

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 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
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	12005	Avda. Casalduch, 37 – bajo	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	JPorens@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	JParioja@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.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.

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.