:
Plaza de Jacinto Benavente, 3, 28012 Madrid.

• Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia

Calle de La Bolsa nº 8, planta baja, 28012 Madrid

- Horario de atención presencial al público:
 - De lunes a viernes: De 9:00 a 17:30 horas.
 - 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.
- Sábados: De 9:00 a 14:00 horas.

• Horario de atención telefónica:

Teléfono: 902 007 214 y 918 372 295

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.

- Página web del Ministerio de Justicia: www.mjusticia.gob.es
- Gerencias Territoriales (ver direcciones en: www.mjusticia.gob.es)
- Oficinas de los registros civiles situadas en territorio nacional

El directorio de los distintos Registros Civiles situados en el territorio nacional puede ser consultado en la página Web del Ministerio.

2. Formas de acceso y medios de transporte.

- Estaciones de metro más cercanas:
 - Sol (líneas 1, 2 y 3)
 - Tirso de Molina (Línea 1).
- Estación de RENFE cercanías: Sol (líneas C3 y C4)
- Autobuses 6, 32 y 65 con parada en la Plaza de Jacinto Benavente.

CARTA DE SERVICIOS

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

2018 – 2021



CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

I.A) ÁREA DE NACIONALIDAD

- Gestión de expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia.
- Dispensa del requisito de la residencia legal en España, exigido por el Código Civil para recuperar la nacionalidad española.
- Instrucción de las solicitudes de nacionalidad española por carta de naturaleza, cuya aprobación corresponde al Consejo de Ministros.
- Gestión de expedientes de nacionalidad por carta de naturaleza al amparo de la Ley 12/2015, de concesión de la nacionalidad española a los sefardíes originarios de España.

I.B) ÁREA DE ESTADO CIVIL

- Autorización de modificación de nombre y apellidos.
- Tramitación y propuesta de resolución de recursos interpuestos contra las calificaciones de los titulares de Registros Civiles Municipales, Consulares y del Registro Civil Central.

2. SERVICIOS EDITORIALES

- Preparación de la edición del Anuario de la Dirección General de los Registros y del Notariado.
- Publicación en la página Web del Ministerio de todas las resoluciones recaídas en recursos interpuestos por los interesados contra las calificaciones registrales de los titulares de Registros Civiles.
- Publicación de las principales instrucciones y resoluciones en el Boletín Oficial del Estado y en la página Web del Ministerio.

COMPROMISOS DE CALIDAD

La Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil tiene como objetivo la prestación de servicios acorde con el respeto a los derechos concretos de los ciudadanos, conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1.- En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española.

1.1.- Solicitud del 95% de los informes oficiales preceptivos para la resolución de los expedientes, en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de entrada en el registro. El 5% restante se solicitará en el plazo máximo de 20 días.

1.2.- Resolución del 100% de los expedientes en el plazo máximo de 6 meses desde la recepción de los informes preceptivos, siempre que no sea preciso practicar nuevas diligencias.

2.- En los procedimientos de autorización de cambio de nombres y apellidos.

Resolución del 95% de los expedientes en el plazo máximo de 2 meses desde la fecha de entrada en el registro, siempre que no sea preciso realizar nuevas diligencias para completar el expediente. El 5% restante se resolverá en el plazo máximo de 3 meses.

3.- En los recursos interpuestos contra las calificaciones de los Encargados de los registros civiles municipales y consulares.

Resolución del 60% de los recursos en el plazo de 5 meses desde la fecha de entrada en el registro, y siempre que no sea preceptivo solicitar informes o practicar nuevas diligencias. El 40% restante se resolverá en el plazo máximo de 12 meses.

4.- Atención por correo postal.

Si la información se solicita por correo postal, en el 90% de los casos, se contestará antes de los 30 días desde la fecha de entrada en el registro. El 10 % restante se contestará en el plazo máximo de 2 meses.

INDICADORES

1.- En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española

1.1.- Porcentaje de solicitudes de informes preceptivos, hechas a otros organismos, para la resolución de los expedientes, en el plazo máximo de 10 días y en el plazo máximo de 20 días desde la fecha de entrada en el registro.

1.2.- Porcentaje de expedientes resueltos en el plazo máximo de 6 meses desde la recepción de los informes preceptivos y siempre que no sea preciso practicar nuevas diligencias.

2.- En los procedimientos de autorización de cambio de nombres y apellidos.

Porcentaje de expedientes resueltos en el plazo máximo de 2 meses y en el plazo máximo de 3 meses desde la fecha de entrada en el registro y siempre que no sea preciso realizar nuevas diligencias para completar el expediente.

3.- En los recursos interpuestos contra las calificaciones de los encargados de los registros civiles municipales y consulares.

Porcentaje de recursos resueltos en el plazo de 5 meses y en el plazo máximo de 12 meses desde la fecha de entrada en el registro, siempre que no sea preceptivo solicitar informes o practicar nuevas diligencias.

4.- Atención por correo postal.

Porcentaje de peticiones de información contestadas antes de 30 días y antes de 2 meses desde la fecha de entrada en el registro.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos relacionados, los ciudadanos pueden formular reclamación por escrito indicando de la forma más precisa posible el compromiso no atendido y la fecha correspondiente, su nombre, apellidos, domicilio y su firma dirigiéndola al Servicio de Nacionalidad de la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil.

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.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

En general, los ciudadanos pueden colaborar con la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil realizando las sugerencias y planteando las iniciativas que consideren oportunas a través de los siguientes medios

-**Por vía telefónica** al número 902 007 214.

-**Por correo postal** dirigido a la sede de la Subdirección

-**Por vía electrónica** en la dirección de correo electrónico nacionalidad2@mjusticia.es o estadocivil@mjusticia.es en cuestiones relacionadas con nacionalidad o estado civil, respectivamente.

-**Mediante la formulación** de quejas y sugerencias.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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. 28012 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.

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 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 carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. La presentación no supone, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones.