

PLANO SITUACIÓN

“La justicia preventiva en España ha iniciado una profunda renovación que abarca, entre otros aspectos, la modernización de los servicios públicos con el fin de situar a la ciudadanía en el centro del sistema.

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.

*La Directora General de los Registros
y del Notariado*



En particular, la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil es una 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 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 muy diferentes al español- se beneficien de la seguridad jurídica que proporciona nuestro Ordenamiento jurídico.



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

• Oficina Central de Información y Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia

C/ San Bernardo nº 45.28015 Madrid (entrada por la C/Manzana 2)
Teléfono: 902 007 214

Horario: lunes a viernes de 9,00 a 17.30 horas, y sábados de 9,00 a 14,00 horas

• Oficina de Atención al Público de la propia Subdirección General.

Plaza de Jacinto Benavente, nº 3. 28012 Madrid.

Horario: Desde el 16/09 hasta el 15/06, de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas, y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Desde el 16/06 hasta el 15/09, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas, y sábados de 8:00 a 14:00 horas

• Página web del Ministerio de Justicia: www.mjusticia.es

2. Otros datos de interés: formas de acceso y medios de transporte

A la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil, en la Plaza de Jacinto Benavente nº 3 de MADRID, se puede acceder mediante transporte público:

- Estaciones de Metro más cercanas:
 - Sol (Líneas 1, 2 y 3) Tirso de Molina (Línea 1)
- A través de las líneas de autobuses 6 y 65 con parada en la Plaza de Jacinto Benavente.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA
Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE JUSTICIA

SECRETARÍA DE
ESTADO
DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL
DE LOS REGISTROS
Y DEL NOTARIADO

CARTA DE SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL DE LOS REGISTROS
Y DEL NOTARIADO

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

Enero 2008



NUESTROS PRINCIPALES SERVICIOS AL CIUDADANO

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 concesión de la nacionalidad española por carta de naturaleza.

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.

NUESTROS INDICADORES DE CALIDAD

1.1 En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española

- Porcentaje de solicitudes de informes preceptivos, hechas a otros organismos, para la resolución de los expedientes, en el plazo máximo de 10 días desde el registro de entrada del expediente en la Subdirección, en cómputo trimestral.
- Porcentaje de acuses de recibo de los informes preceptivos solicitados, hechos en el plazo máximo de 10 días desde el registro de entrada del informe en la Subdirección, en cómputo trimestral
- Porcentaje de expedientes resueltos en el plazo máximo de un año desde la recepción de los informes preceptivos y siempre que no sea preciso practicar nuevas diligencias, en cómputo trimestral.

1.2 En los procedimientos de autorización de cambio de nombres y apellidos.

- Porcentaje de expedientes resueltos en el plazo máximo de 2 meses desde la entrada de la solicitud en la Subdirección, en cómputo trimestral.

1.3 Atención telefónica:

Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo no superior a 2 minutos en cómputo mensuales.

1.4 Atención presencial:

Porcentaje de consultas presenciales y de documentos presentados resueltos y registrados en un tiempo no superior a 15 minutos.

1.5 Atención por correo postal.

Porcentaje de peticiones de información contestadas antes de 30 días desde que la petición tiene entrada en la Subdirección, en cómputo trimestral.

1.6 La contestación a las quejas y sugerencias.

Porcentaje de quejas y sugerencias recibidas y contestadas antes de los 20 días desde su entrada en la Unidad afectada.

NUESTROS 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 que corresponden a los ciudadanos, conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1.1 En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española

- Solicitud del 95% de los informes oficiales preceptivos para la resolución de los expedientes, en el plazo máximo de 10 días desde la entrada del expediente en la Subdirección.
- Emisión del 95% de los acuses de recibo de los informes oficiales preceptivos para la resolución de los expedientes desde el registro de entrada del informe en la Subdirección.

1.2 En los procedimientos de autorización de cambio de nombres y apellidos.

- Resolución del 85% de los expedientes en el plazo máximo de 2 meses desde la entrada de la solicitud en la Subdirección.

1.3 Atención telefónica:

En función del grado de saturación de las líneas, el 70% de las llamadas serán atendidas en un tiempo no será superior a 2 minutos, consideradas en periodos mensuales.

1.4 Atención presencial:

El 85% de las consultas presenciales se atenderán en un tiempo no superior a 15 minutos desde la entrada del ciudadano en la unidad administrativa correspondiente.

1.5 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 que la petición tenga entrada en la Subdirección.

1.6 La contestación a las quejas y sugerencias

suscitadas se hará en el plazo máximo de 20 días, desde su entrada en la Unidad afectada.

CÓMO PRESENTAR SUS SUGERENCIAS Y QUEJAS

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, BOE nº 24 de 3 de septiembre, 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 Información y Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia (C/ San Bernardo, 45, 28015 Madrid) y en cada una de sus Gerencias Territoriales.
- En la sede de la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil (Plaza de Jacinto Benavente, nº 3 28070 Madrid).

Si la queja o sugerencias se formula presencialmente se hará en un formulario diseñado al efecto que se cumplimentará y firmará por el interesado.

b) Por medios telemáticos:

- Mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: nacionalidad@mjusticia.es

Las quejas formuladas por correo electrónico o a través de internet, deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Una vez recibida la queja o sugerencia en la unidad responsable de esta carta de servicios, 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.

CÓMO PARTICIPAR Y COLABORAR EN LA PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

En el caso de servicios que consisten en la tramitación de procedimientos iniciados en los Registros Civiles y, posteriormente, tramitados por la Subdirección como la adquisición de la nacionalidad por residencia, la participación de los ciudadanos se produce, fundamentalmente, mediante el ejercicio del derecho de audiencia.

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

- De modo presencial en la sede de la Subdirección, Plaza de Jacinto Benavente 3, Madrid.
- Por vía telefónica en los teléfonos indicados en el apartado III (Directorio de información) de esta Carta.
- Por correo postal dirigido a la sede de la Subdirección.
- Por vía telemática en la dirección de correo electrónico nacionalidad@mjusticia.es en cuestiones relacionadas con nacionalidad.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de los compromisos relacionados en el apartado II.1 de la Carta de Servicios, el ciudadano podrá dirigirse por correo ordinario o por correo electrónico a las direcciones postales y telemáticas de la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil solicitando la subsanación que corresponda. El titular de la Subdirección enviará al ciudadano una carta de respuesta, sin que esto implique, en ningún caso, reconocimiento alguno de responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.