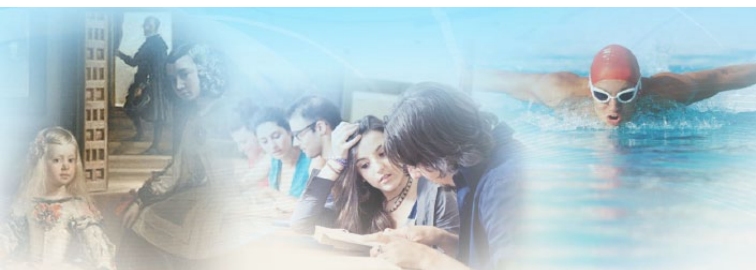


Carta de servicios

2018-2021

Oficina de Atención al Ciudadano



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



Carta de servicios

2018-2021

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:

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Edición 2018



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirección General

de Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-18-001-4



Índice

Datos identificativos y fines de la Oficina de Atención al Ciudadano **5**

Servicios prestados **5**

Derechos de los ciudadanos **7**

Fórmulas de participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios **8**

Normativa reguladora de los principales servicios y prestaciones **8**

Presentación de quejas y sugerencias de los ciudadanos **9**

Compromisos de calidad **10**

Indicadores del nivel de calidad **11**

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 **12**

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales **13**

Medidas de subsanación **13**

Información complementaria **14**

Datos identificativos y fines de la Oficina de Atención al Ciudadano

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 del 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 por los servicios prestados por el Departamento, a través de la Unidad de Quejas y Sugerencias.

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.

Servicios prestados

La Oficina de Atención al Ciudadano presta los siguientes servicios:



Centros de Información al Ciudadano

Ofrecen información sobre las materias propias del 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.
- 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 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, 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).

Estos servicios se realizan de manera presencial, telefónica, telemática y a través de las redes sociales.

Registros

Prestan 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 respecto de documentos que deban ser incorporados a expedientes que sean competencia del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Unidad de Información de Transparencia

- 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.

Los resultados de los compromisos de calidad se publicarán de forma anual en nuestra página web.

Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Oficina de Atención al Ciudadano, tienen los derechos recogidos en los Artículos 12, 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano tienen, entre otros, los derechos específicos a:

- Recibir información y documentación de interés general sobre los procedimientos dependientes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte 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.

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

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 considere 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 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/informacion-administrativa/consulta-electronica.html>.

Normativa reguladora de los principales servicios y prestaciones

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 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.

Presentación de quejas y sugerencias de los ciudadanos

Formas de presentación

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 (BOE 3 de septiembre) en los lugares y en la forma que se señala 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 Sugeren-



cias y en las oficinas de registro de la Administración General del Estado.

- Por correo postal dirigido a las Unidades de Quejas y Sugerencias del Departamento (Plaza del Rey 1; 28004, Madrid y c/ Los Madrazo, 15; 28014, Madrid).

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 tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

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 horas y de 14:00 a 17:30 horas y en un tiempo máximo de veinte minutos en horario de 11:00 a 14:00 horas.
- Información escrita: Contestar las solicitudes de información escrita en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción en la Oficina.
- Información electrónica: Contestar los mensajes electrónicos recibidos en un plazo máximo de 14 días hábiles desde su recepción.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 19 días hábiles desde su recepción en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 horas y de 14:00 a 17:30 horas y en un tiempo máximo de veinte minutos en horario de 11:00 a 14:00 horas, y porcentajes sobre los totales.
- Número de consultas escritas respondidas en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción en la Oficina y porcentaje sobre el total.
- Número de consultas electrónicas atendidas en el plazo máximo de 14 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Número de 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 de Atención al Ciudadano 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 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, la Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con señalización exterior e interior (carteles informativos, placas indicadoras).
- Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal de la Oficina de Atención 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.
 - Para conseguir una óptima atención al ciudadano, el personal 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 basado en revisiones periódicas de la información que se suministra por cualquiera de los canales de atención y de encuestas directas al ciudadano.

La Oficina dispone así mismo 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 usuarios que consideren que la Oficina de Atención al Ciudadano ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito a la Unidad responsable de la misma (Plaza del Rey, 1, 4ª planta, 28004, Madrid) 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.

Información complementaria

Dirección postal

- Oficina de Atención al Ciudadano:
Plaza del Rey, 1; 28004 Madrid

Atención presencial y directa al público

- Educación: c/ Los Madrazo, 15; 28014 Madrid.
- Cultura: Pza. del Rey, 1; 28004 Madrid.



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

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

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.

Atención telefónica

- Lunes a viernes: 9:00-17:30 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

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

Redes sociales institucionales



@educaciongob

@culturagob



educacion2p0

CanalMCU



Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Nota: La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del Centro de Atención al Ciudadano.

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