

Datos identificativos y fines del órgano

La misión de Red.es es ejecutar proyectos de transformación digital de acuerdo con las prioridades estratégicas de la Secretaría de Estado para la Digitalización y la Inteligencia Artificial (SEDA), y en colaboración con las Comunidades Autónomas, entidades locales y el sector privado.

Para el ejercicio de la función de observatorio como órgano colegiado de carácter consultivo, adscrito a la entidad Red.es, al que corresponde el seguimiento y el análisis de la transformación digital en España.

Uno de los servicios que ofrece ONTSI a los/as ciudadanos/as es el seguimiento y el análisis de la transformación digital en España.

Relación de servicios prestados

El ONTSI es un órgano adscrito a la entidad pública empresarial Red.es, que elabora, recoge, sintetiza y sistematiza indicadores, elabora estudios, y ofrece servicios informativos y de actualidad sobre Sociedad de la Información, siendo actualmente el Observatorio público sobre Tecnología y Sociedad líder en España.

Los servicios que presta el ONTSI a los ciudadanos son los siguientes:

- Proporcionar estudios, indicadores e informes sobre Transformación Digital.
- Proporcionar información, recursos, actualidad y novedades a través del servicio bibliográfico (notas informativas) y de la suscripción al servicio de alertas.
- Facilitar el acceso a ONTSI DATA, que es una herramienta que permite acceder a una compilación de datos e indicadores procedentes de diversas fuentes.

Los servicios antes indicados, se prestan a través de la página web del ONTSI: <http://www.ontsi.red.es/ontsi/>.

Compromisos de calidad

Los parámetros de calidad y los niveles comprometidos por Red.es para el servicio del ONTSI son los siguientes:

- El 100% de los correos electrónicos recibidos en el buzón observatorio@red.es, serán respondidos en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Para este último compromiso, se tiene en cuenta el horario de prestación del servicio (de lunes a jueves de 9:00h a 18:00h y viernes de 8:30h a 15:00h).

Indicadores del nivel de calidad

Los indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad del servicio del ONTSI están orientados a cumplir los niveles/compromisos de calidad antes indicados y que serán calculados anualmente, son los siguientes:

- Porcentaje de correos electrónicos recibidos que han sido respondidos en el plazo máximo de 10 días hábiles.

Medidas de subsanación

Los/as usuarios/as que consideren que haya un incumplimiento de alguno/s de los compromisos de calidad asumidos en esta carta de servicios, podrán formular sus reclamaciones a la unidad responsable de la carta (Dirección del ONTSI), indicando el compromiso que se considera no cumplido y/o a través correo electrónico: observatorio@red.es, del que se escalará a la Dirección del ONTSI, quien se encargará de indicar al usuario reclamante las medidas a aplicar para que no vuelva a ocurrir dicho incumplimiento.

Finalmente, la Dirección del ONTSI comunicará al usuario reclamante en el plazo máximo de un mes, las medidas que serán adoptadas para subsanar el incumplimiento.

El incumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los/as usuarios/as del servicio del ONTSI podrán presentar sus quejas y sugerencias respecto al servicio, a través de los siguientes canales/medios:

- Correo electrónico: observatorio@red.es.
- Teléfono: 912127620 / 912127625 (en horario de lunes a jueves de 9:00h a 18:00h y viernes de 8:30h a 15:00h).

Además, la sede electrónica de Red.es: <https://sede.red.gob.es/>, permite interactuar telemáticamente con la entidad para la presentación de escritos, solicitudes, incidencias, quejas, sugerencias y comunicaciones relativas a los procedimientos administrativos especificados en su resolución de creación y publicados en dicha página, pudiendo también presentar quejas y sugerencias sobre el servicio del ONTSI, a través de la sede electrónica de la entidad.

Derechos concretos de los/as usuarios/as en relación a los servicios

- Solicitar y recibir información clara sobre los servicios del ONTSI.
- Recibir una atención adecuada, eficiente y eficaz por parte del personal que presta los servicios del ONTSI.
- Comunicar cualquier solicitud, incidencia, queja, incumplimiento y sugerencia con respecto los servicios del ONTSI, y recibir una respuesta y solución dentro de los niveles de calidad comprometidos.

Todos aquellos recogidos en el artículo 13, 14 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que no hayan sido descritos en los puntos anteriores.