



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.](#)



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 (<http://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



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/ Manuel Cortina, 2, sexta 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 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/ Manuel Cortina 2, 6ª planta, 28010, Madrid).
- En la sede electrónica del Ministerio de Hacienda y Función Pública (<https://sedeminhap.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 General del Ministerio de Hacienda y Función Pública 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:
 - Twitter @transparencia_e
 - Youtube: Portal de Transparencia – España
- Atención mediante correo postal:
 - Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (C/ Manuel Cortina 2, 6ª planta, 28010, Madrid).

