

## PRESENTACIÓN

Esta Carta de Servicios tiene por objeto dar a conocer los servicios que presta el **Centro de Información de la AECID** (CI) a la ciudadanía, los derechos que asisten a las personas usuarias y los compromisos de calidad asumidos. El CI es una unidad integrada en el **Área de Comunicación** del Gabinete Técnico de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

La AECID es la agencia estatal adscrita al **Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación** que tiene por objeto el fomento, la gestión y la ejecución de las políticas públicas de cooperación internacional para el desarrollo, dirigidas a **la lucha contra la pobreza y la consecución de un desarrollo humano sostenible** en los países en desarrollo.

El CI tiene como finalidad **orientar e informar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios que presta la AECID**. Esta información se facilita de manera presencial, por teléfono, por escrito, por correo electrónico, o a través de las redes sociales de la Agencia. Es la unidad a través de la cual la ciudadanía, las organizaciones no gubernamentales para el desarrollo (ONGD), empresas, fundaciones y demás actores de la sociedad civil entablan contacto con la AECID. La correcta prestación de sus servicios requiere, por tanto, un contacto permanente del Centro con el resto de las unidades de la Agencia.

## ATENCIÓN AL PÚBLICO

Atención **presencial**,  
**telefónica**, **por escrito**, a través del **correo electrónico** y/o de las **redes sociales** de la AECID



**Horario.** De lunes a viernes de 9:00 a 17:30 h.  
En verano, Navidad y Semana Santa:  
de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h.

[centro.informacion@aecid.es](mailto:centro.informacion@aecid.es)

Av. de los Reyes Católicos nº 4, 28040 Madrid

Telf. +900 20 30 54

[www.aecid.es](http://www.aecid.es) [www.aecid.gob.es](http://www.aecid.gob.es)



## CENTRO DE INFORMACIÓN

AECID/ CARTA DE SERVICIOS 2019/2022



Agencia Española de Cooperación Internacional  
para el Desarrollo / Ministerio de Asuntos  
Exteriores, Unión Europea y Cooperación

## **DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Las personas usuarias tienen derecho a recibir información y documentación de interés general sobre los procedimientos dependientes de la AECID de manera rápida y eficaz, así como una orientación positiva, ya sea presencial, telefónica o por vía electrónica, acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

### **PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS**

-Información general sobre la AECID a la ciudadanía.

-Información sobre los requisitos de inscripción de ONGD en el Registro de la AECID, así como de obtención de la acreditación como ONGD calificada.

-Información general sobre lectorados y becas convocadas por la AECID (becas MAEC-AECID).

-Información general en materia de financiación de proyectos, programas, convenios de cooperación o subvenciones gestionadas por la AECID.

-Información sobre convocatorias de empleo de la AECID, contratación por parte de la AECID y prácticas curriculares no remuneradas en el marco de los convenios existentes con otras entidades.

-Información sobre las publicaciones que la AECID pone a disposición de la ciudadanía.

-Puesta a disposición de las personas interesadas, en formato papel, de disposiciones y actos de la AECID publicados en el BOE.

-Edición de las páginas del portal web de AECID correspondientes al CI; revisión de contenidos y coordinación para la puesta al día de los mismos con las distintas Direcciones de AECID.

### **COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **Información presencial**

-No se requiere de cita previa y las personas no esperarán más de 10 minutos para ser atendidas.

-La solicitud de información que requiera una actuación posterior por parte del CI se facilitará en el plazo máximo de 7 días hábiles.

#### **Información telefónica**

-La información telefónica se facilita a través del número de teléfono **900 20 30 54**.

-La mayoría de las consultas telefónicas recibidas por el CI, siempre que no requieran de actuación posterior por parte del mismo, se resolverán en el plazo máximo de 2 minutos.

-Si la requieren, el CI responderá por escrito (mediante correo electrónico o postal, a elección de la persona interesada) en el plazo máximo de 7 días hábiles.

-Durante el horario en que el Centro de Información no se encuentre abierto al público, o si las líneas estuviesen saturadas, se encontrará activo un mensaje telefónico que informará del horario de atención al público y de otros medios de contacto alternativos como correo electrónico, fax o redes sociales.

#### **Información solicitada por correo electrónico**

-El CI contestará el 80 % de las consultas recibidas por correo electrónico en la dirección [centro.informacion@aecid.es](mailto:centro.informacion@aecid.es) en un plazo máximo de 72 horas.

-El 20 % restante, así como las consultas que requieran una actuación posterior, se responderán antes de siete días hábiles.

#### **Información solicitada y gestión de comentarios en redes sociales**

Las consultas y comentarios recibidos a través de las redes sociales -RRSS- que requieran de atención del Centro de Información se atenderán en el plazo máximo de 2 días hábiles.

### **INDICADORES DE CALIDAD**

Además del número de personas que acuden al CI y de su grado de satisfacción alcanzado según las encuestas realizadas, se utilizarán los indicadores:

#### **Información presencial**

Número y porcentaje de consultas en que la persona no ha esperado para ser atendida más de 5 y 10 minutos.

#### **Información telefónica**

Número y porcentaje de consultas atendidas antes de 2 minutos.

#### **Información solicitada por correo electrónico**

Número y porcentaje de consultas atendidas antes de: 72 horas / 7 días hábiles.

**Información que requiera una actuación posterior** Número y porcentaje de consultas atendidas antes de un periodo de 7 días hábiles.

#### **Información solicitada por redes sociales**

Número y porcentaje de consultas y comentarios atendidos en el plazo de 2 días hábiles.

#### **Contenidos en formato papel**

Número y porcentaje de información sobre convocatorias y resoluciones de concesión de subvenciones, becas, lectorados, concursos y premios de la AECID disponible para las personas interesadas en formato papel en el CI dentro del día siguiente al de su publicación en el BOE.

### **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Las personas usuarias podrán presentar sus quejas y sugerencias:

-Presencialmente, mediante formulario disponible en el Registro de la AECID.

-Por correo postal o por medios electrónicos al Servicio de Calidad de la AECID

- Por cualquiera de los otros medios establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

### **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

Cuando un/a ciudadano/a considere que alguno de los compromisos asumidos ha sido incumplido, podrá formular la reclamación correspondiente. El CI informará de los medios existentes para interponer una queja, que será respondida en el plazo máximo de 15 días hábiles. En caso de incumplimiento, se enviará a la persona interesada, a través del medio elegido por ella (correo electrónico o correo postal), una carta de disculpas en la que se informará de las causas que motivaron la reclamación y de las medidas adoptadas para evitar un nuevo incumplimiento. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.