

Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado

**Carta de servicios
2025 - 2028**



NIPO: 230-25-014-X



Índice

1. Datos identificativos y fines del Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado	4
2. Relación de servicios prestados	6
2.1. Servicios relacionados con la información pública	6
2.1.1. Publicidad activa	6
2.1.2. Derecho de acceso a la información pública	8
2.2. Otros servicios de información	9
2.2.1. Integridad	9
2.2.2. Gobierno Abierto	9
2.2.3. Participación	9
2.2.4. Más información	10
2.3. Servicio de suscripción a novedades	10
3. Derechos de las personas	11
4. Participación de la ciudadanía	12
5. Normativa reguladora	13
6. Compromisos de calidad e indicadores para el seguimiento y evaluación	14
6.1. Actualización de la información pública	14
6.1.1. Resoluciones denegatorias	14
6.1.2. Organigramas	14
6.2. Actualización de las estadísticas	14
6.3. Servicio de novedades	15
6.3.1. Actualización de la sección de novedades del Portal de la Transparencia	15
6.3.2. Suscripción a novedades	15
6.4. Compromisos de calidad con respecto a comentarios, incidencias y sugerencias	15
6.5. Compromisos de calidad en Redes Sociales	16
6.5.1. Publicación de información en X (antes Twitter)	16



6.5.2.	Contestación a mensajes directos en X (antes Twitter)	16
6.5.3.	Publicación de vídeos en YouTube	16
7.	<i>Tabla resumen de compromisos e indicadores.....</i>	17
8.	<i>Medidas para garantizar la igualdad entre hombres y mujeres, la no discriminación y la accesibilidad de las personas con discapacidad</i>	18
8.1.	Compromiso ético del personal	18
8.2.	Medidas para asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad.....	18
9.	<i>Sistemas de gestión de calidad.....</i>	19
10.	<i>Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados</i>	21
11.	<i>Quejas y sugerencias</i>	22
11.1.	Presentación	22
11.2.	Plazos de contestación	22
11.3.	Efectos.....	22
12.	<i>Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.....</i>	23
13.	<i>Identificación y dirección de la Unidad responsable de la Carta</i>	24



1. Datos identificativos y fines del Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado

El [Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado](https://transparencia.gob.es) (en adelante Portal de la Transparencia) es un portal web, dependiente del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, a través del cual se puede acceder a:

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

El ámbito subjetivo de la información publicada en el portal es el siguiente:

- 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 y las entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia, vinculadas a la Administración General del Estado o dependientes de ella, incluidas las Universidades públicas.

En adelante, la referencia a la Administración General del Estado se entenderá que incluye los tres puntos anteriores.

El Portal de la Transparencia no contiene información específica de Comunidades Autónomas, Entidades Locales, Sociedades Estatales, Fundaciones y órganos Constitucionales. Estas entidades publicarán su información en sus respectivos portales web y sedes electrónicas.

El Portal de la Transparencia surge a partir de la LTAIBG.

En su artículo 10 la LTAIBG establece que la Administración General del Estado desarrollará un Portal de la Transparencia, dependiente del Ministerio de la Presidencia, que facilitará el acceso de los ciudadanos a toda la información incluida en la publicidad activa.

El Portal de la Transparencia depende actualmente del Ministerio para la Transformación Digital y de la 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 (SGAD), dependiente del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública. (Real Decreto 210/2024, de 27 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica básica del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública).

La información y servicios que ofrece el Portal de la Transparencia están accesibles a través de la URL <https://transparencia.gob.es>.

También ofrece información a través de las siguientes redes sociales:

- X : @transparencia_e
- YouTube: Portal de Transparencia – España



Los compromisos adquiridos a través de esta Carta de Servicios se encuadran con los objetivos generales de las cartas de servicios según lo establecido en 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, así como el objetivo estratégico de gestionar de forma racional, justa y transparente la información de la Administración General del Estado, de acuerdo con lo establecido en la LTAIBG.

Con esta carta se pretenden los siguientes objetivos:

-  Hacer visible la información de publicidad activa y potenciar y facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública que obre en poder de la Administración General del Estado.
-  Comunicar las responsabilidades y los compromisos adquiridos.
-  Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.



2. Relación de servicios prestados

Servicios relacionados con la información pública:

- Publicidad activa
- Derecho de acceso a la información pública

Otros servicios de información:

- Integridad
- Gobierno Abierto
- Participación
- Más información

Servicio de suscripción al boletín de novedades.

2.1. Servicios relacionados con la información pública

2.1.1. Publicidad activa

En este apartado se recoge información institucional, organizativa y de planificación, información de relevancia jurídica, así como información económica, presupuestaria y estadística (artículos 6, 6bis, 7 y 8 de la LTAIBG). Esta información se recoge en elementos de información para los que se ha establecido una doble taxonomía: por materias, y por los artículos de la LTAIB. La clasificación por materias es la utilizada de modo preferente.

Las materias son:

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

Además de las obligaciones establecidas en la LTAIBG, también se ofrece información que se considera que tiene interés para los ciudadanos bajo la denominación de “Más Transparencia”.

Ésta es la relación de los elementos de información obligatorios por la LTAIBG distribuida por materias:

Organización y Empleo Público

-  Funciones.
-  Normativa de aplicación.
-  Estructura y organigramas.
-  Información sobre las resoluciones de compatibilidad de empleados públicos.
-  Registro de Actividades de Tratamiento.



Altos Cargos

- Curriculum vitae.
- Retribuciones.
- Autorizaciones ejercicio actividad privada tras el cese de altos cargos.
- Indemnizaciones percibidas por altos cargos tras el abandono de su cargo.

Planificación y Estadística

- Planes y programas.
- Informes y estadísticas.

Normativa y Otras Disposiciones

- Plan anual normativo.
- Participación pública en proyectos normativos.
- Normas en tramitación.
- Normas con tramitación finalizada.
- Directrices, instrucciones, acuerdos, circulares.
- Información pública: otros documentos.

Contratos, Convenios y Subvenciones

- Contratos.
- Estadísticas de contratos.
- Convenios y encomiendas.
- Subvenciones.

Información Económico-Presupuestaria

- Presupuestos Generales del Estado.
- Ejecución presupuestaria.
- Estabilidad presupuestaria
- Informes de fiscalización.
- Cuentas anuales.
- Bienes inmuebles.

La información de Publicidad Activa, a nivel interno, se puede clasificar en información descentralizada e información centralizada:

- Información descentralizada: se trata de información que publican en el Portal de la Transparencia, a través del aplicativo Backoffice, las Unidades de Información y Transparencia (en adelante UITs) de los distintos ministerios. Es el caso, por ejemplo, de las retribuciones de altos cargos, los currículums de altos cargos o las cartas de servicios.
 - Para estos casos, la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano realiza tareas de: coordinación y asistencia técnica con las UITs para la publicación de la información que tienen la obligación de publicar.
- Información centralizada de fuentes externas: se trata de información que se lee de fuentes externas para su publicación en el portal, ya sea mediante un proceso de carga automático o manual. Este es el caso de la información sobre contratos o la información de normativa en tramitación y en vigor.



- Para estos casos, SGTAC realiza tareas de: coordinación con la fuente de la información y asistencia técnica, y de publicación en el caso de que exista un proceso de carga manual de información.

Es importante tener en cuenta que, como la información publicada depende en gran medida de fuentes externas, la responsabilidad de publicar la información en una fecha razonable es de las respectivas fuentes de información. Nuestro compromiso en este caso sería ofrecer la plataforma en la que se ha de subir la información, realizar labores de coordinación y proporcionar asistencia técnica o funcional en caso necesario a las fuentes de la información, ya sean UITs u otras fuentes externas.

2.1.2. Derecho de acceso a la información pública

A través de la página específica del Portal de la Transparencia dedicada al derecho de acceso (https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/Derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica.html) 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 con usuario y contraseña.

El formulario de solicitud de acceso a la información pública también puede ser descargado para ser posteriormente presentado en una oficina de asistencia en materia de registros, o por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La relación completa de los servicios que se ofrecen en este apartado son:

- Solicitud de información pública.
- Consulta del estado de su solicitud.
- Validación de su documento.
- Resoluciones denegatorias del derecho de acceso.
- Resoluciones estimatorias de Derecho de Acceso (parcial).

También puede acceder a la siguiente información:

- Datos del derecho de acceso.
- Guía del ciudadano.
- Guía básica de tramitación de solicitudes de acceso a la información pública.
- Acceso a las resoluciones del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG).
- Jurisprudencia sobre transparencia (fuente CTBG).

En esta parte del Portal de la Transparencia sobre el Derecho de Acceso a la información pública, la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (SGTAC) trabaja en coordinación con la Subdirección General de Inspección y Consultoría (SGIC). La SGIC es responsable de la gestión del ciclo



de vida de las solicitudes de acceso a la información, y son quienes proporcionan la información sobre resoluciones denegatorias y sobre el resto de los datos del derecho de acceso.

2.2. Otros servicios de información

2.2.1. Integridad

La integridad pública consiste en la adopción de valores éticos comunes y en la vinculación al conjunto de principios y normas destinadas a proteger, mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados. (Recomendación sobre integridad pública de la OCDE)

La integridad es uno de los pilares fundamentales de las estructuras políticas, económicas y sociales y, por lo tanto, es esencial para el bienestar económico y social, así como para la prosperidad tanto de los individuos como de la sociedad.

- La información a la que se puede acceder es:
- Sistema de Integridad de la Administración General del Estado
- Planes de Medidas Antifraude
- Sistemas Internos de Información
- Referencias

2.2.2. 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.

La información a la que se puede acceder es:

- IX Cumbre de la Alianza para el Gobierno Abierto 2025 Vitoria-Gasteiz
- Foro de Gobierno Abierto
- ¿Qué es y cómo se organiza?
- Participa
- Conoce los Planes de Acción de España
- Sensibilización y formación
- Grupo de Trabajo de Reforma de la Ley de Transparencia
- Comunicación inclusiva

En esta parte del Portal de la Transparencia, la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (SGTAC) trabaja en coordinación con la Subdirección General de Gobierno Abierto (SGGA). La SGGA es responsable de la información contenida en esta sección.

2.2.3. Participación

En esta sección puede ver distintos proyectos de participación ciudadana y también distintos modos por los que puede hacernos llegar su opinión sobre el Portal de la Transparencia.



La información a la que se puede acceder es:

-  Participación pública en proyectos normativos
-  Procesos participativos
-  Contacte con nosotros
-  Redes sociales

2.2.4. Más información

Se ha incluido este apartado para agrupar en él información importante sobre transparencia que no era englobable en ninguno de los anteriores.

-  ¿Qué es el Portal de la Transparencia?
-  Ley de Transparencia
-  Carta de servicios del Portal de la Transparencia
-  Mapa de contenidos
-  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 el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno
-  Información sobre los Convenios para la reducción de las cargas administrativas
-  Información sobre el Plan de Medidas de Ahorro y Eficiencia Energética de la AGE
-  Información sobre protección de datos

2.3. Servicio de suscripción a novedades

Todas las semanas se elabora un boletín 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. Así mismo se ofrece la posibilidad al ciudadano de darse de baja del servicio si así lo considera oportuno.



3. Derechos de las personas

Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española y otras leyes del Estado. Algunos derechos de los ciudadanos relacionados con el ámbito de la transparencia serían los siguientes:

- ▣ Ser informado de las obligaciones en materia de publicidad activa
- ▣ Recibir información sobre el servicio que se presta
- ▣ Ejercer el derecho de acceso a la información pública
- ▣ Recibir un trato igualitario y no discriminatorio en el acceso a la información pública
- ▣ Obtener la información solicitada de manera eficaz y dentro de los términos legales establecidos
- ▣ Recibir una información veraz y transparente

Además, el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece los siguientes derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.



4. Participación de la ciudadanía

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 del Portal a través del formulario habilitado al efecto. Lo puede hacer a través de la página https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/ParticipacionCiudadana/Contacte-con-nosotros.html
-  Aportar comentarios o sugerencias específicas sobre el contenido de este Portal a través del formulario: Su opinión cuenta. https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/ParticipacionCiudadana/Contacte-con-nosotros/SuOpinionCuenta.html
-  Realizar alguna consulta sobre la Administración General del Estado a través del teléfono 060 de Atención al Ciudadano.
-  Intervenir en la elaboración de proyectos normativos, tanto para la consulta pública previa, como para el trámite de audiencia e información pública. https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/ParticipacionCiudadana/ParticipacionProyectosNormativos.html
-  Realizar aportaciones en procesos que se abran a la participación pública. Por ejemplo, en los Planes de Acción de Gobierno Abierto.



5. Normativa reguladora

-  [Constitución Española, artículo 105 b\).](#)
-  [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.](#)
-  [Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente](#)
-  [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
-  [Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.](#)
-  [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.](#)



6. Compromisos de calidad e indicadores para el seguimiento y evaluación

Los servicios ofertados por el Portal y los derechos de las personas recogidos en la presente Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad, que en todos los casos se cumplirán al 100%.

Se indican, asimismo, los correspondientes indicadores sobre los servicios que ofrece el Portal de la Transparencia con el fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de cada uno de los respectivos compromisos.

6.1. Actualización de la información pública

La información contenida en el Portal se actualizará, en función del tipo de información

6.1.1. Resoluciones denegatorias

Compromiso

Las resoluciones denegatorias de derecho de acceso se publicarán trimestralmente en el Portal de la Transparencia en el plazo de 40 días hábiles desde la finalización de cada trimestre.

Indicador

Porcentaje de las resoluciones denegatorias publicadas trimestralmente en el Portal de la Transparencia en el plazo de 40 días hábiles desde la finalización de cada trimestre.

6.1.2. Organigramas

Compromiso

Los organigramas de los ministerios se publicarán en el Portal de la Transparencia, en colaboración con el Punto de Acceso General, en el plazo de 20 días desde la publicación en el Boletín Oficial del Estado de los reales decretos de estructura orgánica de los ministerios.

Indicador

Porcentaje de los organigramas ministeriales publicados en el plazo de 20 días desde la publicación en el Boletín Oficial del Estado de los reales decretos de estructura orgánica de cada ministerio.

6.2. Actualización de las estadísticas

Compromiso

Publicación de las estadísticas de uso y actividad del Portal de la Transparencia. Las estadísticas mensuales de actividad del Portal de la Transparencia de la AGE se publicarán en la página “El Portal en cifras” en el mes inmediatamente posterior al que se refieran los datos.



Indicador

Porcentaje de las estadísticas mensuales de uso y actividad del Portal de la Transparencia publicadas en el plazo del mes siguiente a la finalización del mes al que se refieren los datos.

6.3. Servicio de novedades

6.3.1. Actualización de la sección de novedades del Portal de la Transparencia

Compromiso

La sección de novedades del Portal de la Transparencia de la AGE se actualizará de manera semanal, con el compromiso de añadir, al menos, una novedad nueva todas las semanas.

Además, las novedades que se fijen como visibles en la página de inicio del Portal contendrán una imagen decorativa y serán actualizadas una vez al mes.

Indicador

Porcentaje de semanas en las que se ha publicado al menos una novedad nueva en el apartado de novedades del Portal de la Transparencia y porcentaje de meses en los que se han actualizado convenientemente las novedades fijadas como visibles en la página de inicio del Portal de la Transparencia.

6.3.2. Suscripción a novedades

Compromiso

Todos las semanas (preferiblemente los viernes) se enviará por correo electrónico el boletín de novedades a los suscriptores.

Indicador

Porcentaje de las semanas en las que se ha enviado el boletín de novedades a los suscriptores.

6.4. Compromisos de calidad con respecto a comentarios, incidencias y sugerencias

Compromiso

Las incidencias, comentarios, sugerencias u opiniones respecto a cada uno de los canales a disposición de los usuarios, se responderán:

-  Incidencias y comentarios recibidos a través de la herramienta de gestión de incidencias (Portal de la Transparencia): en un plazo máximo de 5 días hábiles.
-  Comentarios, sugerencias u opiniones recibidos a través del formulario “Su opinión cuenta”: en un plazo máximo de 5 días hábiles.



Indicador

- Porcentaje de incidencias y comentarios recibidos a través de la herramienta de gestión de incidencias (Portal de la Transparencia) que han sido contestados dentro del plazo de 5 días hábiles.
- Porcentaje de comentarios, sugerencias u opiniones recibidos a través del formulario “Su opinión cuenta” que han sido contestados dentro del plazo de 5 días hábiles.

6.5. Compromisos de calidad en Redes Sociales

6.5.1. Publicación de información en X (antes Twitter)

Compromiso

Se publicarán, desde la cuenta @transparencia_e en la red social X, al menos 20 posts al mes con información de relevancia sobre la transparencia, de acuerdo con el Plan de Redes Sociales de la Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP).

Indicador

Porcentaje de meses en los que se han publicado al menos 20 posts en la red social X.

6.5.2. Contestación a mensajes directos en X (antes Twitter)

Compromiso

Se establece el compromiso de dar contestación a los mensajes directos que lleguen al perfil de @transparencia_e en la red social X en un plazo de 10 días hábiles desde que se recibe el mensaje.

Indicador

Porcentaje de mensajes directos contestados en un plazo de 10 días hábiles desde su recepción en la red social X.

6.5.3. Publicación de vídeos en YouTube

Compromiso

Se establece el compromiso de publicar en el canal del YouTube del Portal de la Transparencia de la AGE al menos un vídeo al mes.

Indicador

Porcentaje de meses en los que se ha publicado al menos un vídeo en el canal de YouTube del Portal de la Transparencia de la AGE.



7. Tabla resumen de compromisos e indicadores

#	Compromiso	Indicador
1	Publicación de resoluciones denegatorias de derecho de acceso en el plazo de los 40 días hábiles desde la finalización de cada trimestre.	Porcentaje de las resoluciones denegatorias publicadas trimestralmente en el Portal de la Transparencia en el plazo establecido.
2	Publicación de organigramas de los en el plazo de 20 días desde la publicación en el Boletín Oficial del Estado de los reales decretos de estructura orgánica.	Porcentaje de los organigramas ministeriales publicados en el plazo establecido.
3	Publicación de las estadísticas de uso y actividad del Portal de la Transparencia ("El Portal en cifras") en el mes inmediatamente posterior al que se refieran los datos.	Porcentaje de las estadísticas mensuales de uso y actividad del Portal de la Transparencia publicadas en el plazo establecido.
4	Actualización de la sección de novedades de manera semanal. Novedades fijadas en página de inicio contendrán una imagen decorativa y serán actualizadas una vez al mes.	Porcentaje de semanas en las que se actualizado el apartado de novedades y porcentaje de meses en los que se han actualizado las novedades fijadas en la página de inicio.
5	Suscripción a novedades: se enviará el boletín todas las semanas (preferiblemente los viernes)	Porcentaje de las semanas en las que se ha enviado el boletín de novedades a los suscriptores.
6	Respuesta a incidencias, comentarios, sugerencias u opiniones.	Responder en un plazo máximo de 5 días hábiles
7	Publicación de al menos 20 posts al mes desde la cuenta @transparencia_e en la red social X .	Porcentaje de meses en los que se han publicado al menos 20 posts en la red social X.
8	Dar contestación a los mensajes directos que lleguen al perfil de @transparencia_e en la red social X en un plazo de 10 días hábiles desde que se recibe el mensaje.	Porcentaje de mensajes directos contestados en un plazo de 10 días hábiles desde su recepción en la red social X.
9	Publicación de al menos un vídeo al mes en el canal del YouTube del Portal de la Transparencia de la AGE.	Porcentaje de meses en los que se ha publicado al menos un vídeo en el canal de YouTube del Portal de la Transparencia de la AGE



8. Medidas para garantizar la igualdad entre hombres y mujeres, la no discriminación y la accesibilidad de las personas con discapacidad

8.1. Compromiso ético del personal

El personal que gestiona y atiende los canales del Portal de la Transparencia asume como valores éticos del servicio público la igualdad de trato y no discriminación de las personas, la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en su gestión, la receptividad, la responsabilidad y el servicio a la ciudadanía.

Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque las personas usuarias sean tratadas con respeto y con la mayor consideración con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas con discapacidad, a las personas mayores, a las personas extranjeras y a las mujeres víctimas de la violencia de género.

8.2. Medidas para asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad

El Portal de la Transparencia (<https://transparencia.gob.es>) es parcialmente conforme con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, por el que se traspone la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016. La declaración de accesibilidad está disponible en el propio portal:

https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/Utilidades/Accesibilidad.html



9. Sistemas de gestión de calidad

El Portal de la Transparencia cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad de la información, que tiene como objeto la actualización de la información que en ellas se contiene.

La actualización de la información variará según el elemento de información de que se trate y de su forma de provisión.

El elemento de información es la unidad de información básica que se publica en el Portal de la Transparencia. Puede ser:

- Centralizado, una sola fuente de información. Estos elementos de información son provistos al Portal de la Transparencia a través de distintos formatos de intercambios de ficheros.
- Descentralizado, varias fuentes de información (ministerios y organismos reguladores). En este caso son las Unidades de Información de Transparencia las responsables de la actualización de la información en las bases de datos del Portal de la Transparencia.
- Estático, páginas en formato HTML realizadas en el gestor del contenidos.

Los elementos de información que tienen carácter centralizado son los siguientes:

- Resoluciones de compatibilidades de empleados públicos.
- Relaciones de puestos de trabajo.
- Autorizaciones para el ejercicio actividad privada tras el cese de altos cargos.
- Indemnizaciones percibidas por altos cargos tras el abandono de su cargo.
- Normas en tramitación.
- Normativa con tramitación finalizada.
- Contratos.
- Contratos basados en Acuerdos Marco.
- Convenios y encomiendas.
- Presupuestos Generales del Estado.
- Ejecución presupuestaria.
- Estabilidad presupuestaria.
- Informes de fiscalización.
- Bienes inmuebles.

Los elementos de información de carácter descentralizado son los siguientes:

- Registro de Actividades de Tratamiento.
- Currículums vitae.
- Retribuciones de altos cargos.
- Planes y programas.
- Informes y estadísticas.
- Cartas de servicios.
- Participación pública en procesos normativos.
- Directrices, instrucciones, acuerdos, circulares.



Los que se encuentran en los epígrafes de “Más Transparencia” son enlazados directamente a las páginas webs de referencia.

Para la garantizar la gestión de la calidad de la información de los elementos de información del Portal de la Transparencia está articulada un sistema de coordinación con las Unidades de Información de Transparencia que se encuentran en cada uno de los departamentos ministeriales.

Dentro de información estática estaría la información que está contenida en las siguientes secciones:

-  Integridad
-  Gobierno Abierto
-  Participación ciudadana
-  Más información



10. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

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 de Servicios. 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 de servicios, especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos o circunstancias que a su juicio han incurrido en dicho incumplimiento, dirigido a la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano C/ Mármol, 2, 28005, Madrid, primera planta o por correo electrónico: 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.



11. Quejas y sugerencias

11.1. Presentación

Puede presentar quejas o sugerencias relativas a esta carta de servicios o a su cumplimiento de acuerdo a la normativa aplicable (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) 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/ Mármol 2, 1ª planta, 28005, Madrid).
- En la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Función Pública del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública (<https://sede.administracionespublicas.gob.es>) sistema que requiere uso de firma electrónica.

11.2. Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección de Servicios del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública (inspeccion.reclamaciones@digital.gob.es) para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

11.3. Efectos

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos por la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos, que, conforme a la normativa de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.



12. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

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

- ☒ 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:
 - X (antes Twitter): @transparencia_e
 - YouTube: Portal de Transparencia – España
- ☒ Atención mediante correo postal:
 - Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (C/ Mármol 2, 1ª planta, 28005, Madrid).



13. Identificación y dirección de la Unidad responsable de la Carta

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), dentro del Ministerio para la Transformación Digital y de la 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.

La dirección de la misma es: C/ Mármol, 2, primera planta (28005 Madrid). La unidad responsable de la Carta, además:

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



Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado

Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (SGTAC)

Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP)

Secretaría de Estado de Función Pública

Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública

C/ Mármol, 2

28005 Madrid

Teléfono: 060

Portal de la Transparencia: <https://transparencia.gob.es>

