



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA GENERAL
DE FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL
DE GOBERNANZA PÚBLICA

Centro de Información Administrativa

Carta de Servicios

2020/2023



1. Datos identificativos y fines del Centro de Información Administrativa

El Centro de Información Administrativa, Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del Estado, ofrece un conjunto de servicios prestados a través de múltiples canales por la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano de la Dirección General de Gobernanza Pública, órgano directivo dependiente de la Secretaría General de Función Pública, que permite a cualquier persona obtener atención personalizada, orientación e información pública, de carácter institucional y administrativa, tanto sobre la Administración General del Estado (AGE) como sobre los aspectos más relevantes de la organización y funcionamiento de las Administraciones de las Comunidades Autónomas (CC.AA) y de las Entidades Locales (EE.LL). La Oficina facilita, además, la realización de determinados trámites administrativos.

Los servicios de información y atención son prestados por la Oficina a través de los siguientes canales de comunicación:

- **Presencial**, que permite a cualquier persona comparecer en la sede de la Oficina para obtener la información, orientación y atención precisada. La Oficina dispone de una sala de atención al público y reúne los requisitos establecidos por la normativa vigente en materia de accesibilidad para personas con discapacidad.
Además, en la sede de la Oficina se encuentra ubicado un Registro, dependiente de la Subsecretaría del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, en el que las personas pueden registrar sus escritos, solicitudes y comunicaciones dirigidos a los órganos de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de la Administración Local de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- **Escrito**, mediante el cual la persona puede dirigirse a la Oficina, bien en soporte papel o bien a través de correo electrónico, solicitando la información u orientación precisada.
- **Teléfono 060**, a través del cual cualquier persona puede obtener la información y orientación precisada así como realizar determinados trámites administrativos como solicitar cita previa para aquellos servicios de la Administración General del Estado que hayan suscrito del oportuno Acuerdo de Colaboración.
- **Punto de Acceso General**, (PAG) que permite a la persona acceder, a través de internet y en un solo punto de entrada <http://administracion.gob.es/>, a toda la información necesaria para iniciar, tramitar y concluir sus procedimientos administrativos, obtener los datos necesarios para relacionarse con la Administración General del Estado, cumplir sus obligaciones y conocer sus derechos, así como realizar determinados trámites administrativos.

- **Electrónico** a través del Buzón de Atención del PAG que proporciona información administrativa de carácter general y atención a la ciudadanía, conforme a lo establecido en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- **Redes Sociales**, en los siguientes perfiles: Twitter (@060gobes), Facebook (@060PAG) y Youtube (@eAdministracionEs), a través de los cuales cualquier persona puede obtener la información y orientación precisada.

2. Relación de Servicios de Prestados

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del Estado presta los siguientes servicios:

2.1. Servicios de Información administrativa relacionados con la Administración General del Estado, las Administraciones Autonómicas y las Entidades Locales

2.1.1. Información de carácter institucional

- a) Datos identificativos de los órganos superiores de la Administración General del Estado (Ministerios y Secretarías de Estado), incluidas sus competencias y los/ las titulares de las mismas.
- b) Datos identificativos de los órganos directivos de la Administración General del Estado (Subsecretarías, Secretarías Generales Técnicas, Direcciones Generales y Subdirecciones Generales), así como de las funciones que desempeñan y los/ las titulares de las mismas.
- c) Datos identificativos de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas, de las Subdelegaciones del Gobierno y de las Direcciones Insulares, así como de otros servicios territoriales de la Administración General del Estado no integrados en las mismas, incluidas sus competencias y sus titulares.
- d) Datos identificativos de la Presidencia de los gobiernos autonómicos, Consejerías, Viceconsejerías y Direcciones Generales de la Administración de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla.
- e) Datos identificativos de las Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos y otras Entidades Locales
- f) Datos identificativos de las Instituciones de la UE

2.1.2. Información sobre la organización y funcionamiento de las Administraciones Públicas

- a) Estructura orgánica de los Ministerios y Organigramas correspondientes
- b) Estructura orgánica de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla.

2.1.3. Información de relevancia jurídica

- a) Sumario de las disposiciones generales publicadas en el BOE
- b) Texto completo de las normas más importantes de derecho constitucional y administrativo del Estado.
- c) Leyes de gobierno y organización y funcionamiento de las Administraciones Públicas.
- d) Acceso, a través del PAG, al Boletín Oficial del Estado, a los Boletines o Diarios Oficiales de las Comunidades Autónomas, a los Boletines Oficiales de la Diputaciones Provinciales, al Diario Oficial de la Unión Europea, así como a boletines o diarios oficiales de otras instituciones.

2.1.4. Información sobre Empleo Público

- a) Ofertas de Empleo Público de la Administración General del Estado.
- b) Convocatorias de pruebas selectivas para el acceso al empleo público en la Administración General del Estado
- c) Convocatorias de pruebas selectivas para el acceso al empleo público en las Administraciones Autonómicas
- d) Convocatorias de pruebas selectivas para el acceso al empleo público en la Administración local: Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos de las capitales de provincia y Ayuntamientos de municipios de más de 100.000 habitantes y del resto de entidades locales, siempre que se convoquen más de tres plazas.

2.1.5. Información sobre las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y de Asistencia en Materia de Registros de las Administraciones Públicas

- a) Datos identificativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del Estado: Oficinas de Información y Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, incluidas las existentes en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.
- b) Datos identificativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de las Comunidades Autónomas así como de las Oficinas de información de las ciudades con Estatuto de autonomía, Ceuta y Melilla.

2.1.6. Información sobre servicios prestados por las Administraciones Públicas

- a) Información sobre trámites de la AGE: La Oficina facilita información, a través de todos sus canales, sobre la relación de procedimientos administrativos y los diferentes trámites de la competencia de la Administración General del Estado.

- b) Información sobre servicios prestados por las Administraciones Públicas: La Oficina proporciona información sobre servicios, clasificados por materias, prestados por las Administraciones autonómicas y locales.
- c) Información sobre ayudas, subvenciones y becas, facilitándose a la persona interesada un resumen de las convocatorias anunciadas por la AGE, por las Administraciones autonómicas y locales

2.1.7. Información sobre Cartas de Servicios en la Administración General del Estado

Cartas de servicios publicadas y vigentes en la Administración General del Estado

2.1.8. Publicaciones

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del Estado realiza las siguientes publicaciones, todas ellas *on-line*, a través del Punto de Acceso General:

- a) Boletín semanal de Ofertas de Empleo Público y de Capacitación Profesional
- b) Boletín quincenal de ayudas, subvenciones, becas y premios
- c) Organigramas de los Departamentos Ministeriales

2.2. Otros servicios de Atención a la ciudadanía

2.2.1. Servicio de cita previa

La Oficina cuenta con un servicio para que la persona pueda solicitar a través del teléfono 060 o mediante Internet en el Punto de Acceso General, cita previa para la realización de determinados trámites como la expedición del DNI y del pasaporte, la vacunación internacional, trámites en las Jefaturas de Tráfico, atención en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la AGE (OIA), así como de aquellos servicios que suscriban en el futuro el correspondiente acuerdo de colaboración

2.2.2. Trámites Cl@ve

La Oficina realiza los siguientes trámites relacionados con el sistema Cl@ve: el registro de usuarios en el sistema, la renuncia, regeneración de código de activación de Cl@ve permanente, modificación de datos de usuario (teléfono asociado, correo electrónico), y la obtención de un nivel de seguridad superior al que tiene una persona usuaria que se ha registrado mediante carta de invitación.

3. Derechos de las personas

Las personas, en sus relaciones con la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del Estado, tienen derecho, a acceder a la información pública, en los términos previstos por el artículo 105 b) de la Constitución y otras leyes del Estado:

- A recibir información administrativa de carácter general, a través de diversos canales de comunicación, y a elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con la Oficina.
- A la igualdad y no discriminación en el acceso a la información administrativa.
- A ser tratadas con respeto y deferencia y ser atendidas de forma personalizada.
- A obtener la información solicitada de manera eficaz y rápida.
- A una información administrativa veraz y transparente.
- A ser orientadas acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A ser auxiliadas en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las autoridades y órganos de la Administración General del Estado conforme a la legislación vigente.
- A ser asistidas en el uso de los medios electrónicos.

4. Participación de la ciudadanía

La ciudadanía y las personas usuarias de los servicios prestados por la Oficina podrán colaborar en la prestación de los mismos a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen
- Mediante los escritos de comunicación electrónica que dirijan al Buzón de Atención
- Mediante las redes sociales.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

5. Normativa reguladora

- Constitución española, artículos 105.b) y 29.
- Ley Orgánica 4/2001, reguladora del derecho de petición.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de Octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales
- 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, por el que se establece el marco general de desarrollo para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

6. Compromisos de calidad

Los servicios ofertados por la Oficina y los derechos de las personas recogidos en la presente Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de Calidad:

6.1. Actualización de la información.

- La información contenida en las bases de datos se actualizará en un plazo máximo de 3 días desde la fecha de recepción de la fuente informativa

6.2. Compromisos de calidad en los diferentes canales de comunicación

Respecto a cada uno de los canales a disposición de los usuarios, los compromisos de calidad son los siguientes:

a) Información presencial:

- El 80% de las consultas realizadas, consideradas en períodos mensuales, se atenderá antes de 5 minutos
- El 20% restante será atendido antes de 10 minutos

- La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal funcionario se facilitará a la persona solicitante por escrito, correo electrónico o teléfono.
- b) Información a través del teléfono 060:
- El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas, consideradas en períodos mensuales, no será superior a un minuto.
 - la información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal funcionario se facilitará a la persona solicitante llamándole por teléfono. De no ser posible contactar con la persona por este medio se le remitirá por correo electrónico tratándola como solicitud de información escrita.
- c) Información escrita
- El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a 20 días hábiles.
 - El 90% de las consultas recibidas a través de correo electrónico se contestarán o se tramitarán para su envío a la unidad competente en un plazo máximo de 72 horas hábiles desde su recepción.
 - El 10% restante se contestarán o tramitarán en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- d) Información a través del Punto de Acceso General (<http://administracion.gob.es>)
- Las páginas que son versión electrónica de publicaciones en papel se actualizarán en el plazo de 20 días desde la fecha de la edición escrita.
 - El resto de publicaciones electrónicas se actualizan en el plazo de 20 días a partir de la comunicación de la modificación.

6.3. Petición de publicaciones

Las peticiones de publicaciones serán contestadas en el plazo de 5 días. En el supuesto de que no hubiera publicaciones disponibles se le hará saber a la persona solicitante en ese mismo plazo.

6.4. Quejas y sugerencias

El plazo de contestación de las quejas y sugerencias recibidas no será superior a 20 días.

Las quejas y sugerencias podrán presentarse a través de los siguientes medios:

- Mediante escrito presentado en la forma prevista en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Admi-

nistraciones Públicas, y dirigido a la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (C/ Manuel Cortina, 28010 Madrid).

- A través de la sede electrónica del PAG
 - (https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/QuejasSugerencias.html)

7. Medidas para garantizar la igualdad entre hombres y mujeres, la no discriminación y la accesibilidad de las personas con discapacidad

7.1. Reglas de atención al público

En cada una de las modalidades de comunicación, el personal informador y el de atención al público se guiará por las siguientes reglas de atención y compromiso ético:

- Se identificarán correctamente
- Saludarán amablemente y escucharán activamente a la persona
- Utilizarán un lenguaje comprensible, no discriminatorio y no sexista
- Auxiliaran a las personas y, muy especialmente, a las que tengan alguna discapacidad o, por cualesquiera otras circunstancias personales, así lo precisen
- Trataran de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible
- Preguntarán a las personas usuarias del servicio si han obtenido la información requerida
- Despedirán a las/ los usuarios con amabilidad

7.2. Compromiso ético del personal

El personal que presta servicio en la Oficina asume como valores éticos del servicio público la igualdad de trato y no discriminación de las personas, la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en su gestión, la receptividad, la responsabilidad y el servicio a la ciudadanía.

Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque las personas usuarias sean tratadas con respeto y 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 con discapacidad, a las personas mayores, a las personas extranjeras y a las mujeres víctimas de la violencia de género.

7.3. Medidas para asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad

La Oficina cumple las condiciones establecidas en el 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

El Punto de Acceso General (<http://administracion.gob.es>), es parcialmente conforme con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, por el que se traspone la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016. La declaración de accesibilidad está disponible en el propio portal:

https://administracion.gob.es/pag_Home/accesibilidad.html

8. Sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

La Oficina cuenta con un sistema de aseguramiento de la 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. Este sistema consta de los siguientes elementos:

8.1. Plan de revisión de bases de datos e información

Todos los meses se revisará la información contenida en las bases de datos de Oferta de Empleo Público, disposiciones legales y de Ayudas, Subvenciones, Becas y Premios.

8.2. Plan de Encuestas

La Oficina realizará todos los años, como mínimo, una encuesta de opinión entre las personas usuarias de los servicios que presta al público. Esta encuesta estará orientada a conocer el perfil de dichas personas, la calidad en la prestación del servicio y las posibles mejoras a introducir.

Igualmente, la Oficina participará en las encuestas de opinión que el Ministerio de Política Territorial y Función Pública realice a las personas usuarias de sus oficinas de atención al público.

8.3. Seguridad e higiene y calidad medioambiental

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

9. Indicadores para el seguimiento y la evaluación

Con el fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores sobre los servicios prestados de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del Estado. (Centro de Información Administrativa).

9.1. Indicadores básicos de calidad

- Tiempo medio de espera en las llamadas atendidas en un mes.
- Porcentaje mensual de consultas presenciales que son atendidas antes de cinco minutos
- Porcentaje mensual de consultas presenciales que son atendidas antes de diez minutos.
- Porcentaje mensual de consultas escritas atendidas antes de 20 días hábiles
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 20 días hábiles
- Porcentaje de correos electrónicos contestados o tramitados en un plazo de 72 horas desde su recepción
- Tiempo medio mensual de actualización de la información en las bases de datos de empleo público y de becas, una vez recibida la fuente informativa.

9.2. Otros indicadores de gestión del servicio

- Número total de llamadas recibidas en el teléfono 060 en período mensual
- Tiempo medio de duración de la espera en consulta presencial
- Número total de páginas vistas en el Punto de Acceso General al mes
- Número total de visitas al Punto de Acceso General al mes

- Tiempo medio de respuesta a las peticiones de publicaciones medido mensualmente
- Numero de publicaciones mensuales en redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube) Número total (acumulado) de seguidores/as en las cuentas oficiales en Redes Sociales (Twitter, Facebook, Youtube) a último día de cada mes.

10. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en la carta, la persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública enviará a la persona usuaria una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos serán dirigidas a la Unidad responsable de la Carta de Servicios. Para ello, la persona usuaria puede presentar una queja o reclamación por cualquiera de las formas recogidas en el Artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o por correo electrónico ante el titular de la presente carta de servicios, especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos o circunstancias que a su juicio han incurrido en dicho incumplimiento, dirigido a la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano C/ Manuel Cortina, 2, sexta planta o por Correo electrónico: sgtac@correo.gob.es.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en la Carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en el artículo 67 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de los artículos 32 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

11. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de la Oficina dónde se prestan los servicios son las siguientes:

- Atención presencial: Oficina de Información y Atención al Ciudadano, C/ Francisco de Rojas, 12. Acceso directo. Horario: de 16 de septiembre a 15 de junio, lunes-viernes de 9:00-17:30 y sábados de 9:00 a 14:00. De 16 de junio a 15 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 y sábados de 8:00 a 14:00 horas.
- Atención telefónica: Teléfono de acceso directo: 060
- Atención escrita: C/ Manuel Cortina, 2, sexta planta (28010 Madrid) y en el buzón de atención (https://administracion.gob.es/pag_Home/contacto/buzon-atencion.htm)
- Atención en el Punto de Acceso General: <http://administracion.gob.es>
- RRSS: Twitter @060gobes, Facebook @060PAG

12. Formas de acceso y transporte

12.1. Transporte público

- Estaciones de Metro: Bilbao líneas 1 y 4). Alonso Martínez (líneas 4, 5, 10)
- Paradas de autobús: Calle Luchana (líneas 37, 40, 147); Calle Francisco de Rojas (líneas 3 y 21); Santa Engracia - Manuel Cortina (línea 3)

12.2. Transporte privado

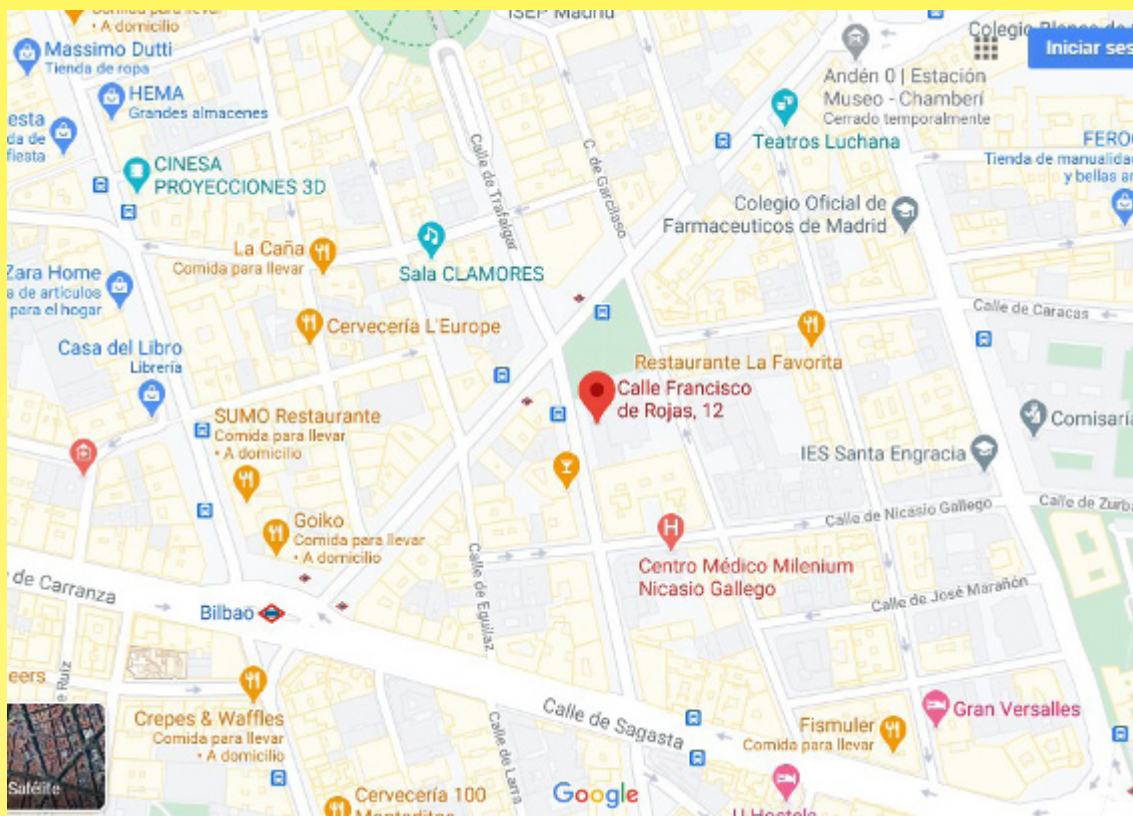
- Zona de Estacionamiento Regulado
- Parking de motos en Francisco de Rojas
- Parking Plaza Olávide - entrada por Calle Trafalgar

13. Identificación y dirección de la Unidad responsable de la Carta

La unidad responsable de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del Estado es la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (SGTAC) dependiente de la Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP). Esta unidad será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La dirección de la misma es: C/ Manuel Cortina, 2 (28071 Madrid). La unidad responsable de la Carta, además:

- Impulsará el plan de revisión de bases de datos e información
- Impulsará el plan de encuestas
- Contestará las sugerencias y quejas que las y los ciudadanos le dirijan.



Centro de Información Administrativa

Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del Estado
Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (SGTAC)
Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP)

C/ Manuel Cortina, 2
28071 Madrid

Teléfono: 060

Punto de Acceso General (PAG): <http://administracion.gob.es/>



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA GENERAL
DE FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL
DE GOBERNANZA PÚBLICA

Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública. Secretaría General Técnica.
Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación.

NIPO: 277-20-027-0