

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.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios, los ciudadanos usuarios podrán presentar reclamación ante la Subdirección General de la Inspección General de Servicios y Relación con los Ciudadanos (los datos de contacto figuran al dorso). El titular de la Subdirección informará por escrito al interesado de las razones del incumplimiento y, en su caso, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia advertida.

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.mintur.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 y Turismo

Atención al público presencial. C/ Panamá 1. 28036 Madrid



913494640



Lunes a viernes de 9:00 a 17.30 horas.

Sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Del 16 de junio a 15 de septiembre:

Lunes a viernes de 8:00 a 15.00 horas.

Unidad de Quejas y Sugerencias

Registro de usuarios de certificados electrónicos

Lunes a viernes de 9 a 14 horas



Edita: © Ministerio de Industria y Turismo. Secretaría General Técnica.
Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones
D.L.: M-21625-2024 / NIPO: 217-24-041-8 / eNIPO: 217-24-042-3

CARTA DE SERVICIOS

2024 -2027

Información y Atención al Ciudadano Ministerio de Industria y Turismo



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

SUBSECRETARÍA DE INDUSTRIA Y TURISMO
S.G. DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS Y RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Carta de Servicios

El Área de Información y Atención al Ciudadano es una unidad de la Subdirección General de la Inspección General de Servicios y Relación con los Ciudadanos, dependiente de la Subsecretaría del Ministerio de Industria 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 de instrumento eficaz a los ciudadanos 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

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.

Unidad responsable de la carta de servicios:

S.G de la Inspección General de Servicios y Relación con los Ciudadanos

Pº de la Castellana 160, planta 5. 28046 Madrid

Tfno.: 913497491

igralservicios@mintur.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 disponible en la web del Ministerio:

<https://www.mintur.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: Registros: Integrado Industrial; de Aparatos Eléctricos y Electrónicos; de Pilas y Acumuladores, Reglamentos de la SG. de Calidad y Seguridad Industrial; Ayudas PERTE. Ayudas compensatorias por costes de emisiones indirectas de CO2. 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. Lugares y fiestas de interés turístico. Sistema de calidad turística español. 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. 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

- 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.
- 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.
- 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.

INDICADORES

- Porcentaje de solicitantes de cita previa recibidos en el plazo máximo de 3 días hábiles.
- Porcentaje de consultas, sin cita, atendidas antes de 10 minutos.
- 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.
- Porcentaje de consultas electrónicas contestadas, como máximo, en el plazo de tres días hábiles desde su recepción.

NORMATIVA REGULADORA

- Real Decreto 409/2024, de 23 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria y Turismo.
- 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.