

## Identificación y fines del Centro de Información

Los fines que tiene el Centro de Información al Ciudadano, de conformidad con lo previsto en el artículo (71.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.

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

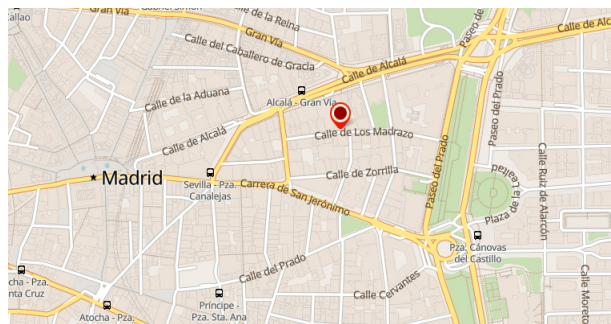
El ciudadano es el destinatario de las actividades del Centro de Información al Ciudadano, que fomenta su valiosa participación, estando abierto a cualquier sugerencia o queja que pueda revertir en una mejora de la calidad de los servicios que se prestan.

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.

### Atención presencial y directa al público con cita previa:

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

- Calle Los Madrazo, 15, 28014, Madrid. Teléfono.: 91 083 79 37



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.

Edita: © Ministerio de Educación y Formación Profesional. Secretaría General Técnica. S. G. de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones. NIPO: 847-21-097-7 (línea). NIPO: 847-21-096-1 (papel).

## Información complementaria

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/#/>

### ■ Horario de atención al público

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

### ■ Atención telefónica

Lunes a viernes: de 9:00 a 17:30 h.

- 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



### ■ Acceso mediante 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 Bicimid:** 19 y 20.

# Carta de Servicios

Centro de Información al Ciudadano

2022-2025



## Principales servicios

El Centro de Información al Ciudadano 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 lleguen al Ministerio.

## Derechos específicos de los usuarios

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 del Centro.
- 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.

## 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 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 de subsanación

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, 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.

## Participación de los usuarios

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>

## Quejas y sugerencias

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.

## Normativa reguladora

- 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.