

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- ✓ 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.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de servicios electrónicos no dará lugar a responsabilidad patrimonial 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 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 CI@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 de Industria, Comercio y Turismo

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

Pº De La Castellana, 160

28046 Madrid

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



Carta de Servicios Electrónicos

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

2021-2024



NIPO: 112-22-003-6

RELACION 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 industria, comercio y turismo, a través de la web del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo: 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 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.

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, 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. 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.

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 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).
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

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

- ✓ 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.