

# CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2024 - 2027

MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO

SUBSECRETARÍA DE INDUSTRIA Y TURISMO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS  
Y RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS

OFICINA DE INFORMACIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



# 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 y Turismo
- 1.2 Relación de servicios prestados
  - a) Información sobre materias propias del Ministerio de Industria y Turismo
  - b) Unidad de Información de Transparencia del Ministerio de Industria y Turismo
  - c) Unidad de Quejas y Sugerencias
  - d) Registro de usuarios de certificados electrónicos
- 1.3 Derechos 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
- 1.7 Año de publicación y periodo de vigencia

## 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 SUBSANACION

## V. INFORMACION 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

# DOCUMENTO-MATRIZ DE LA CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO.

## 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 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 y Turismo (MIN-TUR). 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 409/2024, de 23 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria 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, 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, presencial o telefónica, en el teléfono 913494640.

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

#### **a) Información sobre materias propias del Ministerio de Industria y Turismo**

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:** Registro Integrado Industrial, Registro de Aparatos Eléctricos y Electrónicos, Registro Nacional de Pilas y Acumuladores, reglamentos publicados por la Subdirección General de Calidad y Seguridad Industrial (Baja Tensión, Alta Tensión, Almacenamiento de Productos Químicos, Instalaciones Petrolíferas, Protección contra Incendios...), Ayudas PERTE. Estadísticas Industriales, Encuesta de Coyuntura Industrial, Consumidor electrointensivo (compensación de cargos, registro y otros), ayudas compensatorias por costes de emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>. Homologación de Vehículos, de productos y marcado CE, Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, Reindustrialización y Fortalecimiento de la Competitividad Industrial, ayudas a la iniciativa Industria Conectada 4.0, ayudas a las Agrupaciones Empresariales Innovadoras, ayudas a pymes y emprendedores.
- **Turismo:** Cooperación y coordinación turística entre Administraciones nacionales e internacionales. Estadísticas de Turismo 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), Estadísticas de Turismo.

### **b) Unidad de Información de Transparencia del Ministerio de Industria y Turismo**

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**

Regulada 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 certificados electrónicos**

Existe en el Ministerio de Industria y Turismo una oficina de registro de usuarios de Certificados electrónicos de ciudadano acreditada por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.

### **1.3 Derechos 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 derechos 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, correo electrónico, fax o llamada telefónica.
- A través de los formularios de Consultas y de Quejas y Sugerencias disponibles en la web del Ministerio.

### **1.5 Forma de presentación de quejas y sugerencias**

Los ciudadanos podrán formalizar tanto las manifestaciones de insatisfacción con los servicios prestados por el Ministerio de Industria y Turismo, como las iniciativas para mejorar su calidad.

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.MINTUR.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 generarán la obligación de contestar 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 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 409/2024, de 23 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria y Turismo (*BOE núm. 100, de 24 de abril*).

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*).

### **1.7 Año de publicación y periodo de vigencia**

La presente Carta de Servicios de información y atención al ciudadano del Ministerio de Industria y Turismo se publica en el año 2024 y tiene un plazo de vigencia de tres años, con validez hasta el año 2027.

## 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 fecha en que el ciudadano contacta para solicitar la cita previa y se concierta una cita de atención presencial.
- El 100% de las consultas de información presenciales, sin cita previa, se atenderán como máximo en el plazo de diez minutos desde la petición de información.

#### ➤ 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 contestarán, como máximo, en el plazo de tres días hábiles desde su recepción.

### 2.2 Indicadores definidos

#### Información presencial

- Solicitudes de cita previa: porcentaje de solicitantes de cita previa recibidos 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, como máximo, en el plazo de tres días hábiles desde su recepción.

### **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 con 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 17 de febrero de 2004, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se aprueba y dispone la publicación del modelo de Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales para la Administración General del Estado, 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 SUBSANACION**

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. INFORMACION COMPLEMENTARIA

### 5.1 Direcciones telefónicas, electrónicas y postales

Área de Información y Atención al Ciudadano

Ministerio de Industria y Turismo

Calle Panamá 1, Planta baja, 28036 Madrid

**Teléfono: 913494640**

**Fax: 914 57 80 66**

**Web:** <https://www.MINTUR.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 14:00 horas.

De 16 de junio al 15 de septiembre:

- Lunes a viernes de 8 a 15 horas.

### Unidad de Quejas y Sugerencias y Oficina de registro de usuarios de certificados electrónicos

- 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 5, 28046 Madrid-España

Teléfono: 913497491 Correo electrónico: [igralservicios@MINTUR.es](mailto:igralservicios@MINTUR.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, que ofrece facilidades de acceso a las personas discapacitadas.

La oficina se encuentra en un amplio espacio, de forma que se permite la atención presencial individualizada. Si se desea cita previa, se solicitará a través del siguiente teléfono: +34 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 el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.

## 5.5 Medios de transporte



línea 10, estación Cuzco.



líneas 5, 11, 27, 40 y 147.



Estación 147 (Plaza de Cuzco)

