



# CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS



2014-2017



NIPO: 002-14-050-3

**Teléfono de contacto: 91 335 35 35.**

**Direcciones web de interés:**

**Página web:**

<http://www.mpr.gob.es/index.htm>

**Sede electrónica:**

<https://sedempr.gob.es/info/index.html>

**Web de La Moncloa:**

<http://www.lamoncloa.gob.es/home.htm>

**Unidad Responsable de la Carta de Servicios  
Electrónicos: Subdirección General de Tecnologías y  
Servicios de Información**

**Correo electrónico:**

[calidad.de.servicios.electronicos@mpr.es](mailto:calidad.de.servicios.electronicos@mpr.es)

**Esta unidad publicará periódicamente en la Sede  
electrónica los valores obtenidos en los indicadores  
correspondientes a los compromisos de calidad  
asumidos.**

**Complejo de la Moncloa.  
Avenida Puerta de Hierro, s/n.  
28071 Madrid.  
España.**

**Requisitos técnicos de acceso:**

- Acceso a internet de banda ancha.
- Para enviar ficheros mayores de 4MB se necesita herramienta como ZIP, RAR o BZIP2.
- Para el componente de firma:
  - Navegador:
    - Internet Explorer 8 o más.
    - Firefox 14 o más
    - Google Chrome 9 o más.
  - Certificado digital activo de persona física o jurídica.
  - Máquina virtual de Java 6 (update 32 o superior).
  - Adobe Reader 10 o más.

Corresponde al Ministerio de la Presidencia la coordinación de los asuntos de relevancia constitucional, la preparación, desarrollo y seguimiento del programa legislativo, el apoyo inmediato a la Presidencia del Gobierno, la asistencia al Consejo de Ministros, a las Comisiones Delegadas del Gobierno, a la Comisión General de Secretarios de Estado y Subsecretarios y, en particular, al Gobierno en sus relaciones con las Cortes Generales, así como las relaciones con los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas.

**Derechos de los ciudadanos.**

La **Ley 11/2007** reconoce, entre otros, el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la **Ley 30/1992**. Específicamente en el Ministerio de la Presidencia los derechos que pueden ejercerse electrónicamente abarcan a: la obtención de informaciones en los términos de la **Ley 37/2007** y la **Ley 19/2013**, realización de consultas, presentación de solicitudes y peticiones, quejas y sugerencias, prestar consentimiento o entablar pretensiones o reclamaciones u oponerse a las resoluciones y actos administrativos de sus órganos, recibir notificaciones así como, con carácter general, a la calidad de estos servicios en los términos señalados en esta Carta.

**Normativa reguladora de los servicios.**

Sin perjuicio de la legislación ya citada los servicios prestados se regulan por:

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.  
Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.  
Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre.  
Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre.  
Real Decreto 199/2012., de 23 de enero  
Real Decreto 695/2013, de 20 de septiembre.  
Real Decreto 671/2014, de 1 de agosto.

**Formas de colaboración y participación.**

Formulación de quejas y sugerencias:

- a) De forma presencial.
- b) A través de correo postal.
- c) A través de la sede electrónica.

### Servicios electrónicos en [www.mpr.gob.es](http://www.mpr.gob.es).

- Información general sobre:
  - El Ministerio de la Presidencia.
  - Servicios prestados a la Ciudadanía.
  - El Consejo de Ministros.
  - Prensa y Comunicaciones.
  - Temas de actualidad.

### Servicios electrónicos en [sedempr.gob.es](http://sedempr.gob.es).

#### Servicios Generales:

- Información sobre la sede electrónica
- Acceso a la normativa, procedimiento, catálogo e información legal sobre datos abiertos.
- Consulta de expedientes.
- Consulta de notificaciones.

#### Servicios de la Secretaría General Técnica.

- Recurso potestativo de reposición.
- Recurso de alzada.
- Recurso extraordinario de revisión.
- Revisión de oficio de actos nulos de pleno derecho.
- Reclamación previa a la vía judicial laboral.
- Reclamación previa a la vía judicial civil.
- Reclamación por responsabilidad patrimonial.
- Derecho de petición.

#### Servicios de la Subsecretaría de Presidencia.

- Quejas y Sugerencias
- Formulario genérico.

### Servicios electrónicos en [lamoncloa.gob.es](http://lamoncloa.gob.es).

- Información sobre:
  - El Presidente del Gobierno.
  - El Gobierno.
  - El Consejo de Ministros.
  - Sala de Prensa.
  - Multimedia.
  - España.

#### Medidas de subsanación.

El Subsecretario de la Presidencia velará por el cumplimiento de los servicios recogidos en la presente Carta de Servicios.

Quien considere que no se han cumplido los compromisos declarados en esta Carta podrá formular una reclamación dirigida a la Unidad responsable de la Carta.

El Subsecretario o Directivo de la organización que designe al efecto, enviará una carta de disculpas comunicando las actuaciones llevadas a cabo para subsanar el error objeto de reclamación.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

### COMPROMISOS DE CALIDAD.

#### Principios generales

Son principios informadores de los compromisos que se asumen: La Disponibilidad, Soporte Técnico, Fiabilidad, Universalización de la Accesibilidad y Seguridad.

#### Compromisos

- Los servicios electrónicos prestados al ciudadano estarán disponibles las 24 horas del día durante todos los días del año, sin perjuicio de las intervenciones por mantenimiento técnico.
- Las consultas técnicas recibidas sobre los servicios electrónicos prestados al ciudadano, se responderán en menos de 48 horas, en los siguientes días hábiles.
- Se avisará con un mínimo de 24 horas de antelación de las interrupciones en los medios electrónicos puestos a disposición del ciudadano, para mantenimiento preventivo o correctivo de los Sistemas Informáticos.
- Toda la información publicada en la web, cumple el nivel AA de accesibilidad, para facilitar su utilización por los usuarios discapacitados.
- Todos los accesos a los servicios electrónicos prestados, están libres de virus informáticos y programas maliciosos.

#### Indicadores de seguimiento y evaluación

- Porcentaje del tiempo de disponibilidad efectiva sobre el tiempo total anual.
- Porcentaje anual de consultas técnicas resueltas en plazo sobre el total de consultas técnicas recibidas.
- Porcentaje anual de avisos de incidencias del periodo sobre el total de avisos publicados.
- Porcentaje de información publicada accesible, sobre el total de los contenidos de los sitios web.
- Nº de incidencias mensuales registradas.
- Nº de avisos mensuales del gestor de seguridad.
- Porcentaje de ataques rechazados sobre el total de avisos de incidente.