

Identificación y fines de la Oficina

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 las redes sociales.

Atención presencial y directa al público:

Área de Educación: C/ Los Madrazo, 15, 28014 Madrid
Tfno.: 910 837 937

Área de Cultura: Plaza del Rey, 1, 28004 Madrid
Tfno.: 917 017 481

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

Información complementaria

Atención presencial

Los Madrazo, 15:

- Lunes a viernes, de 9:00 a 17:30 h.
- Sábados, de 9:00 a 14:00 h.

Plaza del Rey, 1:

- Lunes a jueves, de 9:00 a 17:30 h.
- Viernes, de 9:00 a 14:00 h.
- Sábados, cerrado

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

- Lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
- Sábados, de 9:00 a 14:00 h. (solo en Los Madrazo, 15 - 28014 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

- Horario especial para información de Cultura del 16 junio al 15 septiembre:

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

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 autobuses:
Calle de Alcalá (esquina Gran Vía): 1, 2, 74, 146, 202.
Plaza de Cibeles: 5, 14, 15, 20, 27, 45, 51, 52, 53, 150.



ÁREA DE CULTURA:
Plaza del Rey, 1



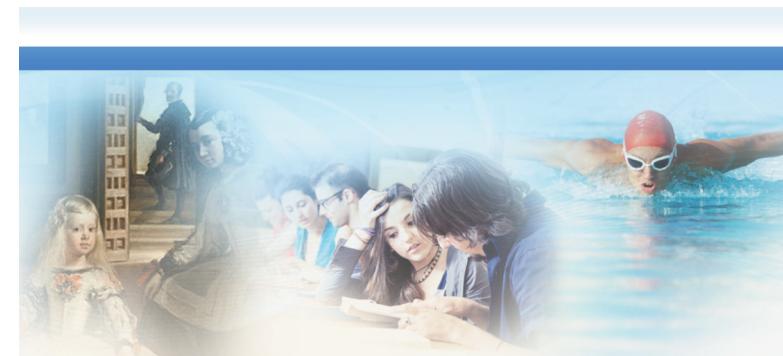
ÁREA DE EDUCACIÓN:
C/ Los Madrazo, 15



Carta de Servicios

2014-2017

Oficina de Atención al Ciudadano



Principales 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 y, de modo particular, acerca de:

- 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.
- Patrimonio histórico español y las 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 (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.
- Instancias y solicitudes relacionadas con convocatorias y procedimientos administrativos.

Derechos específicos de los usuarios

Los usuarios de los Centros de Información al Ciudadano tienen, entre otros, los derechos específicos a:

- Recibir información y documentación de interés general sobre el Ministerio y sus Organismos Autónomos de manera presencial, telefónica y telemática.
- Acceder electrónicamente en sus gestiones, conforme a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ser tratado con respeto y deferencia por el personal de los Centros de Información al Ciudadano.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

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

La Oficina 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 de subsanación

Los usuarios que consideren que la Oficina ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la unidad responsable de la misma.

En caso de incumplimiento, la Dirección de la Oficina, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá 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 podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias que considere 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, en la dirección: <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/atencion-al-ciudadano.html>

Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según el procedimiento establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- 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.
- 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 del Departamento.

Normativa reguladora

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (B.O.E de 4 de marzo).
- Real Decreto 257/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (B.O.E de 28 de enero).
- Real Decreto 87/2013, de 8 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 257/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (B.O.E. de 9 de febrero).