



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

SUBSECRETARIA

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

CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



2018-2021



DOCUMENTO-MATRIZ DE LA CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE ENERGÍA, TURISMO Y AGENDA DIGITAL

I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 Datos identificativos y fines del Área de Información y Atención al Ciudadano del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital:

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 Energía, Turismo y Agenda Digital (MINETAD). 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 establece el Real Decreto 903/2017, de 13 de octubre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

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:

<http://www.minetad.gob.es/es-ES/servicios/AtencionCiudadano/>

La información solicitada para la que se requiera una actuación posterior por parte del informador se facilitará en la forma elegida por el ciudadano: telefónica o electrónica.

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

a) Información sobre materias propias del MINETAD

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:

- Telecomunicaciones: Características y regulación del espectro radioeléctrico, Dividendo Digital y Televisión Digital Terrestre (TDT), Registro de Empresas Instaladoras de Telecomunicación, instalaciones de la Infraestructura Común de Telecomunicaciones y reclamaciones de los usuarios de telecomunicaciones.

- Sociedad de la Información: Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, factura electrónica, medios audiovisuales y operadores de radio y televisión.
- Energía: Energías renovables, eficiencia energética, precios de hidrocarburos y tarifas eléctricas.
- Turismo: Lugares y fiestas de interés turístico y Sistema de calidad turística español "Q".

b) Información sobre ayudas del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

Anualmente se publica una Orden Ministerial con el Plan Integrado de Ayudas del Departamento que incluye un calendario de las convocatorias. Además, el Ministerio puede participar en diferentes ayudas integradas en otros planes.

c) Unidad de Información de Transparencia del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

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.

d) Unidad de Quejas y Sugerencias

Creada 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.

e) Registro de usuarios de firma electrónica

Existe en MINETAD una oficina de registro de usuarios de firma electrónica acreditada por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la obtención del certificado digital de firma electrónica.

1.3 Derechos concretos 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 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Todos aquellos recogidos en el artículo 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.
- A través de la encuesta de satisfacción que se facilita al ciudadano.

1.5 Forma de presentación de quejas y sugerencias:

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias, por los siguientes medios:

- Rellenando el formulario de quejas y sugerencias disponible en la Unidad de Quejas y Sugerencias, situada en la calle Panamá 1, 28071 Madrid y en el Registro General de este Ministerio situado en el Paseo de la Castellana 162. 28071 Madrid
- A través del formulario disponible en la web del Ministerio <http://www.minetad.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 surtirán efectos respecto a la contestación 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 Energía, Turismo y Agenda Digital (Art. 16.3 del RD 951/2005).

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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (*BOE núm. 298, de 14 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 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (*BOE núm. 295 de 10 de diciembre*)

Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (*BOE núm. 304, de 20 de diciembre*)

Real Decreto 903/2017, de 13 de octubre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (*BOE núm. 248 de 14 de octubre*)

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*).

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 las consultas presenciales se atenderán antes de 5 minutos, excepto en el período de 16 de junio a 15 de septiembre.
- El 100% de las consultas presenciales se atenderán antes de 7 minutos, en el período de 16 de junio a 15 de septiembre.

○ **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 contestará en 3 días hábiles.

2.2 Indicadores definidos

Información presencial

- Porcentaje de usuarios atendidos antes de 5 minutos, excepto en el período de 16 de junio a 15 de septiembre.
- Porcentaje de usuarios atendidos antes de 7 minutos, en el período de 16 de junio a 15 de septiembre.

Información telefónica

- Porcentaje de llamadas atendidas antes de 3 minutos, excepto en el período de 15 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 en 3 días hábiles.

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, 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 a 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. Este 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 la Secretaría de Estado de las Administraciones Públicas (SEAP) de 17 de febrero de 2004 y desarrollado en el Real Decreto 67/2010, de 29 de enero, de adaptación de la legislación de Prevención de Riesgos Laborales a la AGE.

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 Energía, Turismo y Agenda Digital

Calle Panamá 1, Planta baja, 28071 Madrid

Teléfono: 913494640

Fax: 914 57 80 66

Web: <http://www.minetad.gob.es/es-ES/servicios/AtencionCiudadano>

5.2 Horario continuado de atención al público

- Lunes a viernes de 9 a 17.30 horas.
- Sábados de 9 a 14 horas.

De 16 de junio al 15 de septiembre:

- Lunes a viernes de 8 a 15 horas.
- Sábados de 9 a 14 horas, excepto en el mes de agosto en el que el servicio está cerrado.

Unidad de Quejas y sugerencias y Oficina de registro de usuarios de firma electrónica

- Lunes a viernes de 9 a 14 horas.

5.2. 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 8, 28071 Madrid-España

Teléfono: 913497491 Correo electrónico: igralservicios@minetad.es

5.3 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" por lo que ofrece facilidades de acceso a las personas discapacitadas.

La oficina cuenta con ocho puestos de Ayudantes de información distribuidos en un amplio espacio y de forma que permiten la atención individualizada en cada uno de ellos.

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 ese Real Decreto.

5.4 Medios de Transporte:

Metro: línea 10, estación "Cuzco".

E.M.T.: líneas 5, 11, 14, 40, 27 y 147.

