

CIS

Centro de
Investigaciones
Sociológicas

CARTA DE SERVICIOS

2021-2024



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

CIS
Centro de
Investigaciones
Sociológicas

CONTENIDO

QUIÉNES SOMOS.....	3
QUÉ HACEMOS.....	3
SERVICIOS PRESTADOS.....	4
1. Estudios y encuestas.....	4
2. Publicaciones.....	5
3. Fomento de la Investigación.....	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	6
NORMATIVA APLICABLE.....	6
COMPROMISOS DE CALIDAD.....	7
INDICADORES Y METAS DEL NIVEL DE CALIDAD.....	7
PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	8
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO.....	8
MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, ATIENDAN A LA DIVERSIDAD, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	9
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL MEDIO AMBIENTE Y SALUD LABORAL.....	10
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	10
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	10

QUIÉNES SOMOS.

El Centro de Investigaciones Sociológicas es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, que tiene por finalidad el estudio científico de la sociedad española. Está regulado por la Ley 39/1995, de 19 de diciembre, de Organización del Centro de Investigaciones Sociológicas, que se desarrolla por el Real Decreto 1214/1997, de 18 de julio, sobre organización del Centro de Investigaciones Sociológicas.

QUÉ HACEMOS.

Son funciones del Centro de Investigaciones Sociológicas:

a) La realización de estudios que contribuyan al conocimiento científico de la sociedad española.

b) La realización de estudios que contribuyan al conocimiento científico de la realidad social de las diferentes Comunidades Autónomas, cuando proceda.

c) La realización de sondeos y estudios de carácter internacional.

d) 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.

e) La creación y mantenimiento de bases de datos en las materias de su competencia.

f) La difusión, a través de sus publicaciones, 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.

g) La colaboración con centros universitarios y de investigación para la realización de proyectos de investigación conjuntos y para la formación de investigadores en Ciencias Sociales.

VALORES.

El Centro de Investigaciones Sociológicas es un organismo público adscrito al Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, por lo que forma parte de la estructura del Gobierno español. Como tal, es una institución que se ajusta a las especificaciones señaladas en la Constitución y en la ley, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.1 de la Constitución Española de 1978 y, específicamente a los derechos y libertades. Además, la relevante función que tiene encomendada el Centro de Investigaciones Sociológicas en relación con los grupos y personas destinatarias de su actividad, obliga a una actividad conforme a los valores inherentes de una Administración Pública democrática: a) transparencia; b) eficiencia; c) eficacia; d) responsabilidad; y e) respeto a los derechos de la ciudadanía. Además, el Centro de Investigaciones Sociológicas, cuenta con un Código Ético y de Buenas Prácticas aplicable a su equipo directivo y resto del personal en el ejercicio de sus funciones.

SERVICIOS PRESTADOS.

1. Estudios y encuestas.

a) Consulta del catálogo de estudios sociológicos, que incluye todas las encuestas realizadas por el Centro de Investigaciones Sociológicas.

b) Consulta de la web del Centro de Investigaciones Sociológicas (<http://www.cis.es>) y de la plataforma de análisis online (<http://www.analisis.cis.es>) donde se puede acceder a la información completa de los ESTUDIOS, de las PREGUNTAS que los componen, y a las SERIES TEMPORALES.

c) Publicación de avances de resultados de todos los estudios periódicos del Centro de Investigaciones Sociológicas. En esta fase se publican: ficha técnica, resultados, cruces por variables estándar y estimaciones de voto (cuando procede).

d) Publicación de todos los estudios realizados por el Centro de Investigaciones Sociológicas:

1.º En los estudios cuantitativos (encuestas) se publican: resultados, cruces por variables estándar, ficha técnica, cuestionario y fichero de microdatos y estimaciones de voto (cuando procede).

2.º En los estudios cualitativos se deberán hacer constar en todo caso, las transcripciones anonimizadas y la ficha técnica.

e) Información y ayuda a los usuarios que lo soliciten sobre los estudios sociológicos del catálogo del Organismo, y sobre el uso de la mencionada aplicación de acceso a los datos, a través del correo electrónico bancodedatos@cis.es.

2. Publicaciones.

a) Consulta online del catálogo de todas las publicaciones editadas por el Centro de Investigaciones Sociológicas.

b) Descarga gratuita a texto completo de los artículos de los números editados de la REIS (Revista Española de Investigaciones Sociológicas) (<http://www.reis.cis.es>), de la REOP (Revista Española de la Opinión Pública), y de los últimos títulos de la COLECCIÓN OPINIONES Y ACTITUDES en formato PDF y EPUB.

c) Adquisición de publicaciones en la Librería online (<http://libreria.cis.es>).

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

3. Fomento de la Investigación.

a) Convocatoria anual de:

1.º Premio Nacional de Sociología y Ciencia Política.

2.º Becas de formación para postgraduados en materias de interés para el Organismo.

3.º Subvenciones para formación e investigación.

4.º Curso de postgrado de formación de especialistas en investigación social aplicada y análisis de datos.

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

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

a) Derecho a ser tratados sin discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

b) Derecho a ser atendidos adecuadamente, a recibir el trato de respeto y consideración debida y ser orientados de forma positiva en la solución de sus demandas.

c) Derecho a que los datos de carácter personal requeridos reciban el tratamiento y garantías legalmente previstas.

d) Derecho a participar en los procesos de mejora de los servicios a través de la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.

e) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse con el Organismo.

f) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Centro de Investigaciones Sociológicas.

g) Todos los demás derechos reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en el resto de la legislación.

NORMATIVA APLICABLE.

a) Ley 39/1995, de 19 de diciembre, de Organización del Centro de Investigaciones Sociológicas.

b) Real Decreto 1214/1997, de 18 de julio, sobre Organización del Centro de Investigaciones Sociológicas.

c) Orden PRE/3188/2008, de 30 de octubre, por la que se regula el acceso al Banco de Datos del Centro de Investigaciones Sociológicas.

COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Los **AVANCES** de los resultados de los barómetros mensuales estarán disponibles en la página web antes del **día 25 de cada mes**, a excepción de enero y agosto.

2. Los **AVANCES** de los resultados de los ICC estarán disponibles en la página web antes del **día 5 del mes siguiente** a la realización del estudio.

3. Los **microdatos** de los ESTUDIOS Y ENCUESTAS (a excepción de los de convenio en los que se establezca otra cosa) estarán disponibles en la página web en un plazo no superior a **2 meses** a contar desde la fecha de publicación del AVANCE.

INDICADORES Y METAS DEL NIVEL DE CALIDAD.

a) AVANCES de los barómetros mensuales: porcentaje anual disponible en la página web antes del día 25 de cada mes, a excepción de agosto y enero.

Meta: 90% de encuestas publicadas antes del día 25 de cada mes.

b) AVANCES de los ICC: porcentaje anual disponible en la página web antes del día 5 del mes siguiente a la realización del estudio.

Meta: 90% de encuestas publicadas antes del día 5 del mes siguiente a la realización del estudio.

c) Microdatos de los ESTUDIOS Y ENCUESTAS: porcentaje anual disponible en la página web en un plazo no superior a 2 meses a contar desde la fecha de publicación del AVANCE.

Meta: 75% de encuestas publicadas en un plazo no superior a 2 MESES a contar desde la fecha de publicación del AVANCE en la página web.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre los servicios comprometidos y, en general, sobre el funcionamiento del Centro de Investigaciones Sociológicas, de acuerdo con el procedimiento 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, en los lugares y formas siguientes:

a) A través de la subsede del Centro de Investigaciones Sociológicas en la sede electrónica del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática (<http://www.cis.es>).

b) De manera presencial: en el formulario disponible en el Registro de la Secretaría General del Centro de Investigaciones Sociológicas, (Calle Montalbán, 8, 28014 Madrid), y, en general, ante cualquier registro oficial de la Administración General del Estado.

c) Por correo postal: dirigido a la Secretaría General (Calle Montalbán, 8, 28014 Madrid).

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO.

Los usuarios o ciudadanos podrán, si así lo desean, utilizar el formulario establecido al efecto en las dependencias del Centro de Investigaciones Sociológicas 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 Centro de Investigaciones Sociológicas en la presente Carta, se compromete a que en un plazo máximo de 15 días hábiles, el Secretario General 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.

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.

MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, ATIENDAN A LA DIVERSIDAD, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Centro de Investigaciones Sociológicas presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a toda la ciudadanía. El Centro cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público en lo que se refiere a la adopción de medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre mujeres y hombres.

El edificio en el que está ubicada la sede del Centro de Investigaciones Sociológicas posee accesos habilitados para las personas con problemas de movilidad.

La página web del Centro de Investigaciones Sociológicas cumple las recomendaciones de Accesibilidad WAI (Web Accessibility Initiative) del Consorcio (W3C).

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL MEDIO AMBIENTE Y SALUD LABORAL.

El Centro de Investigaciones Sociológicas consciente de la importancia del respeto al medioambiente, ha tomado medidas en distintos ámbitos de la organización: consumo, reciclado y tratamiento de papel y recogida selectiva de residuos.

En cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, el organismo dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y de un Plan de Emergencia, y cuenta con un servicio de prevención externo que realiza la vigilancia y control de la salud de sus empleados y la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.

Secretaría General - correo electrónico: secretariageneral@cis.es.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

a) Direcciones:

1.º Dirección postal: C/ Montalbán, 8. 28014 Madrid.

2.º Página web: www.cis.es.

3.º Subselección electrónica: a través de la Sede Electrónica del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática.

b) Accesos y medios de transporte:

1.º Autobuses: 1, 2, 5, 9, 10, 14, 15, 19, 20, 27, 28, 34, 37, y otras.

2.º Metro: Banco de España y Retiro (ambas en la línea 2).

c) Plano de situación:

