CARTA DE SERVICIOS

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

2021-2023

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA,COMERCIO Y TURISMO

SUBSECRETARÍA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

S.G. DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CALIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Catálogo de Publicaciones de Administración General del Estado
https://cpage.mpr.gob.es/

© Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
Subsecretaría de Industria, Comercio y Turismo
Subdirección General de la Inspección General,
de Servicios y Relación con los Ciudadanos
Oficina de Información y Atención al Ciudadano

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE DESARROLLO NORMATIVO,
INFORMES Y PUBLICACIONES

CENTRO DE PUBLICACIONES

Panamá, 1. 28036-Madrid
CentroPublicaciones@mincotur.es
www.mincotur.gob.es

NIPO: 112-21-015-0 (impresa)
NIPO: 112-21-016-X (en línea)
DL: M-23809-2021

ÍNDICE

I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. Datos identificativos y fines del Área de Información y Atención al Ciudadano del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

1.2. Relación de servicios prestados

1.3. Derechos concretos de los ciudadanos que acceden al Área de Información y Atención al Ciudadano

1.4. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos

1.5. Forma de presentación de quejas y sugerencias

1.6. Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios prestados por el Área de Información y Atención al Ciudadano

II. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES

2.1. Niveles de calidad ofrecidos

2.2. Indicadores definidos

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

3.1. Medidas

3.2. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

V. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

5.1 Direcciones telefónicas, electrónicas y postales

5.2 Horario continuado de atención al público

5.3 Identificación de la unidad responsable de la Carta

5.4 Otros datos de interés

5.5 Medios de transporte

I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 Datos identificativos y fines del Área de Información y Atención al Ciudadano del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

El Área de Información y Atención al Ciudadano es una unidad dependiente de la Subdirección General de la Inspección General de Servicios y Relación con los Ciudadanos, adscrita a la Subsecretaría del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (MINCOTUR). La Subdirección General tiene encomendada la dirección y coordinación de los servicios de información administrativa y de relación con el ciudadano y el ejercicio de las funciones de la Unidad de Información de Transparencia, tal y como dispone el Real Decreto 998/2018, de 3 de agosto, que establece la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Al Área de Información y Atención al Ciudadano le compete la función de informar, dirigir y orientar al ciudadano respecto a los servicios y trámites prestados por el Ministerio.

1.2 Relación de servicios prestados

El catálogo de servicios está dirigido al Área de Relación con los Ciudadanos y se presta a través de información presencial (mediante cita previa), telefónica y electrónica.

Las consultas electrónicas se reciben a través del formulario de solicitud de información administrativa, disponible en “Atención al Ciudadano” en

la sede electrónica del Ministerio:

https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/crmformweb/formularios/infosia.aspx

La información solicitada para la que se requiera una actuación posterior por parte del informador se facilitará en la forma elegida por el ciudadano: electrónica, telefónica o presencial mediante cita previa, en el teléfono 913494640.

Concretamente, el Área de Relación con los Ciudadanos presta los siguientes servicios:

a) Información sobre materias propias del MINCOTUR

La función principal consiste en gestionar y resolver las peticiones de información que los ciudadanos planteen relativas a materias que son competencia del Ministerio.

La temática de las consultas es muy variada, aunque en la Carta de Servicios se han querido destacar las más habituales, por áreas del Ministerio:

- Industria: Programa PROFARMA, fomento de la competitividad en la industria farmacéutica. Consumidor electro intensivo (compensación de cargos, registro y otros). Ayudas compensatorias por costes de emisiones indirectas de CO_2. Homologación de vehículos, de productos y marcado CE. Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, Proyectos Tractores. Reindustrialización y Fortalecimiento de la Competitividad Industrial. Ayudas a proyectos industriales de I+D+I. Ayudas a la iniciativa Industria Conectada 4.0. Ayudas a las Agrupaciones Empresariales Innovadoras. Ayudas para la fabricación de material sanitario para el COVID-19. Plan Renove del

parque de vehículos. Ayudas a pymes y emprendedores. Premios Nacionales de la Industria de la Moda.

- Comercio: Inversiones Exteriores. Red de Oficinas Económicas y Comerciales de España en el exterior y Red Territorial de Comercio en España. Estrategia de internacionalización de la economía española. Promoción de las exportaciones e inversiones españolas en el exterior a través de: a) aprovechamiento de la Política Comercial de la UE; b) promoción comercial, realizada por ICEX España Exportación e Inversiones; y c) FIEM (Fondo para la Internacionalización de la Empresa, para la financiación de exportaciones e inversiones). CESCE (Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, para la cobertura de riesgos en el exterior). Apoyo al comercio interior y en especial a la competitividad del pequeño comercio. Premios Nacionales de Comercio Interior.

- Turismo: Cooperación y coordinación turística entre Administraciones nacionales e internacionales. Programa EDEN (European Destinations of Excellence). Lugares y fiestas de interés turístico nacional e internacional. Sistema de Calidad Turística Español (SCTE, SCTED). Ayudas al turismo. Becas en materia de Turismo. Promoción del turismo español en los mercados internacionales. Oficinas Españolas de Turismo. Destinos Turísticos Inteligentes (DTI).

b) Unidad de Información de Transparencia del MINCOTUR

El Área de Información y Atención al Ciudadano ha sido designada como la Unidad de Información de Transparencia del Ministerio, asumiendo las

funciones atribuidas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Básicamente es responsable de la publicación y supervisión de la información institucional que se publica en el Portal de Transparencia de la AGE, así como de la gestión, tramitación y seguimiento de las solicitudes de acceso a la información pública del Departamento y sus entidades dependientes.

c) Unidad de Quejas y Sugerencias

Creada 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, con el objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad.

d) Registro de usuarios de firma electrónica

Existe en MINCOTUR una oficina de registro de usuarios de firma electrónica acreditada por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la obtención del certificado digital de firma electrónica.

Concretamente, esta Carta de Servicios define los compromisos en relación con el servicio recogido en el punto 1.2.a) Información sobre materias propias del MINCOTUR.

1.3 Derechos concretos de los ciudadanos que acceden al Área de Información y Atención al Ciudadano

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Recibir información de interés general de manera presencial, telefónica, electrónica o escrita, todo ello de forma eficaz y rápida.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su solicitud de información.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- No aportar documentos que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas.
- Que sean respetados todos los derechos contemplados en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Todos aquellos recogidos en los artículos 13, 14 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que no hayan sido descritos en los puntos anteriores.

1.4 Formas de colaboración y participación de los ciudadanos

Los ciudadanos y usuarios del Área de Información y Atención al Ciudadano podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios que ofrece el Ministerio a través de los siguientes medios:

- Presentación de cualquier iniciativa o sugerencia de forma presencial, escrita por correo electrónico, fax o llamada telefónica.
- A través de los formularios de Consultas y de Quejas y Sugerencias disponibles en la web del Ministerio.
- A través de la encuesta de satisfacción que se facilita al ciudadano.

1.5 Forma de presentación de quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias por los siguientes medios:

- Cumplimentando el Formulario de Quejas y Sugerencias disponible en la Unidad de Quejas y Sugerencias, situada en la calle Panamá 1, 28036, Madrid y en el Registro General de este Ministerio situado en el Paseo de la Castellana 162, 28046, Madrid.
- A través del formulario electrónico disponible en la web del Ministerio https://www.mincotur.gob.es/es-ES/servicios/AtencionCiudadano/Paginas/quejas-sugerencias.aspx siendo imprescindible disponer de certificado electrónico.
- Por correo postal, dirigiendo su escrito a la Unidad de Quejas y Sugerencias.

- En los otros lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las quejas y sugerencias anónimas o presentadas por correo electrónico sin firma digital no surtirán efectos respecto a la contestación al interesado, pero sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos o estadísticos.

La Unidad de Quejas y Sugerencias, analizará las recibidas para ver si se corresponden con su actividad o con la de otros organismos públicos; en este último supuesto se remitirán al organismo competente comunicando dicho traslado al interesado. Respecto de las quejas y sugerencias cuya tramitación le corresponde, los interesados recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

El plazo para que la Unidad de Quejas y Sugerencias conteste al interesado, informándole de las actuaciones realizadas por la presentación de su queja o sugerencia es de 20 días hábiles. En caso de no recibir contestación, el interesado puede dirigirse a la, Inspección General de Servicios y Relación con los Ciudadanos del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (artículo 16.3 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio).

Las quejas y reclamaciones formuladas por cualquiera de los medios descritos no pueden tener en ningún caso la calificación de recurso administrativo, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos

que se consideren interesados en el procedimiento.

1.6 Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios prestados por el Área de Información y Atención al Ciudadano

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales («BOE» núm. 294, de 6 de diciembre).

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas («BOE» núm.236, de 2 de octubre).

Ley 19/2013, de 11 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno («BOE» núm. 295, de 10 de diciembre).

Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza («BOE» núm. 298, de 12 de noviembre).

Real Decreto 998/2018, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo («BOE» núm. 188, de 4 de agosto de 2018).

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 («BOE» núm. 211, de 3 de septiembre).

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano («BOE» núm. 55, de 4 de marzo).

II. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES

2.1 Niveles de calidad ofrecidos

Los servicios prestados por el Área de Información y Atención al Ciudadano se realizan con los siguientes niveles de calidad:

- **Información presencial**
  - El 100% de los solicitantes de cita previa para consultas de información serán recibidos, en las dependencias del Ministerio, en el plazo máximo de tres días hábiles siguientes a la petición.
  - El 100% de las consultas de información presenciales, sin cita previa, se atenderán como máximo en 10 minutos.
- **Información telefónica**
  - El 100% de las consultas telefónicas se atenderán antes de 3 minutos, excepto en el período de 16 de junio a 15 de septiembre.
  - El 100% de las consultas telefónicas se atenderán antes de 5 minutos, en el período de 16 de junio a 15 de septiembre.
- **Información electrónica**
  - El 100% de las consultas recibidas a través del formulario electrónico se contestará en 3 días hábiles.

2.2 Indicadores definidos

Información presencial:

- Solicitudes de cita previa: porcentaje de solicitudes de cita previa asignadas en el plazo máximo de 3 días hábiles.
- Consultas sin cita previa: porcentaje de solicitudes de información atendidas en el plazo máximo de 10 minutos.

Información telefónica:

- Porcentaje de llamadas atendidas antes de 3 minutos, excepto en el período de 16 de junio a 15 de septiembre.

- Porcentaje de llamadas atendidas antes de 5 minutos, en el período de 16 de junio a 15 de septiembre.

Información electrónica:

- Porcentaje de consultas recibidas a través del formulario electrónico contestadas en 3 días hábiles.

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

3.1 Medidas

Las medidas de mejora de los servicios prestados por el Área de Información y Atención al Ciudadano están directamente relacionadas con algunos derechos de los ciudadanos recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, ya comentados.

Por ello, los empleados públicos se guiarán por las siguientes reglas de atención al ciudadano:

- Se identificarán, dirigiéndose a él con amabilidad y cortesía.
- Le escucharán con atención.
- Utilizarán un lenguaje administrativo fácilmente comprensible y no sexista.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada.
- Le despedirán con amabilidad.

En la modalidad de información escrita se procederá a dar una respuesta rápida, personalizada, clara y concreta.

El personal que presta servicio en dicha Área actuará de acuerdo a los principios de integridad, imparcialidad, objetividad, transparencia en la gestión, receptividad, responsabilidad profesional y servicio a los ciudadanos.

Se extremará la atención a las personas discapacitadas, a los emigrantes y a las mujeres que hayan sufrido violencia de género. Esta Área cuenta en su web con un formulario específico para consultas de discapacitados auditivos.

Las actuaciones y conductas del personal del Área de Información y Atención al Ciudadano respetarán el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

3.2 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

En el Ministerio existe una apuesta decidida por la mejora de la calidad de los servicios que ofrece a los ciudadanos y que se refleja a través de distintas iniciativas que tienen como objetivo la prestación de un servicio de calidad con los menores costes económicos, medioambientales y sociales.

Entre las medidas directas de promoción de la calidad de los servicios cabe destacar el impulso que se ha dado a la administración electrónica, la reducción de tiempos de tramitación y de espera, la simplificación de procedimientos, la supresión de trámites no esenciales y los resultados conseguidos en materia de accesibilidad.

Consciente de la importancia del respeto al medio ambiente, el Ministerio

ha tomado distintas medidas de gestión en varios apartados: ahorro energético (ahorro general de energía, alumbrado, climatización, agua, ahorro energético en el uso de equipos de oficina…), reducción de papel y contratación pública con criterios medioambientales.

En materia de prevención de riesgos laborales, y más allá del cumplimiento estricto de la ley en esta materia (evaluaciones de riesgos, vigilancia de la salud, información y formación…), cabe señalar la implantación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales basado en el modelo establecido por la Resolución de la Secretaría de Estado de las Administraciones Públicas (SEAP) de 17 de febrero de 2004 y desarrollado en el Real Decreto 67/2010, de 29 de enero, de adaptación de la legislación de Prevención de Riesgos Laborales a la Administración General del Estado.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los ciudadanos usuarios de los servicios recogidos en la Carta de Servicios podrán formular reclamaciones en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad en ella establecidos ante la Subdirección General de la Inspección General de Servicios y Relación con los Ciudadanos.

El titular de esa Subdirección General informará por escrito al interesado de las razones del incumplimiento y, en su caso, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia advertida.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

V. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

5.1. Direcciones telefónicas, electrónicas y postales

Área de Información y Atención al Ciudadano

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

Calle Panamá 1, planta baja, 28036, Madrid

Teléfono: 913494640

Fax: 914 57 80 66

Web:https://www.mincotur.gob.es/es-es/servicios/AtencionCiudadano/Paginas/AtencionCiudadano.aspx

5.2. Horario continuado de atención al público

- Lunes a viernes de 9 a 17.30 horas.
- Sábados de 9 a 14 horas.

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

- Lunes a viernes de 8 a 15 horas.
- Sábados de 9 a 14 horas, excepto en el mes de agosto en el que el servicio está cerrado.

Unidad de Quejas y Sugerencias y Oficina de registro de usuarios de firma electrónica

- Lunes a viernes de 9 a 14 horas.

5.3. Identificación de la unidad responsable de la Carta

La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Subdirección General de la Inspección General de Servicios y Relación con los Ciudadanos de la que depende el Área de Información y Atención al Ciudadano. La dirección de la Subdirección General es la siguiente:

Paseo de la Castellana 160, planta 8, 28046, Madrid-España

Teléfono: 913497491 Correo electrónico: igralservicios@mincotur.es

5.4. Otros datos de interés

El Área de Información y Atención al Ciudadano se ubica en la planta baja de uno de los edificios del Complejo Cuzco por lo que ofrece facilidades de acceso a las personas discapacitadas.

La oficina cuenta con ocho puestos de ayudantes de información distribuidos en un amplio espacio de forma que permiten la atención presencial individualizada en cada uno de ellos, previa petición de cita que se solicitará a través del teléfono 913494640.

Tanto la oficina como el área higiénico-sanitaria cumplen con los requisitos establecidos en el Real Decreto 366/2007 de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General

del Estado y en la Orden PRE/446/2008 de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones de accesibilidad y no discriminación establecidos en ese Real Decreto.

5.5. Medios de transporte

Metro: línea 10, estación Cuzco.

EMT: líneas 5, 11, 27, 40 y 147.