



## Carta de Servicios Electrónicos

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

2021-2024



NIPO: 112-22-002-0

## Contenidos

|  |    |
|--|----|
| Datos identificativos y fines de los servicios electrónicos del Ministerio Industria, Comercio y Turismo ... | 3  |
| Relación de servicios electrónicos prestados .....   | 3  |
| <b>Servicios Generales</b> .....   | 3  |
| Servicios Electrónicos prestados a través de los portales web del Ministerio .....                           | 4  |
| Servicios Electrónicos prestados a través de la Sede Electrónica del Ministerio .....                        | 5  |
| Procedimientos Electrónicos de la Subsecretaría de Industria, Comercio y Turismo.....                        | 7  |
| Procedimientos Electrónicos de la Secretaría de Estado de Comercio .....                                     | 7  |
| Procedimientos Electrónicos de la Secretaría de Estado de Turismo .....                                      | 9  |
| Procedimientos Electrónicos de la Secretaría General de Industria .....                                      | 9  |
| Especificaciones técnicas de uso .....   | 11 |
| Medidas generales para proveer un mejor servicio .....   | 11 |
| Compromisos de calidad ofrecidos .....   | 12 |
| Indicadores para el seguimiento y evaluación .....   | 12 |
| Medidas de subsanación .....   | 12 |
| Direcciones postales, telefónicas y electrónicas .....   | 13 |
| Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta.....   | 13 |
| Periodo de vigencia de la carta .....  | 13 |

## DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL MINISTERIO INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo es el Departamento de la Administración General del Estado encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de industria, comercio y turismo.

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, y este Ministerio pretende, con este documento, 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. Y todo ello, en el marco del derecho que los ciudadanos tienen a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas, según establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Corresponde a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones la definición y supervisión de la aplicación de la estrategia sobre tecnologías de la información y las comunicaciones del Ministerio y de sus diferentes organismos, de acuerdo con las directrices de Transformación Digital adoptadas por la Administración General del Estado; así como el desarrollo de los sistemas de información necesarios para el funcionamiento de los servicios y para el análisis y explotación de datos disponibles para evaluación de políticas públicas, el impulso de la transformación digital y la innovación en el Departamento, la gestión y administración de las redes de comunicación de voz y datos en los servicios centrales y periféricos, la implantación de medidas de seguridad informática, la administración del dominio de Internet, el desarrollo de los portales web, la sede electrónica y la intranet del Ministerio, así como el fomento de la presencia del Departamento en las redes sociales.

Por todo lo anterior es la unidad responsable de todos los aspectos relacionados con la presente carta de servicios electrónicos.

## RELACIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS PRESTADOS

### SERVICIOS GENERALES

- ✓ 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 industria, comercio y turismo a través de la web del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo [www.mincotur.gob.es](http://www.mincotur.gob.es).
- ✓ Información en materia de administración electrónica y acceso a la tramitación de procedimientos en materia de industria, comercio y turismo, 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 Industria, Comercio y Turismo y es la dirección electrónica que este Ministerio pone a disposición de los ciudadanos para relacionarse

## Carta de Servicios Electrónicos del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

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 Industria, Comercio y Turismo. 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 @mincoturgob (<https://twitter.com/mincoturgob>).
- ✓ Acceso a los datos públicos reutilizables por ciudadanos y empresas que el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo 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).
- ✓ Adicionalmente a la ayuda y asesoramiento presencial prestados tanto en la sede del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, como en los servicios periféricos, el Ministerio ofrece, mediante los teléfonos de contacto habilitados, información sobre temas generales y aquellos específicos que requieran una información especializada.

### SERVICIOS ELECTRÓNICOS PRESTADOS A TRAVÉS DE LOS PORTALES WEB DEL MINISTERIO

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo cuenta con el portal [www.mincotur.gob.es](http://www.mincotur.gob.es), a través del que es posible acceder a un amplio número de contenidos dentro del ámbito competencial del Ministerio.

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo se ha comprometido a hacer accesible su sitio web de conformidad con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. A tal efecto, la *declaración de accesibilidad* se encuentra disponible en el apartado [Accesibilidad](#) del portal web del Ministerio.

Los servicios electrónicos prestados a través de los portales web del Ministerio son los siguientes:

- ✓ Acceso a la información proporcionada por el Gabinete de Prensa del Ministerio a los ciudadanos y medios de comunicación. Esta información comprende: notas de prensa emitidas con los recursos multimedia asociados, fototeca, discursos y comparecencias. También es posible contactar con el personal responsable del Departamento 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, propios del proceso de elaboración de normativa en el ámbito competencial del Ministerio.
- ✓ Información sobre la oferta de empleo público para la provisión de los puestos de trabajo en el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 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 Industria, Comercio y Turismo.
- ✓ Acceso a la relación de las publicaciones del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y la información de cada una de ellas, como precio, ISBN, páginas, miniaturas de las portadas.

## Carta de Servicios Electrónicos del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

También están disponibles monografías, publicaciones periódicas y enlaces a otras publicaciones de Organismos y Entes Públicos dependientes del Ministerio.

- ✓ Consulta del catálogo general de la Biblioteca del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Para contactar y realizar consultas está disponible la dirección de correo [biblotecaind@mincotur.es](mailto:biblotecaind@mincotur.es).
- ✓ Acceso a la información estadística e informes elaborados en el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo en materia de industria, comercio y turismo, así como a la publicación actualizada del calendario de disponibilidad de estas estadísticas.
- ✓ Publicación actualizada de los principales indicadores coyunturales de industria, comercio y turismo en la página web del Ministerio.
- ✓ Acceso a la base de datos de series estadísticas (BADASE) sobre los ámbitos de actuación del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- ✓ Acceso a Bases de datos multidimensionales de comercio exterior de mercancías español por productos, países, comunidades autónomas con datos de Aduanas (comercio declarado), así como al número de operadores. También ofrece el comercio exterior de los países de la UE por productos y destinos con datos de Eurostat (comercio total).
- ✓ Acceso unificado a las ayudas aprobadas en los distintos planes anuales integrados de ayudas del Ministerio Industria, Comercio y Turismo.

Adicionalmente, cuenta con una serie de portales sectoriales.

### SERVICIOS ELECTRÓNICOS PRESTADOS A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL MINISTERIO

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y cualquier otro organismo que solicite la adhesión para ofrecer sus servicios electrónicos a través de la sede electrónica del Ministerio, se han comprometido a hacer accesible sus sitios web de conformidad con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. A tal efecto, la *declaración de accesibilidad* se encuentra disponible en el apartado [Accesibilidad](#) de la sede electrónica del Ministerio.

Los servicios electrónicos prestados a través de la sede electrónica del Ministerio son los siguientes:

- ✓ Acceso al catálogo actualizado de los procedimientos electrónicos disponibles en la Sede Electrónica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo con indicación de los que se tramitan por vía electrónica con certificado digital y los que se puedan tramitar sin certificado digital (Cl@ve). Los procedimientos disponen de toda la información sobre legislación aplicable actualizada y están catalogados, permitiendo su consulta en base a una clasificación temática, orgánica (unidad responsable) y también a través de su código SIA (identificador único de procedimientos a nivel de la Administración General del Estado).
- ✓ Consulta de la relación actualizada de prestadores de servicios de certificación del servicio de gestión de certificados. Así mismo, la sede electrónica permite el uso de todos los certificados

## Carta de Servicios Electrónicos del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

electrónicos nacionales reconocidos por @Firma para la realización de trámites que requieran identificación o firma electrónica basada en certificado.

- ✓ 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. En cada operación se registra la fecha y la hora oficial española. Cada una de las solicitudes o escritos que son enviados por los ciudadanos y dados de alta en el registro electrónico, llevan asociado un recibo de presentación donde queda reflejado de forma fehaciente la fecha y hora en la que se ha enviado dicha solicitud, lo que permite su consulta.
- ✓ 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. Esta información también está accesible a través de la Carpeta Ciudadana de la Administración General del Estado.
- ✓ 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. Esta información es posible recuperarla gracias al empleo de la plataforma de intermediación con la que se encuentra conectado el Ministerio.
- ✓ 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.
- ✓ Información sobre la fecha y hora oficial, y días declarados oficialmente como inhábiles. La fecha y hora oficial se corresponde a la de España peninsular conforme a lo que, en su caso, establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- ✓ Acceso al sistema de verificación del certificado de la Sede Electrónica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- ✓ Acceso a la sección de datos abiertos del Ministerio (iniciativa de Reutilización de Información del Sector Público). Así mismo, también se dispone de un formulario electrónico para efectuar la propuesta para la publicación de nuevos conjuntos de datos que el Ministerio gestiona y que se quieran utilizar. Además, posibilita comunicar y publicitar aplicaciones que hayan sido desarrolladas con los datos ya publicados.

**PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS DE LA SUBSECRETARÍA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO**

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico de interposición de recursos administrativos ante el Ministerio, contra resoluciones y actos de trámite en el ámbito su competencia, según lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico de solicitud del derecho al ejercicio de la profesión mediante el reconocimiento de títulos de enseñanza superior de los Estados miembros de la Unión Europea y otros Estados partes en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, en lo que afecta a las profesiones reguladas para las que este Ministerio es autoridad competente, según lo dispuesto en el Real Decreto 1837/2008.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico de presentación de quejas y sugerencias ante el Ministerio, que permite recoger tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad, según lo dispuesto 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, y solicitudes de información accesible y quejas según lo dispuesto en el Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- ✓ Acceso al procedimiento de cumplimentación electrónica de los cuestionarios para la elaboración de las encuestas de coyuntura industrial, coyuntura del sector de la construcción e inversiones industriales, incluidas dentro del Plan Estadístico Nacional.

**PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO**

- ✓ Acceso al procedimiento de ayudas para Asociaciones o Federaciones de Exportadores, que persiguen contribuir al desarrollo, concentración y consolidación de las mismas, de manera que puedan ejercer de manera eficaz, funciones tales como las de interlocución ante la Administración General del Estado, capacidad de representación, defensa de los intereses comerciales sectoriales en el ámbito internacional, canalización de la información sobre normativa comercial entre sus asociados así como facilitar el acceso de sus miembros a los mercados exteriores.
- ✓ Acceso al procedimiento de solicitud de becas de control analítico de productos objeto de Comercio Exterior.
- ✓ Acceso al procedimiento de control de calidad comercial (SOIVRE), y de Inspección y control de la calidad comercial de productos objeto de Comercio Exterior, según lo dispuesto en la Orden PRE/3026/2003, de 30 de octubre, (BOE 01/11/2003) por la que se dictan normas de inspección y control para las Direcciones Regionales y Territoriales de Comercio.
- ✓ Acceso al procedimiento de autorización de exportación de vacunas de la COVID-19, según el Reglamento de Ejecución (UE) 2021/442 de la Comisión de 11 de marzo de 2021 (DOUE 12/03/2021) por el que se supedita la exportación de determinados productos a la presentación de una autorización de exportación.
- ✓ Acceso al procedimiento de solicitud de control de seguridad de productos industriales (SOIVRE), según el Real Decreto 330/2008, de 29 de febrero, (BOE 12/03/2008) por el que se adoptan medidas de control a la importación de determinados productos respecto a las normas aplicables en materia de seguridad de los productos.

## Carta de Servicios Electrónicos del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

- ✓ Acceso al procedimiento de control de importadores de minerales responsables para la recepción de información y/o documentación de los importadores españoles obligados por el Reglamento (UE) 2017/821 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de mayo de 2017 (DOUE 19/05/2017) por el que se establecen obligaciones en materia de diligencia debida en la cadena de suministro por lo que respecta a los importadores de la Unión de estaño, tantalio y wolframio, sus minerales y oro originarios de zonas de conflicto o de alto riesgo.
- ✓ Acceso al procedimiento de solicitud de certificados de Importación-Exportación de productos agrarios y alimenticios (AGRIM/AGREX y REA), según la Orden de 26 de febrero de 1986, (BOE 07/03/1986) por la que se regula la fianza en las operaciones de importación y exportación; la Orden de 24 de noviembre de 1998, (BOE 03/12/1998) por la que se regula el procedimiento de tramitación de las autorizaciones administrativas de importación y de las notificaciones previas de importación; y la Circular de 3 de abril de 2014, de la Dirección General de Comercio e Inversiones, (BOE 11/04/2014) relativa al procedimiento y tramitación de las importaciones e introducciones de mercancías y sus regímenes comerciales.
- ✓ Acceso al cuestionario Sobre Barreras al Comercio en Mercados Exteriores, mediante el cual se puede informar de los problemas relacionados con el Comercio que encuentre en sus mercados de destino (en países no miembros de la Unión Europea).
- ✓ Acceso al procedimiento de exportación de productos industriales sujetos a autorización por restricciones comunitarias, según el Reglamento (UE) 833/2014 del Consejo de 31 de julio de 2014, relativo a medidas restrictivas motivadas por acciones de Rusia que desestabilizan la situación en Ucrania; el Reglamento (UE) 267/2012 del Consejo, de 23 de marzo de 2012, relativo a medidas restrictivas contra Irán y por el que se deroga el Reglamento (UE) 961/2010; y el Reglamento (UE) 2016/44 del Consejo de 18 de enero de 2016, relativo a las medidas restrictivas habida cuenta de la situación en Libia y por el que se deroga el Reglamento (UE) 204/2011.
- ✓ Acceso al procedimiento de solicitud para el Fondo para la Internacionalización de la Empresa (FIEM), con el objetivo único de ofrecer apoyo financiero oficial a la internacionalización de las empresas españolas en línea con los nuevos retos y necesidades del comercio internacional, según el Ley 11/2010, de 28 de junio (BOE 29/06/2010) de reforma del sistema de apoyo financiero a la internacionalización de la empresa española, y el Real Decreto 1797/2010, de 30 de diciembre (BOE 20/01/2011) por el que se aprueba el Reglamento del Fondo para la Internacionalización de la Empresa.
- ✓ Acceso al procedimiento de tramitación electrónica de operaciones de Comercio Exterior de material de defensa y de doble uso, según la Ley 53/2007, de 28 de diciembre, (BOE 29/12/2007) sobre el control del comercio exterior de material de defensa y de doble uso, y el Real Decreto 679/2014, de 1 de agosto, (BOE 26/08/2014) por el que se aprueba el Reglamento de control del comercio exterior de material de defensa, de otro material y de productos y tecnologías de doble uso.
- ✓ Acceso al procedimiento de solicitud de permisos y certificados para las especies recogidas en el Reglamento CE 338/1997, relativo a la protección de especies de la fauna y flora silvestres mediante el control de su comercio.
- ✓ Acceso al procedimiento de Premios Nacionales de Comercio Interior, para contribuir a impulsar el sector del comercio minorista se crearon los Premios Nacionales de Comercio Interior con el objeto de galardonar la especial actuación de los Ayuntamientos en materia de renovación urbana comercial en el centro de las ciudades, a los Pequeños Comercios que destaquen por su desarrollo comercial y modernización empresarial, mediante la mejora de la tecnología utilizada, asociación o fusión de empresas y al fomento e impulso de los Centros Comerciales Abiertos.



- ✓ Acceso al procedimiento de recepción de información sobre preocupaciones justificadas relativas a la importación de minerales responsables, para la recepción de información de la sociedad civil relativa al cumplimiento del Reglamento 2017/821 por parte de un importador español.
- ✓ Acceso al procedimiento de Reconocimiento de Asociaciones o Federaciones de Exportadores como entidades colaboradoras con la Administración, según la Orden ITC/3690/2005, de 22 de noviembre (BOE 29/11/2005) por la que se regula el régimen de colaboración entre la Administración General del Estado y las Asociaciones y Federaciones de Exportadores.

#### PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para carga por las autoridades autonómicas y consulta pública de organizadores y minoristas que cumplen con sus obligaciones de protección frente a la insolvencia en el Punto de Contacto Central España para garantías de viajes combinados y servicios de viaje vinculados.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la declaración de fiestas de interés turístico nacional e internacional, Orden ICT/851/2019, de 25 de julio (BOE 07/08/2019) por la que se regula la declaración de fiestas de interés turístico nacional e internacional.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la obtención de certificación elegibilidad préstamos ICO Empresas y Emprendedores garantizados (Thomas Cook), según el Real Decreto-ley 12/2019, de 11 de octubre (BOE 12/12/2019) por el que se adoptan medidas urgentes para paliar los efectos de la apertura de procedimientos de insolvencia del grupo empresarial Thomas Cook.

#### PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS DE LA SECRETARÍA GENERAL DE INDUSTRIA

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para asesoramiento a empresas interesadas en optar a ayudas gestionadas por la D.G. Industria y PYME.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la tramitación de ayudas para consumidores electrointensivos. Mecanismo de compensación de cargos imputables por la financiación de la retribución específica a renovables y cogeneración de alta eficiencia y por la financiación adicional en los territorios no peninsulares.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la tramitación de ayudas compensatorias por costes de emisiones indirectas de CO2. Mecanismo de compensación de los costes indirectos imputables a las emisiones de gases de efecto invernadero repercutidas en los precios de la electricidad, denominado «Ayudas compensatorias por costes de emisiones indirectas de CO2», que adopta la forma de subvención y tiene una vigencia temporal hasta 2020.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la tramitación de ayudas a Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEI), para apoyar con recursos públicos las estrategias de innovación y competitividad empresarial desarrolladas por parte de las Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEI) que se reconozcan como tales como consecuencia de su inscripción en el Registro de Agrupaciones Empresariales Innovadoras del Ministerio.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la tramitación de ayudas a la prevención de riesgos y seguridad minera, para impulsar el desarrollo de proyectos relativos a seguridad minera, en sus vertientes de inversión y formación, que realicen las empresas y entidades sin ánimo de lucro.

## Carta de Servicios Electrónicos del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la tramitación de ayudas a la Reindustrialización y Fortalecimiento de la Competitividad Industrial, para la realización de determinadas actuaciones que supongan la mejora de la competitividad.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la tramitación de ayudas a la fabricación de material sanitario por la crisis del COVID-19, para apoyar, mediante subvenciones, a entidades privadas con personalidad jurídica propia que lleven a cabo proyectos para la producción industrial orientada a cubrir las necesidades generadas a partir de la crisis sanitaria del COVID-19, para actuaciones de diversa tipología.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la tramitación de ayudas a proyectos industriales de investigación, desarrollo e innovación en el ámbito de la industria manufacturera, para apoyar el impulso tecnológico a empresas y sectores industriales con gran efecto tractor sobre otras actividades auxiliares y complementarias, así como a las cadenas de valor estratégicas.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la tramitación de ayudas a la iniciativa Industria Conectada 4.0, para apoyar proyectos que promuevan la transformación digital de las empresas industriales, complementando de esta forma los esfuerzos empresariales destinados a conseguir su evolución a la economía digital.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la tramitación de ayudas al Fomento de la competitividad en la Industria Farmacéutica, para aumentar la competitividad de la industria farmacéutica en España, a través de la modernización del sector y la potenciación de aquellas actividades que aportan un mayor valor añadido.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la solicitud de la Certificación de la condición de consumidor electrointensivo, según el Real Decreto 1106/2020, de 15 de diciembre (BOE 17/12/2020) por el que se regula el Estatuto de los consumidores electrointensivos.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la realización de consultas sobre temas de Calidad y Seguridad Industrial.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico CIRCE, para la creación de empresas de forma telemática mediante un documento único electrónico (DUE) desde los Puntos de Atención al emprendedor (PAE), según el Real Decreto 682/2003, de 7 de junio, (BOE 10/06/2003) por el que se regula el sistema de tramitación telemática a que se refiere el artículo 134 y la disposición adicional octava de la Ley 2/1995, de 23 de marzo, de Sociedades de Responsabilidad Limitada.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para los Fondos de Titulización PYME – FTPYME, según la Orden PRE/627/2011, de 22 de marzo, (BOE 26/01/2012) por la que se establecen los requisitos a los que deberán ajustarse los Convenios de Promoción de Fondos de Titulización de Activos.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la gestión Integrada de Aplicaciones de Vehículos (GIAVEH), según el Real Decreto 75/2010, de 4 de junio (BOE 24/06/2010) por el que se regulan los procedimientos de homologación de vehículos de motor y sus remolques, máquinas autopropulsadas o remolcadas, vehículos agrícolas, así como de sistemas, partes y piezas de dichos vehículos.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la solicitud del Informe Motivado Libertad de Amortización Inversiones Automoción, según el Real decreto-Ley 23/2020, de 23 de junio (BOE 24/06/2020), por el que se aprueban medidas en materia de energía y en otros ámbitos para la reactivación económica.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para el Registro de Agrupaciones Empresariales Innovadoras, según Orden IET/1444/2014, de 30 de julio (BOE 01/08/2014) por la que se regula el Registro de Agrupaciones Empresariales Innovadoras del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para el Registro de contraseñas de mercancías peligrosas y perecederas y contenidos CSC, según el Real Decreto 97/2014, de 14 de febrero (BOE 27/02/2014) por el que se regulan las operaciones de transporte de mercancías peligrosas por carretera en territorio español.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para el Registro Integrado Industrial, según el Real Decreto 559/2010, de 7 de mayo (BOE 22/05/2010) por el que se aprueba el Reglamento del Registro Integrado Industrial.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para el RII-AEE, Registro de Aparatos Eléctricos y Electrónicos, según el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero (BOE 21/02/2015) sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para el RII-PyA, Registro de Pilas y Acumuladores, según el Real Decreto 710/2015, de 24 de julio (BOE 25/07/2015) por el que se modifica el Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.

## 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 HTML4.01 o superior, mediante un protocolo de comunicación HTTP 1.0 ó superior
- ✓ **Software de visualización:**
  - Adobe Reader para la visualización de ficheros en formato pdf.
  - Disponer de 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 Industria, Comercio 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.

## 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:

- ✓ Adaptación a las medidas desarrolladas en el marco del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas.
- ✓ Creación de una Oficina de Atención al Usuario de la Sede electrónica que facilite a los usuarios la relación con el Departamento por medios electrónicos.

## COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

La Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones está comprometida con la Calidad de los Servicios al ciudadano y fruto de ello propone los siguientes compromisos de calidad para el ciudadano:

- ✓ 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 Industria, Comercio y Turismo 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 Industria, Comercio y Turismo**

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

Pº De La Castellana, 160

28071 Madrid

, o a través del [Formulario consulta](#) de atención al ciudadano.

La Subsecretaría de Industria, Comercio y Turismo 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.

## Carta de Servicios Electrónicos del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

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

### DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

#### Servicio de Información y Atención al Ciudadano

Dirección: C/ Panamá, 1 (semiesquina Pº. de la Castellana, 160), 28046, Madrid, España.

Teléfono: 91.349.46.60 y 902.44.60.06.

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 17:30, sábados de 9:00 a 14:00 y en el periodo del 16 de junio al 15 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00, sábados de 9:00 a 14:00.

#### Registro General del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo en la Sede Central

Dirección: P. de la Castellana, 162. 28046, Madrid, España

Teléfono: 91.349.31.41

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 17:30, sábados de 9:00 a 14:00 y en el periodo del 16 de junio al 15 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00, sábados de 9:00 a 14:00.

**Atención telefónica para el Portal Ayudas:** 91.349.46.40 y 902.44.60.06.

**Solicitud de información administrativa sobre formulario de contacto** publicado en el Portal Web y en la Sede Electrónica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

### IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La unidad operativa responsable de los aspectos relacionados con la carta de servicios electrónicos es:

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

Subsecretaría de Industria, Comercio y Turismo

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

Pº De La Castellana, 160

28046 Madrid

[Formulario consulta](#) de atención al ciudadano.

### PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA

El periodo de vigencia de esta carta de servicios electrónicos será de 3 años (2021-2024).