

Información telefónica

El servicio de información telefónica se presta a través del teléfono 060 de la AGE durante las 24 horas del día de forma automatizada y en el caso de consultas especializadas, a través de los agentes del centro de atención telefónica del 060. Los horarios actualizados de este centro de atención telefónica se publican en el [portal web del MCIN](#).

- [Teléfono 060](#), servicio de la Administración General del Estado (AGE).

Información escrita

El servicio de información escrita lo presta la UIA atiende tanto las consultas directas como las indirectas. Las consultas directas son aquellas que se responden directamente desde la UIA, mientras que las consultas indirectas son aquellas que se derivan al órgano directivo o unidad responsable de la información consultada. En este último caso, las respuestas de las consultas dependen de que los órganos directivos o unidades remitan a la UIA el informe correspondiente.

- [Formulario de consultas generales](#) en la web del MCIN.
- [Buzón de atención del Punto de Acceso General electrónico](#).
- Presencialmente en una [Oficina de Asistencia en Materia de Registro](#) (OAMR).
- [Registro Electrónico](#).
- Correo postal.
- [Portal web](#) y [sede electrónica](#) del MCIN.

2.2. SERVICIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A través de la UQS se gestionan las quejas, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía sobre los servicios del departamento, en relación con la falta de satisfacción de sus expectativas o propuestas de mejora respecto de la forma en que dichos servicios se prestan. Ambos mecanismos proporcionan una valiosa retroalimentación que debe ser utilizada para mejorar, por un lado, la satisfacción de los usuarios y, por otro, los procesos internos que dan lugar a la prestación de los servicios públicos.

La UQS presta su servicio a través de los siguientes canales:

- [Sede electrónica](#) del MCIN.
- Presencialmente en una [Oficina de Asistencia en Materia de Registro](#) (OAMR).
- [Registro Electrónico](#).
- Correo postal certificado.

3. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Los derechos de la ciudadanía sobre los servicios prestados por el CAC MCIN son los siguientes:

- Recibir información y documentación de interés general sobre los procedimientos dependientes del MCIN de manera telefónica, escrita o electrónica de forma rápida y eficaz.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su solicitud de información.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas responsables de la tramitación de los procedimientos de su interés.
- A la igualdad y no discriminación en el acceso a la información administrativa, además de ser tratado con respeto y deferencia.
- 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 Común de las Administraciones Públicas.
- Que sean respetados todos los derechos contemplados en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

4. FÓRMULAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

La ciudadanía podrá participar en la mejora de la prestación de los servicios del CAC MCIN 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 División de Atención al Ciudadano, Transparencia y Publicaciones;
- encuestas periódicas sobre la calidad del servicio;
- consultas formuladas a través de los canales descritos en el punto 2.1 de esta Carta de Servicios y;
- opiniones en las redes sociales.

5. NORMATIVA REGULADORA

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.
- 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.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 404/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Ciencia e Innovación.
- Real Decreto 202/2021, de 30 de marzo, por el que se reorganizan determinados organismos públicos de investigación de la Administración General del Estado y se modifica el Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre, por el que se crea la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas y se aprueba su Estatuto, y el Real Decreto 404/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Ciencia e Innovación.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

6. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA

6.1. FORMAS DE PRESENTACIÓN

Las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, 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, se podrán presentar en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- a través de la sede electrónica (ciencia.sede.gob.es), con los medios de identificación y firma previsto,

- de forma presencial, mediante el formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones, instancia genérica o escrito en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) de la Administración General del Estado,
- de forma electrónica, mediante instancia genérica en el Registro Electrónico de la Administración General del Estado y
- por correo postal certificado, mediante el envío a la División de Atención al Ciudadano, Transparencia y Publicaciones.

6.2. PLAZOS DE CONTESTACIÓN

Conforme a lo dispuesto en dicho Real Decreto, la UQS dispone de un plazo de veinte días hábiles para responder 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 diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si, transcurrido el plazo establecido no se hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Ciencia e Innovación para conocer los motivos por la falta de respuesta y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

6.3. 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.

7. COMPROMISOS E INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

La relación de servicios prestados por el CAC MCIN y los derechos concretos de la ciudadanía recogidos en esta Carta de Servicios se ejercerán conforme a los siguientes compromisos de

calidad (respecto a cada una de las modalidades de información se declaran diferentes niveles de cumplimiento) y sus correspondientes indicadores de evaluación.

Información telefónica (060)

Compromiso 1

El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas por un agente, consideradas en períodos mensuales, no será superior a un minuto.

Indicador 1.1

Porcentaje (%) de llamadas atendidas por un agente en el tiempo comprometido.
Valor esperado: 100 %.

Información escrita

Compromiso 2

Las consultas directas* se responderán en un tiempo máximo de dos días hábiles.

Indicador 2.1

Porcentaje (%) de las consultas directas que se han respondido en el tiempo comprometido. Valor esperado: 100 %.

*Las consultas directas son aquellas que se responden directamente desde la UIA, sin derivarla a otro órgano directivo o unidad.

Compromiso 3

Las consultas indirectas** se responderán en un tiempo máximo de cuatro días hábiles, siempre que la UIA haya recibido el informe del órgano directivo o unidad responsable de la información consultada.

Indicador 3.1

Porcentaje (%) de las consultas indirectas que se han respondido en el tiempo comprometido. Valor esperado: 100 %.

**Las consultas indirectas son aquellas que se derivan al órgano directivo o unidad responsable de la información consultada.

Compromiso 4

En el caso de que la consulta indirecta no haya sido resuelta en los cuatro primeros días hábiles, se informará al ciudadano, a partir del quinto día hábil, el estado en el que se encuentra su consulta.

Indicador 4.1

Porcentaje de comunicaciones de estado de la consulta respecto de las consultas indirectas no resueltas en el tiempo comprometido. Valor esperado: 100 %.

Compromiso 5

Prestamos una atención personalizada e individualizada, proporcionando información de calidad ajustada a los intereses de los ciudadanos. El objetivo es que la valoración media de la calidad de la información recibida sea como mínimo de 4 en una escala de 0 a 5.

Indicador 5.1

Valoración media de la calidad de la información recibida. Valor esperado: ≥ 4 .

Quejas, sugerencias y felicitaciones

Compromiso 6

Resolver en un plazo no superior a quince días hábiles desde su entrada en la UQS.

Indicador 6.1

Porcentaje de las quejas, sugerencias o felicitaciones que se han contestado en un plazo máximo de quince días hábiles. Valor esperado: 100 %.

8. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, DIVERSIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- **Para asegurar la igualdad de género y la diversidad**, el CAC MCIN, presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos e igualitarios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento la no discriminación e igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.
- Al mismo tiempo, se han establecido cuantas medidas son requeridas para la accesibilidad a los servicios en el sitio web y la sede electrónica del MCIN, de acuerdo con la normativa en vigor.
- **Para asegurar la protección de datos personales**, el CAC MCIN aplica la norma vigente sobre protección de datos de carácter personal.
- **Para asegurar una óptima atención al público**, el personal del CAC MCIN se guiará con un compromiso ético de actuación de integridad, neutralidad, imparcialidad, transparencia en la gestión, receptividad, responsabilidad profesional y de servicio a la ciudadanía.

El personal con contacto directo con el público, agentes especializados del servicio del 060, seguirá las siguientes normas: (1) identificarse correctamente, (2) atender con amabilidad y escuchar de forma activa en cualquier momento, (3) intentar resolver las dudas que se planteen en el menor tiempo posible con un lenguaje comprensible, no discriminatorio y no sexista, (4) preguntarán si han obtenido la información requerida y (5) mantenerse informado sobre las materias de su competencia, proporcionando información actualizada y de calidad.

9. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El CAC MCIN cuenta con distintas iniciativas que tienen como objetivo la prestación de un servicio de calidad con los menores costes económicos, medioambientales y sociales.

Entre las medidas directas de promoción de la calidad de los servicios cabe destacar el impulso que se ha dado a la administración electrónica, la reducción de tiempos de tramitación y de

espera, la simplificación de procedimientos, la supresión de trámites no esenciales y la realización de encuestas directas a la ciudadanía.

Consciente de la importancia del respeto al medio ambiente, el MCIN ha tomado distintas medidas de gestión como el ahorro general de energía (alumbrado, climatización, agua, uso de equipos de oficina, etc.), reducción de papel y contratación pública con criterios medioambientales.

Asimismo, se disponen de los sistemas de seguridad e higiene propios del MCIN.

10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Las personas que consideren que se han incumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, podrán dirigir un escrito a la División de Atención al Ciudadano, Transparencia y Publicaciones.

El responsable de la Carta de Servicios dirigirá un escrito de disculpas a la persona interesada, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas con relación a la deficiencia observada.

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

11. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

11.1. DIRECCIONES ELECTRÓNICAS, POSTALES Y TELÉFONOS

División de Atención al Ciudadano, Transparencia y Publicaciones
P.º de la Castellana 162. 28046 Madrid

 secretaria.atp@ciencia.gob.es

 www.ciencia.gob.es

 <https://ciencia.sede.gob.es>

DIR3 EA0041087

11.1.1. Servicio de información telefónica

El servicio de atención telefónica se presta las 24 horas todos los días del año a través del teléfono 060, servicio de información de la Administración General del Estado:

https://administracion.gob.es/pag_Home/contacto/telefono-060.html

El horario actualizado de atención para las consultas que requieran la intervención de un agente se podrá consultar en la página web del MCIN:

<https://www.ciencia.gob.es/Ciudadania/Informacion-Telefonica.html>

11.1.2. Servicio de información escrita

Las consultas escritas podrán presentarse a través de los siguientes canales:

- **Formulario electrónico**

Consultas generales:

<https://www.ciencia.gob.es/Formularios/Consultas-generales.html>

Consultas informáticas:

<https://www.ciencia.gob.es/Formularios/Consultas-informaticas.html>

- **Buzón de atención del Punto de Acceso General**

https://administracion.gob.es/pag_Home/contacto/buzon-atencion.html

- **Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)**

https://administracion.gob.es/pag_Home/atencionCiudadana/encuentraTuOficina/OficinasRegistro.html

- **Registro Electrónico**

https://ciencia.sede.gob.es/pagina/index/directorio/utilidad_registro_electronico_comun

- **Correo postal**

Escrito dirigido a la División de Atención al Ciudadano, Transparencia y Publicaciones.

11.1.3. Servicio de quejas, sugerencias y felicitaciones

Las quejas, sugerencias y felicitaciones se podrán presentar a través de los siguientes canales:

- A través de la sede electrónica con los medios de identificación y firma previsto.

https://ciencia.sede.gob.es/pagina/index/directorio/ayuda_procedimiento_quejas_y_sugerencias

- De forma presencial, mediante el formulario de quejas y sugerencias, instancia genérica o escrito en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) de la Administración General del Estado.

- De forma electrónica, mediante instancia genérica en el Registro Electrónico de la Administración General del Estado.

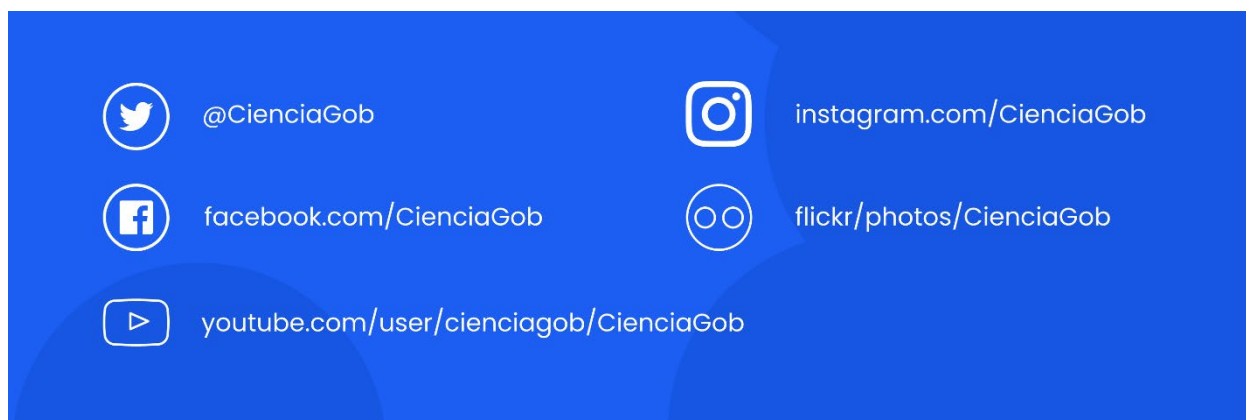
https://ciencia.sede.gob.es/pagina/index/directorio/utilidad_registro_electronico_comun

- Por correo postal certificado, mediante el formulario disponible en la sede electrónica o escrito dirigido a la División de Atención al Ciudadano, Transparencia y Publicaciones.

Si transcurrido el plazo, 20 días hábiles, no se hubiera obtenido ninguna respuesta, el interesado se podrá dirigir a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Ciencia e

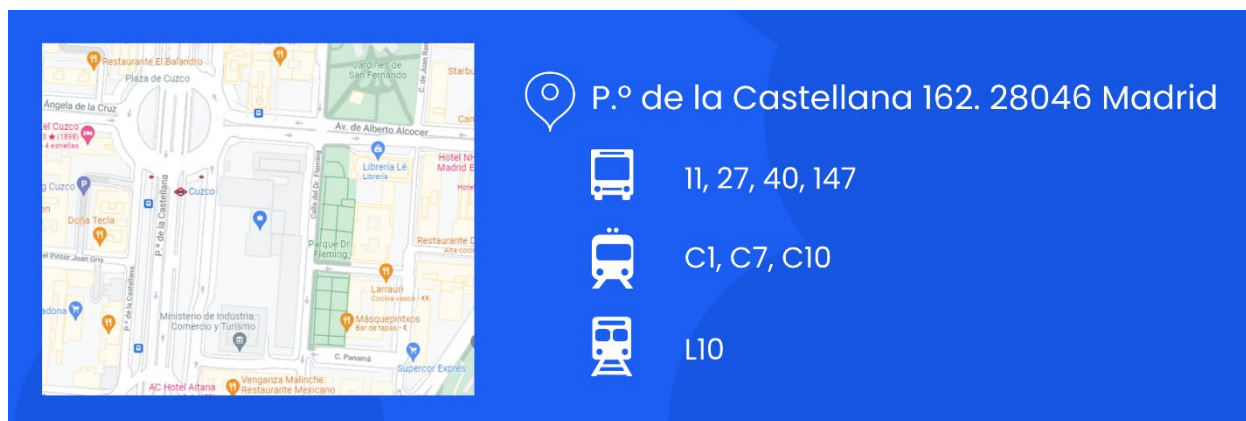
Innovación por correo postal a la dirección P.º de la Castellana 162, 28046 de Madrid; o mediante correo electrónico a la dirección inspeccion@ciencia.gob.es, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

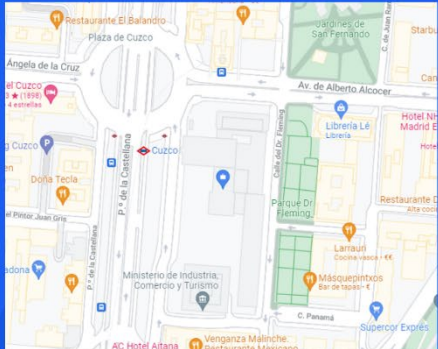
11.1.4. Redes sociales






Twitter: @CienciaGob
Instagram: [instagram.com/CienciaGob](https://www.instagram.com/CienciaGob)
Facebook: [facebook.com/CienciaGob](https://www.facebook.com/CienciaGob)
Flickr: [flickr/photos/CienciaGob](https://www.flickr/photos/CienciaGob)
YouTube: [youtube.com/user/cienciagob/CienciaGob](https://www.youtube.com/user/cienciagob/CienciaGob)

11.2. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE



 P.º de la Castellana 162. 28046 Madrid

-  11, 27, 40, 147
-  C1, C7, C10
-  L10