

OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones son unidades orgánicamente dependientes de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información. Dependen funcionalmente de la Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones, que es la encargada de su coordinación. Están ubicadas en las capitales de las provincias y en las ciudades de Ceuta y Melilla y son, por ello, el departamento ministerial más próximo para prestar atención a los ciudadanos en materia de telecomunicaciones.

Las actividades que realizan las Jefaturas Provinciales son muy variadas y todas ellas están relacionadas con la gestión y el control de los servicios de telecomunicaciones. De la labor que realicen depende, en parte, que los servicios de telecomunicaciones a los que acceden los ciudadanos funcionen adecuadamente. Entre las funciones que realizan se encuentran las de atención al ciudadano que se realizan de manera presencial, telefónica, escrita o electrónica.

El objetivo de esta Carta de servicios es hacer visible el compromiso de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información con el desarrollo de los servicios de atención al ciudadano relacionados con las telecomunicaciones realizados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones y con la calidad de los mismos. En este sentido, en este documento se dan a conocer:

- El catálogo de servicios de atención al ciudadano que realizan las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.
- Los compromisos de calidad ofrecidos.
- Los indicadores de calidad.
- Las formas de colaboración para la mejora de este servicio.
- Las quejas y sugerencias.

La versión íntegra de esta Carta de Servicios se encuentra disponible en la página web <http://www.minetur.gob.es/es-ES/servicios/AtencionCiudadano/Paginas/AtencionCiudadano.aspx>

Dirección General de Telecomunicaciones y
Tecnologías de la Información
2016

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La unidad responsable de la Carta de Servicios de Atención al Ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales es el Área de Coordinación de las Unidades de Inspección de Telecomunicaciones de la Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones cuyos datos de contacto son:

Área de Coordinación de las Unidades de Inspección de Telecomunicaciones
Subdirección General de Inspección de Telecomunicaciones
C/ Capitán Haya, 41
28071 Madrid.

DIRECCIÓN POSTAL, TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA

| Provincia | C. P | Dirección | Teléfono | e-Correo |
|-----------------|-------|---------------------------------|-----------|--|
| Albacete | 02001 | C/ Rosario 19 | 967550649 | JPalbacete@minetur.es |
| Alicante | 03001 | Plza. Montañeta 5 | 965123937 | JPalicante@minetur.es |
| Almería | 04001 | Paseo de Almería 41 | 950281050 | JPalmeria@minetur.es |
| Araba/Alava | 01001 | C/ Olaguibel 1 | 945254055 | JParabaAlava@minetur.es |
| Asturias | 33009 | Plaza del Sol 8 | 985211290 | JPasturias@minetur.es |
| Ávila | 05003 | Avda. de los Hornos Caleros 1 | 920352565 | JPavila@minetur.es |
| Badajoz | 06004 | Avda. Europa 1 | 924200576 | JPbadajoz@minetur.es |
| Baleares, Illes | 07006 | C/ Felicià Fuster 7 | 971466702 | JPbaleares@minetur.es |
| Barcelona | 08003 | C/ Marquesa 12 | 932689150 | JPbarcelona@minetur.es |
| Bizkaia | 48011 | Gran Vía Diego López de Haro 50 | 944277621 | JPBizkaia@minetur.es |
| Burgos | 09007 | C/ Juan Ramón Jiménez 8 | 947475140 | JPburgos@minetur.es |
| Cáceres | 10001 | Avda. M. Primo de Rivera 2 | 927626970 | JPCaceres@minetur.es |
| Cádiz | 11007 | Avda. Ana de Viya 5 | 956292970 | JPCadiz@minetur.es |
| Cantabria | 39010 | C/ Vargas 53 | 942370512 | JPCantabria@minetur.es |
| Castellón | 12001 | Avda. Rey Don Jaime 2 | 964723392 | JPCastellon@minetur.es |
| Ciudad Real | 13001 | C/ Alarcos 21 | 926200542 | JPCiudadreal@minetur.es |
| Córdoba | 14011 | Avda. Mozárabes 1 | 957230899 | JPCordoba@minetur.es |
| Coruña, A | 15001 | C/ Ambrosio Feijoo s/n | 981140796 | JPacoruna@minetur.es |
| Cuenca | 16001 | C/ Cervantes 2 | 969241404 | JPCuenca@minetur.es |
| Gipuzkoa | 20010 | Plaza Pio XII 6 | 943396444 | JPGipuzkoa@minetur.es |
| Girona | 17001 | Gran Vía Jaume I 47 | 972220944 | JPgirona@minetur.es |
| Granada | 18009 | Plza. de los Campos 4 | 958215789 | JPgranada@minetur.es |
| Guadalajara | 19004 | Avda. Ejército 12 | 949248672 | JPGuadalajara@minetur.es |
| Huelva | 21004 | C/ Almirante Garrocho 1 | 959542450 | JPhuelva@minetur.es |
| Huesca | 22003 | C/ General Lasheras 6 | 974218630 | JPhuesca@minetur.es |
| Jaén | 23007 | Paseo de la Estación 13 | 953245340 | JPjaen@minetur.es |
| León | 24001 | Gran Vía de San Marcos 27 | 987876630 | JPleon@minetur.es |
| Lleida | 25007 | Rambla de Ferrán 2 | 973728260 | JPlleida@minetur.es |
| Lugo | 27004 | Ronda de la Muralla 131 | 982265231 | JPlugo@minetur.es |
| Madrid | 28020 | C/ Capitán Haya 41 | 913462517 | JPmadrid@minetur.es |
| Málaga | 29001 | C/ Duquesa de Parcent 8 | 952040872 | JPMalaga@minetur.es |
| Murcia | 30008 | Avda. Alfonso X el Sabio 6 | 968236616 | JPMurcia@minetur.es |
| Navarra | 31002 | C/ Paulino Caballero 4 | 948210235 | JPnavarra@minetur.es |
| Ourense | 32003 | C/ Santo Domingo 64 | 988391012 | JPorensa@minetur.es |
| Palencia | 34005 | Avda. Simón Nieto 10 | 979707032 | JPalencia@minetur.es |
| Palmas, Las | 35007 | C/ Montevideo 13 | 928472499 | JPiaspalmas@minetur.es |
| Pontevedra | 36001 | C/ Michelena 28 | 986866682 | JPontevedra@minetur.es |
| Rioja, La | 26001 | C/ Miguel Villanueva 2 | 941272151 | JPriajola@minetur.es |
| Salamanca | 37001 | C/ Gran Vía 66-68 | 923264483 | JPsalamanca@minetur.es |
| S. C. Tenerife | 38002 | C/ La Marina 20 | 922244625 | JPTenerife@minetur.es |
| Segovia | 40001 | Plza. Doctor Laguna 5 | 921466000 | JPsegovia@minetur.es |
| Sevilla | 41011 | C/ Virgen de Begoña 3 | 954276038 | JPsevilla@minetur.es |
| Soria | 42003 | C/ Alfonso VIII 2 | 975233338 | JPsoria@minetur.es |
| Tarragona | 43005 | Plza. Imperial Tarraco 4 | 977249286 | JPtarragona@minetur.es |
| Teruel | 44001 | C/ Portal de Valencia 1 | 978618700 | JPteruel@minetur.es |
| Toledo | 45003 | C/ Berna 2 | 925283230 | JPtoledo@minetur.es |
| Valencia | 46009 | C/ Joaquín Ballester 39 | 963466090 | JPvalencia@minetur.es |
| Valladolid | 47014 | Plaza del Milenio 1 | 983363342 | JPvalladolid@minetur.es |
| Zamora | 49012 | Avda. Requejo 25 | 980511218 | JPzamora@minetur.es |
| Zaragoza | 50004 | Paseo Independencia 32 | 976483030 | JPzaragoza@minetur.es |
| Ceuta | 51001 | Muelle Cañonero Dato s/n | 956522500 | JPCeuta@minetur.es |
| Melilla | 52004 | C/ Miguel Zazo 2 | 952690382 | JPMelilla@minetur.es |

NIPO 070 - 16 - 005 - 1
NIP0e 070 - 16 - 006 - 7
ECPMINETUR: 2.000/02/16



JEFATURAS PROVINCIALES DE INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES



Carta de Servicios de Atención al Ciudadano



2016-2019

SERVICIOS PRESTADOS

De todas las actividades desarrolladas una Jefatura Provincial de Inspección de Telecomunicaciones, esta carta de servicios se centra en la atención al ciudadano que se realiza desde estos órganos periféricos, y en concreto, en las labores de asesoramiento, gestión y resolución de consultas y peticiones de información que los ciudadanos plantean en materias que son competencia de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información. En relación con estos aspectos, en las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones se realizan las siguientes funciones:

- Información sobre telecomunicaciones en dos áreas diferentes:
 - Aspectos de carácter general, como por ejemplo:
 - ✓ La explotación de las redes y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.
 - ✓ Los operadores de los servicios públicos de comunicaciones electrónicas.
 - ✓ Las obligaciones de servicio público y del servicio universal.
 - ✓ El despliegue de redes de telecomunicaciones en el dominio público y privado.
 - ✓ El secreto de las comunicaciones.
 - ✓ Las infraestructuras comunes de telecomunicaciones en los edificios, excepto en la comunidad autónoma de Cataluña.
 - ✓ Los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.
 - ✓ Los niveles de exposición a las emisiones radioeléctricas ocasionados por equipos o sistemas de telecomunicación.
 - ✓ La inspección y el régimen sancionador en las telecomunicaciones.
 - ✓ El registro de empresas instaladoras de telecomunicación.
 - ✓ El uso del dominio público radioeléctrico.
 - Cuestiones relacionadas con expedientes administrativos, como:
 - ✓ Estado de la tramitación de una autorización de puesta en servicio de una estación de radioaficionado.
 - ✓ Estado de la tramitación de una estación automática desatendida.
- Asesoramiento en la presentación de trámites de telecomunicación.
- Tramitación de expedientes.
- Información sobre emisiones radioeléctricas.
- Detección de interferencias perjudiciales comunicadas por los ciudadanos.

-
-

COMPROMISOS DE CALIDAD

- El 90% de las consultas presenciales se atenderán, dando al interesado directamente respuesta a su consulta o indicándole los pasos a seguir, antes de 10 minutos. El 10% restante serán atendidas en 15 minutos.
- El 90% de las consultas telefónicas se atenderán en 2 minutos. El 10% restante serán atendidas en 5 minutos.
- El 90% de las consultas, bien sean a través de medios postales o electrónicos siempre que estén identificadas correctamente con los datos del interesado, se contestarán informando de las actuaciones realizadas en un plazo inferior a 20 días hábiles desde su presentación. El otro 10% será contestado en un plazo inferior a 30 días.
- El 100% de las autorizaciones de radioaficionado; autorizaciones temporales para extranjero sin licencia CEPT; autorizaciones especiales para el uso de bandas de frecuencias atribuidas al servicio de radioaficionados con carácter secundario; autorizaciones especiales para el uso de bandas de frecuencias atribuidas al servicio de radioaficionados con carácter experimental y la expedición de licencia de estación fija y de estación automática desatendida serán resueltas en el plazo de seis semanas.

INDICADORES DE CALIDAD

- Información presencial
 - Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 10 minutos.
 - Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 15 minutos.
- Información telefónica
 - Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos
 - Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 5 minutos.
- Información escrita convenientemente identificada
 - Porcentaje de consultas contestadas antes de 20 días hábiles.
 - Porcentaje de consultas contestadas antes de 30 días hábiles.
- Autorizaciones de radioaficionados
 - Porcentaje de autorizaciones de radioaficionado; de autorizaciones temporales para extranjero sin licencia CEPT; autorizaciones especiales para el uso de bandas de frecuencias atribuidas al servicio de radioaficionados con carácter secundario; autorizaciones especiales para el uso de bandas de frecuencias atribuidas al servicio de radioaficionados con carácter experimental y la expedición de licencia de estación fija y de estación automática desatendida resueltas antes de 6 semanas.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS JEFATURAS PROVINCIALES DE INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES

1. Presencialmente en la sede de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.
Las consultas se realizarán directamente al personal de la Jefatura.
2. Mediante un escrito dirigido a las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones, remitido por correo postal o electrónico.
El empleo de los medios electrónicos requiere siempre el uso de la firma electrónica del interesado en aquellas cuestiones en las que se requiera la condición de interesado.
3. A través de una llamada telefónica realizada directamente a las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.
Esta modalidad de servicio se relaciona con la respuesta a las cuestiones generales sobre los trámites relacionados con la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Presencialmente, en la Unidad de Quejas y Sugerencias, situada en la calle Panamá 1, 28071 Madrid y o del Registro General de este Ministerio, situado en el Paseo de la Castellana 162. 28071 Madrid, utilizando el formulario de quejas y sugerencias disponible.
- A través del formulario disponible en la web del Ministerio <http://www.minetur.gob.es/es-ES/servicios/AtencionCiudadano/Paginas/Sugerenciasyquejas.aspx> siendo imprescindible disponer de certificado electrónico.
- Por correo postal, dirigiendo su escrito a la Unidad de Quejas y Sugerencias, calle Panamá 1- 28071 Madrid.
- En los otros lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los ciudadanos que utilicen los servicios recogidos en esta Carta de Servicios podrán formular reclamaciones en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en ella a la unidad responsable de la misma en cada Jefatura. El titular de la Jefatura que haya incurrido en algún incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, contestará por escrito al interesado mediante una carta de disculpas.