

Carta de Servicios

Oficina de Información y Atención al Ciudadano



2019-2022





Edita:
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
Unidad de Apoyo
Oficina de Información y Atención al Ciudadano

NIPO: 126-19-083-4

Índice

Datos identificativos y fines	4
Servicios que se prestan	4
Derechos de los ciudadanos	5
Colaboración y participación de los ciudadanos	6
Normativa reguladora	6
Quejas, sugerencias y propuestas de mejora	7
Compromisos de calidad	7
Indicadores para el seguimiento y evaluación	8
Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio	8
Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	9
Medidas de subsanación	10
Direcciones postales, telefónicas y electrónicas	10
Identificación y dirección de la unidad	11
Otros datos de interés	11

Datos identificativos y fines

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano es una Unidad adscrita a la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior, a la que compete:

- La dirección y coordinación de las oficinas de información y atención al ciudadano del Ministerio y el apoyo documental y técnico a las mismas, así como la actualización de la base de datos de información administrativa del Departamento.
- La dirección de la Unidad Central de Quejas y Sugerencias del Departamento y la coordinación de sus unidades sectoriales de quejas y sugerencias.

La atención al ciudadano se realiza fundamentalmente a través de un sistema de comunicación telefónica y mediante la difusión de los contenidos informativos a través de la página web del Ministerio, en su apartado de Servicios al Ciudadano. También por medio del correo electrónico y de publicaciones informativas.

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano aspira a dar servicio en condiciones de igualdad a todos los ciudadanos del territorio del Estado, utilizando los canales que les eviten tener que desplazarse físicamente para ser atendidos.

Servicios que se prestan

- Información sobre los siguientes aspectos:
 - Trámites y servicios prestados por las diferentes unidades del Ministerio del Interior.
 - Oferta de empleo público, oposiciones y procesos selectivos convocados por el Ministerio del Interior.
 - Requisitos, descripción de las pruebas, temario y otros contenidos de las distintas oposiciones y procesos selectivos.
 - Convocatorias de pruebas selectivas del Ministerio del Interior.
 - Estructura del Ministerio del Interior.
 - Datos identificativos de las unidades que integran el Ministerio del Interior hasta el rango de subdirección general y sus titulares.
 - Estructura orgánica de los distintos Centros Directivos y funciones que desempeñan.
 - Legislación básica del Ministerio del Interior.
 - Texto completo y consolidado de las disposiciones generales publicadas en el Boletín Oficial del Estado.
- Apoyo a la participación ciudadana en los proyectos normativos del Ministerio.
- Elaboración de la publicación electrónica anual Guía de Trámites en el plazo previsto en el programa editorial del Departamento.
- Recepción de quejas y sugerencias, presentadas por medios electrónicos, del ámbito del Ministerio del Interior.

El acceso a estos servicios se realiza por las siguientes vías:

- Telefónica
 - a. Teléfono de información general: 060.
 - b. Teléfono de información de procesos selectivos: 902.150.002.

- Por correo
 - a. Electrónico: A través del formulario electrónico disponible en la página web del Ministerio del Interior (https://sede.mir.gob.es/nfrontal/solicitud_informacion.html).
 - b. Postal: Dirigido al Servicio de atención al ciudadano: C/Amador de los Ríos, 8 – 1ª planta; 28071-Madrid.

- Electrónica
 - a. A través de la página web del Ministerio del Interior (www.interior.gob.es).
 - b. A través de la sede electrónica del Departamento (requiere identificación electrónica). <http://www.interior.gob.es/es/web/interior/sede-electronica>

Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen todos los derechos regulados en las normas generales de procedimiento administrativo y, en concreto, los siguientes:

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, *de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Colaboración y participación de los ciudadanos

La opinión de los ciudadanos y usuarios sobre los servicios prestados es de gran interés y pueden colaborar en la mejora de los mismos a través de los siguientes medios:

- Mediante las sugerencias y quejas que deseen manifestar sobre el funcionamiento del servicio en el correspondiente formulario de quejas y sugerencias.
- Mediante los escritos que dirijan a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Mediante los mensajes dirigidos a través del formulario electrónico de contacto (https://sede.mir.gob.es/nfrontal/solicitud_informacion.html).
- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

Normativa reguladora

- Artículo 29 de la Constitución española y Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición (*BOE núm. 272, de 13 de noviembre*).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (*BOE núm. 294, de 06 de diciembre*).
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (*BOE núm. 304, de 20 de diciembre*).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (*BOE núm. 295, de 10 de diciembre*).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (*BOE núm. 285, de 27 de noviembre*).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (*BOE núm. 236, de 2 de octubre*).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (*BOE núm. 55, de 4 de marzo*).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para mejora de la calidad en la Administración General del Estado (*BOE núm. 211, de 3 de septiembre*).
- Real Decreto 952/2018, de 27 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior (*BOE núm. 183, de 30 de julio*).
- Orden INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior (*BOE núm. 88, de 12 de abril*).

Quejas, sugerencias y propuestas de mejora

Los ciudadanos podrán expresar su insatisfacción por los servicios recibidos, así como formular propuestas para mejorar su calidad, por los siguientes procedimientos:

- a) De forma **presencial**, en el formulario de quejas y sugerencias habilitado en todas las oficinas y centros de atención al ciudadano dependientes del Ministerio del Interior y en los registros de entrada y salida de documentos de la Administración General del Estado.
- b) Por **medios electrónicos**: a través de la Sede electrónica central del Ministerio del Interior (<https://sede.mir.gob.es/quejas/>), suscritas, en este caso, con la firma electrónica.
- c) Mediante **escrito** dirigido a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, ya sea por correo postal o a través del formulario electrónico de la página web (https://sede.mir.gob.es/nfrontal/solicitud_informacion.html).

Si se trata de quejas o sugerencias relativas al funcionamiento de los servicios que presta esta oficina, en el plazo de diez días hábiles y previas las aclaraciones que estime recabar del ciudadano, se le informará de las actuaciones realizadas y de las medidas en su caso adoptadas.

Si se trata de quejas y sugerencias relativas a los órganos, unidades y organismos del ámbito del Ministerio y se han presentado a través de la sede electrónica, desde esta Unidad Central de Quejas y sugerencias se dará traslado a las unidades implicadas, que darán respuesta al ciudadano en el plazo máximo de 20 días.

Si, transcurrido el plazo anterior, el ciudadano no hubiese obtenido ninguna respuesta, podrá dirigirse, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades, a las siguientes unidades:

- Inspección de Personal y Servicios de Seguridad (para asuntos relacionados con Guardia Civil y Policía Nacional).
- Inspección Penitenciaria (para asuntos relacionados con Instituciones Penitenciarias).
- Secretaría General de la Dirección General de Tráfico (para asuntos relacionados con tráfico).
- Subdirección General de Calidad de los Servicios e Innovación (para asuntos no citados anteriormente).

Compromisos de calidad

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano adquiere los siguientes compromisos de calidad:

- Atención de un 80% de las llamadas recibidas en un tiempo no superior a un minuto. El resto de las llamadas será atendido en un tiempo no superior a dos minutos. En los casos en que se requiera una actuación posterior por parte del empleado, la información se facilitará al ciudadano de manera escrita, telefónica o electrónica.

- El plazo de contestación de los escritos recibidos, tanto por vía postal como electrónica, no será superior a 7 días hábiles desde su recepción en la Oficina.
- La actualización de contenidos en la página web del Departamento se realizará en el plazo máximo de 3 días hábiles, a partir de la fecha de publicación o recepción de la información. Se avisará a los usuarios en el supuesto de que la actualización de contenidos sufra demora por circunstancias especiales (por ejemplo: disposiciones que impliquen cambio total de un determinado trámite o servicio, etc.).
- En el caso de los trámites de participación pública en proyectos normativos, la publicación se hará el mismo día en que empieza a computarse el plazo de aportación de sugerencias.
- Recibidas las quejas o sugerencias:
 - Si se refieren al funcionamiento de la Oficina de información y atención al Ciudadano, previas las aclaraciones que se estime oportuno recabar del ciudadano, se contestarán en el plazo de 10 días hábiles desde su presentación, informando al ciudadano de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.
 - Si se refieren al funcionamiento de otras unidades del Ministerio, se dará traslado de las mismas a las unidades implicadas, en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su correcta recepción a través de la sede electrónica.

Indicadores para el seguimiento y evaluación

- Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 1 minuto.
- Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos.
- Porcentaje de escritos respondidos en menos de 7 días.
- Porcentaje de contenidos actualizados en la página web del Departamento en el plazo máximo de 3 días.
- Porcentaje de proyectos normativos remitidos para publicación para efectuar los trámites de participación pública (consulta pública previa y audiencia e información pública) publicados el día en que se abre el plazo de aportación de sugerencias.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias enviadas a la Unidad responsable en un plazo máximo de 3 días hábiles.

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

a) Reglas de atención al ciudadano.

En la modalidad de información telefónica, los informadores se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:

- Se identificarán, dirigiéndose al ciudadano con amabilidad y cortesía.
- Escucharán al ciudadano.
- Utilizarán un lenguaje administrativo fácilmente comprensible y no sexista.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada con la mayor agilidad posible.
- Le despedirán con amabilidad.

En la modalidad de información escrita, se procederá a concretar las cuestiones planteadas en su comunicación para posteriormente elaborar una respuesta rápida, personalizada, clara y concreta, que se ofrecerá por escrito o por los medios que resulten más eficaces y que aseguren su recepción.

b) Compromiso ético de actuación de los informadores.

El personal que presta servicios en la Oficina de Información y Atención al ciudadano asume como valores éticos del servicio público la integridad, la imparcialidad, la objetividad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los usuarios sean tratados 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 que tengan algún tipo de discapacidad, a los emigrantes y a las mujeres que hayan sufrido violencia de género.

c) Medidas para asegurar la igualdad de género

Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

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

El sistema de garantía de calidad de la información consta de los siguientes elementos:

a) Plan de revisión de bases de datos e información.

- Trimestralmente se revisará la información contenida a fin de comprobar su veracidad y su adecuada estructuración.

b) Plan de encuestas.

- La Oficina realizará todos los años una encuesta de opinión entre los usuarios de los distintos servicios que presta al público. Esta encuesta estará orientada a conocer el perfil de los ciudadanos, la calidad en la prestación del servicio y las posibles mejoras a introducir en el mismo.

c) Estadísticas.

- Estadísticas mensuales de consultas telefónicas, consultas a través de correo electrónico, escritos contestados y accesos a las páginas web por trámites.
- Resultados de las encuestas de opinión entre los usuarios.

- Estadística-Resumen trimestral de las quejas y sugerencias presentadas y anotadas en el Libro de formularios correspondiente.

d) Coordinación de la actividad informativa de las oficinas de información del Ministerio del Interior.

- Aportar apoyo documental y técnico preciso a las demás unidades de información administrativa del Ministerio del Interior, e impulsar y supervisar el intercambio de material informativo entre ellas, así como participar en la elaboración y distribución de publicaciones y otros medios de difusión informativa.

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

Medidas de subsanación

El ciudadano que considere que no se han cumplido los compromisos declarados en esta Carta podrá presentar una reclamación dirigida a la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Una vez analizada la reclamación, el titular de la Unidad le contestará, mediante carta o por el medio alternativo que indique el ciudadano, ofreciéndole información sobre las circunstancias que hubieran determinado el incumplimiento, disculpándose por las deficiencias o errores cometidos y comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia advertida.

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

Direcciones postales, telefónicas y electrónicas

Oficina de Información y Atención al Ciudadano

- C/ Amador de los Ríos, 8 (28071-Madrid).

El horario de atención telefónica se extenderá desde las 9 a las 17,30 horas, de lunes a viernes, y los sábados de 9 a 14 horas. Del 16 de junio al 15 de septiembre el horario será desde las 8 a las 15 horas de lunes a viernes y los sábados de 8 a 14 horas.

- Información telefónica:
 - Teléfono de información general: 060
 - Teléfono de resultados de procesos selectivos: 902.150.002.
- Información escrita:
 - Dirección postal: C/ Amador de los Ríos, 8 - 1.ª planta; 28010-Madrid
 - Fax : 91.537.24.91

- Direcciones electrónicas:
 - Formulario electrónico disponible en la página web del Ministerio del Interior (https://sede.mir.gob.es/nfrontal/solicitud_informacion.html)
 - Página web del Ministerio del Interior (www.interior.gob.es)

Identificación y dirección de la unidad

Responsable de la carta

La Oficina de Información y Atención al ciudadano 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 la siguiente:

- C/ Amador de los Ríos, 8 – 4.ª planta (28071-Madrid).
- Correo electrónico: coordina@interior.es

La Unidad responsable de la Carta, además:

- a) Impulsará el Plan de revisión de bases de datos de información y el Plan de Encuestas.
- b) Dirigirá la Unidad Central de Quejas y Sugerencias del Departamento y la coordinación de sus Unidades sectoriales.

Otros datos de interés

Medios de atención al ciudadano:

- La Oficina de Información y Atención al ciudadano dispone de un espacio para la atención telefónica de unos 50 metros cuadrados.
- El servicio de información telefónica para la atención al ciudadano está gestionado por un distribuidor automático de llamadas, estando los informadores conectados a la red Intranet del Departamento.

Ámbito de actuación, aviso de exención de responsabilidad y de copyright:

- La Oficina de Información y Atención al ciudadano realiza una labor intermediaria de transmisión de información y atención al público y, de acuerdo con lo establecido en las normas sobre la materia, no ofrece asesoramiento profesional ni jurídico, ni interpreta las disposiciones legales.
- La información que proporciona la Oficina de Información y Atención al ciudadano no puede ser considerada como fuente de derecho, ni ser utilizada para oponerse jurídicamente a la Administración Pública.
- Dado que la Oficina de Información y Atención al ciudadano aspira a mejorar el acceso de los ciudadanos a la información administrativa de carácter general generada por el Ministerio del Interior y entes y organismos autónomos adscritos al Departamento, se autoriza la reproducción de los contenidos informativos que le pertenecen, excepto con fines comerciales, siempre que se cite la fuente.

Protección de datos personales:

- En la Oficina de Información y Atención al ciudadano se tratarán los datos de los interesados con el fin de poder tramitar y resolver la consulta planteada al Ministerio del Interior.

Responsable del tratamiento:

Ministerio del Interior. Secretaría General Técnica.
Unidad de Apoyo.
C/ Amador de los Ríos 7. 28071 Madrid.
Email: sgt.rpd@interior.es

Delegado de protección de datos:

Subdirector General de Calidad de los Servicios e Innovación
C/ Amador de los Ríos 7, 1ª planta. 28071 Madrid.
Correo electrónico: subsecretaria.dpd@interior.es

- Los interesados podrán ejercer los derechos de *acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, oposición y portabilidad de los datos*, conforme a lo establecido en los artículos 15 a 22 del Reglamento General de Protección de datos utilizando el formulario descargable disponible en la web.
- También tienen derecho a reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos: C/ Jorge Juan, 6. 28001. MADRID (www.aepd.es).
- Toda la información relativa al tratamiento de los datos personales por parte de esta Unidad se encuentra en el siguiente enlace: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/participacion-ciudadana/proteccion-de-datosde-caracter-personal/tutela-de-los-derechos>.