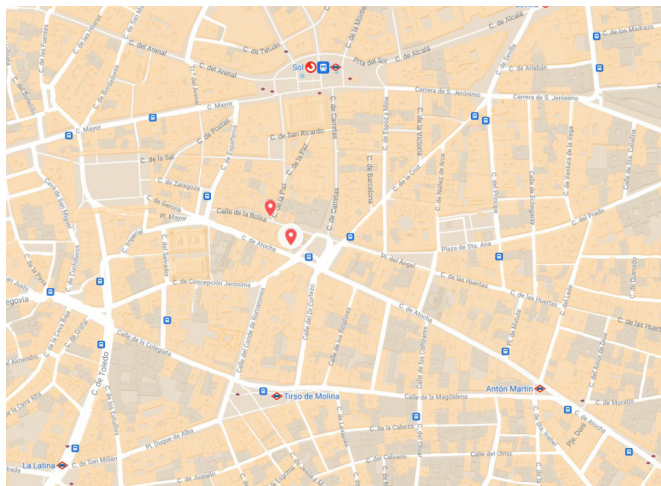


PLANO DE SITUACIÓN



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

Plaza de Jacinto Benavente, 3, 28012, Madrid
Teléfono: 918372295
Correo electrónico: nacionalidad2@mjusticia.es



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.
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 h.
Del 16 de junio al 15 de septiembre:
De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h.

Horario de atención en el teléfono: 918372295
De lunes a viernes de 8:00 a 19:30 h. y sábados de 9:00 a 14:00 h.
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 h. y sábados de 9:00 a 14:00 h.
Del 1 al 31 de agosto:
De lunes a viernes de 8:00 a 18:00 h. y sábados de 9:00 a 14:00 h.

Página web del Ministerio de Justicia: 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

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. FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE

Estaciones de metro más cercanas:

Sol (líneas 1, 2 y 3) y Tirso de Molina (línea 1).

Estaciones de tren de cercanías más próximas:

Sol (líneas C3 y C4).

A través de las líneas de autobuses 6, 26, 32 y 65, con parada en la plaza de Jacinto Benavente.

CARTA DE SERVICIOS

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

2022-2025



PRINCIPALES SERVICIOS

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.

—Dispensa de la realización de las pruebas administradas por el Instituto Cervantes para obtener los títulos CCSE y DELE.

—Instrucción de las solicitudes de nacionalidad española por carta de naturaleza, cuyo otorgamiento corresponde al Consejo de Ministros, a propuesta del ministro de Justicia.

—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.

B. ÁREA DE ESTADO CIVIL

—Tramitación de la autorización del cambio de apellidos o identidad en circunstancias excepcionales.

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

COMPROMISOS DE CALIDAD

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

1.1. 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.

1.2. 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.

2. En los procedimientos de autorización de cambio de nombre y apellidos de la competencia del Ministerio de Justicia.

2.1. 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.

2.2. Resolución del 100 % de los expedientes en el plazo máximo de dos meses desde la recepción del informe del Consejo de Estado.

2.3. Resolución en el plazo de seis meses del 100 % de los expedientes en los que no se precise informe del Consejo de Estado.

3. 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.

4. Atención por correo electrónico y postal.

4.1. 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.

4.2. 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.

INDICADORES

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

1.1. 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.

1.2. 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 meses, salvo interrupción de plazos por diligencias o requerimientos necesarios.

2. En los procedimientos de autorización de cambio de nombre y apellidos de la competencia del Ministerio de Justicia.

2.1. 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.

2.2. Porcentaje de expedientes resueltos en el plazo máximo de dos meses desde la recepción del informe del Consejo de Estado.

2.3. Porcentaje de expedientes en los que no se precise informe del Consejo de Estado resueltos en el plazo de seis meses.

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 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 haya subsanado la documentación y se hayan recibido los informes preceptivos.

4. Atención por correo electrónico y postal.

4.1. 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.

4.2. 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.

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 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.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

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 en el número 918372295.

c) Mediante la formulación de quejas y sugerencias .

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 mediante cita previa 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.mjjusticia.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.