

Carta de Servicios

2014-2017

Oficina de Atención al Ciudadano



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



Carta de Servicios

Oficina de Atención al Ciudadano



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

SUBSECRETARÍA

OFICINA DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO





Catálogo de publicaciones del Ministerio:
www.mecd.gob.es
Catálogo general de publicaciones oficiales:
publicacionesoficiales.boe.es

Edición 2013



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

Edita:
© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
Subdirección General
de Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-13-157-1

Índice

Datos identificativos y fines de la Unidad **7**

Relación de servicios prestados por los Centros de Información al Ciudadano **7**

Derechos de los ciudadanos **9**

Fórmulas de participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios **11**

Normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios **11**

Presentación de quejas y sugerencias de los ciudadanos **12**

Compromisos de calidad **14**

Indicadores del nivel de calidad **15**

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio **15**

Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales **17**

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados **18**

Información complementaria **18**



Datos identificativos y fines de la Unidad

El servicio de información administrativa que lleva a cabo la Oficina de Atención al Ciudadano se desarrolla a través de los Centros de Información al Ciudadano: el del área de educación, ubicado en C/ Los Madrazo, 15, y el del área de cultura, ubicado en Plaza del Rey, 1. Sus funciones están contempladas en el artículo 11 del Real Decreto 257/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, modificado por Real Decreto 87/2013, de 8 de febrero, que en relación con la información administrativa son las siguientes:

- Planificación y ejecución de la política de información administrativa.
- Coordinación y publicación de los contenidos digitales de la página web del Departamento.
- Coordinación de las distintas cuentas de redes sociales institucionales del Departamento.

El ciudadano es el protagonista de las actividades de los Centros de Información al Ciudadano. Por este motivo se fomenta su valiosa participación, por lo que la Oficina está abierta a cualquier sugerencia o queja que pueda revertir en una mejora de la calidad de los servicios que se prestan.

El servicio de información al ciudadano se lleva a cabo mediante atención presencial, telefónica, electrónica y a través de redes sociales.

Relación de servicios prestados por los Centros de Información al Ciudadano

La Oficina de Atención al Ciudadano, a través de los Centros de Información al Ciudadano, ofrece información sobre las materias propias de la gestión



que tiene encomendada el Departamento y, de modo particular, acerca de:

La organización y servicios del Ministerio:

- Estructura, competencias y sedes de los Servicios Centrales del Departamento, así como de sus Organismos Autónomos y Direcciones Provinciales.
- Desarrollo y difusión de las orientaciones educativas en el campo de las enseñanzas de régimen especial.
- Órganos y entidades adscritos o relacionados con el Departamento.
- Acción Educativa en el exterior (Red de Oficinas y Centros en el exterior, Programas de Cooperación Educativa, convocatorias de trabajo y formación).
- La enseñanza del español como lengua extranjera.
- Reconocimiento de títulos y acreditación conforme a la Directiva 2005/36/CE, relativa al reconocimiento de las cualificaciones profesionales.
- El patrimonio histórico español y las industrias culturales.
- Museos, archivos, bibliotecas estatales, así como artes plásticas y audiovisuales.
- Actividades culturales del Departamento y de sus Organismos Autónomos (Agenda Cultural), exposiciones y congresos organizados por el Ministerio, contactos con las oficinas de atención cultural de la distintas Administraciones Públicas, así como los Organismos de la Unión Europea relacionados con la cultura.
- Estructura del sistema educativo:
 - Educación infantil, educación primaria, educación secundaria obligatoria, bachillerato y formación profesional.
 - Enseñanzas de idiomas.
 - Enseñanzas artísticas.

- Enseñanzas deportivas.
- Educación de personas adultas.
- Enseñanza universitaria.
- Espacio Europeo de Educación Superior.

Información administrativa del Ministerio

- Información sobre empleo público en el Ministerio y, en conexión con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, oferta de empleo público general.
- Información sobre ayudas, subvenciones y becas convocadas.
- Información sobre los procedimientos administrativos.
- Información sobre las oficinas de registro.
- Información sobre premios y concursos.

Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos en su relación con los Centros de Información al Ciudadano tienen derecho a obtener información y orientación acerca de las actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en su artículo 35.

Así pues, de manera general, los ciudadanos y usuarios de los Centros de Información al Ciudadano tienen derecho a:

- Recibir información y documentación de interés general sobre el Ministerio y sus Organismos Autónomos de manera presencial, telefónica y telemática.
- Ser atendidos de forma directa y personalizada.



- Obtener información administrativa en los asuntos propios de las competencias del Ministerio de manera eficaz y rápida.
- Recibir información actualizada de las actividades culturales del Ministerio.
- Ser tratado con el debido respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Ser auxiliados en la redacción formal de los documentos administrativos que dirijan a los órganos del Ministerio, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

Asimismo, de conformidad con la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos tienen los siguientes derechos:

- A elegir, entre aquéllos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
- A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquéllos.
- A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.
- A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.

Fórmulas de participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios

Los ciudadanos podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- La formulación de quejas y sugerencias que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la Oficina.
- Encuestas periódicas sobre la calidad del servicio.
- Escritos de comunicación electrónica que dirijan al buzón de consultas de los Centros de Información al Ciudadano del Departamento en la dirección <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/atencion-al-ciudadano.html>

Normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios

La normativa reguladora se encuentra recogida en los siguientes textos legales:

- Artículo 29 de la Constitución Española y Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información



Administrativa y Atención al Ciudadano (derogado el capítulo III).

- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- 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.
- Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente esta Ley.
- Real Decreto 257/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, modificado por Real Decreto 87/2013, de 8 de febrero.

Presentación de quejas y sugerencias de los ciudadanos

Formas de presentación

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según el procedimiento establecido en el 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.

Las Unidades de Quejas y Sugerencias (UQS), de la Oficina de Atención al Ciudadano, se encuentran ubicadas en la calle Los Madrazo, 15, 28014, Madrid y en la Plaza del Rey, 1, 28004 Madrid.

Las quejas y sugerencias se pondrán presentar en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en las Unidades de Quejas y Sugerencias de la Oficina y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- A través de la sede electrónica, suscritas con la firma electrónica del interesado, en las siguientes direcciones web:
 - Área de educación:
www.mecd.gob.es/qyseducacion
 - Área de cultura:
www.mecd.gob.es/qyscultura
- Por correo postal, mediante envío a las Unidades de Quejas y Sugerencias de la Oficina.

Los ciudadanos podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios de la UQS en la cumplimentación de esos formularios.

Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Efectos

Las quejas formuladas no condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados.

Compromisos de calidad

La relación de servicios prestados por los Centros de Información al Ciudadano y los derechos concretos de los ciudadanos recogidos en esta Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Garantizar la actualización de la información contenida en las bases de datos en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Atender a las consultas presenciales de los ciudadanos en un tiempo máximo de 10 minutos.
- Contestar las solicitudes de información presentadas por escrito en un tiempo máximo de 12 días hábiles desde su recepción en la Oficina.
- Contestar los mensajes electrónicos recibidos en un plazo máximo de 16 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo no superior a 19 días hábiles desde su recepción en las unidades de quejas y sugerencias de la Oficina.



Indicadores del nivel de calidad

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes reseñados, la Oficina de Atención al Ciudadano evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Porcentaje de actualizaciones de la información contenida en las bases de datos realizadas en el plazo máximo de 3 días hábiles.
- Consultas presenciales de los ciudadanos atendidas en un plazo máximo de 10 minutos, y porcentaje sobre el total.
- Consultas escritas atendidas en el plazo máximo de 12 días hábiles desde su recepción en la Oficina, y porcentaje sobre el total.
- Consultas electrónicas atendidas en el plazo máximo de 16 días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo no superior a 19 días hábiles desde su recepción en las unidades de quejas y sugerencias de la Oficina, y porcentaje sobre el total.

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio

- Para asegurar la igualdad de género, la Oficina de Atención al Ciudadano, a través de los Centros de Información al Ciudadano, presta sus servicios

conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a todos los ciudadanos.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos los usuarios, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

- Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio, los Centros de Información al Ciudadano cuentan con señalización exterior e interior (carteles informativos, placas indicadoras).
- Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal de los Centros de Información al Ciudadano se guiará con un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:
 - El personal que presta el servicio de atención al público 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.
 - En el desarrollo de su trabajo diario, el personal velará para que los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente, trato personalizado y no discriminación. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de necesidad especial.
 - Para conseguir una óptima atención al ciudadano, el personal de los Centros de Información al Ciudadano que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:
 - Se identificará adecuadamente.



- Escuchará activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
- Tratará de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
- Atenderá al público en todo momento con amabilidad.
- Se mantendrá informado sobre las materias de su competencia, proporcionando información actualizada y de calidad.

Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales

La Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con un sistema de gestión de calidad de la información que tiene como objeto, de una parte, la integridad de las bases de datos y, de otra parte, la actualización de la información que en ellas se contiene. Dicho sistema consta de los siguientes elementos:

- Plan de revisión de bases de datos e información: se revisará la información contenida en las bases de datos.
- Plan de encuestas: la Oficina realizará todos los años, como mínimo, tres encuestas de opinión entre los ciudadanos de los distintos servicios que presta al público. Estas encuestas estarán orientadas a conocer el perfil de los ciudadanos demandantes de información, la calidad en la prestación de los servicios y las posibles mejoras a introducir en los mismos.

La Oficina dispone de los sistemas de aseguramiento de la calidad ambiental y de seguridad e higiene propios del Departamento al que está adscrita.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

Los ciudadanos que consideren que la Oficina de Atención al Ciudadano ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito a la unidad responsable de la misma.

En caso de incumplimiento, la Dirección de la Oficina, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Información complementaria

Horario

Lunes a viernes: de 9:00 a 17:30 h.

Sábados: de 9:00 a 14:00 h.

Del 16 junio al 15 septiembre:

Lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 h.

Sábados: de 9:00 a 14:00 h.

Dirección postal

Oficina de Atención al Ciudadano

C/ Los Madrazo, 15, 28014, Madrid.

Plaza del Rey, 1, 28004, Madrid.

Atención presencial y directa al público

Área de educación:

C/ Los Madrazo, 15, 28014, Madrid.

Área de cultura:

Plaza del Rey, 1, 28004, Madrid.



Atención telefónica:

Lunes a viernes: de 9:00 a 17:30 h.

Teléfono del área de educación: 910 837 937

Teléfono del área de cultura: 917 017 481

Atención telemática

Consultas electrónicas:

<http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/atencion-al-ciudadano.html>

Portal web de información

<http://www.mecd.gob.es>

Quejas y sugerencias

Área de educación:

www.mecd.gob.es/qyseducacion

Área de cultura:

www.mecd.gob.es/qyscultura

Redes sociales institucionales



@educaciongob

@culturagob



educacion2p0

CanalMCU



Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Acceso mediante transporte público

Estaciones de metro: Sevilla y Banco de España (Línea 2).

Paradas de autobús: Calle de Alcalá (esquina Gran Vía): 1, 2, 74, 146, 202.

Plaza de Cibeles: 5, 14,15, 20, 27, 45, 51, 52, 53, 150.

* La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección de la Oficina de Atención al Ciudadano.

ÁREA DE CULTURA:
Plaza del Rey, 1



ÁREA DE EDUCACIÓN:
C/ Los Madrazo, 15

