

# Carta de servicios

2023-2026

Centro de Información  
a la Ciudadanía



# Carta de servicios

2023-2026

Centro de Información  
a la Ciudadanía



Catálogo de publicaciones del Ministerio:  
<https://www.libreria.culturaydeporte.gob.es>

Catálogo general de publicaciones oficiales:  
<https://cpage.mpr.gob.es>

Edición 2023



MINISTERIO DE CULTURA  
Y DEPORTE

Edita:  
© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Subdirección General de Atención al Ciudadano,  
Documentación y Publicaciones

NIPO: 822-23-006-0



## Índice

Datos identificativos y fines del Centro de Información a la Ciudadanía **5**

Servicios prestados **5**

Derechos de la ciudadanía **6**

Fórmulas de participación de la ciudadanía en la mejora de los servicios **7**

Normativa reguladora de los principales servicios y prestaciones **7**

Presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones **8**

Compromisos de calidad **9**

Indicadores del nivel de calidad **10**

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio **11**

Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales **12**

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados **13**

Información complementaria **13**

## Datos identificativos y fines del Centro de Información a la Ciudadanía

El artículo 7 del Real Decreto 509/2020, de 5 de mayo, que desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Cultura y Deporte, atribuye la dirección y coordinación de los servicios de información administrativa y de relación con la ciudadanía a la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones (SGACDP).

Esta función se ejerce a través del Centro de Información a la Ciudadanía (CIC), y se desglosa en la gestión de:

- la atención a las personas usuarias del Centro de Información a la Ciudadanía y los servicios telemáticos desarrollados a tal fin.
- las quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios prestados por el Ministerio. En atención a la ciudadanía se fomenta la participación del usuario y se atiende cualquier sugerencia o queja.

La SGACDP es la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos en esta carta de servicios e impulsar las pertinentes acciones de mejora.

## Servicios prestados

El personal del CIC ofrece información sobre las materias propias del Ministerio de Cultura y Deporte:

- La estructura, competencias y sedes de los servicios centrales del Ministerio de Cultura y Deporte, así como de sus organismos adscritos.
- El patrimonio histórico español y las industrias culturales.
- Los museos, archivos y bibliotecas estatales.
- La propiedad intelectual de la literatura, la música, artes plásticas y audiovisuales y resto de expresiones artísticas.



- Las actividades cinematográficas y audiovisuales de producción, distribución y exhibición.
- Los eventos culturales del Ministerio de Cultura y Deporte y sus organismos adscritos.
- Las convocatorias de becas, ayudas, subvenciones, empleo público y los procedimientos administrativos.
- El uso de medios digitales en lo referente a la identificación y firma electrónica de la persona interesada en la presentación de solicitudes (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas); así como su representación por funcionario habilitado, en aquellos casos previstos por la legislación vigente.

Estos servicios de información se realizan de manera presencial, telefónica y por formulario electrónico. Los datos de contacto figuran en la web del ministerio.

Por otro lado, para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones en la Unidad de Quejas y Sugerencias (UQS), previa identificación de la persona usuaria, se recogen y tramitan:

- las manifestaciones de insatisfacción con los servicios utilizados y las iniciativas para mejorar su calidad;
- la respuesta a las quejas o sugerencias, informando de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas;
- las manifestaciones de satisfacción con la atención y servicios recibidos.

## **Derechos de la ciudadanía**

La SGACDP se encarga de asegurar los derechos recogidos en los artículos 12, 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Recibir información y documentación de interés general sobre los procedimientos del Ministerio

de Cultura y Deporte, de manera presencial, telefónica y electrónica.

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del CIC.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad, higiene y accesibilidad en los espacios de atención presencial.
- Recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en lo referente a la identificación y firma electrónica para la presentación de solicitudes, según lo que dispone el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

## **Fórmulas de participación de la ciudadanía en la mejora de los servicios**

Las personas usuarias del CIC podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- la formulación de quejas, sugerencias y felicitaciones, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios;
- el sistema de consultas electrónicas del Ministerio en Inicio > Servicios al ciudadano > Catálogo de trámites y servicios > Trámites generales > Consulta electrónica;
- escritos dirigidos al Centro de Información a la Ciudadanía, Plaza del Rey 1, 28004 Madrid;
- encuestas sobre la calidad del servicio.

## **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.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención a la ciudadanía.
- 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 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Real Decreto 509/2020, de 5 de mayo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Cultura y Deporte.

## Presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones

### Formas de presentación

Las personas usuarias podrán presentar sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, en los lugares y en la forma que se señala a continuación:

- A través del procedimiento “Quejas, sugerencias, felicitaciones dirigidas a los Servicios Centrales, Archivos y Museos del Ministerio de Cultura y Deporte” de la sede electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, y que se puede encontrar en el portal web del Ministerio en Inicio > Servicios al ciudadano > Información administrativa > Quejas, sugerencias y felicitaciones.



- Por correo electrónico a [qsfsf@cultura.gob.es](mailto:qsfsf@cultura.gob.es), con firma digital electrónica.
- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la Unidad de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, UQS y en las oficinas de registro de la Administración General del Estado (AGE).
- Por correo postal, dirigido a la UQS del Ministerio de Cultura y Deporte (Plaza del Rey 1, 28004 Madrid).

### **Plazos de contestación**

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, la unidad responsable de la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas y para especificar las medidas correctoras que se van a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender cuando deban requerirse aclaraciones a la persona interesada, que podrá formular en un plazo de 10 días hábiles.


Si, transcurrido este plazo, no obtuvieran respuesta de la Administración, podrán dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Cultura y Deporte para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, la adopción de las medidas oportunas a los órganos competentes.

### **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 ejercerse.

### **Compromisos de calidad**

El CIC tiene como objetivo de calidad reducir los plazos legales de contestación establecidos en la



normativa y, a la vez, atender a las personas el tiempo que sea necesario para satisfacer sus intereses. Buscando ese equilibrio, respecto a cada una de las modalidades de información, se declaran los siguientes compromisos:

- Información presencial: atender las solicitudes de información presencial en tiempos de espera inferior a los 15 minutos desde la hora de la cita.
- Información escrita: contestar las solicitudes de información recibidas vía postal en un plazo máximo de 4 días hábiles desde su recepción.
- Información electrónica: contestar las solicitudes de información electrónica recibidas por correo electrónico o del formulario de consulta web en un plazo máximo de 4 días hábiles desde su recepción.
- Respuesta a las quejas, sugerencias y felicitaciones:
  - Si se refieren al funcionamiento de los servicios del CIC, se contestarán en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción, informando de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas;
  - Si se refieren al funcionamiento de otras unidades del Ministerio, se trasladará a las unidades implicadas en el plazo máximo de 4 días hábiles desde su recepción, y se informará al usuario al respecto.

## Indicadores del nivel de calidad

El CIC evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta los siguientes indicadores y el porcentaje sobre el total de:

- Solicitudes de información presencial atendidas en tiempo de espera inferior a los 15 minutos desde la hora de la cita.
- Solicitudes de información recibidas por vía postal respondidas en menos de 4 días hábiles desde su recepción.



- Solicitudes de información electrónica respondidas en menos de 4 días hábiles desde su recepción.
- Quejas, sugerencias y felicitaciones dirigidas a la propia unidad contestadas en menos de 10 días hábiles desde su recepción.
- Quejas, sugerencias y felicitaciones dirigidas a los servicios centrales del Ministerio de Cultura y Deporte trasladadas a las unidades implicadas en menos de 4 días hábiles desde su recepción.

## **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, los servicios de información administrativa y de relación con la ciudadanía se prestan conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a toda la ciudadanía.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y en las condiciones de prestación.

Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio, se cuenta con señalización exterior e interior (carteles informativos, placas indicadoras) y ausencia de barreras.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal Centro de Información a la Ciudadanía tendrá un compromiso ético de actuación y se guiará por 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 la ciudadanía.

- En el desarrollo de su trabajo diario, el personal velará por 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.

Además, el personal que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:

- 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 CIC cuenta con un sistema de gestión de calidad basado en revisiones periódicas de la información que se suministra por cualquiera de los canales y por encuestas directas a la ciudadanía.

Tiene acreditado el sello de calidad de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, EFQM, con nivel 300-399, que es el reconocimiento a la gestión más prestigioso en Europa. Se basa fundamentalmente en la autoevaluación, apoyada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización, usando como guía los criterios del modelo.

La unidad dispone asimismo de los sistemas de aseguramiento de calidad ambiental y de seguridad e higiene propios del Ministerio de Cultura y Deporte al que pertenece.

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

Las ciudadanas y ciudadanos que consideren que los servicios prestados han incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán poner una queja por cualquiera de los medios indicados en la web del Ministerio (Inicio > Servicios al ciudadano > Catálogo de trámites y servicios > Trámites generales > Quejas, sugerencias, felicitaciones del Ministerio de Cultura y Deporte).

Las quejas presentadas en dicho sentido recibirán una respuesta, con copia a la Inspección de Servicios, que incluirá una carta de disculpa, dirigida a la interesada o interesado por la persona al cargo de la S.G. de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones (Plaza del Rey 1, 4ª planta, 28004, Madrid), en la que se informará sobre las causas del incumplimiento y se comunicarán las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.

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

## **Información complementaria**

### **Dirección postal**

Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones, responsable de la Carta de Servicios (Plaza del Rey 1, 4ª planta, 28004, Madrid).

### **Acceso en transporte público**

La sede del Ministerio de Cultura y Deporte en Plaza del Rey, 1, goza de una red de comunicación excelente:



- Estaciones de metro:
  - Banco de España (Línea 2). Salida por calle Barquillo.
  - Chueca (Línea 5).
- Paradas de autobús:
  - 5135. Círculo de Bellas Artes. Calle Alcalá, 45.  
Líneas: 001, 1, 2, 74, 146.
  - 164. Círculo de Bellas Artes. Calle Gran Vía con calle Alcalá.  
Líneas: 001, 1, 002, 2, 3, 46, 74, 146.
  - Paradas de Plaza de Cibeles.  
Líneas: 5, 9, 14, 15, 20, 27, 45, 51, 52, 53, 203, E1, C03, 150.
- Estaciones de Bicimad:
  - Banco de España A. Calle Alcalá, 49.
  - Prim. Calle Prim, 2.
  - Plaza de Pedro Zerolo.

## Horario de atención al público

- El horario de lunes a jueves, de 9 a 17:30 horas y viernes de 9 a 14:30 horas.
- Horario de verano, de 15 de junio a 15 de septiembre, de 9 a 14 horas de lunes a viernes.

## Atención telefónica

Teléfono: 91 701 74 81 en horario de lunes a jueves de 9 a 17:30 horas y viernes de 9 a 14:30 horas.

Horario de verano de 15 de junio a 15 de septiembre de 9 a 14 horas de lunes a viernes.

## Atención telemática

- Consultas en el portal web del Ministerio: Inicio > Servicios al ciudadano > Catálogo de trámites y servicios > Trámites generales > Consulta electrónica
- Información administrativa en el portal web del Ministerio: Inicio > Servicios al ciudadano > Información administrativa

## **Quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones de accesibilidad**

En el portal web del Ministerio: Inicio > Servicios al ciudadano > Información administrativa > Quejas, sugerencias y felicitaciones

## **Protección de datos personales**

Los datos personales que sean tratados como consecuencia de los servicios declarados en esta carta de servicios se incorporarán a las correspondientes actividades de tratamiento del Ministerio de Cultura y Deporte, y serán tratados con la finalidad específica de cada tratamiento, de conformidad con la regulación establecida por el Reglamento General de Protección de Datos y demás disposiciones de aplicación. Toda la información detallada de las actividades de tratamiento se encuentra disponible en el portal web del Ministerio: Inicio > Servicios al ciudadano > Protección de datos personales > Transparencia e información > Información detallada.

Las personas cuyos datos personales sean tratados por el Ministerio podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, así como a oponerse a la toma de decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, cuando proceda, en la forma prevista en el RGPD ante la unidad responsable del tratamiento, a través del formulario de la sede o mediante una solicitud dirigida a la S.G. de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones, Pza. del Rey, 1, 28004 Madrid (España).

Para cualquier duda sobre el tratamiento de sus datos puede dirigirse al correo [dpd@cultura.gob.es](mailto:dpd@cultura.gob.es).

En caso de que el Ministerio no atienda su petición las personas interesadas también podrán acudir a la Agencia Española de Protección de Datos.



**\* Nota: La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones, Plaza del Rey, 1, 4ª planta, 28004. Madrid.**