



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

2013–2016

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.

1. Compromisos de calidad ofrecidos.
 - 1.1.- En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española.
 - 1.2.- En los procedimientos de autorización de cambio de nombre y apellidos.
 - 1.3.- En los recursos interpuestos contra las calificaciones de los encargados de los registros civiles municipales y consulares.
 - 1.4.- 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 aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad o 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 electrónicas 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 453/2012, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y se modifica el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, 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, así como su organización, dirección e inspección.

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 española

- **Por residencia**

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. 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 carta de naturaleza**

Por 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.

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 tenga una causa justa para ello, si la modificación no perjudica 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, las consultas realizadas por los encargados de los Registros Civiles, las Instrucciones y las Circulares.
- Publicación anual de consultas sobre estado civil en una edición separada del Boletín del Ministerio de Justicia.
- Publicación de las principales instrucciones y resoluciones en el Boletín Oficial del Estado y en la página Web del Ministerio www.mjusticia.gob.es.

3. Derechos de los ciudadanos y usuarios

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, con carácter general los ciudadanos tienen derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en que tengan la condición de interesados y a obtener copia de los documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y personal del órgano o unidad administrativa responsables de los procedimientos.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos.
- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables a cada procedimiento o que ya se encuentren en poder de la Administración del Estado.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos impuestos por la normativa vigente a los procedimientos y servicios que competen a la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil.
- Que sus datos de carácter personal sólo reciban el tratamiento legítima y expresamente previsto.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades, funcionarios y demás personal de los órganos y unidades administrativas, quienes habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. En este sentido, tienen derecho a elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal para relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución Española y las Leyes.

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 902007214.
- **Por correo postal dirigido** a la sede de la Subdirección.
- **Por vía electrónica** en la dirección de correo electrónico nacionalidad@mjusticia.es en cuestiones relacionadas con nacionalidad y estadocivil@mjusticia.es en cuestiones relacionadas con estado civil.
- Mediante la formulación de **quejas y sugerencias** conforme a lo dispuesto en el epígrafe I.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 electrónicos 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 formulan presencialmente se hará en un formulario diseñado al efecto, que se cumplimentará y firmará por el interesado.

b) Por medios electrónicos:

- En el Registro Electrónico del Ministerio de Justicia cumplimentando el formulario al que se accede a través de la dirección <http://sede.mjusticia.gob.es>, para lo cual el ciudadano deberá disponer de firma electrónica

Una vez recibida la queja o sugerencia, en un plazo máximo de 20 días hábiles 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 23 de julio de 2014)
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de noviembre de 1992)
- 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 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (BOE de 23 de junio de 2007)
- 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)
- 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 453/2012, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y se modifica el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales
- 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)
- 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 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 de 9 de julio de 2013)

II. COMPROMISOS DE CALIDAD

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:

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

- Resolución del 100% de los expedientes en el plazo máximo de seis meses desde la recepción de los informes preceptivos, siempre que no sea preciso practicar nuevas diligencias; solicitándose el 95% de los informes oficiales preceptivos para la resolución de los expedientes, en el plazo máximo de diez días desde la entrada del expediente en la Subdirección, y del 5% restante en el plazo máximo de veinte días.

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

- Resolución del 95% de los expedientes en el plazo máximo de dos meses desde la entrada de la solicitud en la Subdirección, siempre que no sea preciso realizar nuevas diligencias para completar el expediente. El 5% restante se resolverá en el plazo máximo de tres meses.

1.3 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 máximo de cinco meses desde la entrada del expediente en la Subdirección, y siempre que no sea preceptivo solicitar informes o practicar nuevas diligencias. El 40% restante se resolverá en el plazo máximo de doce meses.

1.4 Atención por correo postal.

-Si la información se solicita por correo postal, en el 90% de los casos, se contestará antes de los treinta días desde que la petición tenga entrada en la Subdirección. El 10 % restante se contestará en el plazo máximo de dos meses.

2. Indicadores para el seguimiento y 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:

2.1 En los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española

- Porcentaje de expedientes resueltos en el plazo máximo de seis meses desde la recepción de los informes preceptivos, siempre que no sea preciso practicar nuevas diligencias, en cómputo trimestral; así como porcentaje de solicitudes de informes preceptivos, hechas a otros organismos, para la resolución de los expedientes, en el plazo máximo de diez días y en el plazo máximo de veinte días desde el registro de entrada del expediente en la Subdirección, en cómputo trimestral.

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

- Porcentaje de expedientes resueltos en el plazo máximo de dos meses y en el plazo máximo de tres meses desde la entrada de la solicitud en la Subdirección y siempre que no sea preciso realizar nuevas diligencias para completar el expediente, en cómputo trimestral.

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

- Porcentaje de recursos resueltos en el plazo máximo de cinco meses y en el plazo máximo de doce meses desde la entrada del expediente en la Subdirección, en cómputo trimestral, siempre que no sea preceptivo solicitar informes o practicar nuevas diligencias.

2.4 Atención por correo postal.

- Porcentaje de peticiones de información contestadas antes de treinta días y en el plazo máximo de dos meses desde que la petición tiene entrada en la Subdirección, en cómputo trimestral.

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 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

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

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.

- **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:

- De lunes a viernes, de 9 a 17:30 horas
- Sábados, de 9 a 14 horas

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

- De lunes a viernes: De 8'00 a 15'00 horas
- Sábados: De 9'00 a 14'00 horas

Teléfono: 902 007 214 y 918372295

Horario de atención telefónica:

- De lunes a viernes: De 8.00 a 19.30 horas
- Sábados: De 9.00 a 14.00 horas.

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

- De lunes a viernes: De 8.00 a 18.00 horas
- Sábados: De 8.00 a 14.00 horas

- **Página Web del Ministerio de Justicia:** www.mjusticia.gob.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.mjusticia.gob.es.

3. Otros datos de interés: Unidad Responsable de la carta de servicios. Formas de acceso y medios de transporte

Unidad responsable de la Carta de Servicios: Servicio de Nacionalidad de la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil, Plaza de Jacinto Benavente ,3, 28012, Madrid. Teléfono: 913895376, correo electrónico: nacionalidad@mjusticia.es.

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)
- Estaciones de tren de cercanías más próximas:
Sol (líneas C3 y C4)
- A través de las líneas de autobuses 6, 32 y 65 con parada en la Plaza de Jacinto Benavente.

PLANO SITUACIÓN



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL

Edita: Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica • Nipo: 051-13-002-1

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