



RELACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIO DEL MINCOTUR

El artículo 8 del RD 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el margo general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, define en su punto 1 las cartas de servicio como el instrumento para informar a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que prestan, los compromisos de calidad que asumen y los derechos que les asisten en relación con los mismos, aunque no sean obligatorios.

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, dentro del programa de cartas de servicio, tiene vigentes las siguientes:

Organismo	Carta de servicios	Vigencia
MINISTERIO		
SG Inspección Servicios y Relación con los ciudadanos	Información y Atención al Ciudadano	2018-2021
SG Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Servicios Electrónicos	2018-2021
SG Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones	Biblioteca General	2017-2020
ORGANISMOS AUTONOMOS		
Oficina Española de Patentes y Marcas	Signos Distintivos	2018-2021
	Información Tecnológica	2018-2021
	Modelos de Utilidad	2018-2021
	Información y Atención al Ciudadano	2018-2021
	Búsqueda y Examen preliminar internacional	2018-2021

El artículo 12 del RD 951/2005, del citado Real Decreto, establece en su punto 1, “*Los órganos y organismos realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en su carta de servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto...*”. Además, en el punto 2 del mismo artículo, se estipula “*Los órganos y organismos remitirán a la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, en el primer trimestre de cada año, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el año anterior...*”.

Para dar cumplimiento a dicho artículo, la Subdirección General de Inspección General de los Servicios y Relación con los Ciudadanos ha elaborado un modelo/guía de evaluación del cumplimiento de dichos compromisos por todas los organismos y entidades que conforman este Ministerio, con el fin de homogeneizar la metodología utilizada, lo que

permite la comparación entre ellas y el cálculo del cumplimiento global de todas las cartas de servicio del Departamento.

De esta forma, el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la totalidad de las cartas de servicio de este Ministerio, para el año 2018, es el siguiente:

Organismo	Carta de Servicios	% Cumplimiento
<i>MINISTERIO</i>		
SGISRC	Información y Atención al Ciudadano	100%
SGTIC	Servicios Electrónicos	99,93%
SGDENIP	Biblioteca General	98,66%
<i>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</i>		
OEPM	Signos Distintivos	99,65%
	Información Tecnológica	99,13%
	Modelos de Utilidad	99,39%
	Información y Atención al Ciudadano	99,05%
	Búsqueda y examen preliminar internacional	97,21%

CUMPLIMIENTO TOTAL DEL MINISTERIO = 98,87