

Centro de Investigaciones Sociológicas

Carta de servicios

2025-2028





ÍNDICE

4 INFORMACIÓN DEL ORGANISMO

Datos identificativos

Funciones

Valores

6 SERVICIOS DEL ORGANISMO

Estudios y encuestas

Publicaciones

Fomento de la investigación

Biblioteca

8 NORMATIVA REGULADORA

9 DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Derechos genéricos

Derechos específicos

10 CALIDAD

Compromisos, Indicadores y Metas de calidad

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

12 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SALUD

13 QUEJAS Y SUGERENCIAS

14 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

15 UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

15 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Vías de comunicación con el CIS

Canales de información

Sede

INFORMACIÓN DEL ORGANISMO

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Centro de Investigaciones Sociológicas (en adelante CIS) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, que tiene por finalidad el estudio científico de la sociedad española.

El organismo está dotado de autonomía administrativa para esta finalidad, con pleno sometimiento a las normas y, en particular, a los principios de objetividad y neutralidad en su actuación, igualdad de acceso a sus datos y respeto al secreto estadístico y a los derechos de la ciudadanía.

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.
- 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.

VALORES

La relevante función que tiene encomendada el CIS en relación con los grupos y personas destinatarias de su actividad, obliga a una actividad conforme a los valores inherentes de una Administración Pública:

- Transparencia
- Eficiencia
- Eficacia
- Responsabilidad
- Respeto a los derechos de la ciudadanía.

Además, el CIS cuenta con un [Código Ético y de Buenas Prácticas](#) aplicable a su equipo directivo y al resto del personal en el ejercicio de sus funciones.

SERVICIOS DEL ORGANISMO

ESTUDIOS Y ENCUESTAS

- Publicación de [avances](#) de resultados de los estudios del CIS. En esta fase se publican: ficha técnica, resultados, cruces por variables estándar y estimaciones de voto (cuando procede).
- Publicación de todos los estudios realizados por el CIS:
 - En los estudios cuantitativos (encuestas) se publican: ficha técnica, cuestionario, resultados, cruces por variables estándar, fichero de microdatos y estimaciones de voto (cuando procede).
 - En los estudios cualitativos se publican: la ficha técnica y las transcripciones anonimizadas.
- Consulta de todos los estudios disponibles en la web del Centro de Investigaciones Sociológicas. En concreto, en el [Catálogo de estudios](#) del portal web, se puede acceder a un buscador sencillo y un buscador avanzado que permiten rastrear e identificar la información relativa a todos los estudios disponibles en el Banco de Datos del CIS, así como a las preguntas que los componen y las series temporales que originan.
- Información y ayuda a los usuarios que lo soliciten sobre los estudios incluidos en el Banco de Datos del organismo, y sobre los servicios asociados a la gestión y obtención de la información resultantes de los estudios realizados por el CIS, a través del correo electrónico: bancodedatos@cis.es.

PUBLICACIONES.

- [Consulta online](#) del catálogo de todas las publicaciones editadas por el CIS.
- Descarga gratuita del texto completo de los artículos de los números editados de la [REIS](#) (Revista Española de Investigaciones Sociológicas), 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, así como los [anuarios de estudios](#).
- Adquisición de publicaciones en la [Librería online](#) y presencialmente con cita previa.

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

FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

- Convocatoria anual de:
 - [Premio Nacional de Sociología y Ciencia Política](#).
 - [Becas de formación para posgraduados](#) en materias de interés para el Organismo.
 - [Subvenciones para investigación](#) en materias de interés para el organismo.
 - [Curso de posgrado](#) de formación de especialistas en investigación social aplicada y análisis de datos, y ayudas a la matrícula vinculadas a su realización.
- Atención vía email a peticiones de información adicional a través del correo electrónico: fomento@cis.es.

BIBLIOTECA

- Atención de consultas de información general, referencias y consultas de información bibliográfica de manera presencial, telefónica o mediante correo electrónico. El horario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.
- Préstamo de libros interbibliotecario pudiendo solicitarlo las bibliotecas y centros de documentación enviando un correo a biblioteca@cis.es.

NORMATIVA APLICABLE

- [Ley 39/1995, de 19 de diciembre](#), de Organización del Centro de Investigaciones Sociológicas.
- [Real Decreto 1214/1997](#), de 18 de julio, sobre organización del Centro de Investigaciones Sociológicas.
- [Orden PRE/3188/2008](#), de 30 de octubre, por la que se regula el acceso al Banco de Datos del Centro de Investigaciones Sociológicas.
- [Resolución de 5 de septiembre de 2022](#), de la Presidencia del Centro de Investigaciones Sociológicas, por la que se delegan competencias.
- [Real Decreto 951/2005, de 29 de julio](#), por el que se establece el marco legal para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#), de Régimen Jurídico del Sector Público.
- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre](#), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- [Ley 19/2013, de 11 de noviembre](#), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

DERECHOS GENÉRICOS

- Derecho a un trato sin discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Derecho a obtener una atención adecuada, recibir trato de respeto y consideración debida y a la orientación de forma positiva en la solución de sus demandas.
- Derecho a exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando corresponda legalmente.
- Derecho de acceso a la información pública, archivos y registros conforme a la normativa vigente.
- Derecho a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que reconozcan la Constitución y la normativa vigente, especialmente los establecidos en el [artículo 13](#) y el [artículo 53](#) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

DERECHOS ESPECÍFICOS

- Derecho de acceso a los datos resultantes de la actividad científica del CIS.
- Derecho a participar en las actividades de fomento que desarrolla el organismo.
- Derecho a la protección de los datos de carácter personal que sean requeridos por parte del CIS en el ejercicio de sus funciones.
- Derecho a participar en los procesos de mejora de los servicios del organismo a través de la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Derecho a conocer estado de la tramitación de sus asuntos respecto a este organismo.

CALIDAD

COMPROMISOS, INDICADORES Y METAS DE CALIDAD

- **Compromiso 1:** Los avances de los resultados de los estudios estarán disponibles en el portal web del CIS en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la obtención de las distribuciones marginales, a excepción de los meses de enero y agosto.
 - **Indicador:** porcentaje anual de avances de resultados disponibles en el portal web en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la obtención de las distribuciones marginales, a excepción de los meses de enero y agosto.
 - **Meta:** 100% de avances de resultados publicados en el plazo máximo de 5 días hábiles.
- **Compromiso 2:** Los microdatos de los estudios y encuestas (a excepción de los realizados mediante convenio en los que se establezca otra cosa) estarán disponibles en el portal web del CIS en un plazo no superior a 1 mes a contar desde la fecha de publicación del avance de resultados.
 - **Indicador:** porcentaje anual de microdatos disponibles en el portal web en un plazo no superior a 1 mes a contar desde la fecha de publicación del avance de resultados.
 - **Meta:** 100% de microdatos de estudios publicados en un plazo no superior a 1 mes a contar desde la fecha de publicación del avance de resultados.
- **Compromiso 3:** Los números trimestrales de la REIS (Revista Española de Investigaciones Sociológicas) estarán disponibles en el portal web del CIS dentro de los 15 primeros días de cada trimestre.
 - **Indicador:** porcentaje anual de números trimestrales de la REIS disponibles en el portal web dentro de los 15 primeros días de cada trimestre.
 - **Meta:** 100% de los números trimestrales publicados dentro de los 15 primeros días de cada trimestre.

- **Compromiso 4:** La convocatoria de las becas de formación para posgraduados en materias de interés para el organismo estará publicada antes del 15 de noviembre del año anterior.
 - **Indicador:** número de convocatorias publicadas antes del 15 de noviembre del año anterior.
 - **Meta:** 1 convocatoria publicada antes del 15 de noviembre del año anterior.
- **Compromiso 5:** La convocatoria del curso de posgrado de formación de especialistas en investigación social aplicada y análisis de datos y las ayudas a la matrícula vinculadas su realización estará publicada antes del 15 de noviembre del año anterior.
 - **Indicador:** número de convocatorias publicadas antes del 15 de noviembre del año anterior.
 - **Meta:** 1 convocatoria publicada antes del 15 de noviembre del año anterior.
- **Compromiso 6:** La convocatoria de las subvenciones para investigación en materias de interés para el organismo estará publicada antes del 15 de febrero de cada año.
 - **Indicador:** número de convocatorias publicadas antes del 15 de febrero de cada año.
 - **Meta:** 1 convocatoria publicada antes del 15 de febrero de cada año.
- **Compromiso 7:** La convocatoria del Premio Nacional de Sociología y Ciencia Política estará publicada antes del 15 de junio de cada año.
 - **Indicador:** número de convocatorias publicadas antes del 15 de junio de cada año.
 - **Meta:** 1 convocatoria publicada antes del 15 de junio de cada año.

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

El CIS presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a toda la ciudadanía.

El organismo 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.

Además, cabe destacar algunas medidas contempladas en el Plan de Actuación del CIS, en el cual se pretende promover el acceso en igualdad y equidad a las becas que otorga el organismo a través de una mejora progresiva de la cuantía reservada para las mismas, así como promover un acceso en mayor igualdad y equidad al Curso de Posgrado del CIS con las ayudas de matrícula y con la reducción, tras varios años consecutivos, de los importes de las matrículas.

Por otro lado, el edificio en el que está ubicada la sede del CIS posee accesos habilitados para las personas con problemas de movilidad.

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

El CIS ha tomado medidas en distintos ámbitos de la organización: consumo energético, 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 su personal y la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas interesadas podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre los servicios prestados y, en general, sobre el funcionamiento del CIS, 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 través de la [sede electrónica asociada del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes.](#)
- A través del [Registro Electrónico General de la Administración General del Estado,](#) dirigiendo el registro al Centro de Investigaciones Sociológicas (EA0040772).
- De manera presencial en las [Oficinas de Asistencia en Materia de Registro \(OAMR\).](#)
- Por correo postal dirigido a la Secretaría General del CIS, ubicada en la Calle Montalbán, 8, 28014, Madrid
- En los restantes lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

Las personas interesadas podrán presentar reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios dirigiéndose a la unidad responsable.

La Secretaría General será la unidad responsable de la tramitación de estas reclamaciones. Una vez recibida la reclamación por cualquiera de las vías previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en el plazo de 15 días hábiles se informará a la persona interesada de las causas por las cuales el compromiso no se ha podido cumplir y las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento puesto de manifiesto. Las comunicaciones se realizarán por el medio que la persona interesada haya especificado en su reclamación

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, y en los artículos 32 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La unidad responsable de la Carta de Servicios es la **Secretaría General** del CIS.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

VÍAS DE COMUNICACIÓN CON EL CIS

- Dirección Postal: C/ Montalbán, 8. 28014 Madrid.
- Correo Electrónico: secretariageneral@cis.es
- [Registro Electrónico General de la Administración General del Estado](#). Código del organismo: EA0040772.

CANALES DE INFORMACIÓN

- Portal web del CIS: www.cis.es.
- [Sede electrónica asociada del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes.](#)

ACCESO A LA SEDE

- Accesos y medios de transporte:
 - Autobuses: 1, 2, 5, 9, 10, 14, 15, 19, 20, 27, 28, 34, 37, 45, 51, 52, 53, 74, 146, 150.
 - Metro: Banco de España y Retiro (ambas en la línea 2).
- Plano de situación:



