



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS

SECRETARÍA  
GENERAL PARA  
LA ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL  
DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA



# Centro de Información Administrativa

## *Carta de Servicios*



Noviembre 2007

## El Centro de Información Administrativa presta los siguientes servicios:

- ▶ Administración General del Estado: estructura orgánica y funciones.
- ▶ Legislación Básica del Estado: sumario de las disposiciones generales publicadas en el Boletín Oficial del Estado y texto completo de las normas más importantes de Derecho Constitucional y Derecho Administrativo.
- ▶ Ofertas de Empleo Público: convocatorias de la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y, de la Administración Local, las de las diputaciones provinciales y ayuntamientos capitales de provincia y de los de más de 100.000 habitantes.
- ▶ Oficinas de información y de registro de las Administraciones Públicas: direcciones y teléfonos.
- ▶ Comunidades Autónomas: estructura orgánica, direcciones y teléfonos.
- ▶ Administración local: entidades locales de más de 4.000 habitantes con dirección y teléfono.
- ▶ Boletines y diarios oficiales del Estado, la Unión Europea y de las Comunidades Autónomas.
- ▶ Procedimientos vigentes de la Administración General del Estado.

Ayudas subvenciones y becas convocados por la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas.

Cartas de servicios publicadas por la Administración General del Estado.

Información sobre las publicaciones de la Administración General del Estado.

- ▶ Formación de funcionarios de información y atención al ciudadano, en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública.
- ▶ Coordinación de la actividad informativa de las oficinas de información de la Administración General del Estado y del Ministerio de Administraciones Públicas.

Estos servicios se prestan básicamente a través de: información telefónica, información presencial, información escrita, información telemática, información virtual y mediante la edición y distribución de publicaciones.

## Compromisos de calidad que se ofrecen:

- ▶ La información contenida en las bases de datos se actualizará en un plazo máximo de 5 días desde la fecha de recepción de la fuente informativa.
- ▶ El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no será superior a un minuto, consideradas en períodos mensuales.
- ▶ El 80% de las consultas presenciales, consideradas en períodos mensuales, se atenderá antes de tres minutos.
- ▶ El 20% restante será atendido antes de seis minutos.
- ▶ El plazo de contestación de los escritos recibidos por correo postal será de veinte días, considerados en períodos mensuales.
- ▶ Las consultas telemáticas recibidas se contestarán en un plazo máximo de 72 horas desde su recepción.
- ▶ Las quejas y sugerencias se contestarán en un plazo máximo de veinte días hábiles.
- ▶ Las páginas que son versión electrónica de publicaciones en papel se actualizarán en plazo de 20 días.
- ▶ Las peticiones de publicaciones serán contestadas en el plazo de 5 días.

## Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados

- ▶ Tiempo de actualización de la información contenida en bases de datos.
- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de un minuto.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de tres minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de seis minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas escritas atendidas por los informadores contestadas antes de veinte días.
- ▶ Porcentaje de consultas telemáticas contestadas antes de setenta y dos horas.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de veinte días.
- ▶ Porcentaje de clientes satisfechos.
- ▶ Tiempo actualización de publicaciones electrónicas.
- ▶ Tiempo de respuesta a las peticiones de publicaciones.

## Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias podrán presentarse en:

- ▶ Presencialmente.
- ▶ Mediante correo postal.
- ▶ Mediante correo electrónico: [quejas.sugerencias@map.es](mailto:quejas.sugerencias@map.es)

## Formas de colaboración y participación en la prestación del servicio

- ▶ Encuestas periódicas sobre la calidad del servicio.
- ▶ Buzón del ciudadano (Internet).
- ▶ Foros de debate (Internet).

## **Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados**

El Director General de Modernización Administrativa enviará al ciudadano 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.

### **Teléfono de atención personalizada**

(Horario continuado de 9 a 21 horas  
de lunes a viernes. Sábados de 9 a 14 horas)

Teléfono de atención automática 24 h. x 7 d.

# **060**

### **Información presencial**

(Horario: de 16 sept. a 15 junio / Lunes-Viernes:9:00-19:00 h.

Sábados de 9:00-14:00 h. |

De 16 junio a 15 sept. / Lunes-Viernes:8:00-15:00 h.

Sábados de 8:00-14:00 h.)

C/ María de Molina, 50  
28006 Madrid

### **Internet**

<http://www.060.es>

### **Correo electrónico**

[portal@map.es](mailto:portal@map.es)

### **FAX**

91 273 20 33

91 273 22 97

### **Unidad responsable de la carta de servicios**

Subdirección General de Simplificación Administrativa y  
Programas de Atención al Ciudadano

c/ María de Molina, 50, 3º - 28006 Madrid

[carta.060@map.es](mailto:carta.060@map.es)

*“Los ciudadanos, como usuarios de los servicios públicos, tienen derecho a conocer cuáles son los servicios que le prestan las organizaciones estatales y a recibirlos con la mayor calidad. Las cartas de servicios sirven para construir la nueva Administración Pública que sitúa a los ciudadanos en el centro de sus decisiones.”*

El Centro de Información Administrativa es una unidad dependiente de la Subdirección General de Simplificación Administrativa y Programas de Atención al Ciudadano, dentro de la Dirección General de Modernización Administrativa, del Ministerio de Administraciones Públicas, a la que compete la función de informar, dirigir y orientar al ciudadano respecto a los servicios y trámites prestados por este Departamento y por la Administración General del Estado.

Este servicio se realiza especialmente mediante un sistema de comunicación de tipo telefónico abierto a todos los ciudadanos, pero también con sistemas de información escrita, presencial y virtual, y a través de las publicaciones que edite.

Realiza igualmente una labor coordinadora de la actividad informativa de las oficinas de información del Departamento y de otros centros de información de la Administración General del Estado, bajo la superior autoridad de los órganos directivos a quienes la legislación vigente atribuye dicha competencia.



Centro de Información Administrativa  
C/ María de Molina, 50  
28006 Madrid



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS

SECRETARÍA  
GENERAL PARA  
LA ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL  
DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA