

# Carta de Servicios

Centro de Información al Ciudadano

2022-2025



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



Catálogo de publicaciones del Ministerio:

<https://sede.educacion.gob.es/publivera>

Catálogo general de publicaciones oficiales:

<https://cpage.mpr.gob.es/catalogo-de-publicaciones>

Edición 2021



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirección General de Atención al Ciudadano,  
Documentación y Publicaciones

NIPO: 847-21-098-2 (línea)

NIPO: 847-21-095-6 (papel)

# Índice

- Datos identificativos y fines del Servicio **4**
- Relación de servicios prestados por el Centro de Información al Ciudadano **5**
- Derechos de los ciudadanos **6**
- Fórmulas de participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios **6**
- Normativa reguladora de los principales servicios y prestaciones **7**
- Presentación de quejas y sugerencias de los ciudadanos **7**
- Compromisos de calidad **9**
- Indicadores del nivel de calidad **9**
- 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 **10**
- Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales **11**
- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados **11**
- Información complementaria **12**



## Datos identificativos y fines del Servicio

Los fines que tiene el Centro de Información al Ciudadano, de conformidad con lo previsto en el artículo (7.1.j) del Real Decreto 498/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación y Formación Profesional, 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 gestión de las quejas y sugerencias por los servicios prestados por el Ministerio, a través de la Unidad de Quejas y Sugerencias.

El ciudadano es el destinatario de las actividades del Centro de Información al Ciudadano, que fomenta su valiosa participación, estando abierto a cualquier sugerencia o queja que pueda revertir en una mejora de la calidad de los servicios que se prestan.

La persona titular de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones 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.

## Relación de servicios prestados por el Centro de Información al Ciudadano

A través del Centro de Información al Ciudadano se ofrece información en las materias propias de la gestión que tiene encomendada el Ministerio y, de modo particular, acerca de:

- Estructura, competencias y sedes de los Servicios Centrales del Ministerio 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).
- 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).
- La gestión y tramitación de las quejas y sugerencias que llegan al Ministerio.

Este servicio se realiza mediante atención presencial, telefónica, telemática y a través de redes sociales.



## Derechos de los ciudadanos

Los usuarios del Centro de Información al Ciudadano tienen, entre otros, los derechos específicos a:

- Recibir información y documentación de interés general sobre los procedimientos dependientes del Ministerio de manera presencial, telefónica electrónica y a través de redes sociales.
- Ser tratado con respeto y deferencia por el personal que presta servicio en el Centro de Información 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 Común de las Administraciones Públicas.

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

Los usuarios del Centro de Información 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 al Centro de Información al Ciudadano.
- Encuestas periódicas sobre la calidad del servicio.
- Escritos de comunicación electrónica que dirijan al buzón de consultas del Centro de Información al Ciudadano, en la dirección:  
<https://sede.educacion.gob.es/sede/login/inicio.jjsp?idConvocatoria=404>

## 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 498/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación y Formación Profesional.

## 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 de 3 de septiembre) en los lugares y en la forma que se señalan 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: <https://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/catalogo/varios.html>
- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la Unidad de Quejas y Sugerencias y en las oficinas de registro de la Administración General del Estado.
- Por correo postal, mediante envío a la Unidad de Quejas y Sugerencias del Ministerio.

### **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 veinte 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 diez 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 y Formación Profesional 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

La relación de servicios prestados por el Centro de Información al Ciudadano y los derechos concretos de los ciudadanos recogidos en esta Carta se ejercerán conforme a los siguientes compromisos de calidad (respecto a cada una de las modalidades de información se declaran diferentes niveles de cumplimiento):

- Información presencial: Atender el 100 % de las consultas presenciales de los ciudadanos en un tiempo no superior a diez minutos después de la hora solicitada en la cita previa.
- Información escrita: Contestar el 100 % de las solicitudes de información escrita en un plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción en el Centro.
- Información electrónica: Contestar el 100 % de los mensajes electrónicos recibidos en un plazo máximo de catorce días hábiles desde su recepción.
- Responder el 100 % de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo no superior a diecisiete días hábiles desde su recepción en el Centro.

## Indicadores del nivel de calidad

El Centro de Información al Ciudadano evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- El porcentaje de las consultas presenciales atendidas en un tiempo no superior a diez minutos después de la hora solicitada en la cita previa.
- El porcentaje de las solicitudes de información escrita respondidas en un plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción en el Centro.
- El porcentaje de los mensajes electrónicos respondidos en un plazo máximo de catorce días hábiles desde su recepción.
- El porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en un plazo no superior a diecisiete días hábiles desde su recepción en la Unidad de Quejas y Sugerencias del Centro.



## 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**, el Centro de Información 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**, el Centro de Información al Ciudadano cuenta con señalización exterior e interior (carteles informativos, placas indicadoras).
- **Para asegurar una óptima atención al público**, la actuación del personal del Centro de Información 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.

- 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**

El Centro de Información 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.

Asimismo, dispone de los sistemas de aseguramiento de la calidad ambiental y de seguridad e higiene propios del Ministerio al que está adscrito.

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

Los usuarios que consideren que el Centro de Información al Ciudadano ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito a la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones, calle San Agustín 5, 4ª planta, 28014, Madrid, que contestará por escrito.

En caso de incumplimiento, la persona titular de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones, 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

- Calle San Agustín, 5, 28014, Madrid.

### Atención presencial y directa al público

El Centro de Información al Ciudadano atenderá de manera **presencial con cita previa** que puede conseguir introduciendo sus datos en esta dirección:

<https://citaprevia.educacion.gob.es/qmaticwebbooking/#/>

- Calle Los Madrazo, 15, 28014, Madrid.



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

## Acceso en transporte público

- **Estaciones de metro:**  
Sevilla y Banco de España (Línea 2).
- **Paradas de autobús:**
  - Calle de Alcalá: 1, 2, 3, 5, 9, 15, 20, 46, 51, 52, 53, 74, 146, 150, 202.
  - Plaza de Cibeles: 1, 2, 5, 9, 10, 14, 15, 20, 27, 34, 37, 45, 51, 52, 53, 74, 146, 150.
- **Estaciones de Bicimad:** 19 y 20.

## Atención telefónica

- Lunes a viernes: de 9:00-17:30 horas.
- Teléfono: 91 083 79 37.

## Atención telemática

- Consultas electrónicas:  
<https://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/informacion-administrativa.html>
- Portal web de información:  
<https://www.educacionyfp.gob.es/portada.html>

## Quejas y sugerencias

- <https://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/catalogo/varios.html>

## Redes sociales institucionales



@educaciongob



educacion2p0



Ministerio de Educación y Formación Profesional

La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones, calle San Agustín 5, 28014, Madrid.