



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES
Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES
Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE LAS
TELECOMUNICACIONES

JEFATURAS PROVINCIALES DE INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES



Carta de Servicios de Atención al Ciudadano



2016-2019



I. PRESENTACIÓN.....	3
II. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL	4
1. Órgano responsable de la Carta de Servicios.....	4
2. Fines de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.....	4
3. Relación de los servicios de atención al ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.....	6
4. Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios de atención al ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.	8
5. Formas de participación a través del servicio de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.....	9
6. Quejas y sugerencias sobre la atención al ciudadano realizada desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.....	10
7. Normativa reguladora.....	11
Normativa general.....	11
Normativa específica.....	12
III. COMPROMISOS DE CALIDAD	13
1. Compromisos de calidad ofrecidos por el área de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.....	13
2. Indicadores de calidad.....	13
3. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección ambiental y de seguridad y salud laboral	14
Medidas que facilitan el acceso al servicio y mejoran las condiciones de la prestación	14
Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiente y seguridad y salud laboral.....	15



4. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos y modos de formular las reclamaciones.....	15
IV. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	16
1. Datos de contacto de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones ...	16
2. Datos de contacto de la unidad responsable de la Carta de Servicios.....	18



CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS JEFATURAS PROVINCIALES DE INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES 2016-2019

I. PRESENTACIÓN

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:

- Las funciones de atención al ciudadano que realizan las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.
- Los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio.
- Las formas de colaboración para la mejora de este servicio así como las condiciones en las que se presta el mismo.
- Los compromisos ofrecidos.

Al mismo tiempo, sirve para:

- Ofrecer una mayor transparencia en la gestión y en la prestación de los servicios de atención al ciudadano.
- Evaluar y mejorar la calidad de los servicios de atención al ciudadano.
- Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio de atención ofrecido desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.
- Promover la participación ciudadana.
- Fomentar el compromiso de los profesionales de las Jefaturas con la cultura de la calidad de los servicios.

En definitiva, la publicación de esta Carta de servicios de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones y el desarrollo de los compromisos que comporta, contribuirá a la mejora continua de la calidad y a aumentar el grado de satisfacción



de los ciudadanos con los servicios de información que se prestan desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.

II. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

1. Órgano responsable de la Carta de Servicios

El Órgano responsable e impulsor de esta Carta de Servicios es la Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información. Esta Dirección General está adscrita a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en conformidad con lo establecido en el Real Decreto 344/2012, de 10 de febrero, *por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo*.

La Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones tiene, entre otras competencias, la función de coordinar las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones, de acuerdo con el Real Decreto 344/2012.

2. Fines de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones (JPIT) 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.

Para que las telecomunicaciones puedan funcionar y, por lo tanto, la sociedad pueda beneficiarse de sus ventajas, son necesarios unos complejos mecanismos, desconocidos para la mayoría de las personas, a través de los cuales, en un pequeño terminal, por ejemplo, se puede oír y observar a un interlocutor; ver programas de televisión o vídeos; recibir noticias; navegar por Internet, o realizar operaciones bancarias. Detrás de ese terminal, hay un mundo de redes interconectadas, sistemas de transmisión y conmutación, circuitos, protocolos, señalizaciones, interfaces, o digitalizaciones que lo hacen posible, y en el que la Dirección



General de Telecomunicaciones y las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones juegan un papel fundamental.

En particular, las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones realizan actuaciones relacionadas con el estudio de los proyectos técnicos de las estaciones radioeléctricas, así como con la autorización de la puesta en servicio de las mismas, comprobando que toda estación autorizada funciona de acuerdo con los parámetros técnicos aprobados por la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y cumple la normativa vigente.

También realizan comprobaciones técnicas de emisiones radioeléctricas para, por un lado, identificar, localizar y eliminar interferencias perjudiciales o perturbaciones en los sistemas de radiocomunicación, así como para detectar emisiones no autorizadas y, por otro, para verificar el cumplimiento de los niveles de exposición radioeléctrica. Este último aspecto tiene gran importancia dado que está relacionado con la protección de la salud del público en general.

Al margen de las labores asociadas al dominio público radioeléctrico, las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones desarrollan actividades relacionadas con las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones supervisando que estas instalaciones cumplen con la normativa vigente.

Por otro lado, realizan una constante labor de vigilancia del mercado español, para asegurar que los equipos y sistemas de telecomunicaciones comercializados y puestos en servicio, cumplen todos los requisitos esenciales establecidos en las Directivas de nuevo enfoque del mercado interior europeo.

Además de estas labores, que se podrían clasificar como operativas, también realizan actividades de representación y de colaboración con otros departamentos administrativos: Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno, Comunidades Autónomas, Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos, o la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, entre otros.

Finalmente, las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones prestan un servicio de información, tanto a los operadores y titulares de derechos de uso del dominio público radioeléctrico, como al público en general, en relación a todas las competencias que tiene encomendadas la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

El servicio de atención destinado al ciudadano, especializado en telecomunicaciones, prestado desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones y complementario al prestado por el Área de Información y Atención al Ciudadano del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, es el objetivo de esta Carta de servicios.



3. Relación de los servicios de atención al ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.

De todas las actividades desarrolladas por 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:

1. Información sobre telecomunicaciones

En las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones se atenderá la demanda de información de los ciudadanos prestando asesoramiento de carácter administrativo, técnico o jurídico, sobre aspectos que dependan directamente del trabajo de las Jefaturas, en dos áreas diferentes:

- Aspectos de carácter general relacionados con las telecomunicaciones, 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.



- Expedientes administrativos

En este caso, las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones orientarán sobre aspectos relacionados con los expedientes administrativos de telecomunicaciones y darán información a aquellos ciudadanos que tengan la condición de interesados, salvo en aquellos expedientes que hayan sido tramitados a través de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicación.

En caso de que el ciudadano requiera una copia, compulsada o no, de los documentos de un expediente en el que tiene la condición de interesado se aplicarán las tasas correspondientes.

2. Asesoramiento en la presentación de trámites de telecomunicación

Desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones se dará apoyo a los ciudadanos para la presentación de la documentación necesaria en la realización de los diferentes trámites administrativos en el ámbito de las telecomunicaciones.

3. Tramitación de expedientes

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de las Telecomunicaciones se encargan de orientar, tramitar y resolver cuestiones y expedientes de radioaficionados, clasificados en lo relativo al uso del dominio público radioeléctrico como de uso especial, según la Ley 9/2014, de 9 de mayo, *General de Telecomunicaciones*, por sus objetivos de intercomunicación entre personas que se interesan por la experimentación técnica y de propagación radioeléctrica sin ánimo de lucro.

4. Información sobre emisiones radioeléctricas

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de las Telecomunicaciones orientarán a los ciudadanos en aspectos relativos a los niveles de exposición a las emisiones radioeléctricas y realizarán todas las actuaciones complementarias necesarias, que permitan asegurar que dichos niveles se encuentran dentro de los límites establecidos en la normativa de protección sanitaria frente a estas emisiones.

5. Detección de interferencias perjudiciales

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de las Telecomunicaciones tienen entre sus funciones la detección, localización e identificación de las interferencias perjudiciales y perturbaciones, que pueden surgir como consecuencia del uso intensivo que se realiza del dominio público radioeléctrico, y que son detectadas por los ciudadanos.



4. Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios de atención al ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.

Los ciudadanos ostentan los derechos reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, *de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, y en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, *de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*.

De conformidad con estos preceptos, los ciudadanos con acceso a este servicio de información tienen derecho a:

- Recibir información relacionada con las competencias de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de manera presencial, telefónica o escrita, de forma eficaz y rápida.
- Obtener asesoramiento acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las solicitudes que pretendan presentar en materia de telecomunicaciones.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de una solicitud realizada a la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información en la que el ciudadano tenga la condición de interesado. En caso de reclamaciones sobre telecomunicaciones deben dirigirse directamente a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (a través de los números de teléfono 968 010 362 y 901 33 66 99 o mediante de la página web <http://www.usuarioteleco.es>).

Para ambos casos deberá facilitarse el número de expediente administrativo.

- 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 la Administración Pública, siempre que facilite la información suficiente para su localización y manifieste expresamente y por escrito su consentimiento a que tales documentos sean requeridos al órgano u organismos donde se encuentren.
- Ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos, en los términos establecidos en la mencionada Ley 11/2007, de 22 de junio y especialmente los siguientes:
 - A elegir el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos, salvo que exista un trámite telemático específico para esa cuestión en la sede electrónica del Ministerio, en cuyo caso, deberá utilizarse este último.



- A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
- A utilizar para cualquier medio electrónico el documento nacional de identidad electrónico y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las Administraciones Públicas.
- Conseguir que se respeten todos los derechos contemplados en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, *de protección de datos de carácter personal*.

5. Formas de participación a través del servicio de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.

Las personas que utilicen el servicio de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones podrán consultar asuntos relacionados con los servicios que son competencia de la Dirección General de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de las siguientes maneras:

1. Presencialmente en la sede de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.

Este servicio se presta en cada una 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.

Las consultas escritas pueden remitirse por correo postal o electrónico directamente a las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.

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.

En el caso de que las consultas sean de carácter general, las solicitudes o consultas anónimas o presentadas por correo electrónico sin firma electrónica, podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos o estadísticos.

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.

Los datos para ponerse en contacto con las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones se encuentran al final de esta Carta.



Con independencia de esto y de manera general, los ciudadanos podrán colaborar en la mejora de los servicios que presta la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información presentando iniciativas:

- Presencialmente en la sede del Ministerio.
- Por escrito, ya sea mediante correo electrónico, fax o carta, al citado Ministerio.
- A través de las distintas opciones que se incluyen en la página web del Ministerio.
- Telefónicamente a través del teléfono información general de dicho Ministerio o del teléfono de información 060 de la Administración General del Estado.
- En la forma prevista 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*.

6. Quejas y sugerencias sobre la atención al ciudadano realizada desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.

Una de las formas en las que los ciudadanos pueden colaborar con la Administración es mediante la presentación de quejas o sugerencias.

Las quejas y sugerencias tienen un tratamiento especial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del 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*. En base a este marco general, las quejas serán trasladadas a una unidad específica que se ocupa de su gestión y se encuentra situada en la calle Panamá, 1 de Madrid.

Estas quejas y sugerencias deberán estar firmadas para poder ser consideradas como tales. 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.

El plazo para que la Unidad 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 Industria, Energía y Turismo, de acuerdo con el artículo 16.3 del Real Decreto 951/2005.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. 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.



La presentación de quejas se puede realizar de las siguientes formas:

- 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.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, 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*.

7. Normativa reguladora.

Normativa general

Ley 39/2015, de 1 de octubre, *del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, *de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* (BOE núm. 295 de 10 de diciembre).

Real Decreto 344/2012, de 10 de febrero, *por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo* (BOE núm. 36 de 11 de febrero).

Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, *por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos* (BOE núm.278, de 18 de noviembre).

Ley 11/2007, de 22 de junio, *de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* (BOE núm. 150, de 23 de junio).

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).

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

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, *de Protección de Datos de Carácter Personal* (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

Ley 6/1997, de 14 de abril, *de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado* (BOE núm. 90 de 14 de marzo).



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).

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, *de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (BOE núm. 285, de 27 de noviembre).

Normativa específica

Ley 9/2014 de 9 de mayo, *General de Telecomunicaciones*.

Real Decreto 805/2014, de 19 de septiembre, *por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la televisión digital terrestre*.

Real Decreto 244/2010, de 5 de marzo, *por el que se aprueba el Reglamento regulador de la actividad de instalación y mantenimiento de equipos sistemas de telecomunicación*.

Real Decreto 863/2008, de 23 de mayo, *por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al uso del dominio público radioeléctrico*.

Real Decreto 964/2006, de 1 de septiembre, *por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de radiodifusión sonora en ondas métricas con modulación de frecuencia*.

Real Decreto 1580/2006, de 22 de diciembre, *por el que se regula la compatibilidad electromagnética de los equipos eléctricos y electrónicos*.

Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, *por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios*.

Real Decreto 439/2004, de 12 de marzo, *por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la televisión digital local*, modificado por el Real Decreto 2268/2004, de 3 de diciembre.

Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre, *por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas*.

Real Decreto 1890/2000, de 20 de noviembre, *por el que se aprueba el Reglamento que establece el procedimiento para la evaluación de la conformidad de los aparatos de telecomunicaciones*.

Orden IET/787/2013, de 25 de abril, *por la que se aprueba el Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias*.

Orden ITC/1142/2010, de 29 de abril, *por la que se desarrolla el Reglamento regulador de la actividad de instalación y mantenimiento de equipos y sistemas de telecomunicación, aprobado por el Real Decreto 244/2010, de 5 de marzo*.



Orden CTE/23/2002, de 11 de enero, *por la que se establecen condiciones para la presentación de determinados estudios y certificaciones por operadores de servicios de radiocomunicaciones.*

III. COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad ofrecidos por el área de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones

Los Servicios de Información y Atención al Ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones se realizan con los siguientes niveles 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.

2. Indicadores de calidad

Los indicadores que se utilizarán para el control de la calidad realmente prestada son los siguientes:

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.

Todos porcentajes anteriores se calcularán sobre el total de eventos atendidos para cada modalidad, durante los últimos cinco días laborables de los meses de abril y octubre.

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.

El porcentaje anterior se calculará sobre el total de autorizaciones de cada tipo otorgadas en el plazo de seis meses (desde noviembre a abril, en un caso y desde mayo a octubre, en el otro).

3. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección ambiental y de seguridad y salud laboral

Medidas que facilitan el acceso al servicio y mejoran las condiciones de la prestación

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones ejercen sus funciones cumpliendo la normativa vigente, lo que garantiza el trato igualitario entre todos los ciudadanos. Todos los servicios se prestan conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios a ningún individuo o sector concreto.

El personal que presta servicio actúan de acuerdo a los principios de integridad, imparcialidad, objetividad, transparencia en la gestión, receptividad, responsabilidad profesional y servicio a los ciudadanos.

Por ello, los empleados públicos se guían 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.

Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiente y seguridad y salud laboral

En el Ministerio de Industria, Energía y Turismo 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.

Para el fomento de entornos de trabajo más seguros y saludables, 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, que además de garantizar el cumplimiento estricto de la Ley en esta materia (evaluaciones de riesgos, vigilancia de la salud, información y formación, entre otros) permite integrar la prevención con el resto de sistemas de gestión y calidad de las Jefaturas.

4. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos y modos de formular las reclamaciones.

Los ciudadanos que utilicen los servicios recogidos en esta Carta de Servicios podrán formular reclamaciones en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad en ella establecidos 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.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



IV. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

1. Datos de contacto de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones tienen disponible al público el horario de atención presencial y telefónica de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

Las direcciones postales, los correos electrónicos y los teléfonos de atención son los siguientes:

Código	Provincia	Dirección	Código Postal	Correo electrónico	Teléfono
02	Albacete	C/ Rosario 19	02001 Albacete	JPalbacete@minetur.es	967 550 649
03	Alicante	Plza. Montañeta 5	03001 Alicante	JPalicante@minetur.es	965 123 937
04	Almería	Paseo de Almería 41	04001 Almería	JPalmeria@minetur.es	950 281 050
01	Araba/Álava	C/ Olaguibel 1	01001 Vitoria	JParabaAlava@minetur.es	945 254 055
33	Asturias	Plaza del Sol 8	33009 Oviedo	JPasturias@minetur.es	985 211 290
05	Ávila	Avda. de los Hornos Caleros 1	05003 Ávila	JPavila@minetur.es	920 352 565
06	Badajoz	Avda. Europa 1	06004 Badajoz	JPbadajoz@minetur.es	924 200 576
07	Balears, Illes	C/ Felicià Fuster 7	07006 Palma de Mallorca	JPbaleares@minetur.es	971 466 702
08	Barcelona	C/ Marquesa 12	08003 Barcelona	JPbarcelona@minetur.es	932 689 150
48	Bizkaia	Gran Vía Diego López de Haro 50	48011 Bilbao	JPBizkaia@minetur.es	944 277 621
09	Burgos	C/ Juan Ramón Jiménez 8	09007 Burgos	JPburgos@minetur.es	947 475 140
10	Cáceres	Avda. M. Primo de Rivera 2	10001 Cáceres	JPcaceres@minetur.es	927 626 970
11	Cádiz	Avda. Ana de Viya 5	11007 Cádiz	JPCadiz@minetur.es	956 292 970
39	Cantabria	C/ Vargas 53	39010 Santander	JPCantabria@minetur.es	942 370 512
12	Castellón	Avda. Casalduch, 37-bajo	12005 Castellón	JPcastellon@minetur.es	964 723 392
13	Ciudad Real	C/ Alarcos 21	13001 Ciudad Real	JPCiudadreal@minetur.es	926 200 542
14	Córdoba	Avda. Mozárabes 1	14011 Córdoba	JPCordoba@minetur.es	957 230 899
15	Coruña, A	C/ Ambrosio Feijoo s/n	15001 A Coruña	JPacoruna@minetur.es	981 140 796
16	Cuenca	C/ Cervantes 2	16001 Cuenca	JPCuenca@minetur.es	969 241 404
20	Gipuzkoa	Plaza Pio XII 6	20010 Donostia-S. Sebastián	JPGipuzkoa@minetur.es	943 396 444
17	Girona	Gran Vía Jaime I 47	17001 Girona	JPGirona@minetur.es	972 220 944
18	Granada	Plza. de los Campos 4	18009 Granada	JPgranada@minetur.es	958 215 789
19	Guadalajara	Avda. Ejército 12	19004 Guadalajara	JPguadalajara@minetur.es	949 248 672



Código	Provincia	Dirección	Código Postal	Correo electrónico	Teléfono
21	Huelva	C/ Almirante Garrocho 1	21004 Huelva	JPhuelva@minetur.es	959 542 450
22	Huesca	C/ General Lasheras 6	22003 Huesca	JPhuesca@minetur.es	974 218 630
23	Jaén	Paseo de la Estación 13	23007 Jaén	JPjaen@minetur.es	953 245 340
24	León	Avda. Gran Vía de San Marcos 27	24001 León	JPleon@minetur.es	987 876 630
25	Lleida	Rambla de Ferrán 2	25007 Lleida	JPlleida@minetur.es	973 728 260
27	Lugo	Ronda de la Muralla 131	27004 Lugo	JPlugo@minetur.es	982 265 231
28	Madrid	C/ Capitán Haya 41	28020 Madrid	JPmadrid@minetur.es	913 462 517
29	Málaga	C/ Duquesa de Parcent 8	29001 Málaga	JPmalaga@minetur.es	952 040 872
30	Murcia	Avda. Alfonso X el Sabio 6	30008 Murcia	JPMurcia@minetur.es	968 236 616
31	Navarra	C/ Paulino Caballero 4	31002 Pamplona	JPnavarra@minetur.es	948 210 235
32	Ourense	C/ Santo Domingo 64	32003 Orense	JPoreense@minetur.es	988 391 012
34	Palencia	Avda. Simón Nieto 10	34005 Palencia	JPpalencia@minetur.es	979 707 032
35	Palmas, Las	C/ Montevideo 13	35007 Las Palmas	JPaspalmas@minetur.es	928 472 499
36	Pontevedra	C/ Michelena 28	36001 Pontevedra	JPpontevedra@minetur.es	986 866 682
26	Rioja, La	C/ Miguel Villanueva 2	26001 Logroño	JPlarioja@minetur.es	941 272 151
37	Salamanca	C/ Gran Vía 66-68	37001 Salamanca	JPsalamanca@minetur.es	923 264 483
38	Santa Cruz de Tenerife	C/ La Marina 20	38002 S. C. de Tenerife	JPtenerife@minetur.es	922 244 625
40	Segovia	Plza. Doctor Laguna 5	40001 Segovia	JPsegovia@minetur.es	921 466 000
41	Sevilla	C/ Virgen de Begoña 3	41011 Sevilla	JPsevilla@minetur.es	954 276 038
42	Soria	C/ Alfonso VIII 2	42003 Soria	JPsoria@minetur.es	975 233 338
43	Tarragona	Plza. Imperial Tarraco 4	43005 Tarragona	JPtarragona@minetur.es	977 249 286
44	Teruel	C/ Portal de Valencia 1	44001 Teruel	JPteruel@minetur.es	978 618 700
45	Toledo	C/ Berna	45003 Toledo	JPtoledo@minetur.es	925 283 230
46	Valencia	C/ Joaquín Ballester 39	46009 Valencia	JPvalencia@minetur.es	963 466 090
47	Valladolid	Plaza del Milenio 1	47014 Valladolid	JPvalladolid@minetur.es	983 363 342
49	Zamora	Avda. Requejo 25	49012 Zamora	JPzamora@minetur.es	980 511 218
50	Zaragoza	Paseo Independencia 32	50004 Zaragoza	JPzaragoza@minetur.es	976 483 030
51	Ceuta	Avda. Muelle Cañonero Dato s/n	51001 Ceuta	JPceuta@minetur.es	956 522 500
52	Melilla	C/ Miguel Zazo 2	52004 Melilla	JPmelilla@minetur.es	952 690 382



2. Datos de contacto de la unidad responsable de la Carta de Servicios

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 la 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; 7^a
28071 Madrid.