

SERVICIOS PRESTADOS

ESTUDIOS Y ENCUESTAS

Consulta del catálogo de estudios sociológicos, que incluye todas las encuestas realizadas por el CIS.

Consulta de la aplicación del CIS (www.cis.es) desde la que se puede acceder a la información completa de los ESTUDIOS, de las PREGUNTAS que los componen, y a las SERIES TEMPORALES realizadas por el CIS.

Publicación de avances de resultados de todos los estudios periódicos del CIS, excepto los que se realizan por convenio y/o encomienda de gestión para otras instituciones, que se publican sin avance tras el período de carencia.

Publicación:

- En los estudios cuantitativos de **nuevo ingreso** se publican: resultados, cruces por variables estándar, ficha técnica, cuestionario y fichero de microdatos.
- En los estudios **cualitativos** se deberán hacer constar en todo caso, las transcripciones anonimizadas y ficha técnica.

Información y ayuda a los usuarios que lo soliciten sobre los estudios sociológicos, y sobre el uso de la mencionada aplicación de acceso a los datos, a través del correo electrónico bancodedatos@cis.es, y de los teléfonos 91 580 76 17 y 91 580 76 22 (de 9:30 a 14:00 de lunes a viernes), en el fax 91 580 76 19 y de manera presencial en el edificio del CIS.

PUBLICACIONES

Consulta on line del catálogo de todas las publicaciones editadas por el CIS.

Descarga gratuita a texto completo de los artículos de los números editados de la REIS (www.reis.cis.es) y de los últimos títulos de la COLECCIÓN OPINIONES Y ACTITUDES en formato pdf y epub.

Consulta parcial al contenido digitalizado de las obras monográficas editadas en los últimos cinco años, mediante la herramienta Google Preview.

Envío de boletín electrónico a suscriptores (información sobre las novedades editoriales).

Adquisición de publicaciones en Librería on line (<http://libreria.cis.es>).

Atención vía email a peticiones de información bibliográfica o comercial sobre nuestras publicaciones en el correo publicaciones@cis.es o en libreria@cis.es

FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN Y BIBLIOTECA

Publicación en la página web del CIS (www.cis.es) de:

Convocatoria y resolución de a) *Becas de formación para posgraduados en materia de interés para el Organismo*; b) *Subvenciones para formación e investigación* y c) *Curso de posgrado de formación de especialistas en investigación social aplicada y análisis de datos*; así como de otros cursos específicos.

Inscripción electrónica en la sub-sede del CIS en la sede electrónica del Ministerio de la Presidencia (www.mpr.es) para las distintas convocatorias.

Atención vía email a peticiones de información adicional a través del correo electrónico: fomento_investigacion@cis.es

Consulta on line del catálogo de la Biblioteca del CIS en su página web y envío de boletín electrónico de novedades.

Servicio de información a los usuarios de la Biblioteca a través de la aplicación "Pregunte al bibliotecario": biblioteca@cis.es

Acceso en línea a bases de datos de publicaciones periódicas especializadas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Los estudios (a excepción de los de convenio y/o encomienda) deberán estar a disposición del público en la página web del CIS, en un plazo no superior a **3 MESES** a contar desde la fecha de finalización de los trabajos de campo, codificación y grabación de la información en soporte magnético.

Los avances de resultados de encuestas que tengan variables políticas referidas a intención de voto, valoración de partidos y valoración de líderes políticos y de los estudios preelectorales estarán disponibles en la página web del CIS, en un plazo inferior a **15 DÍAS NATURALES** desde la finalización de los trabajos de campo, codificación y grabación.

Compromiso de PUBLICACIÓN del avance de resultados del Indicador de Confianza de los Consumidores (ICC), los **DÍAS 3 DE CADA MES**, o en el día laborable posterior más cercano.

Las convocatorias de las Ayudas a la Investigación y de las Becas de formación para posgraduados se publicarán en el BOE y su resolución se realizará en un período máximo de **4 MESES** publicándose en la web del CIS y notificándose individualmente a los beneficiarios.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- ENCUESTAS GENERALES:** Porcentaje de encuestas, en las cuales el número de días transcurridos entre el campo, la codificación y grabación de los estudios del CIS y su incorporación al catálogo sea inferior a 90 días.
- AVANCES:** Porcentaje de avances, en los cuales el número de días transcurridos entre campo, codificación, grabación y publicación en la página web sea inferior a 15 días.
- ICC:** Porcentaje de estudios ICC, en los cuales el número de días transcurridos entre la recepción, y codificación de los estudios y su publicación en la página web sea inferior a 32/33 días.
- RESOLUCIÓN DE BECAS Y AYUDAS:** Porcentaje de resolución de expedientes de becas y ayudas en los cuales el número de días transcurridos entre la publicación de la resolución y la concesión administrativa de las mismas sea inferior a 4 meses.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre los servicios comprometidos y, en general, sobre el funcionamiento del CIS, de acuerdo con el procedimiento establecido en el R.D. 951/2005, de 29 de julio (BOE del 3 de septiembre), en los lugares y formas siguientes:

- De manera presencial en el formulario disponible en el Registro de la Secretaría General del CIS, y, en general, ante cualquier registro oficial de la Administración Gral. del Estado.
- A través de la Sub-sede Electrónica del CIS en el Ministerio de la Presidencia, utilizando para la correcta identificación del ciudadano un certificado electrónico reconocido, de acuerdo con la legislación de firma electrónica en vigor (http://www.cis.es/cis/opencms/ES/8_cis/SedeElectronica.html).
- Por escrito dirigido a la Secretaría General, bien a través por correo postal, bien a través de correo electrónico (secgral@cis.es).

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

Los usuarios o ciudadanos podrán, si así lo desean, utilizar el formulario establecido al efecto en las dependencias del CIS y ser asistidos por los empleados públicos responsables del organismo para la tramitación de reclamaciones por incumplimiento. En todo caso se les expedirá constancia de su presentación mediante copia sellada de la misma o, cuando proceda, recibirán acuse de recibo de la misma a través del medio que al efecto indiquen.

La Secretaría General como unidad responsable de la tramitación de las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos adquiridos por el CIS en la presente carta, se compromete a que en un plazo máximo de 15 días hábiles, la Presidencia del CIS se dirija al usuario por el medio que éste haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se ha podido cumplir, y las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado. Cuando la reclamación se refiera a la superación en más de 7 días hábiles de los plazos fijados, la Presidencia remitirá un escrito de disculpas explicando las causas de tal retraso.

El incumplimiento de los compromisos aquí en modo alguno podrá dar lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración y no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, los interesados puedan ejercer.

ESPECIFICACIONES DE USO

Navegador Microsoft Internet Explorer o Mozilla Firefox.

FUNCIONES Y NORMATIVA DEL CIS

El Centro de Investigaciones Sociológicas es un Organismo Autónomo de carácter administrativo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, adscrito al Ministerio de la Presidencia, que tiene por finalidad el estudio científico de la sociedad española. De acuerdo con los PRINCIPIOS DE OBJETIVIDAD Y NEUTRALIDAD en su actuación, de igualdad de acceso a sus datos y de respeto al secreto estadístico y a los derechos de los ciudadanos. En el ejercicio de sus competencias desarrolla las siguientes funciones:

- La programación, diseño y realización de estudios que contribuyan al conocimiento científico de la sociedad española, principalmente mediante la ejecución de las encuestas que sean necesarias para llevar a cabo dichos estudios.
- La programación, diseño y realización de estudios que contribuyan al conocimiento científico de la realidad social de las diferentes comunidades autónomas, cuando proceda, mediante la suscripción por el centro, de los oportunos convenios de cooperación con las mismas.
- La realización de estudios que proporcionen diagnósticos sobre situaciones y asuntos sociales y sirvan de orientación a los poderes públicos en sus iniciativas normativas y ejecutivas.
- La creación y mantenimiento de bases de datos en las materias de su competencia.
- El desarrollo de trabajos de documentación y la difusión de los resultados de la actividad científica del organismo, así como de otros estudios de naturaleza académica que contribuyan al conocimiento científico de la sociedad española.

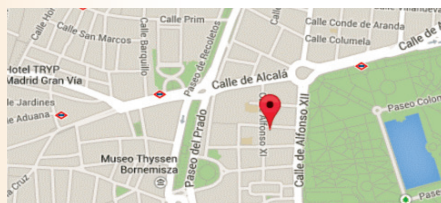
- La promoción y estímulo de la investigación social aplicada mediante la organización de cursos y seminarios, la convocatoria de becas, ayudas y premios, y la participación en programas de formación de técnicos y especialistas en la materia.
- El fomento de la colaboración científica con centros universitarios y de investigación para la realización de proyectos de investigación conjuntos, para la formación de investigadores en ciencias sociales, para la participación en reuniones y congresos, tanto a nivel nacional como internacional, y para la realización de planes de intercambio y cooperación con entidades españolas y extranjeras especializadas.

En cuanto a la normativa cabe distinguir:

- ▶ **Normativa principal:** Ley 4/1990, de 29 de junio (BOE 30/06/90), de Presupuestos Generales del Estado para 1990, y Real Decreto 1486/1993, de 3 de septiembre (BOE 06/09/93). (Artículo 3. Adscripción del CIS directamente al Ministerio de la Presidencia); Ley 39/1995, de 19 de diciembre (BOE 20/12/95), desarrollada por el Real Decreto 1214/1997, de 18 de julio (BOE 22/07/97), modificado por el Real Decreto 923/2009, de 29 de mayo (BOE 09/06/09).
- ▶ **Normativa secundaria:** Orden PRE/3188/2008, de 30 de octubre (BOE 07/11/08), por la que se regula el acceso al Banco de Datos del Centro de Investigaciones Sociológicas; Orden PRE/1867/2010, de 5 de julio (BOE 12/07/10), por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión por el CIS de "Becas a jóvenes investigadores e investigadoras en Ciencias Sociales"; y Orden PRE/3008/2011, de 28 de octubre (BOE 08/11/11), por la que se modifica la Orden PRE/1868/2010, de 5 de julio (BOE 12/07/10), por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión por el CIS de "Subvenciones para formación e investigación en materias de interés para el Organismo".

CARTAS DE SERVICIO

La Carta de Servicios describe los servicios que presta el Centro de Investigaciones Sociológicas, los derechos que asisten a los ciudadanos que se dirigen a nosotros y los compromisos que asumimos para alcanzar una gestión de calidad. A través de esta Carta de Servicios, los ciudadanos están en condiciones de conocer qué clase de servicio pueden recibir y cuáles son los compromisos de calidad del mismo.



CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLÓGICAS
C/ Montalbán, 8.
28014 Madrid
Unidad responsable de la Carta de Servicios:
Secretaría General
Tel.: 91 580 76 06
secrgal@cis.es

NIPO: 004-14-004-0

CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLÓGICAS (CIS)



Carta de Servicios 2014-2017



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas