

CARTA DE SERVICIOS

2019-2022

# CENTRO DE INFORMACIÓN

AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO



## ÍNDICE

---

### PRESENTACIÓN

#### 1.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

1.2.- PRINCIPALES SERVICIOS

1.3.- DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y LAS PERSONAS USUARIAS

1.4.- FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1.5.- NORMATIVA

1.6.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

#### 2.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

2.1.- ESTÁNDARES DE CALIDAD OFRECIDOS

2.2.- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

2.3.- SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN Y DE SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

2.4.- INDICADORES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO

#### 3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

3.1.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

#### 4.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

4.1.- DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS. FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE

4.2.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

4.3.- OTROS DATOS DE INTERÉS

## PRESENTACIÓN DE LA CARTA

Con la finalidad de ofrecer un instrumento de transparencia a través de la información y difusión pública de los niveles de calidad ofrecidos en la atención al público, se publica la nueva Carta de Servicios del Centro de Información de la AECID

Con ella se pretende no solo renovar los principales compromisos ya adquiridos en la anterior Carta de Servicios, sino dar un paso más allá, mejorando los estándares de calidad respecto al servicio y la atención directa a la ciudadanía. Apostamos por ello con la adquisición de nuevos compromisos y la modernización de las herramientas utilizadas para prestar dichos servicios, como en el caso de la atención directa a través de las redes sociales en las que está presente la Agencia.

Con esta mejora se pretende, asimismo, facilitar el acceso a la información y a la participación, estando presente allí donde lo está la ciudadanía, dentro del espíritu de la Agenda 2030, que subraya la necesidad de no dejar a nadie atrás.

Esta nueva Carta de Servicios refleja, pues, los servicios que el Centro de Información tiene encomendados, los compromisos de calidad que respecto a ellos se asumen, y los derechos de las personas usuarias en relación a los mismos. En ese sentido, encarna la apuesta por la calidad, la participación y la transparencia en la atención a la ciudadanía por parte de la AECID.

*La Directora de la Agencia Española  
de Cooperación Internacional  
para el Desarrollo*

Aina Calvo Sastre

# **I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL**

## **I.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES**

El Centro de Información (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 una agencia estatal adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación a través de su Secretaría de Estado de Cooperación Internacional y para Iberoamérica y el Caribe. La Agencia 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 en las que está presente la Agencia.

Todo ello hace que se configure como 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.

Además, el CI presta un servicio interno básico para la Agencia, al contribuir a la difusión de información corporativa a sus empleadas y empleados públicos.

## **I.2 PRINCIPALES SERVICIOS**

El CI presta los siguientes servicios:

1. Información a la ciudadanía.
  - Información general sobre la AECID, referida a la identificación de la Agencia, su misión y sus fines, su estructura, funcionamiento y localización.
  - Información sobre los requisitos en materia de inscripción de ONGD en el Registro de la AECID, así como de los trámites necesarios para la obtención de la acreditación como ONGD calificada.
  - Información general sobre becas convocadas por la AECID (becas MAEC-AECID) y sobre el programa de lectorados.
  - 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 AECID y prácticas curriculares no remuneradas en el marco de los convenios existentes con otras entidades.
  - Información sobre las publicaciones que AECID pone a disposición de la ciudadanía.
  - Otras solicitudes de información.
2. En relación con los contenidos del portal web, el CI lleva a cabo la revisión diaria del BOE y la coordinación de los contenidos administrativos del mismo, así como la edición

de las páginas del portal correspondientes al CI, la revisión de contenidos y la coordinación para la puesta al día de los mismos con el resto de Direcciones de AECID.

3. El CI proporciona a las personas usuarias información sobre los medios y procedimientos de quejas y sugerencias.
4. Puesta a disposición de las personas interesadas, en formato papel, de disposiciones y actos de la AECID publicados en el BOE.

### **1.3 DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y LAS PERSONAS USUARIAS**

En sus relaciones con la AECID, la ciudadanía ve reconocidos sus derechos en la Constitución y en diversas normas como la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (artículos 12, 13, 14 y 53) o la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

De forma más concreta, 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 a recibir 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

Asimismo, tienen derecho:

1. A ser tratadas con respeto y deferencia por las autoridades y personal del CI, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
2. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
3. Al acceso a la información pública, archivos y registros de las Administraciones Públicas de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013 y el resto del ordenamiento jurídico.
4. 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.

### **1.4 FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El Estatuto de la AECID establece que la Agencia someterá “su actuación al principio de transparencia y participación, entendidos respectivamente como la rendición de cuentas a la ciudadanía y como el compromiso de consulta y participación de los interesados en la realización de sus trabajos”. Este principio hay que entenderlo en su vertiente interna, como participación de los trabajadores y trabajadoras de la Agencia en su ámbito de competencia técnica; y en su vertiente externa, como compromiso y responsabilidad de su actuación ante la ciudadanía.

Por ello, y con objeto de dar cumplimiento al principio de participación, el CI ha establecido una serie de mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede colaborar en la mejora de la prestación de los servicios. Son los siguientes:

- La participación y la expresión de opiniones a través de las encuestas periódicas que se realicen sobre la calidad de los servicios.

- La asistencia en la formulación de quejas y sugerencias, de conformidad con lo previsto en esta Carta de Servicios y en la legislación vigente. El CI informará de los medios existentes para ello, proporcionando, en caso necesario, copia en papel del formulario que deberá remitirse al Servicio de Calidad de la AECID a través del registro de la AECID o por cualquiera de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## **I.5 NORMATIVA**

En su actuación, el CI se somete a la siguiente normativa reguladora:

- Derecho de petición regulado en el artículo 29 de la Constitución Española y Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector público.
- Reglamento General de Protección de datos (regulado en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 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 10/2014, de 3 de diciembre, de accesibilidad.
- 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 1403/2007, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

## **I.6 QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Las personas usuarias que así lo soliciten recibirán información completa y comprensible en el CI acerca de los medios existentes para presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del mismo, así como sobre el resto de los servicios que presta la AECID.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse por los siguientes canales:

- Presencialmente, mediante la cumplimentación, firma y presentación en el registro de la AECID del formulario disponible, pudiendo la persona interesada ser auxiliada, si así lo desea, por un/a funcionario/a. La persona interesada podrá presentarlos a continuación en el registro de la AECID (anexo al CI), dirigido al Servicio de Calidad de la Secretaría General de la Agencia.

- Por correo postal, enviando el formulario disponible en la sede electrónica de la Agencia debidamente cumplimentado y firmado, a la siguiente dirección: Servicio de Calidad de la AECID, Av. Reyes Católicos 4, 28040 Madrid.
- Por medios electrónicos, a través del servicio disponible en la sede electrónica de la AECID, mediante uso de Certificado electrónico.
- Por cualquiera de los otros medios establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

El Servicio de Calidad de la Secretaría General de la AECID es el responsable de la gestión de las quejas y las sugerencias dirigidas a la Agencia.

La AECID ha asumido el compromiso de responder las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días hábiles desde su recepción. Este plazo podrá suspenderse en el supuesto de que deba requerirse a la persona interesada para que formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Transcurrido el plazo de 15 días hábiles sin que se hubiera recibido respuesta, la persona interesada podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación para conocer los motivos de la falta de respuesta.

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 E INDICADORES**

### **2.1 ESTÁNDARES DE CALIDAD OFRECIDOS**

El CI asume los siguientes compromisos de calidad en la prestación de los servicios que ofrece:

#### **Información presencial:**

Para ser atendido presencialmente en el CI no se requiere de cita previa.

1. En el CI se atenderá a la ciudadanía y las personas usuarias eficaz y eficientemente en las cuestiones por ellas planteadas.
2. En el 70% de las consultas, la persona no esperará para ser atendida más de 5 minutos.
3. Para el 30% de las consultas restantes, el tiempo de espera no será mayor de 10 minutos.

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 900 20 30 54.

1. Se atenderá a la ciudadanía y las personas usuarias eficaz y eficientemente en las cuestiones que planteen durante el horario de atención al público.

2. El 80% 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.

3. La solicitud de información que requiera una actuación posterior por parte del CI se responderá por escrito (mediante correo electrónico o postal, a elección de la persona interesada) en el plazo máximo de 7 días hábiles.

4. 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, invitando, si llama dentro de este horario, a volver a llamar pasados unos minutos, e informando de los otros medios de contacto alternativos existentes (correo electrónico, fax o redes sociales).

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

1. 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.

2. El 20 % restante, así como las consultas que requieran una actuación posterior, se responderán antes de 7 días hábiles.

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

Las consultas recibidas por redes sociales se atenderán en el plazo máximo de dos días hábiles.

Los comentarios que deban atenderse por parte del Centro de Información (de acuerdo con las normas de uso de Twitter y Facebook de la AECID), serán gestionados igualmente en el plazo de dos días hábiles.

## **2.2 MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN**

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

El acceso, vestíbulo y control de accesos no obstaculizan el acceso y movilidad a personas con discapacidad. Además, se está desarrollando un proyecto de rehabilitación parcial de los edificios de la AECID dentro del cual se engloba un capítulo de accesibilidad que incluye mejoras de la misma para adaptarlas a los estándares más elevados.

El CI ha adoptado las siguientes medidas para asegurar la igualdad de género, para facilitar el acceso de la ciudadanía a sus servicios y para mejorar las condiciones en la prestación de los mismos:

- Analizar y corregir actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato y no discriminación. Para ello, la AECID cuenta con un servicio de conciliación, dependiente del Departamento de Recursos Humanos, Conciliación y Servicios Generales.
- Utilizar un lenguaje inclusivo en las respuestas a las consultas formuladas.
- Continuar avanzando en la mejora de la accesibilidad, siguiendo los principios de accesibilidad universal, diseño para todas las personas e inclusión social, de manera que



todas las personas puedan hacer uso en igualdad de condiciones de las instalaciones y servicios del CI.

En sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas, las personas que prestan sus servicios en el CI se identificarán adecuadamente, utilizarán un lenguaje comprensible y desarrollarán sus funciones con integridad, neutralidad, imparcialidad, transparencia en la gestión y bajo los principios del servicio a la ciudadanía y rendición de cuentas.

## **2.3 SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN Y DE PROTECCION MEDIOAMBIENTAL**

Con objeto de dar cumplimiento al principio de mejora continua en el desarrollo de su actividad, el CI ha adoptado una serie de actuaciones en materia de gestión de la calidad, gestión de riesgos laborales y sostenibilidad ambiental.

En materia de gestión de la calidad:

- Incorporación de mecanismos de seguimiento de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios, especialmente a través de la realización de encuestas periódicas sobre la calidad de los servicios.
- Las personas usuarias dispondrán de información sobre los medios y procedimientos de queja, y sobre los plazos de resolución tanto en la web como en la sede electrónica de AECID.
- Publicación en el portal web de la AECID del Informe de Actividad del CI en el que se recoge, con carácter semestral, toda la información referente al número de consultas y su tipología, quejas y sugerencias y tiempo medio de respuestas.

En materia de gestión medioambiental:

- El CI dispondrá de contenedores de reciclaje para papel, plástico y pilas.

## **2.4 INDICADORES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO**

El CI establece los siguientes indicadores para efectuar, con carácter semestral, el seguimiento de los compromisos de calidad asumidos.

### **Información presencial:**

- Número y porcentaje de consultas en que la persona interesada no ha tenido que esperar más de 5 minutos para ser atendida.
- Número y porcentaje de consultas en que la persona interesada no ha tenido que esperar más de 10 minutos para ser atendida.

### **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.
- Número y porcentaje de consultas atendidas antes de 7 días hábiles.

**Información que requiera una actuación posterior, solicitada de forma presencial, por vía telefónica o electrónica:**

- Número y porcentaje de consultas atendidas antes de 7 días hábiles.

**Información solicitada por redes sociales:**

- Número y porcentaje de consultas atendidas en el plazo de dos días hábiles.
- Número y porcentaje de comentarios gestionados en el plazo de dos 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.

**Se establecen los siguientes indicadores complementarios:**

- Número de personas que acuden al CI
- Grado de satisfacción alcanzado en las encuestas realizadas a las personas usuarias.

## **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO**

Cuando un/a ciudadano/a considere que alguno de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios 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 el caso de incumplimiento, la Dirección de la Agencia 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.

## **DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **4.1 DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS TELEMÁTICAS DE LAS OFICINAS. FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE**

**Dirección postal:**

Centro de Información

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo

Avenida Reyes Católicos n ° 4

28040 - Madrid.

**Horario de atención al público:**

De lunes a viernes de 9:00 a 17:30 h.

### Horario de verano:

Del 16 de junio al 15 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h.

### Teléfono:

900 20 30 54 (teléfono gratuito) en horario de atención al público.

**Dirección de correo electrónico:** [centro.informacion@aecid.es](mailto:centro.informacion@aecid.es)

**Web:** [www.aecid.es](http://www.aecid.es)

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

### Formas de acceso y transporte

Se puede acceder al CI por medio de transporte público:

- Metro: Líneas 6 y 3 (Moncloa); línea 7 (Islas Filipinas).
- Paradas de autobús: parada Avenida de los Reyes Católicos – Plaza de Cristo Rey (líneas 132, 82); parada Isaac Peral – Plaza de Cristo Rey (líneas 1, C1, C2, 132, 44, 82).
- Autobús: líneas 132, 82, 1, C1, C2 y 44 (Plaza de Cristo Rey).

La sede de la AECID cuenta con una plaza de aparcamiento específica para personas con movilidad reducida.

Existe igualmente un aparcamiento para bicicletas.

Plano de situación:



## 4.2 UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

El CI será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta, de resolver las dudas que surjan en relación con la misma y de impulsar acciones de mejora.

El CI publicará en su portal web los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía en esta Carta de Servicios.

## 4.3 OTROS DATOS DE INTERÉS

- Páginas web de interés:
  - Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID): [www.aecid.es](http://www.aecid.es)
  - Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación: [www.exteriores.gob.es](http://www.exteriores.gob.es)
  - Portal de la Cooperación Española: <http://www.cooperacionespanola.es/>
  - Registro electrónico común: [https://sede.administracion.gob.es/PAG\\_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html](https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html)
  - Plataforma de Contratación del Estado: [www.contrataciondelestado.es](http://www.contrataciondelestado.es)
  - Base de Datos Nacional de Subvenciones: [www.infosubvenciones.es](http://www.infosubvenciones.es)
  
- Redes sociales institucionales:
  - Twitter: @AECID\_es
  - Facebook: @Aecid.es
  - Instagram: AECID\_es
  - Flickr: aecid
  - Youtube: Cooperación Española AECID (tvAECID)

**Centro de Información  
AECID**

*Agencia Española de Cooperación  
Internacional para el Desarrollo  
Avenida de los Reyes Católicos, nº 4.*

*28040 Madrid.*



MINISTERIO  
DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA  
Y COOPERACIÓN

