Presentación y servicios ofrecidos

El **Centro de Información a la Ciudadanía y Oficina de Asistencia en Materia de Registro** del Ministerio de Universidades es la Unidad que, en dependencia de la Subsecretaría del Ministerio, presta los siguientes servicios a la ciudadanía:

A. Proporcionar información administrativa tanto presencialmente, como por vía telefónica a través del servicio 060, y telemáticamente en nuestro Portal institucional (http://universidades.gob.es)

B. La Oficina de Asistencia en Materia de Registro ejercerá las funciones previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

C. Servicio de certificados de persona física para los ciudadanos.

Derechos de las personas usuarias

Además de los derechos reconocidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública, los usuarios tienen los siguientes derechos:

- 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.
- A disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene en los espacios de atención presencial, así como de señalética y facilidades de acceso para personas con discapacidad.
- A facilitar la identificación o la firma electrónica de la persona interesada, cuando se trate de una persona no obligada a la relación electrónica con la Administración, en los procedimientos administrativos para los que se haya conferido habilitación.
- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica en la presentación de sus solicitudes, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Participación de las personas usuarias

La ciudadanía podrá colaborar en la mejora de la prestación de nuestros servicios mediante:

- Formulación de quejas y sugerencias en la dirección: https://universidades.sede.gob.es/procedimientos/portada/ida/3513/idp/1024
- Comentarios a las entradas de las redes sociales:
  - https://twitter.com/UniversidadGob
  - https://www.facebook.com/UniversidadGob/
  - https://www.instagram.com/universidadgob/
  - https://www.youtube.com/channel/UC1rvgLWmCizTmzyZ-IFLp1A
  - https://www.flickr.com/people/universidadgob/
- Encuestas de satisfacción disponibles para quienes realicen consultas escritas: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWB8vTeCCKXx-ma0DDKHYFGCCXlc30-tktF_kq51dJZ97jWpQ/viewform
- Escritos dirigidos a nuestro buzón de consultas, en la siguiente dirección de nuestro Portal institucional: Atención escrita - (universidades.gob.es)

Normativa reguladora

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

Además de la normativa aplicable a los trámites relacionados con el Ministerio de Universidades.

Presentación de 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 de la forma siguientes:

- 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, cumplimentando el formulario establecido para presentación de quejas y sugerencias: https://universidades.sede.gob.es/procedimientos/portada/ida/3513/idp/1024
- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la el Registro General del Ministerio de Universidades y en las oficinas de asistencia en materia de registro de cualquier organismo de la Administración General del Estado, así como en nuestro Portal institucional: https://universidades.sede.gob.es/fichero-publico/descargar/id/2521, señalando que se trata de una Queja o Sugerencia destinada a este Organismo.
- Por correo postal o presencialmente en nuestra Oficina de Asistencia en Materia de Registro, mediante envío del formulario establecido citado en el punto anterior, a la Unidad de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Universidades, Paseo de la Castellana 162, 28071 MADRID.

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.

Compromisos e Indicadores de Calidad

Servicio 1: Proporcionar información administrativa de carácter general, por escrito, respondiendo mediante correo postal, o por correo electrónico.

Compromiso 1
Responder a las solicitudes de información general sobre los procedimientos del Ministerio por correo postal o por correo electrónico en un máximo de diez días hábiles desde el día de su recepción.

Indicador 1
Porcentaje de respuestas a solicitudes de información general sobre los procedimientos del Ministerio enviadas por correo postal o por correo electrónico en un plazo máximo de diez días desde el día de su recepción.
Valor esperado: 100%

Servicio 2: Proporcionar información administrativa específica sobre expedientes concretos, por escrito, respondiendo mediante correo postal, o por correo electrónico.

Compromiso 2
Responder a las solicitudes de información específica sobre el estado de tramitación de expedientes concretos por correo postal o por correo electrónico en un plazo máximo de veinte días desde el día de su recepción.

Indicador 2
Porcentaje de respuestas a solicitudes de información específica sobre expedientes concretos enviadas por correo postal o por correo electrónico en un plazo máximo de veinte días desde el día de su recepción.
Valor esperado: 100%

Servicio 3: Proporcionar información presencial con cita previa.

Compromiso 3
Atender consultas presenciales en un tiempo no superior a quince minutos desde la hora asignada en la cita previa.

Indicador 3
Porcentaje de consultas presenciales atendidas en un tiempo no superior a quince minutos desde la hora asignada en cita previa.
Valor esperado: 100%

Servicio 4: Proporcionar información por vía telefónica a través del servicio 060.

Compromiso 4
Atender las consultas telefónicas recibidas a través del 060 en un tiempo no superior a cuatro minutos desde su entrada.

Indicador 4
Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en un tiempo no superior a cuatro minutos desde su entrada.
Valor esperado: 100%

Servicio 5: Digitalización de los documentos en papel que se presenten o sean recibidos en la Oficina y se dirijan a cualquier órgano, organismo público o entidad de cualquier Administración Pública, así como su anotación en el registro electrónico general o registro electrónico de cada organismo según corresponda.

Compromiso 5
Asiento en el registro de entrada de los documentos en formato papel y/o en formato digital en el plazo máximo de dos días hábiles desde el día de su recepción en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro.

Indicador 5
Porcentaje de documentos en formato papel y/o en formato digital anotados en el registro de entrada en el plazo máximo de dos días hábiles desde el día de su recepción en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro.
Valor esperado: 100%

Servicio 6: Emisión del correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos que presenten los interesados.

Compromiso 6
Emisión inmediata del correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos presentados, una vez realizado el asiento en el registro de entrada.

Indicador 6
Porcentaje de recibos acreditativos de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos emitidos inmediatamente una vez realizado el asiento en el registro de entrada.
Valor esperado: 100%

Servicio 7: Expedición de copias electrónicas auténticas de cualquier documento en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo a través de dicha oficina en el registro electrónico.

Compromiso 7
Expedición inmediata de copias electrónicas auténticas de cualquier documento original presentado en papel en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro que se va a incorporar a un expediente administrativo en el registro electrónico de dicha Oficina, una vez realizado el asiento de entrada correspondiente a la entrega presencial de la documentación original.

Indicador 7
Porcentaje de copias electrónicas auténticas de cualquier documento original presentado en papel en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro que se va a incorporar a un expediente administrativo en el registro electrónico de dicha Oficina, una vez realizado el asiento de entrada correspondiente a la entrega presencial de la documentación original, expedidas inmediatamente.
Valor esperado: 100%

Servicio 8: La práctica de notificaciones, cuando el interesado o su representante comparezcan de forma espontánea en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.

Compromiso 8
Entrega inmediata de notificaciones, cuando se reclama presencialmente en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro la entrega de notificaciones publicadas en tablón de anuncios del BOE por no haber sido entregadas, una vez requeridas al servicio remitente.

Indicador 8
Porcentaje de notificaciones entregadas de forma inmediata cuando se reclama presencialmente en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro la entrega de notificaciones publicadas en tablón de anuncios del BOE por no haber sido entregadas, una vez requeridas al servicio remitente.
Valor esperado: 100%

Servicio 9: Otorgar apoderamiento «apud acta» mediante comparecencia personal en estas oficinas por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo.

Compromiso 9
Registro inmediato de la solicitud de apoderamiento, si se personan en nuestra Oficina de Asistencia en Materia de Registro tanto poderdante como apoderado.

Indicador 9
Porcentaje de solicitudes de apoderamiento registradas inmediatamente ante solicitud presencial de poderdante/apoderado.
Valor esperado: 100%

Servicio 10: Emisión de certificado de persona física solicitado por los ciudadanos para la utilización de firma electrónica

Compromiso 10
Emisión de certificados de acreditación de persona física en el mismo día de su solicitud por parte de la persona solicitante, personada en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro, mediante cita previa.

Indicador 10
Porcentaje de certificados que se emiten en el mismo día de su solicitud por parte de la persona solicitante personada en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro, mediante cita previa.
Valor esperado: 100%

Medidas destinadas a asegurar la igualdad de género, la atención a la diversidad y a mejorar el acceso a los servicios

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias, garantizándose los principios de igualdad, atención a la diversidad y a las personas en riesgos de exclusión social, así como los principios de no discriminación por género, sexo, raza, nacionalidad, ideología o religión, en el acceso a los servicios y las condiciones de su prestación.

Se cuenta con acceso accesible a nuestras instalaciones, así como señalización exterior e interior (carteles informativos, paneles, placas indicadoras, etc…)

Para asegurar la mejor atención al público, se tendrá en cuenta, igualmente, el compromiso del personal del Centro de Información a la Ciudadanía y Oficina de Atención en materia de Registro con los principios de ética e integridad profesional, objetividad y neutralidad, así como imparcialidad, transparencia en la gestión, y responsabilidad profesional en el servicio a la ciudadanía. Asimismo asume el compromiso de formarse en las materias competencia del Ministerio, para poder prestar la mejor atención a los usuarios. Igualmente, se velará porque los usuarios tengan la máxima ayuda en su atención, con trato confidencial, e individualizado.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Las personas usuarias de nuestros servicios que consideren que se han incumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, podrán dirigir un escrito a División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Paseo de la Castellana, 162.-28046 Madrid.

En caso de que se verifique ese incumplimiento, la persona responsable de esta Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas para paliar y/o mejorar la deficiencia observada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Contacto

- Telemáticamente. A través de los formularios web de INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO disponibles en nuestro Portal Institucional: https://www.universidades.gob.es/atencion-escrita/
- Por correo postal, en la siguiente dirección:
  Ministerio de Universidades
  (Centro de Información la Ciudadanía y Oficina de Asistencia en Materia de Registro)
  Paseo de la Castellana, 162
  28046 Madrid
- Telefónicamente: a través del servicio 060
  Horarios de Lunes a viernes de 9.00 a 17.30 horas
- **Atención presencial al público, mediante cita previa**, que se puede obtener en esta dirección:
  https://ssweb.seap.minhap.es/icpplus/citar?org=OIACR

  Horario ordinario:
  Lunes a jueves de 9.00 a 17.00 horas (citas hasta las 16:45)
  Viernes de 9:00 a 15:00 horas (citas hasta las 14:45)

  Sábados cerrado

  Horario de verano (16 de junio a 15 de septiembre):
  Lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 horas. (citas hasta las 14:45)
  Sábados cerrado
- Presencia en redes sociales:
  - https://twitter.com/UniversidadGob
  - https://www.facebook.com/UniversidadGob/
  - https://www.instagram.com/universidadgob/
  - https://www.youtube.com/channel/UC1rvgLWmCizTmzyZ-IFLp1A
  - https://www.flickr.com/people/universidadgob/

Unidad responsable de la Carta de Servicios
La persona responsable de atender cualquier duda respecto a los servicios prestados relacionados en esta Carta de Servicios, así como encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos y de impulsar las pertinentes acciones de mejora es el titular de la **División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones** (Subsecretaría-Ministerio de Universidades- Paseo de la Castellana, 162-28046 Madrid)

Localización de las instalaciones
Paseo de la Castellana,162
28046 Madrid

Medios de acceso y transporte
Acceso en transporte público:
Estaciones de Metro: Cuzco (Línea 10)
Paradas de Autobús: 34 (CUZCO), 4848 (CASTELLANA, SAN GERMAN).
Líneas 5, 11, 27, 40, 147

Año de publicación
Marzo de 2023 V00

Periodo de vigencia
(2023-2026)

2023/26

CARTA DE SERVICIOS

Centro de información a la ciudadanía

Oficina de asistencia en materia de registro