



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE JUSTICIA

SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL DE LOS  
REGISTROS Y DEL NOTARIADO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

MINISTERIO DE JUSTICIA  
DIRECCIÓN GENERAL  
REGISTROS Y NOTARIADO



# Carta de Servicios

2018–2021

DIRECCIÓN GENERAL DE LOS REGISTROS Y DEL NOTARIADO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

## 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.
  - 2.1.- Gestión de expedientes.
  - 2.2.- Servicios Editoriales.
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, SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

- I.- Compromisos de calidad ofrecidos.
  - I.1.- En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española.
  - I.2.- En los procedimientos de autorización de cambio de nombre y apellidos.
  - I.3.- En los recursos interpuestos contra las calificaciones de los encargados de los registros civiles municipales y consulares.
  - I.4.- Atención por correo postal.
- 2.- Indicadores para el seguimiento y la evaluación.
  - 2.1.- En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española.
  - 2.2.- En los procedimientos de autorización de cambio de nombre y apellidos.
  - 2.3.- En los recursos interpuestos contra las calificaciones de los encargados de los registros civiles.
  - 2.4.- Atención por correo postal.
- 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 ofrecidos.

### III.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

- 1.- Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de las oficinas donde se prestan servicios.
- 2.- Oficinas de los registros civiles situadas en territorio nacional.
- 3.- Otros datos de interés: unidad responsable de la carta de servicios, formas de acceso y medios de transporte.

## **I. - DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL**

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

La Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil es una unidad administrativa dependiente de la Dirección General de los Registros y del Notariado del Ministerio de Justicia, 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 como consecuencia de la llegada a España de trabajadores extranjeros, así como las demandas de diversos grupos sociales en relación con cuestiones particulares de su estado civil, han tenido su reflejo en la actividad de la Subdirección que ha ido perfeccionando y consolidando su actuación con la finalidad de que las personas físicas y las familias -que en muchos casos provienen de países con sistemas jurídicos muy diferentes al español- se beneficien de la seguridad jurídica que proporciona el Ordenamiento español.

De conformidad con el Real Decreto 725/2017, de 21 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia, son competencias de esta Subdirección:

- a) La elaboración de los proyectos legislativos sobre las materias de nacionalidad, estado civil y ordenación y funcionamiento del Registro Civil en coordinación con la Secretaría General Técnica y el conocimiento e informe de cuantos proyectos normativos puedan afectar a dichas materias.
- b) La tramitación y, en su caso, resolución de los expedientes de nacionalidad y los de reconocimiento o denegación de las situaciones que afectan al estado civil de los ciudadanos y su inscripción en el Registro Civil. Asimismo, la tramitación y, en su caso, resolución de los recursos gubernativos contra los actos de los titulares del ejercicio de estas funciones, así como el estudio y la resolución de cuantas consultas le sean efectuadas sobre las anteriores materias.
- c) La planificación de los Registros Civiles, la programación y distribución de los medios materiales y personales precisos para su funcionamiento, el ejercicio de la dirección funcional del personal de dichos registros así como su organización, dirección e inspección.
- d) La planificación estratégica, la dirección y la ejecución de la modernización tecnológica de los Registros Civiles, así como la coordinación de las actuaciones en esta materia con otras administraciones, órganos del Estado, corporaciones profesionales e instituciones públicas.

## 2. SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

La Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil presta los siguientes servicios a los ciudadanos:

### 2.1. GESTIÓN DE EXPEDIENTES

#### A) ÁREA DE NACIONALIDAD

Gestión de expedientes de adquisición de la nacionalidad

- Por residencia (procedimientos iniciados antes del 15/10/2015)

Los ciudadanos extranjeros que tengan la condición de residentes legales en España por haber obtenido un permiso de residencia temporal o permanente pueden solicitar la nacionalidad española si cumplen los plazos de residencia y requisitos exigidos por el Código Civil. La solicitud se presenta en el Registro Civil correspondiente al domicilio del solicitante; una vez instruido el expediente por dicho Registro Civil, el procedimiento se enviará a la Dirección General de los Registros y del Notariado (Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil), que lo resolverá.

- Por residencia (procedimientos iniciados a partir del 15/10/2015)

Los ciudadanos extranjeros que tengan la condición de residentes legales en España por haber obtenido un permiso de residencia temporal o permanente pueden solicitar la nacionalidad española si cumplen los distintos plazos de residencia exigidos por el Código Civil. El nuevo procedimiento requiere el pago de una tasa y la superación de las pruebas DELE y CCSE. La solicitud se presenta de forma telemática en la sede electrónica, a través de Colegios Profesionales habilitados al efecto, en papel ante cualquier registro administrativo y transitoriamente hasta el 15 de junio de 2017, en el Registro Civil correspondiente al domicilio del solicitante, quien una vez completado el expediente, lo remitirá a la Dirección General de los Registros y del Notariado (Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil), para su resolución.

- Por carta de naturaleza

La Carta de Naturaleza es una forma de adquisición de la nacionalidad española que otorga discrecionalmente el Consejo de Ministros cuando concurren en el interesado circunstancias excepcionales.

La solicitud podrá presentarse directamente en la Dirección General de los Registros y del Notariado o en cualquiera de los Registros Civiles Municipales o Consulares.

- Por carta de naturaleza al amparo de la Ley 12/2015, de concesión de la nacionalidad española a los sefardíes originarios de España

Al amparo de dicha Ley, se entiende que concurren en los sefardíes originarios de España las circunstancias excepcionales que se exigen para adquirir la nacionalidad española por carta de naturaleza, si prueban dicha condición y una especial vinculación con España, aun cuando no tengan residencia legal en nuestro país. La solicitud se presentará de forma electrónica ante el Consejo General del Notariado, que una vez examinados los documentos y después de comparecencia ante el Notario elegido, remitirá Acta sobre si se considera o no justificada la condición de sefardí originario de España y la especial vinculación con España del solicitante. La Dirección General de los Registros y del Notariado resolverá.

- Dispensa del requisito de la residencia legal en España exigido por el Código Civil para recuperar la nacionalidad española.

La finalidad de este procedimiento es obtener la dispensa del requisito de residir legalmente en España para poder recuperar la nacionalidad española, cuando concurren circunstancias excepcionales. Los emigrantes españoles y sus hijos no están obligados, sin necesidad de dispensa expresa, a cumplir ningún periodo de residencia legal.

## B) ÁREA DE ESTADO CIVIL

- Autorización de modificación de nombre y apellidos

Se trata de un procedimiento por el que un ciudadano puede cambiar sus apellidos, el orden de estos o su nombre. Puede solicitar el cambio todo aquel que cumpliendo los requisitos legales exigidos en cada caso, tenga justa causa para ello, siempre que el cambio no perjudique a terceras personas.

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

A través del recurso gubernativo, regulado en la legislación del Registro Civil, los ciudadanos pueden recurrir los actos de los encargados de los Registros Civiles que afecten a situaciones de su estado civil (nacionalidad, adopciones, tutelas, etc.). Las resoluciones a dichos recursos quedarán reflejadas en el Anuario de la Dirección General de los Registros y del Notariado.

## 2.2. SERVICIOS EDITORIALES

- Preparación de la edición del Anuario de la Dirección General de los Registros y del Notariado. En la edición se incluyen las resoluciones recaídas en recursos interpuestos por los interesados contra las calificaciones registrales de los titulares de Registros Civiles.
- Publicación en la página Web del Ministerio [www.mjusticia.es](http://www.mjusticia.es) 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 [www.mjusticia.es](http://www.mjusticia.es)

## 3. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) 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.

- d) 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.
- e) 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.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) 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.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Por su parte, el artículo 53 del mismo texto legal dispone que los interesados en un procedimiento administrativo, tienen los siguientes derechos:

- a) 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.

- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.

- f) 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.
- g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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) 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.
- b) 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 el caso de procedimientos iniciados en los Registros Civiles y posteriormente resueltos por la Dirección General de Registros y del Notariado, como la adquisición de la nacionalidad por residencia, la participación de los ciudadanos se produce, fundamentalmente, mediante el ejercicio del trámite de audiencia.

En general, los ciudadanos pueden realizar sugerencias y plantear las iniciativas que consideren oportunas a la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil a través de los siguientes medios:

**-Por vía telefónica** en el número 902 007 214 / 918 372 295.

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

**-Por vía telemática** en la dirección de correo electrónico [nacionalidad2@mjusticia.es](mailto:nacionalidad2@mjusticia.es) en cuestiones relacionadas con nacionalidad y [estadocivil@mjusticia.es](mailto:estadocivil@mjusticia.es) en cuestiones relacionadas con estado civil.

**-** Mediante la formulación de **quejas y sugerencias** conforme a lo dispuesto en el 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; 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.
- b) Por medios telemáticos:
- En el Registro Electrónico del Ministerio de Justicia cumplimentando el formulario al que se accede a través del portal de Internet del Ministerio, <http://www.mjusticia.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. El proceso es equivalente a la entrega física del formulario de queja/sugerencia en la oficina del Registro General del Ministerio, el sistema lo registrará en un asiento del Registro Electrónico y como justificante quedará en poder del ciudadano una copia en formato imprimible (PDF) de la queja/sugerencia presentada.

Una vez recibida la queja o sugerencia, 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 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 de Nacionalidad y Estado Civil se encuentra en los siguientes textos normativos:

- Constitución Española de 1978.
- Código Civil, Título Preliminar y Libro I “De las personas”.
- Ley del Registro Civil de 8 de junio de 1957 (BOE de 10 de junio de 1957).
- Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil. (BOE de 22 de julio de 2011). (Entrada en vigor el 30 de junio de 2017).
- Ley 12/2015, de 24 de junio de 2015, en materia de concesión de la nacionalidad española a los sefardíes originarios de España.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE de 2 de octubre de 2015).
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (BOE de 12 de enero de 2000).

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE de 2 de octubre de 2015).
- Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas a favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.(BOE de 27 de diciembre de 2007).
- Ley 19/2015, de 13 de julio, de medidas de reforma administrativa en el ámbito de la Administración de Justicia y del Registro Civil. (BOE 14 de julio de 2015).
- Reglamento del Registro Civil, de 14 de noviembre de 1958 (BOE de 11 de diciembre de 1958).
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, 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 (BOE de 28 de febrero de 2003).
- Real Decreto 1792/2008, de 3 de noviembre, sobre concesión de la nacionalidad española a los voluntarios integrantes de las brigadas internacionales. (BOE de 17 de noviembre de 2008).
- Real Decreto 453/2012 , de 5 de marzo, en la redacción dada por el Real Decreto 1066/2015, de 27 de noviembre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia.
- Orden de 19 de julio de 1999, sobre informatización de Registros Civiles (BOE de 29 de julio de 1999).
- Orden de 1 de junio de 2001 sobre informatización de Registros Civiles (BOE de 8 de junio de 2001).
- Orden de 17 de mayo de 2007 sobre impulso de informatización de los Registros Civiles y digitalización de sus archivos (BOE de 29 de mayo de 2007).
- Instrucción de 14 de abril de 1999, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre certificado de nacionalidad española (BOE 30 de abril de 1999).
- Circular de 11 de enero de 2005, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre países contratantes de los Convenios de la Comisión Internacional del Estado Civil. (BOE de 10 de julio de 2005).
- Resolución de 25 de enero de 2005, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre aprobación de la versión 2.0 del programa INFOREG y nuevos modelos de asientos para los Registros Civiles informatizados. (BOE de 2 de abril de 2005).
- Instrucción de 10 de febrero de 2005, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, por la que se aprueba el modelo plurilingüe de Certificado de vida previsto en el Convenio nº 27 de la Comisión Internacional del Estado Civil. (BOE de 8 de marzo de 2005).

- Resolución-Circular de 29 de julio de 2005, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre matrimonios civiles entre personas del mismo sexo. (BOE de 8 de agosto de 2005).
- Resolución-Circular de 31 de octubre de 2005, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, en materia de adopciones internacionales. (BOE de 26 de diciembre de 2005).
- Instrucción de 31 de enero de 2006, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre los matrimonios de complacencia (BOE de 17 de febrero de 2006).
- Instrucción de 28 de febrero de 2006, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre competencia de los Registros Civiles municipales en materia de adquisición de la nacionalidad española y adopciones internacionales (BOE de 24 de marzo de 2006).
- Instrucción de 20 de marzo de 2006, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre prevención del fraude documental en materia de estado civil. (BOE de 24 de abril de 2006).
- Resolución-Circular de 15 de julio de 2006, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre reconocimiento e inscripciones en el Registro Civil español de las adopciones internacionales (BOE de 30 de agosto de 2006).
- Instrucción de 7 de febrero de 2007, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre requisitos registrales en la expedición de la certificación literal de nacimiento para la obtención del Documento Nacional de Identidad (BOE de 17 de febrero de 2007).
- Instrucción de 28 de marzo de 2007, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre competencia de los Registros Civiles y demás reglas relativas a los expedientes de declaración de nacionalidad con valor de simple presunción (BOE de 10 de abril de 2007).
- Instrucción de 23 de mayo de 2007, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre apellidos de los extranjeros nacionalizados españoles y su consignación en el Registro Civil español (BOE de 4 de julio de 2007).
- Instrucción de 26 de julio de 2007, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre tramitación de las solicitudes de adquisición de nacionalidad española por residencia (BOE de 8 de agosto de 2007).
- Instrucción de 4 de noviembre de 2008, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre el derecho de opción a la nacionalidad española establecido en la disposición adicional séptima de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre. (BOE de 26 de noviembre de 2008).
- Instrucción de 4 de noviembre de 2008, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre acceso a la consulta de los libros de defunciones de los Registros Civiles, dictada en desarrollo de la disposición adicional octava de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre. (BOE de 26 de noviembre de 2008).
- Instrucción de 2 de octubre de 2012, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre determinados aspectos del plan intensivo de tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia. (BOE de 12 de octubre de 2012).

- Instrucción de 10 de enero de 2013, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre lugar de celebración de matrimonios civiles por los alcaldes.(BOE de 14 de febrero de 2013).
- Instrucción de 25 de junio de 2013, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre supuestos a los que se aplica el artículo 217 del Reglamento del Registro Civil. (BOE de 6 de julio de 2013).
- Instrucción de 5 de julio de 2013, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre determinados aspectos del plan intensivo de tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia.(BOE núm. 163, de 9 de julio de 2013).
- Resolución de 6 de abril de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo de encomienda de gestión del Ministerio de Justicia al Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España para la tramitación de expedientes de nacionalidad por residencia. (BOE núm. 83, de 7 de abril de 2015).
- Instrucción de 13 de mayo de 2015, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre remisión de las solicitudes de adquisición de la nacionalidad española por residencia. (BOE de 25 de mayo de 2015).
- Instrucción de 29 de septiembre de 2015, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre la aplicación de la Ley 12/2015, de 24 de junio, en materia de concesión de la nacionalidad española a los sefardíes originarios de España.
- Instrucción de 9 de octubre de 2015, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre comunicación electrónica de nacimientos desde centros sanitarios. (BOE de 14 de octubre de 2015).
- Orden JUS/577/2016, de 19 de abril, sobre inscripción en el Registro Civil de determinados matrimonios celebrados en forma religiosa y aprobación del modelo de certificado de capacidad matrimonial y de celebración de matrimonio religioso.( BOE núm. 97, de 22 de abril de 2016).
- Orden JUS/698/2016, de 4 de mayo, por la que se establecen los requisitos y condiciones para la suscripción de Convenios de habilitación para la presentación electrónica de solicitudes de nacionalidad española por residencia en representación de los interesados.
- Orden JUS/1625/2016, de 30 de septiembre, sobre la tramitación de los procedimientos de concesión de la nacionalidad española por residencia.

## **II.- COMPROMISOS DE CALIDAD, SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

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

La Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil 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:

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.

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

Para valorar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos 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 del servicio prestado, los siguientes:

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.

### **3. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDEN A LA DIVERSIDAD O QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.**

El personal que presta servicios en la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil, 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, con el fin 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 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 OFRECIDOS**

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 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.

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

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

- **Dependencia donde se gestionan los distintos procedimientos y servicios 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 8, 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.mjjusticia.es](http://www.mjjusticia.es)

#### **2. 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: [www.mjjusticia.es](http://www.mjjusticia.es).



# SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

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

DIRECCIÓN GENERAL DE LOS REGISTROS Y DEL NOTARIADO  
Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil  
Ministerio de Justicia  
Plaza de Jacinto Benavente, 3, 28012 Madrid