

## INDICADORES DE CALIDAD

- Información centralizada. Porcentaje de la información centralizada publicada dentro de los 5 días hábiles desde la recepción de los datos por parte de la fuente informativa.
- Información descentralizada. Currículum vitae: porcentaje de la información publicada en el plazo de 2 meses desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado. Cartas de servicios: porcentaje de la información publicada en el plazo de 30 días hábiles desde su publicación en el BOE.
- Porcentaje de retribuciones de altos cargos actualizadas en el primer mes de cada año
- Porcentaje de las resoluciones denegatorias publicadas trimestralmente en el Portal en el plazo de los 35 días hábiles desde la finalización de cada trimestre.
- Porcentaje de las estadísticas del Portal de la Transparencia publicadas en el plazo de los 15 días hábiles siguientes a la finalización del mes
- Porcentaje mensual de las semanas en las que se ha enviado el boletín de novedades a los suscriptores.
- Porcentaje mensual de incidencias y comentarios a través de la herramienta de gestión de incidencias, atendidas antes de 5 días hábiles.
- Porcentaje de comentarios, sugerencias u opiniones atendidas antes de 5 días hábiles desde su recepción.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en la carta, la persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública enviará una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos serán dirigidas a la Unidad responsable de la Carta. Para ello, la persona usuaria puede presentar una queja o reclamación por cualquiera de las formas recogidas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o por correo electrónico ante el titular de la presente carta, especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos que a su juicio han incurrido en dicho incumplimiento, dirigido a la S.G. de Transparencia y Atención al Ciudadano C/ Manuel Cortina, 2, sexta planta, 28071-Madrid, o por correo electrónico: [sgtac@correo.gob.es](mailto:sgtac@correo.gob.es).

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en la Carta en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en el artículo 67 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las

Administraciones Públicas y de los artículos 32 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Según 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 puede presentar quejas y sugerencias a través de los siguientes medios:

- Escrito presentado en la forma prevista en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y dirigido a la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (C/ Manuel Cortina 2, 6ª planta, 28010, Madrid).
- En la sede electrónica del Ministerio de Hacienda y Función Pública (<https://sedeminhap.gob.es>) sistema que requiere uso de firma electrónica.

Plazo para responder: 20 días hábiles.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La unidad responsable de la Carta de Servicios del Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado es la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (SGTAC) dependiente de la Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP), integrada en el Ministerio de Hacienda y Función Pública. Esta unidad será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Además:

- Impulsará el plan de actualización de la información.
- Contestará las sugerencias y quejas que las y los ciudadanos le dirijan.

## DIRECCIONES Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de la unidad responsable de la gestión del Portal de la Transparencia son las siguientes:

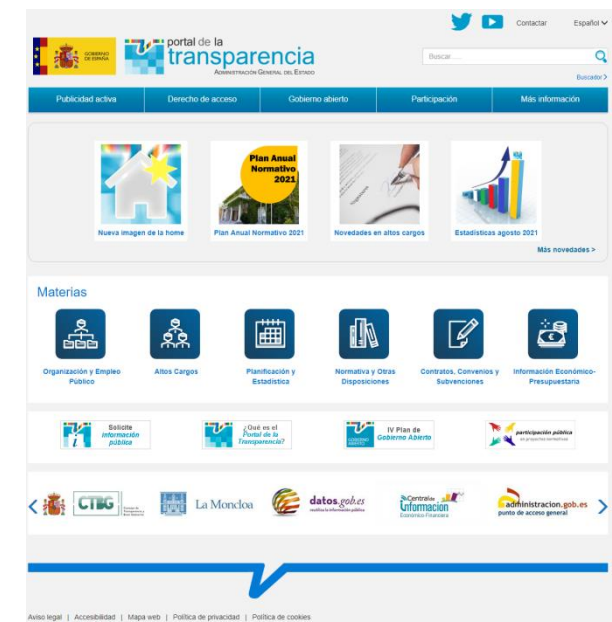
- SGTAC: C/ Manuel Cortina, 2, sexta planta, (28071-Madrid). Correo electrónico: [sgtac@correo.gob.es](mailto:sgtac@correo.gob.es)
- Atención telefónica: Teléfono de acceso directo: 060.
- Atención en el Portal de la Transparencia: <https://transparencia.gob.es>
  - Buzón de sugerencias.
  - Buzón de incidencias del Portal.
- Redes sociales:

- Twitter @transparencia\_e
- YouTube: Portal de Transparencia – España



## CARTA DE SERVICIOS

## PORTAL DE LA TRANSPARENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO 2021-2024



## PRESENTACIÓN

El Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado es un portal web, dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública, a través del cual se puede acceder a:

- Información pública de la Administración General del Estado que la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTAIBG) obliga a publicar.
- Información relativa a Gobierno Abierto.
- El ejercicio del derecho de acceso a información pública.

Ámbito subjetivo:

- La Administración General del Estado.
- Las entidades gestoras y los servicios comunes de la Seguridad Social así como las mutuas colaboradoras de la Seguridad Social.
- Los organismos autónomos, las agencias estatales, las entidades públicas empresariales Las entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia, vinculadas a la Administración General del Estado o dependientes de ella, incluidas las universidades públicas.

El Portal de la Transparencia depende del Ministerio de Hacienda y Función Pública, a través de la Dirección General de Gobernanza Pública (Secretaría Estado de Función Pública) y es gestionado en colaboración con la Secretaría General de Administración Digital, dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

La información y servicios que ofrece el Portal de la Transparencia están accesibles a través de:

- Portal de Internet: <https://transparencia.gob.es>.
- Twitter: @transparencia\_e
- Youtube: Portal de Transparencia – España

## SERVICIOS PRESTADOS

### Servicio relacionados con la información pública

- Publicidad activa

Información institucional, organizativa y de planificación, información de relevancia jurídica, información económica, presupuestaria y estadística pública (artículos 6, 6bis, 7 y 8 de la LTAIBG). Está clasificada por las siguientes materias:

- Organización y Empleo Público
- Altos Cargos
- Planificación y Estadística
- Normativa y Otras Disposiciones
- Contratos, Convenios y Subvenciones

- Información Económico-Presupuestaria

- Derecho de acceso

Todas las personas pueden ejercer su derecho de acceso a la información pública que obre en poder de la Administración General del Estado, así como consultar todas sus solicitudes presentadas.

Para poder ejercer este derecho, al tratarse de un procedimiento administrativo, de acuerdo con la LTAIBG es necesario identificarse y para ello se facilita una doble opción: hacerlo a través de la plataforma Cl@ve o mediante un sistema de código de acceso.

### Otros servicios de información

- Gobierno abierto

El Gobierno Abierto es una forma de gobernanza de las Administraciones más transparente, colaborativa, ética y con una rendición de cuentas más clara. Implica mayor participación de la ciudadanía en los asuntos públicos que le interesan.

- Participación pública en proyectos normativos

Acceso al espacio de participación pública en proyectos normativos, tanto para la consulta pública previa, como para el trámite de audiencia e información pública en el proceso de elaboración de normas de la Administración General del Estado.

- Más información

Información importante sobre transparencia no englobable en los apartados anteriores:

- ¿Qué es el Portal de la Transparencia?
- Ley de Transparencia.
- Unidades de Información de Transparencia.
- El Portal en cifras.
- Novedades de Transparencia.
- Transparencia en Instituciones Públicas y en otras Administraciones Públicas.
- Informes de Interés.
- Información sobre protección de datos.
- Información sobre el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.
- Información sobre el COVID19 (coyuntural)

### Servicio de suscripción al boletín de novedades

Boletín semanal con la información de las novedades y los últimos informes de interés de los distintos ministerios publicados en el Portal de la Transparencia.

Para ello se ha establecido un servicio de suscripción al mismo facilitando únicamente una dirección de correo electrónico.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La ciudadanía y las personas usuarias del Portal de la Transparencia pueden participar en la gestión del mismo a través de los siguientes medios:

- Comunicar una incidencia sobre el funcionamiento: [Contacte con nosotros](#).
- Aportar comentarios o sugerencias específicas sobre el contenido de este Portal: [Su opinión cuenta](#).
- Intervenir en la elaboración de [proyectos normativos](#).
- Realizar aportaciones en procesos que se abran a la participación pública. Por ejemplo, en los Planes de Acción de Gobierno Abierto.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Actualización de la información pública:
  - Centralizada: 95% se actualizará en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de recepción de los datos desde la fuente informativa, para los elementos de información de actualización no automatizada.
  - Descentralizada.
    - 95% de la información cuyo origen se publique en el Boletín Oficial del Estado actualizada antes de 30 días naturales desde su publicación para las Cartas de servicios y el 90% de la información antes de 2 meses para los Currículum.
    - 95% de las Retribuciones de altos cargos: se actualizarán dentro del primer mes del año siguiente.
  - Resoluciones denegatorias de derecho de acceso: se publicarán trimestralmente en el Portal de la Transparencia, el 95% en el plazo de 35 días hábiles desde la finalización de cada trimestre.
- Publicación de las estadísticas de actividad del Portal de la Transparencia en los 15 días hábiles siguientes a la finalización del mes.
- Una vez a la semana se enviará por correo electrónico el boletín de novedades a los suscriptores. Objetivo:100%
- Canales de comunicación
  - Incidencias y comentarios a través de la herramienta de gestión de incidencias. El plazo de contestación para al menos el 95% de las incidencias y comentarios no superará el plazo máximo de 5 días hábiles.
  - Comentarios, sugerencias u opiniones recibidos a través del formulario “Su opinión cuenta”. El plazo de contestación para al menos el 95% de las sugerencias u opiniones no superará el plazo máximo de 5 días hábiles.