

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

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Podrán presentarse en la Unidad de Quejas y Sugerencias del Ministerio (situada en la calle Panamá, 1) o 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, bien de forma presencial, por correo postal o a través del formulario 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. La Unidad de Quejas y Sugerencias informará al interesado de las actuaciones realizadas en un plazo máximo de 20 días.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir información de interés general de manera presencial, telefónica o escrita, 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.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.



Información y Atención al Ciudadano Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

C/ Panamá, 1. 28071 Madrid

☎ 913494640

Atención al público presencial, mediante cita previa, en el teléfono 913494640

🕒 Lunes a viernes de 9 a 17.30 horas
Sábados de 9 a 14 horas

15 de junio a 15 de septiembre:

Lunes a viernes de 8 a 15 horas
Sábados de 9 a 14 horas, excepto agosto

**Unidad de Quejas y Sugerencias
Registro de firma electrónica**

Lunes a viernes de 9 a 14 horas

Edita: © Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Secretaría General Técnica.
Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones
DL: M-6008-2018/NIPO: 084-18-001-1/eNIPO: 084-18-003-2

Carta de Servicios

Información y Atención al Ciudadano

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

2021-2023



Carta de Servicios

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, a la que corresponde la función de informar, dirigir y orientar al ciudadano respecto a los servicios y trámites prestados por el Ministerio.

Además, sirve a los ciudadanos de instrumento eficaz para la obtención de la información necesaria en el ejercicio de sus derechos. En el esfuerzo continuo de mejorar la calidad, teniendo en cuenta la importancia que la atención al público tiene en la imagen que de la Administración percibe la sociedad, ha elaborado esta Carta de Servicios como documento informativo de los servicios que presta, los compromisos que asume y los derechos que asisten a los ciudadanos

Unidad responsable de la carta de servicios:

Subdirección General de la Inspección General de Servicios y Relación con los Ciudadanos

Pº de la Castellana 160, planta 8. 28071 Madrid

Tfno.: 913497491

igralservicios@mincotur.es

SERVICIOS

La atención al ciudadano tiene siempre carácter personalizado y se presta de forma presencial, escrita, telefónica o electrónica. Las consultas electrónicas se reciben a través del "Formulario de consulta" disponible en la web del Ministerio:

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

Los informadores se guiarán por adecuadas reglas de atención al público, escuchando activamente, utilizando un lenguaje comprensible y procurando resolver la cuestión correctamente y en el menor tiempo posible. La información se facilitará siempre en la forma elegida por el ciudadano.

a. Gestión y resolución de consultas de información sobre materias propias del Ministerio, destacando entre otras las siguientes:

Industria: Ayudas y programas. Consumidor electrointensivo. Homologación de Vehículos, productos y marcado CE. Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia. Plan Renove del parque de vehículos. Premios Nacionales de la Moda.

Comercio: Inversiones Exteriores. Red Territorial y Exterior de Comercio. Internacionalización de la economía española. Promoción de exportaciones e inversiones españolas en el exterior. FIEM, Fondo para la Internacionalización de la Empresa. Apoyo al Comercio Interior. Premios Nacionales de Comercio Interior.

Turismo: Cooperación y coordinación turística entre Administraciones nacionales e internacionales. Programa EDEN. Lugares y fiestas de interés turístico nacional e internacional. Sistema de calidad turística español. 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. Información sobre ayudas:

El Ministerio puede participar en diferentes ayudas integradas en distintos planes.

c. Unidad de Información de Transparencia

Responsable de la información publicada en el Portal de Transparencia y gestora de las solicitudes de acceso a la información pública, presentadas por los ciudadanos a través de dicho Portal.

d. Otros servicios

Registro de usuarios de certificados electrónicos de la FNMT.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Las consultas presenciales se podrán realizar con petición de cita en el teléfono 913494640 y se asignarán en los 3 días hábiles siguientes a la petición.
- Las consultas presenciales, sin cita previa, se atenderán antes de 10 minutos.
- Las llamadas se atenderán antes de 3 minutos, excepto de 16 de junio a 15 de septiembre, periodo en el que se atenderán antes de 5 minutos.
- El 100% de las consultas recibidas a través del formulario electrónico se contestará en 3 días hábiles.

INDICADORES

- Porcentaje de solicitudes de cita previa asignadas antes de 3 días hábiles.
- Porcentaje de consultas, sin cita, atendidas antes de 10 minutos.
- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 3 minutos y porcentaje atendido antes de 5 minutos en el período de 16 de junio a 15 de septiembre.
- Porcentaje de consultas electrónicas contestadas antes de 3 días hábiles.

NORMATIVA REGULADORA

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- 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.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO

El Área de Información y Atención al Ciudadano dispone de medidas para facilitar el acceso a personas con discapacidad. A su vez, está comprometida con el principio de igualdad efectiva de mujeres y hombres y su aplicación en la prestación de servicios, garantizando la utilización de un lenguaje no sexista en sus comunicaciones con los ciudadanos.