



CARTA DE SERVICIOS DEL PORTAL DE LA TRANSPARENCIA 2021-2024

Versión en lectura fácil
Noviembre 2023



**Financiado por
la Unión Europea**
NextGenerationEU

¿Qué es el Portal de la Transparencia?

El Gobierno creó el Portal de la Transparencia el 10 de diciembre de 2014.

El Portal de Transparencia es un portal web

que forma parte del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Un portal web es un lugar en internet que tiene información pública.

La información pública son todos los documentos

que explican qué hace la Administración Pública para los ciudadanos y cómo lo hace.

Dentro del Portal de la Transparencia hay información pública de la Administración.

Para acceder a la información del Portal de la Transparencia pincha aquí:

[Página principal del Portal de la Transparencia](#)



¿Qué es la carta de servicios del Portal de la Transparencia?

La carta de servicios del Portal de la Transparencia es un documento en el que está toda la información y los servicios que tiene el Portal de la Transparencia.

La carta de servicios sirve, por ejemplo, para:

- Dar a conocer la información pública de la Administración General del Estado.
- Informar a los ciudadanos sobre su derecho de acceso a la información pública y otros derechos relacionados con el Portal de la Transparencia.
- Informar de las obligaciones y responsabilidades del Portal de la Transparencia.



¿Qué información hay en el Portal de la Transparencia?

En el Portal de la Transparencia hay información relacionada con:

- Publicidad activa.

La Publicidad activa es la información pública que la [Ley de Transparencia](#) obliga a publicar a la Administración General del Estado en el Portal de la Transparencia.

- Derecho de acceso.

El derecho de acceso es el derecho que tenemos los ciudadanos de solicitar la información pública de la Administración.

- Gobierno Abierto.

El Gobierno abierto es la forma que tiene la Administración de gestionar la participación de los ciudadanos.

- Participación pública en proyectos normativos.

Un proyecto normativo es una norma que la Administración no ha publicado porque aún la están redactando o porque quieren pedir a los ciudadanos su opinión. Si quieres saber más sobre la participación pública en proyectos normativos consulta esta [guía en lectura fácil](#).

- Información adicional.

La información adicional es otra información importante sobre transparencia, por ejemplo, la Ley de Transparencia o las estadísticas de transparencia.

¿Puedo acceder a la información pública del Portal de la Transparencia?

Sí, puedes acceder a la información pública del Portal de la Transparencia. Para solicitar información pública tienes que rellenar un formulario de solicitud.

Si quieres saber más sobre cómo solicitar información pública consulta esta [Guía para ejercer el derecho de acceso a la información pública.](#)

Además, todos los ciudadanos tenemos derecho a:

- Recibir información sobre el servicio del Portal de la Transparencia.
- Que la Administración nos trate a todos por igual.
- Recibir información clara y de manera eficaz.



¿Cómo puedo participar en el Portal de la Transparencia?

En el Portal de la Transparencia puedes:

- Informar de un problema o dificultad sobre el funcionamiento del Portal de la Transparencia.
Pincha aquí: [Incidencias sobre el Portal de la Transparencia](#)
- Hacer comentarios o sugerencias para mejorar el contenido del Portal de la Transparencia.
Pincha aquí: [Su opinión cuenta](#)
- Participar en la elaboración de proyectos normativos.
Pincha aquí [Participación pública en proyectos normativos](#)
- Realizar aportaciones en los Planes de Acción de Gobierno Abierto.

Además, del Portal de la Transparencia,
la Administración tiene un número del teléfono al que puedes llamar.
El número de teléfono es el 060.



¿Qué puedo hacer en el Portal de la Transparencia?

En el Portal de la Transparencia puedes:

- Solicitar información pública.
- Consultar el estado de tu solicitud de información pública.
- Comprobar un documento para saber si es auténtico.
- Ver las resoluciones que han denegado el derecho de acceso.
- Consultar la Guía del ciudadano y la Guía básica de tramitación de solicitudes de derecho de acceso a la información pública.
- Consultar leyes y normas sobre transparencia y ver las resoluciones del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

¿Cómo puedo enterarme de las novedades del Portal de la Transparencia?

El Portal de la Transparencia publica todas las semanas un boletín.

El boletín tiene información sobre las novedades y los últimos informes de interés de los ministerios.

Pincha en este enlace para ver el boletín:

[El Portal en cifras.](#)

Importante:

la información que vas a leer en el enlace, no está en lectura fácil.



¿Cuándo actualizan la información del Portal de la Transparencia?

El Portal de la Transparencia actualiza la información según el tipo de información que sea.

Existen 3 tipos de información:

- Información centralizada.

La información centralizada es la información de un único organismo, por ejemplo, los contratos del Ministerio de Hacienda.

El Portal de la Transparencia tiene 5 días hábiles como máximo para actualizar la información centralizada.

Los días hábiles son los días de trabajo.

Los días hábiles son lunes, martes, miércoles, jueves y viernes.

- Información descentralizada.

La información descentralizada es, por ejemplo, la carta de servicios, los currículums de los altos cargos y sus sueldos.

La carta de servicios se actualiza un mes después de que se publique en el Boletín Oficial del Estado,

Los currículums se actualizan a los dos meses desde que se publican en el Boletín Oficial del Estado.

Los sueldos se actualizan el primer mes del año siguiente.

[Si quieres saber más sobre los altos cargos consulta esta guía.](#)

- Resoluciones denegatorias.

Las resoluciones denegatorias son las decisiones que toma la Administración de no darte la información pública que has solicitado.

El Portal de la Transparencia publica las resoluciones denegatorias cada 3 meses.

El Portal de la Transparencia también actualiza otro tipo de información, por ejemplo, cuántas personas visitan su página, el boletín de novedades, opiniones de usuarios y comentarios.

¿Quién es el responsable de la Carta de Servicios?

El responsable de la Carta de Servicios del Portal de la Transparencia es la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano. Las funciones de esta Subdirección son:

- Hacer cumplir los compromisos de la Carta de Servicios.
- Contestar quejas y sugerencias de los ciudadanos.
- Mejorar y actualizar la información del Portal de la Transparencia.

¿Cómo puedo contactar con el Portal de Transparencia?

Puedes contactar con el Portal de la Transparencia de diferentes formas:

- Teléfono 060.
- A través del servicio de atención en el Portal de la Transparencia.

Pincha en este enlace:

[Portal de la Transparencia de la Administración del Estado.](#)

Dentro de la página del Portal de la Transparencia, arriba a la derecha pincha en contactar.

- Redes sociales como YouTube o Twitter.

Para entrar en YouTube pincha aquí:

[Portal Transparencia - YouTube](#)

Para entrar en Twitter pincha aquí:

[Portal de la Transparencia – X \(antiguo Twitter\)](#)

- Por carta:

Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano

Calle Manuel Cortina número 2, planta 6.

Código postal 28010

Madrid.

¿Qué pasa si el Portal de la Transparencia no cumple los compromisos de la Carta de servicios?

Si el Portal de la Transparencia no cumple los compromisos de la Carta de Servicios, puedes poner una reclamación. Puedes mandar tu queja o reclamación de 2 formas:

- Por correo electrónico: sgtac@digital.gob.es
- De manera presencial en la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano.
Calle Manuel Cortina número 2, planta 6.
Madrid.

La Unidad responsable de la Carta de Servicios recibirá tu reclamación. La persona responsable enviará una carta de disculpas si el Portal de la Transparencia no cumple los compromisos de la Carta de servicios. En la carta de disculpas informarán de cómo van a corregir el error del Portal de la Transparencia.

¿Cómo puedo hacer sugerencias o poner una queja sobre la Carta de servicios?

Puedes hacer una sugerencia o poner una queja sobre la Carta de Servicios de 2 maneras:

- De manera presencial en la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Hacienda y Función pública.

Pincha aquí: [Sede Electrónica Central - Contáctenos](#)

Los responsables de la Unidad de quejas y sugerencias tienen 20 días hábiles para responder a tu queja o atender tu sugerencia. La Unidad de quejas y sugerencias puede pedirte que se lo expliques mejor si no lo entienden.

Tienes 10 días hábiles para hacerlo.

Si no recibes respuesta puedes dirigirte a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Hacienda y Función Pública para saber por qué no te responden.



© Logotipo europeo de lectura fácil:
Inclusion Europe. Más información en:
[Easy-to-read](#)