

Identificación y fines de la oficina

Los fines de la Oficina de Atención al Ciudadano, de conformidad con lo previsto en el artículo 11.2 del Real Decreto 284/2017, de 24 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, son los siguientes:

- La gestión de la atención al ciudadano prestada a través del Centro de Información al Ciudadano y de los servicios telemáticos desarrollados a tal fin.
- La coordinación y la publicación de los contenidos digitales en el portal web.
- La organización y gestión de las oficinas de registro del Departamento.
- El ejercicio de la función de Unidad de Información de Transparencia del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- La gestión de las quejas y sugerencias relacionadas con los servicios prestados por el Departamento, a través de la Unidad de Quejas y Sugerencias.

Este servicio se realiza mediante atención presencial, telefónica, telemática y a través de redes sociales.

El ciudadano es el protagonista de las actividades de la Oficina de Atención 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.

La Dirección de la Oficina de Atención al Ciudadano es la responsable de la carta de servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Atención presencial y directa al público:

- C/ Los Madrazo, 15, 28014, Madrid. Tfno.: 91 083 79 37
- Plaza del Rey, 1, 28004, Madrid. Tfno.: 91 701 74 81



Nota: La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Oficina de Atención al Ciudadano, Plaza del Rey, 1, 4ª planta, 28004. Madrid.

Edita: © Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica. S. G. de Documentación y Publicaciones. NIPO: 030-18-001-4

Información complementaria

Horario de atención al público

- Horario ordinario:
Lunes a viernes: 9:00 a 17:30 h.
Sábados: 9:00 a 14:00 h.
- Horario de verano (del 16 de junio al 15 de septiembre):
Lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 h.
Sábados: 9:00 a 14:00 h.

Los viernes por la tarde y los sábados por la mañana se atiende únicamente en la calle Los Madrazo, tanto los temas de Educación como los de Cultura.

Atención telefónica

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

- Teléfono temas de Educación:
91 083 79 37
- Teléfono temas de Cultura:
91 701 74 81




Atención telemática

- Consultas electrónicas:
<http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/informacion-administrativa/consulta-electronica.html>
- Portal web de información:
<http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/>

Quejas y sugerencias

<https://sede.educacion.gob.es/catalogo-tramites/atencion-al-ciudadano/reclamaciones-sugerencias.html>

Redes sociales institucionales

-  @educaciongob
@culturagob
-  educacion2p0
CanalMCU
-  Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Acceso en 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.
- Estaciones de Bicimad: 20 y 29.

Carta de servicios

2018-2021

Oficina de Atención al Ciudadano



Servicios

La Oficina de Atención al Ciudadano, a través de los **Centros de Información al Ciudadano** ofrece información en las materias propias de la gestión que tiene encomendada el Departamento:

- Estructura, competencias y sedes de los Servicios Centrales del Departamento, así como de sus organismos autónomos y direcciones provinciales.
- Sistema educativo español.
- Gestión de títulos españoles: expedición, equivalencia, acreditación y correspondencia.
- Gestión de títulos extranjeros: homologación, equivalencia y reconocimiento.
- Acción educativa en el exterior (Red de oficinas y centros en el exterior, programas de Cooperación educativa, convocatorias de trabajo y formación).
- Patrimonio histórico español e industrias culturales.
- Museos, archivos, bibliotecas estatales, así como sobre las artes plásticas y audiovisuales.
- Actividades cinematográficas y audiovisuales de producción, distribución y exhibición.
- Actividades culturales del Departamento y sus organismos autónomos, exposiciones y congresos organizados por el Ministerio.
- Convocatorias de becas, ayudas, subvenciones y procedimientos administrativos.
- Asistencia en el uso de medios electrónicos en lo referente a la identificación y firma electrónica en la presentación de solicitudes. (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

A través de los **Registros** presta los siguientes servicios:

- Registra y digitaliza los documentos presentados por los ciudadanos de manera presencial y los remite electrónicamente a las unidades competentes.
- Registra aquellos documentos que por su soporte no son susceptibles de digitalización, para remitirlos a las unidades competentes.
- Expide copias auténticas de documentos que deban ser incorporados a expedientes que sean competencia del Ministerio.

A través de la **Unidad de Información de Transparencia**, presta los siguientes servicios:

- Gestiona las solicitudes de acceso a la información dirigidas al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Gestiona la publicidad activa de los centros directivos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y de todos los organismos dependientes del mismo.

Derechos específicos de los usuarios

Los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano tienen, entre otros, derecho específico a:

- Recibir información y documentación de interés general sobre los procedimientos dependientes del Ministerio de manera presencial, telefónica, electrónica y a través de redes sociales.

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene en los espacios de atención presencial, así como de señalética y facilidades de acceso para discapacitados.
- Recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en lo referente a la identificación y firma electrónica en la presentación de solicitudes, según lo que dispone el artículo 12 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas.

Compromisos de calidad

Respecto a cada una de las modalidades de información se declaran los siguientes niveles de cumplimiento:

- Información presencial: Atender las consultas presenciales de los ciudadanos en un tiempo máximo de espera de diez minutos en horario de 9:00 a 11:00 h. y de 14:00 a 17:30 h. y en un tiempo máximo de veinte minutos en horario de 11:00 a 14:00 h.
- Información escrita: Contestar las solicitudes de información escrita en un plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción en la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Información electrónica: Contestar los mensajes electrónicos recibidos en un plazo máximo de catorce días hábiles desde su recepción.

Se responderá a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a diecinueve días hábiles desde su recepción en la Oficina.

Indicadores del nivel de calidad

La Oficina de Atención al Ciudadano evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de consultas presenciales atendidas en un tiempo máximo de espera de diez minutos en horario de 9:00 a 11:00 h. y de 14:00 a 17:30 h. y en un tiempo máximo de veinte minutos en horario de 11:00 a 14:00 h. y porcentajes sobre los totales.
- Número de consultas escritas respondidas en el plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción en la Oficina y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas electrónicas atendidas en el plazo máximo de catorce días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Número de quejas y sugerencias respondidas en un plazo no superior a diecinueve días hábiles desde su recepción en las unidades de quejas y sugerencias de la Oficina de Atención al Ciudadano y porcentaje sobre el total.

Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que la Oficina de Atención al Ciudadano ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En caso de incumplimiento, el titular de la Oficina de Atención al ciudadano, 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.

Participación de los usuarios

Los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Encuestas periódicas sobre la calidad del servicio.
- Escritos de comunicación electrónica dirigidos al buzón de consultas de los centros de información al ciudadano, en la dirección: <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/informacion-administrativa/consulta-electronica.htm>

Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo 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, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- A través de la sede electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, para lo que debe acceder al siguiente enlace: <http://www.mecd.gob.es/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/general/educacion/998258/ficha.html>
- De forma presencial, mediante el formulario disponible en las unidades de quejas y sugerencias y en las oficinas de registro de la Administración General del Estado.
- Por correo postal, mediante envío a las unidades de quejas y sugerencias del Departamento.

Normativa reguladora

- Artículo 29 de la Constitución Española y Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- 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.
- Real Decreto 284/2017, de 24 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.