

Carta de Servicios

Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI)

2026 - 2029



ÍNDICE

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

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. Datos identificativos y fines del órgano

Red.es es una Entidad Pública Empresarial, M.P., adscrita al Ministerio de Transformación Digital y para la Función Pública, a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, y tiene como función impulsar el fomento y desarrollo de la economía y sociedad digital en España. Las funciones de Red.es le han sido legalmente atribuidas en virtud de la norma prevista en la disposición adicional decimosexta de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Red.es tiene encomendado un papel esencial en la ejecución y despliegue de las políticas de impulso de digitalización de la sociedad y economía de forma respetuosa con los derechos individuales y colectivos, así como con los valores del ordenamiento jurídico español.

Además de la puesta en marcha de programas, Red.es tiene entre sus funciones la de observatorio de la tecnología y la sociedad. Para el cumplimiento de esta función se creó como órgano consultivo, adscrito a Red.es, el Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, al que le corresponde el seguimiento y análisis de la transformación digital en España.

1.2. Relación de servicios prestados

El Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (Ontsi) es un órgano consultivo del gobierno adscrito estatutariamente a Red.es y cuya misión es el análisis de la economía y sociedad digital y el fomento del humanismo tecnológico. Entre las funciones principales del Ontsi se encuentran la elaboración de estudios y realización del seguimiento de las iniciativas adoptadas por la Administración en materia de transformación digital, la elaboración de indicadores y el análisis de la métrica sobre el desarrollo de la economía y sociedad digital en España.

Además de esta función principal, el artículo 21.1 del Real Decreto 164/2002, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de Red.es establece las siguientes funciones del ONTSI:

- a) Elaborar estudios sobre el desarrollo digital de España y su impacto en la economía y la sociedad española.
- b) Realizar el seguimiento de las políticas desarrolladas por la Administración General del Estado y la Unión Europea para impulsar el desarrollo digital, así como la evolución de las mismas, con objeto de mejorar y ampliar su marco referencial.
- c) Elaborar informes y elevar propuestas para impulsar la transformación digital de la economía y la sociedad española, tomando en consideración las mejores prácticas nacionales e internacionales, las estrategias digitales de la Unión Europea y de España y las mejores prácticas nacionales e internacionales.
- e) Colaborar con organizaciones nacionales e internacionales en el desarrollo de metodologías y en la definición de indicadores para medir el desarrollo digital y su impacto en la economía y la sociedad.
- f) Impulsar la difusión del conocimiento entre la ciudadanía y las partes interesadas sobre la digitalización y sus efectos.

g) Crear mecanismos de colaboración con entidades nacionales e internacionales para impulsar la investigación y el estudio sobre temas relacionados con la transformación digital y su impacto económico, social y laboral, incluyendo entre estos mecanismos la firma de convenios, la contratación de servicios específicos y la gestión de ayudas y subvenciones.

g) Cualesquiera otras relacionadas con las anteriores que se le atribuyan.

En lo que respecta a desarrollo de Humanismo Tecnológico, impulsa la implementación de la Carta de Derechos Digitales mediante la colaboración con agentes públicos y privados.

1.3. Derechos concretos de las personas usuarias 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/as usuarios/as 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:

- Dirección de correo: observatorio@red.es.
- X: [@Ontsi](https://twitter.com/Ontsi).
- 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 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Resolución de 11 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueban directrices para la aplicación de los programas del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado 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

Las personas usuarias 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 Observatorio, 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:

- **Compromiso 1 - Atención a la ciudadanía**

El 100% de los correos electrónicos solicitando información que se reciben en el buzón observatorio@red.es, serán respondidos en **un plazo máximo de 48 horas**. En caso de consultas complejas, se indicará en ese periodo si se puede proporcionar o no una solución a la cuestión que se plantea en la consulta. Hay que tener 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).

- **Compromiso 2 - Medición y mejora de la satisfacción del usuario**

Llevar a cabo una **encuesta anual de satisfacción** dirigida a los usuarios del servicio (consultas, alertas, informes) y analizar sus resultados para definir un plan de mejora. La encuesta se realizará durante el **último trimestre del año**.

- **Compromiso 3 – Actualización de los indicadores de seguimiento de la Década Digital**

Garantizar la actualización de los **indicadores de seguimiento de la Década Digital** publicados por la Comisión Europea sobre España. Esta actualización se realizará en **un plazo máximo de tres meses desde la publicación oficial de los datos por parte de la Comisión Europea**. Se publicará en la web del ONTSI. Esta publicación facilita a empresas, administraciones y ciudadanía el acceso a la información actualizada para la toma de decisiones y el seguimiento de políticas digitales.

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:

- **Indicador 1 – Atención a la ciudadanía**

Porcentaje de correos electrónicos recibidos que han sido respondidos en el plazo máximo de 48 horas, respecto del total de correos electrónicos recibidos en el buzón observatorio@red.es.

- **Indicador 2- Medición y mejora de la satisfacción del usuario**

Número de encuestas de satisfacción realizada durante el último trimestre del año.

- **Indicador 3 - Actualización de los indicadores de seguimiento de la Década Digital**

Indicadores de seguimiento de la Década Digital actualizados y publicados en la web en el plazo indicado.

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, que incluye los servicios del Ontsi y que está certificado. 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 27001:2023 y el Esquema Nacional de Seguridad regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo. Dicho SGSI también está certificado.

Semestralmente, se realizan encuestas de satisfacción a las personas usuarias 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

Las personas usuarias 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 reclamante las medidas a aplicar para que no vuelva a ocurrir dicho incumplimiento.

Finalmente, la Dirección del Ontsi comunicará al 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.
- **Correo electrónico:** observatorio@red.es.
- **X:** [@Ontsi](https://twitter.com/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

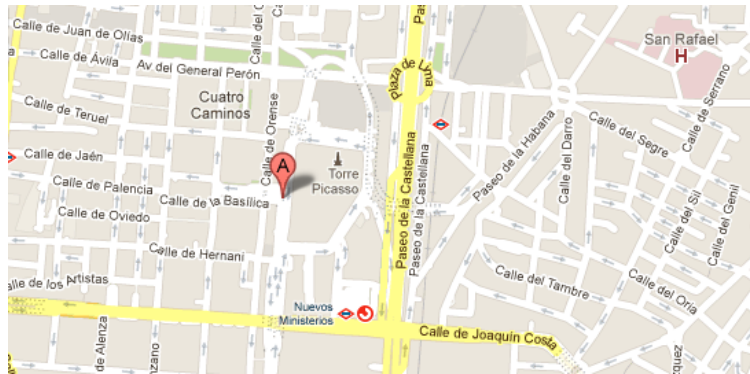
La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del ONTSI de Red.es. Esta unidad será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La dirección de la Unidad responsable es: Edificio Bronce, Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n – 28020 Madrid.

La dirección electrónica es: 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.