



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE JUSTICIA

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL PARA LA  
INNOVACIÓN Y CALIDAD DEL  
SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL  
DE SEGURIDAD JURÍDICA  
Y FE PÚBLICA



# Carta de Servicios

2022-2025

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
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**

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
2. Otros datos de interés: formas de acceso y medios de transporte para llegar a nuestra oficina

## I. DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

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

La Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil es la unidad administrativa encargada de ejercer las competencias del Ministerio de Justicia 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.

Incardinada en la Secretaría de Estado de Justicia y en la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia, la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil actúa bajo la dependencia inmediata de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública.

Conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 453/2020, de 10 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia, y se modifica el Reglamento del Servicio Jurídico del Estado, aprobado por el Real Decreto 997/2003, de 25 de julio, las competencias de la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil son las siguientes:

- a) La promoción de la elaboración de los proyectos legislativos sobre nacionalidad por residencia y por carta de naturaleza, en coordinación con la Secretaría General Técnica, y el conocimiento e informe de cuantos proyectos normativos puedan afectar a dicha materia.
- b) La tramitación y, en su caso, resolución de los expedientes de nacionalidad, así como el estudio y la resolución de cuantas consultas le sean efectuadas sobre dicha materia.
- c) La promoción de la elaboración de los proyectos legislativos sobre 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.
- d) La tramitación y, en su caso, resolución de los expedientes de reconocimiento o denegación de cuantas otras situaciones 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.
- e) 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, independientemente de su dependencia orgánica, así como su organización, dirección e inspección.
- f) La planificación estratégica y el impulso de la dirección 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.

Por tanto, sus fines son todos los relacionados con la nacionalidad y el estado civil de las personas y la prestación del servicio de Registro Civil. Como se expone a continuación, su catálogo de servicios se extiende desde la tramitación y gestión de solicitudes de nacionalidad hasta la resolución de recursos interpuestos contra las resoluciones de los encargados de los registros civiles. Asimismo, proporciona datos a diversos organismos, en el marco de obligaciones legales de suministro de datos y del Plan Estadístico Nacional.

## 2. Servicios que se prestan al ciudadano

Para una mejor prestación del servicio, la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil se articula en dos áreas: la de Nacionalidad y la de Estado Civil, que prestan los siguientes servicios:

### a) Tramitación y gestión de expedientes

#### ÁREA DE NACIONALIDAD

- Adquisición de la nacionalidad española por residencia.

Los ciudadanos extranjeros que tengan la condición de residentes legales en España por haber obtenido un permiso de residencia pueden obtener la nacionalidad española si cumplen los plazos de residencia y requisitos exigidos por el ordenamiento.

La Ley 19/2015, de 13 de julio, de medidas de reforma administrativa en el ámbito de la Administración de Justicia y del Registro Civil, cuya entrada en vigor tuvo lugar el 15 de octubre de 2015, marcó un hito importante al regular un nuevo procedimiento para la obtención de la nacionalidad española por residencia. De esta forma, actualmente se tramitan dos procedimientos diferenciados:

- Las solicitudes formuladas con anterioridad al 15 de octubre de 2015 que se presentaron en el Registro Civil correspondiente al domicilio del solicitante. Una vez instruido el expediente por dicho Registro Civil, se reciben en la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil para su resolución. En la actualidad, la resolución de esos expedientes está próxima a finalizar.
- Las solicitudes formuladas con posterioridad a 15 de octubre de 2015 se presentan de forma telemática en la sede electrónica del Ministerio de Justicia, a través de colegios profesionales en virtud de convenios de habilitación para la presentación electrónica de solicitudes de nacionalidad española por residencia en representación de los interesados, ante cualquier registro administrativo o resto de formas de presentación previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Este nuevo procedimiento difiere del anterior en que se requieren el pago de una tasa y la superación de las pruebas DELE y CCSE administradas por el Instituto Cervantes. En todo caso, la instrucción de los expedientes y la resolución de las solicitudes competen a la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil.
- Dispensa de la realización de las pruebas administradas por el Instituto Cervantes para obtener los títulos CCSE y DELE que requiere el 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.
- Adquisición de la nacionalidad española 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 en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

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

Esta ley, que entró en vigor el 1 de octubre de 2015, establecía un plazo de tres años para la presentación de solicitudes y preveía la posibilidad de prorrogarlo por un año más por acuerdo del Consejo de Ministros, acuerdo que se produjo el 9 de marzo de 2018. 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. Las solicitudes se presentaron de forma electrónica a través del Consejo General del Notariado, que asignó a los notarios competencia para valorar la documentación aportada y, tras entrevistar a los solicitantes, emitir acta de notoriedad, con indicación de si se considera o no justificada la condición de sefardí originario de España y la especial vinculación con España del solicitante. Es competente para resolver la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública.

- 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 dispensar 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 período de residencia legal.

#### ÁREA DE ESTADO CIVIL

- Autorización de modificación de nombre y apellidos cuando se den circunstancias excepcionales.

Se trata de un procedimiento por el que, según se establece en el artículo 55 de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil, cuando razones de urgencia o seguridad no contempladas en el artículo 54.5 de la misma ley u otras circunstancias excepcionales lo requieran, podrán autorizarse el cambio de apellidos o el cambio total de identidad, por orden del Ministerio de Justicia.

- Tramitación y propuesta de resolución de recursos interpuestos contra las calificaciones de los titulares de registros civiles municipales y consulares y del Registro Civil Central.

A través del recurso previsto en el artículo 85 de la Ley 20/2011, 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 de dichos recursos quedarán reflejadas en el Anuario de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública.

#### **b) Promoción de proyectos normativos y resolución de consultas e incidencias relacionadas con las competencias asignadas**

En el marco de sus competencias, la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil puede proponer al titular de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública la elaboración de proyectos normativos. Asimismo, propone instrucciones y circulares necesarias para unificar los criterios de actuación y garantizar a los usuarios un trato uniforme, así como resoluciones basadas en los mismos criterios.

Por otro lado, la Subdirección resuelve consultas en las materias propias de su competencia.

### **c) Proyecto de transformación del Registro Civil**

En el marco del proyecto de transformación hacia un Registro Civil único y electrónico, que ofrezca al ciudadano una información completa, coherente y actualizada, con independencia de la oficina o registro, se desarrollan en la Subdirección actividades de impulso y dirección del proyecto en coordinación con la División de Tecnologías y Servicios Públicos Digitales y la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia.

### **d) Servicios editoriales**

- Preparación de la edición del Anuario de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública (anterior 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 y diversas estadísticas.
- Publicación en el área temática de publicaciones de la página web del Ministerio ([www.mjusticia.es](http://www.mjusticia.es)) de 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)).

### **e) Suministro de datos a otros organismos y unidades**

La Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil facilita regularmente y a través de diferentes medios datos a otras entidades y organismos con competencias relacionadas con extranjería, inmigración o estadística.

Asimismo, periódicamente pone a disposición de todos los ciudadanos datos estadísticos básicos de nacionalidad actualizados —sin incluir tratamientos estadísticos desglosados según distintas variables— mediante su publicación en la página web del Departamento (<https://www.mjusticia.gob.es/es/ciudadanos/nacionalidad/estadisticas-datos-basicos>).

### **f) Colaboración con universidades**

En el marco de los convenios suscritos entre el Ministerio de Justicia y universidades, la Subdirección participa en programas para la realización de *practicum* universitario concertados con diferentes universidades públicas.

## **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, que establece los siguientes derechos, referidos a los interesados en el procedimiento administrativo:

- 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.

En este sentido, es importante destacar que en la página web del Ministerio está disponible el servicio «¿Cómo va lo mío?». Este enlace de consulta telemática tiene conexión directa con la aplicación de gestión de los procedimientos de nacionalidad española por residencia. De tal modo, se ofrece en tiempo real información acerca del estado de tramitación del expediente:

<https://sede.mjusticia.gob.es/eConsultas/inicioNacionalidad>

El estado de tramitación de los procedimientos de carta de naturaleza al amparo de la Ley 12/2015, de sefardíes originarios de España, se puede consultar en la página web:

<http://www.justicia.sefardies.notariado.org/liferay/web/sefardies/inicio>

- Quienes se relacionen con las Administraciones públicas a través de medios electrónicos tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el punto 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 estas 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 este.
- 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 estas.
- 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 notificados de los hechos que se les 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**

El uso generalizado de las tecnologías ha derivado la participación e intervención de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración a los medios telemáticos. No obstante, siguen a disposición de los usuarios otros medios de comunicación plenamente operativos.

##### **a) Participación e intervención por medios telemáticos**

- Presentación de solicitudes de nacionalidad por residencia y aportación de documentación complementaria a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Justicia.

## **b) Participación e intervención por otros medios alternativos**

- Correo postal dirigido a la sede de la Subdirección.
- Por vía telefónica: 918372295.

## **c) 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, 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 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.

## 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 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 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil (BOE de 22 de julio de 2011).
- 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 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE de 2 de octubre de 2015).
- 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 de 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 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.
- Real Decreto 453/2020, de 10 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia, y se modifica el Reglamento del Servicio Jurídico del Estado, aprobado por el Real Decreto 997/2003, de 25 de julio.
- 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).

- 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.
- Orden JUS/987/2020, de 20 de octubre, sobre delegación de competencias.

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

### **1. Compromisos de calidad ofrecidos**

La Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil tiene como objetivo la prestación de los servicios que asume en atención a sus competencias de manera que los intereses de los ciudadanos queden satisfechos en el menor plazo posible. Pese al número creciente de solicitudes, recursos y reclamaciones, se pretende asumir el compromiso de prestar un servicio de calidad y eficaz y sujeto en todo momento al principio de legalidad.

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.

Se enuncian a continuación los compromisos que se asumen en relación con los principales servicios que presta la Subdirección. Los indicadores seleccionados en todos ellos para evaluar su grado de cumplimiento es el análisis de los porcentajes y la ponderación del retraso en resolver o responder respecto de la fecha de entrada de la solicitud o de la petición de información en el registro.

#### **a. En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española**

- a.1. Petición de informes: se pretende el objetivo de solicitar el 80 % de los informes oficiales preceptivos para la resolución de los expedientes en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de entrada de la solicitud o desde la subsanación de la documentación preceptiva, en su caso. El 20 % restante se solicitará en el plazo máximo de cuatro meses.
- a.2. Resolución de expedientes: Se pretende el objetivo de resolver el 80 % de los expedientes en el plazo máximo de ocho meses desde la recepción de los informes preceptivos. El 20 % restante se resolverá en el plazo máximo de nueve meses, salvo interrupción de plazos por diligencias o requerimientos necesarios.

#### **b. En los procedimientos de autorización de cambio de nombre y apellidos de la competencia del Ministerio de Justicia**

- b.1. Remisión al Consejo de Estado, en su caso, del 100 % de los expedientes en el plazo máximo de cuatro meses desde la fecha de entrada en el registro del Ministerio de Justicia, siempre que no sea preciso realizar nuevas diligencias para completar el expediente.

- b.2. Resolución del 100 % de los expedientes en el plazo máximo de dos meses desde la recepción del informe del Consejo de Estado.
- b.3. Resolución en el plazo de seis meses del 100 % de los expedientes en los que no se precise informe del Consejo de Estado.

### **c. En los recursos interpuestos contra las calificaciones de los encargados de los registros civiles municipales y consulares**

Resolución del 50 % de los recursos en el plazo de cinco meses desde la fecha de entrada en el registro del Ministerio de Justicia o de la subsanación de la documentación preceptiva, en su caso, y siempre que no sea preceptivo solicitar informes o practicar nuevas diligencias. El 50 % restante se resolverá en el plazo máximo de ocho meses desde la fecha en la que se haya subsanado la documentación y se hayan recibido los informes preceptivos.

### **d. Atención por correo electrónico y postal**

- d.1. Si la información se solicita por correo postal, el 90 % de los casos se contestará antes de los treinta días desde la fecha de entrada en el registro del Ministerio de Justicia. El 10 % restante se contestará en el plazo máximo de dos meses.
- d.2. Si la información se solicita a través de correo electrónico, la atención se prestará en el plazo de diez días desde la recepción del correo electrónico en las direcciones antes indicadas.

## **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:

### **a. En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española**

- a.1. Petición de informes: porcentaje de solicitudes de los informes oficiales preceptivos para la resolución de los expedientes en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de entrada de la solicitud o desde la subsanación de la documentación preceptiva, en su caso, y en el plazo máximo de cuatro meses.
- a.2. Resolución de expedientes: porcentaje de resolución de los expedientes en el plazo máximo de ocho meses desde la recepción de los informes preceptivos, y en el plazo de máximo nueve meses, salvo interrupción de plazos por diligencias o requerimientos necesarios.

## **b. En los procedimientos de autorización de cambio de nombre y apellidos de la competencia del Ministerio de Justicia**

- b.1. Porcentaje de expedientes remitidos al Consejo de Estado en el plazo máximo de cuatro meses desde la fecha de entrada en el registro del Ministerio de Justicia, siempre que no sea preciso realizar nuevas diligencias para completar el expediente.
- b.2. Porcentaje de expedientes resueltos en el plazo máximo de dos meses desde la recepción del informe del Consejo de Estado.
- b.3. Porcentaje de expedientes en los que no se precise informe del Consejo de Estado, resueltos en el plazo de seis meses.

## **c. 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 cinco meses desde la fecha de entrada en el registro del Ministerio de Justicia o de la subsanación de la documentación preceptiva, en su caso, y siempre que no sea preceptivo solicitar informes o practicar nuevas diligencias, y porcentaje de recursos resueltos en el plazo máximo de ocho meses desde la fecha en la que se hayan subsanado la documentación y recibido los informes preceptivos.

## **d. Atención por correo electrónico y postal**

- d.1. Si la información se solicita por correo postal, porcentaje de casos contestados antes de los treinta días y en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de entrada en el registro del Ministerio de Justicia.
- d.2. Si la información se solicita a través de correo electrónico, porcentaje de correos electrónicos contestados en el plazo de diez días desde la recepción del correo electrónico en las direcciones indicadas en el apartado III.

## **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 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 velará por que 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. Asimismo, continuará integrando la perspectiva de género en sus estadísticas y estudios.

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 paso 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 medioambiental, 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. Deben hacer constar su nombre, apellidos, domicilio y su firma y dirigirán la petición a la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil.

El reconocimiento de las resoluciones por incumplimiento corresponderá al titular de la Subdirección y expresará las causas por las que no ha sido posible cumplir el compromiso asumido y las medidas adoptadas para salvar las deficiencias observadas.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

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

#### **1. 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 de Nacionalidad y Estado Civil:

Plaza de Jacinto Benavente, 3, 28012, Madrid.

Atención telemática a través de correo electrónico: según la atención requerida se refiera a funciones del Área de Nacionalidad o del Área de Estado Civil, tal como se ha indicado más arriba, las direcciones son las siguientes:

nacionalidad2@mjusticia.es

estadocivil@mjusticia.es

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

Calle de la Bolsa, 8 planta baja, 28012, Madrid.

Horario de atención presencial al público, mediante cita previa:

De lunes a viernes de 9.00 a 17.30 horas 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 8.00 a 14.00 horas.

**Teléfono:** 918372295.

Horario de atención telefónica:

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 a 14 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.es](http://www.mjusticia.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: [www.mjusticia.es](http://www.mjusticia.es)

- Gerencias territoriales del Ministerio de Justicia, cuyas direcciones están disponibles en la página web del Ministerio de Justicia:

<https://www.mjusticia.gob.es/>

- Consulados (registros civiles consulares), cuyas direcciones están disponibles en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación:

<http://www.exteriores.gob.es/portal/es/serviciosalciudadano/paginas/embajadasconsulados.aspx>

## **2. Unidad responsable de la Carta de Servicios**

Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil,

Plaza de Jacinto Benavente, 3, 28012, Madrid.



# SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

Edix: Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica • Nro: 051-22-007-5 • Maquetación: Subdirección General de Documentación y Publicaciones

Ministerio de Justicia  
Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil  
Plaza de Jacinto Benavente, 3 – 28012, Madrid