

La Subsecretaría se pondrá en contacto con el usuario a través del correo electrónico a la mayor brevedad posible, para informarle de las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas, en su caso.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

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 recoge dentro de sus programas, el referido a la publicación de las Cartas de Servicios Electrónicos operativos.

Estos documentos pretenden informar a los ciudadanos acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad asumidos en su prestación por los departamentos y organismos públicos, de modo que los usuarios de estos servicios puedan intervenir más activamente en la mejora de la Administración.

## Especificaciones técnicas de uso

El acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos del Ministerio través de Internet requiere de un navegador web que cumpla la especificación W3C HTML 4.01 o superior (incluido HTML5). Existe compatibilidad con los siguientes navegadores: Microsoft Internet Explorer versiones 9 y superiores, Google Chrome y Mozilla Firefox.

Software de visualización:

- Adobe Reader para la visualización de ficheros en formato pdf.
- Google Earth para aplicaciones georeferenciadas del geoportal. Si bien, es posible la visualización de las aplicaciones también desde cualquier navegador web.
- Para poder visualizar las retransmisiones del canal de vídeo del Ministerio es necesario tener instalado un plugin de Adobe Flash Player en el navegador, o bien utilizar un navegador compatible con HTML5.

Según la forma de autenticación de los procedimientos se requiere:

- Certificado electrónico X509.3 emitido por alguno de los prestadores de servicios de certificación reconocidos por la sede electrónica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- D.N.I. Electrónico.
- Estar registrado y dado de alta en la plataforma Cl@ve.

En cualquier caso, en cada procedimiento electrónico vienen detalladas las especificaciones de uso y acceso.

## Unidad responsable de la Carta de Servicios Electrónicos

**Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones**

Subsecretaría - Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

Pº De La Castellana, 160 - 28046 Madrid

Correo electrónico: [cartaservicios-e@minetad.es](mailto:cartaservicios-e@minetad.es)

Esta unidad publicará periódicamente en la sede electrónica del Ministerio los valores obtenidos para los indicadores correspondientes a los compromisos de calidad ofrecidos en esta carta para su seguimiento y evaluación.

*El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital es el Departamento de la Administración General del Estado encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de energía, turismo, telecomunicaciones y sociedad de la información, así como el desarrollo de la Agenda Digital. Asimismo, le corresponde a este Departamento el impulso de las acciones de cooperación y, en coordinación con el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, de las relaciones internacionales en dichas materias.*



# Carta de Servicios Electrónicos del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital 2018-2021



eNIPO: 084-18-009-5

## Relación de servicios electrónicos prestados

- ✓ Información de carácter general, así como acceso a un formulario de contacto para la realización de consultas, sobre las competencias del Ministerio en materia de energía, turismo, telecomunicaciones y sociedad de la información, así como de la Agenda Digital a través de la web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital <http://www.minetad.gob.es>.
- ✓ Información en materia de administración electrónica y acceso a la tramitación de procedimientos en materia de energía, turismo, telecomunicaciones y sociedad de la información, así como de la Agenda Digital, a través de la sede electrónica del Ministerio. De acuerdo a la Ley 40/2015, la titularidad, gestión y administración de la sede electrónica corresponde al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y es la dirección electrónica que este Ministerio pone a disposición de los ciudadanos para relacionarse electrónicamente, acceder al registro electrónico del Ministerio y a las notificaciones electrónicas.
- ✓ Acceso a través del canal de vídeo del Ministerio a las emisiones en directo, a través de internet, de actos y actividades celebrados en el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Para el acceso a vídeos bajo demanda, está disponible el canal YouTube del Ministerio, al que se puede acceder desde su página web.
- ✓ Información de relevancia para los ciudadanos en los ámbitos competenciales del Ministerio a través del perfil de Twitter [@minetadgob](https://twitter.com/minetadgob).
- ✓ Acceso a los datos públicos reutilizables por ciudadanos y empresas que el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital gestiona a través de la Sección de Datos Abiertos en la Sede Electrónica del Ministerio. Adicionalmente, esta información también está accesible a través de [datos.gob.es](https://datos.gob.es).

## Servicios Electrónicos prestados a través de los portales web del Ministerio

El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital cuenta con el portal [www.minetad.gob.es](http://www.minetad.gob.es), a través del que es posible acceder a un amplio número de contenidos dentro del ámbito competencial del Ministerio. Este portal cumple la normativa WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) en materia de accesibilidad web y ofrece los siguientes servicios:

- ✓ Acceso a la información proporcionada por el Gabinete de Prensa del Ministerio a los ciudadanos y medios de comunicación.
- ✓ Acceso a la sección de Participación Pública, a través de la que es posible participar en los trámites de consulta pública previa o audiencia e información pública.
- ✓ Información sobre la oferta de empleo público para la provisión de los puestos de trabajo en el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, para cuerpos y escalas de funcionarios y de personal laboral.
- ✓ Información sobre las becas, premios, convocatorias e iniciativas promovidas dentro del ámbito de las competencias del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.
- ✓ Acceso a la relación de las publicaciones del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y la información de cada una de ellas, como precio, ISBN, páginas, miniaturas de las portadas. También están disponibles monografías, publicaciones periódicas y enlaces a otras publicaciones de Organismos y Entes Públicos dependientes del Ministerio.

Adicionalmente, cuenta con una serie de portales sectoriales. Entre estos portales, está el Portal de Ayudas, el Portal de la Agenda Digital, el Portal de la Televisión Digital, el Portal Controla tu energía, el Portal de Usuarios de Telecomunicaciones, el Geoport de Hidrocarburos, etc.

## Servicios Electrónicos prestados a través de la Sede Electrónica

- ✓ Acceso al catálogo actualizado de los procedimientos electrónicos disponibles en la Sede Electrónica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital con indicación de los que se tramitan por vía electrónica con certificado digital y los que se puedan tramitar sin certificado digital (Cl@ve). <https://sede.minetur.gob.es/es-es/procedimientos-electronicos>
- ✓ Consulta de la relación actualizada de prestadores de servicios de certificación del servicio de certificados.
- ✓ Acceso y utilización del registro electrónico, que garantiza fehacientemente todas las transacciones realizadas a través de procedimientos electrónicos. En él se anotan todas las operaciones realizadas de entrada y de salida.
- ✓ Acceso mediante Cl@ve o certificado electrónico a la información de la consulta del estado del expediente a lo largo del periodo de tramitación, información que también es reflejada en la Carpeta Ciudadana de la Administración General del Estado.



- ✓ Acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas con los efectos propios de la notificación por comparecencia electrónica en sede.
- ✓ Servicio de disponibilidad de documentos que ya obran en poder de la Administración, que permite que los ciudadanos no tengan que aportar documentación con que ya cuenta la Administración en sus trámites.
- ✓ Servicio de disponibilidad de documentos que ya obran en poder de la Administración, que permite que los ciudadanos no tengan que aportar documentación con que ya cuenta la Administración en sus trámites.
- ✓ Servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos mediante código de consulta y verificación del documento.
- ✓ Servicio de pasarela de pagos que permite a los usuarios realizar el pago telemático con firma electrónica en aquellos procedimientos que así lo requieran.
- ✓ Acceso a la sección de datos abiertos del Ministerio (iniciativa de Reutilización de Información del Sector Público).

## Medidas generales para proveer un mejor servicio

Con el fin de ofrecer un servicio mejorado a través del uso de servicios compartidos, la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se ha marcado los siguientes objetivos que repercutirán en un mejor servicio para los ciudadanos:

- ✓ Integración con, al menos, un noventa por ciento de los servicios compartidos declarados por la Secretaría General de Administración Digital y disponibles durante el año en curso.
- ✓ Integración de, al menos, un noventa por ciento de los procedimientos electrónicos dirigidos a ciudadanos con la plataforma Cl@ve.
- ✓ Integración de, al menos, un noventa por ciento de los procedimientos electrónicos dirigidos a ciudadanos con la plataforma Carpeta Ciudadana.

## Compromisos de calidad ofrecidos

- ✓ Disponibilidad de los portales web del Ministerio de al menos un noventa y nueve por ciento del tiempo durante todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones de mantenimiento técnico u operativo.
- ✓ Disponibilidad de la sede electrónica del Ministerio de al menos un noventa y nueve por ciento del tiempo durante todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones de mantenimiento técnico u operativo.
- ✓ Aviso con una antelación mínima de veinticuatro horas de las interrupciones por mantenimiento técnico u operativo de los servicios electrónicos a disposición de los ciudadanos.

## Indicadores para el seguimiento y evaluación

Para evaluar la mejora de la calidad de los servicios electrónicos ofrecidos, se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Porcentaje de disponibilidad de los portales web del Ministerio según las herramientas de monitorización habilitadas.
- Porcentaje de disponibilidad de la sede electrónica del Ministerio según las herramientas de monitorización habilitadas.
- Porcentaje de avisos de interrupciones de los servicios electrónicos que se han publicado en el último año con, al menos, 24 horas de antelación.

## Medidas de subsanación

Los compromisos que asume el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital con los usuarios a través de esta carta de servicios electrónicos se complementan con medidas de subsanación de posibles incumplimientos a los compromisos declarados en esta carta. Se podrán formular reclamaciones dirigiéndolas a: **Subsecretaría de Energía, Turismo y Agenda Digital**, Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, Pº de la Castellana, 160. 28071, Madrid. O bien a través del correo electrónico: [cartaservicios-e@minetad.es](mailto:cartaservicios-e@minetad.es).

