

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- ✓ Porcentaje de disponibilidad de los portales web y 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 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 y Turismo** -Ministerio de Industria y Turismo -Pº de La Castellana, 160 - 28071 Madrid, o a través del [Formulario](#) consulta de atención al ciudadano.

La Subsecretaría de Industria 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 a través de Internet requiere de un navegador web que cumpla la especificación W3C HTML5 o superior, mediante un protocolo de comunicación HTTP2 o superior.

Software de visualización:

- ✓ Adobe Reader (o equivalente) para la visualización de ficheros en formato PDF.
- ✓ Disponer de un software compatible con HTML5.

Según la forma de autenticación de los procedimientos, se requiere:

- ✓ Certificado electrónico emitido por alguno de los prestadores de servicios electrónicos de confianza cualificados.
- ✓ DNI electrónico.
- ✓ Estar registrado y dado de alta en CI@ve.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Subsecretaría de Industria y Turismo
Ministerio de Industria y Turismo
Pº de La Castellana, 160
28046 Madrid

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

©



CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Ministerio de Industria y Turismo

2025-2028



eNIPO: 217-25-003-6



RELACIÓN 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 y turismo a través de la web del Ministerio de Industria y Turismo www.mintur.gob.es.
- ✓ Información en materia de administración electrónica y acceso a la tramitación de procedimientos en materia de industria y turismo, al registro electrónico del Ministerio y a las notificaciones electrónicas a través de la sede electrónica del Ministerio.
- ✓ 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 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 de distintas redes sociales:

X: [@minturgob](#)

Instagram: [@minturgob](#)

Youtube: [@serviciosmin](#)

TikTok: [@minturgob](#)

- ✓ Acceso a los datos públicos reutilizables por ciudadanos y empresas que el Ministerio de Industria y Turismo gestiona a través de la Sección de Datos Abiertos en la Sede Electrónica del Ministerio.
- ✓ Adicionalmente a la ayuda y asesoramiento presencial prestados, 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 y Turismo cuenta con el portal www.mintur.gob.es, a través del que es posible acceder a un amplio número de contenidos dentro del ámbito competencial del Ministerio. 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:

- ✓ **Actualidad:** Acceso a la información proporcionada por el Gabinete de Prensa del Ministerio a los ciudadanos y medios de comunicación.
- ✓ **Estrategias y Políticas:** Acceso a las principales líneas estratégicas y políticas implementadas.
- ✓ **Fondos Europeos:** Acceso a toda la normativa, noticias y actualidad acerca del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia gestionado por el Ministerio.
- ✓ **Proyectos Estratégicos:** Acceso a toda la información sobre los Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica (PERTE).
- ✓ **Ayudas Sector Gas Intensivo:** la información relativa a las ayudas directas a empresas gas intensivas.
- ✓ **X @minturgob:** Información de relevancia para los ciudadanos en los ámbitos competenciales del Ministerio.
- ✓ **Servicios del Ministerio:** datos abiertos, participaciones públicas, sede electrónica, ayudas, atención al ciudadano, crea tu empresa y oficina de asistencia en materia de registro.
- ✓ **Revista Economía Industrial y Revista de Estudios Turísticos:** También están disponibles monografías, publicaciones periódicas y enlaces a otras publicaciones de Organismos y Entes Públicos dependientes del Ministerio.
- ✓ Acceso directo al Departamento de Seguridad Nacional, ENISA, EOI, CEM, TURESPAÑA, OEPM, CERSA y SEPIDES.
- ✓ **Campañas Institucionales** de relevancia europea como el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia o la Agenda 2030.

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 y Turismo con indicación de los que se tramitan por vía electrónica con certificado digital y los que se puedan tramitar sin certificado digital (CI@ve).
- ✓ 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. 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 CI@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.
- ✓ 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).
- ✓ **Asistente Virtual** que sirve de apoyo para determinados problemas técnicos. Proporciona un índice de los temas en los que puede ser de utilidad. Además, pueden plantearse las preguntas en inglés.

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:

- ✓ 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 y de la sede electrónica del Ministerio 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.