

## **Carta de Servicios: ONTSI**

**Periodo de vigencia: 2017 - 2020**



## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL</b>	<b>4</b>
1.1.	Datos identificativos y fines del órgano	4
1.2.	Relación de servicios prestados	4
1.3.	Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios	4
1.4.	Formas de colaboración/participación de organismos usuarios	5
1.5.	Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios	5
1.6.	Formas de presentación de quejas y sugerencias	6
<b>2.</b>	<b>COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS</b>	<b>7</b>
2.1.	Niveles de calidad que se ofrecen	7
2.2.	Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos	7
2.3.	Sistemas de aseguramiento y otras medidas	8
<b>3.</b>	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>4.</b>	<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<b>10</b>
4.1.	Direcciones telefónicas, telemáticas y postales	10
4.2.	Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta	10
4.3.	Medios de acceso y transporte	10



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

---

### **1.1. Datos identificativos y fines del órgano**

Red.es es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital encargada de consolidar el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. La misión de la entidad es ejecutar proyectos TIC de acuerdo con las prioridades estratégicas de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, y en colaboración con las Comunidades Autónomas, entidades locales y el sector privado.

Uno de los servicios que ofrece Red.es a los ciudadanos para poder cumplir con sus fines y objetivos, es el seguimiento y el análisis del sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información, que es realizado por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (en adelante, ONTSI).

### **1.2. 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 la Sociedad de la Información líder en España.

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

- Proporcionar los estudios e informes sobre programas y proyectos de impulso de la Economía y Sociedad Digital.
- Facilitar los indicadores sobre programas y proyectos nacionales e internacionales de impulso de la Economía y Sociedad Digital.
- Proporcionar la información, recursos, actualidad y novedades sobre Sociedad y Economía Digital en España, 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 sobre Economía y Sociedad Digital, procedentes de diversas fuentes.

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

### **1.3. Derechos concretos de los usuarios en relación con 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.

#### **1.4. Formas de colaboración/participación de organismos usuarios**

Los usuarios del servicio del ONTSI podrán realizar consultas sobre cualquier aspecto del servicio y expresar su opinión como forma de colaborar y o participar en la mejora del mismo, a través de los siguientes canales/medios:

- Correo electrónico: [observatorio@red.es](mailto:observatorio@red.es).
- Twitter: @ONTSI.
- Cuenta de LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/ontsio/>.
- Teléfono: 912127620 / 912127625 (en horario de lunes a jueves de 9:00h a 18:00h y viernes de 8:30h a 15:00h).

#### **1.5. Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios**

La normativa reguladora de los servicios que presta Red.es que incluye al ONTSI, es la siguiente:

- Real Decreto 164/2002, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de Red.es (artículo 21.1 de dicho Estatuto que establece las funciones del ONTSI).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

## 1.6. Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los usuarios 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](mailto: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.

## **2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS**

---

### **2.1. Niveles de calidad que se ofrecen**

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

- Se publicarán, como mínimo, una nota informativa del ONTSI al mes en el apartado "Información y Recursos" de la web del ONTSI.
- Se publicarán, como mínimo, un dossier de indicadores sobre programas y proyectos nacionales e internacionales de impulso de la Economía y Sociedad Digital al mes en el apartado "Indicadores" de la web del ONTSI.
- Se publicarán, al menos, tres informes anuales sobre temáticas de la Sociedad de la Información, el sector TIC y los contenidos y el desarrollo de las empresas en la Sociedad de la Información.
- Los correos electrónicos recibidos en el buzón [observatorio@red.es](mailto: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).

### **2.2. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos**

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:

- Doce notas informativas del ONTSI publicadas en la web del ONTSI, anualmente.
- Doce dossiers de indicadores sobre programas y proyectos nacionales e internacionales de impulso de la Economía y Sociedad Digital publicados en la web del ONTSI, anualmente.
- Número de informes anuales sobre temáticas de la Sociedad de la Información, el sector TIC y los contenidos y el desarrollo de las empresas en la Sociedad de la Información.
- Porcentaje de correos electrónicos recibidos que han sido respondidos en el plazo máximo de 10 días hábiles.

### **2.3. Sistemas de aseguramiento y otras medidas**

Red.es ejerce sus funciones cumpliendo la normativa vigente, lo que garantiza el respeto al principio de igualdad de género. Igualmente se extremará la atención a las personas discapacitadas.

Consciente de la importancia del respeto al medio ambiente, se promueve el ahorro energético y la tramitación electrónica en todos los procedimientos.

Entre las medidas directas de promoción de la calidad de los servicios, Red.es tiene implantado un sistema de gestión de la calidad que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN: ISO 9001:2015 enfocado a la mejora continua de sus procesos y servicios, a través de procedimientos, instrucciones técnicas y manuales en vigor, que incluye los servicios del ONTSI y que está certificado por AENOR.

Además, Red.es tiene implantando un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) que cumple con los requisitos de la Norma UNE ISO/IEC 27001:2014 y el Esquema Nacional de Seguridad regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, y su modificación por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, con el objeto de lograr una gestión eficaz, eficiente y efectiva de la seguridad de la información y garantizar la seguridad de las sedes y registros electrónicos, así como la del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Dicho SGSI también está certificado por AENOR.

Semestralmente, se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de alertas del ONTSI para medir el nivel de satisfacción con el mismo y tomar acciones de mejora en caso necesario.

### **3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

---

Los usuarios 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](mailto: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.

## 4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

### 4.1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales

- **Dirección postal:** Edificio Bronce, Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n 28020 Madrid.
- **Página web de la entidad:** [www.red.es](http://www.red.es).
- **Correo electrónico:** [observatorio@red.es](mailto:observatorio@red.es).
- **Twitter:** @ONTSI.
- **Cuenta de LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/in/ontsio/>.
- **Teléfonos:** 912127620 / 912127625 (en horario de lunes a jueves de 9:00h a 18:00h y viernes de 8:30h a 15:00h).
- **Página web del ONTSI:** <http://www.ontsi.red.es/ontsi/>.
- **Sede electrónica de Red.es:** <https://sede.red.gob.es/>.

### 4.2. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta

El encargado de la coordinación y responsabilidad operativa sobre la gestión y seguimiento de la Carta de Servicios es la Dirección del ONTSI de Red.es, la cual tiene el siguiente buzón de correo electrónico: [observatorio@red.es](mailto:observatorio@red.es).

### 4.3. Medios de acceso y transporte

Las oficinas de Red.es están ubicadas en el Edificio Bronce, que se encuentra en la Plaza Manuel Gómez Moreno. Esta plaza está situada muy cerca de la estación de metro y de tren de Cercanías: "Nuevos Ministerios", y la forma más recomendable de acceder a ella es a través de la calle Orense.



### Mapa de ubicación de las oficinas de Red.es

A la parada de metro "Nuevos Ministerios", se puede llegar a través de las líneas 6, 8 (línea directa desde el aeropuerto) y 10. La entrada a la plaza está a escasos metros de la boca de metro de la calle Orense. Habría que subir la calle en dirección a la Avenida del General Perón y girar en el número 4 para acceder a la plaza. Para acceder en tren de Cercanías, la parada más cercana es "Nuevos Ministerios". También se puede llegar a Nuevos Ministerios en autobús a través de las líneas 5, 14, 27, 40, 126, 147, 149, 150 y Circular.

**¿Cómo llegar desde el aeropuerto?:** Las oficinas de Red.es se encuentran a una distancia aproximada de 15/20 Kms. del aeropuerto. La opción más recomendable es el metro. En la línea 8 se puede llegar directamente a Nuevos Ministerios en un trayecto aproximado de 15 minutos. Otra opción es utilizar el servicio de taxi. El recorrido, desde el aeropuerto, tiene una duración aproximada de 25 minutos.