

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

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 recoge dentro de sus programas, el referido a la publicación de las Cartas de Servicios Electrónicos operativos.

Estos documentos pretenden informar a los ciudadanos acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad asumidos en su prestación por los departamentos y organismos públicos, de modo que los usuarios de estos servicios puedan intervenir más activamente en la mejora de la Administración.

## Especificaciones técnicas de uso

El acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos del IRMC a través de Internet, requiere de un navegador web que cumpla la especificación W3C HTML 4.01 o superior. Existe compatibilidad con los siguientes navegadores: Microsoft Internet Explorer versiones 7 y superiores, Google Chrome y Mozilla Firefox.

Software de visualización:

- Adobe Reader para la visualización de ficheros en formato pdf.

Según la forma de autenticación de los procedimientos se requiere:

- Certificado electrónico X509.3 emitido por alguno de los prestadores de servicios de certificación reconocidos por la sede electrónica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- Usuario y Contraseña.
- D.N.I. Electrónico

En cualquier caso, en cada procedimiento electrónico vienen detalladas las especificaciones de uso y acceso.

## Unidad responsable de la Carta de Servicios Electrónicos

El titular del IRMC, responsable de sus cartas de servicio, es el Presidente del Instituto, siendo la unidad operativa Responsable de la Carta de Servicios Electrónicos la Secretaría General del IRMC.

### Secretaría General

Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras P<sup>º</sup> De La Castellana, 160 - 28046 Madrid  
Correo electrónico: [irmc@minetur.es](mailto:irmc@minetur.es)

Esta unidad publicará periódicamente en la sede electrónica del Ministerio los valores obtenidos para los indicadores correspondientes a los compromisos de calidad ofrecidos en esta carta para su seguimiento y evaluación.

*El Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras, es un Organismo Autónomo, adscrito al Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Es el órgano gestor del régimen de ayudas para la minería del carbón y el desarrollo alternativo de las zonas mineras.*

*Toda su actividad gira en torno a conseguir dos grandes objetivos: Ejecutar la política de reestructuración de la minería del carbón y desarrollar y ejecutar medidas que fomenten el desarrollo económico de aquellas zonas consideradas municipios mineros del carbón.*



## Carta de Servicios Electrónicos del Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras

2016-2019

## Relación de servicios electrónicos prestados

- ✓ Información de carácter general accesible a través de la web del Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras <http://www.irmcr.gob.es>, o desde su sede electrónica <https://sede.irmc.gob.es>.
- ✓ Ayuda y asesoramiento tanto presencial, en la sede del Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras, como telefónica. (Información General: 91.349.74.52).
- ✓ Acceso unificado, a través del sitio web <http://www.irmcr.gob.es> a las ayudas contempladas en el Nuevo Marco de Actuación para la Minería del Carbón y las Comarcas Mineras del IRMC. Se pueden consultar a través de la página web del portal web del Instituto y mediante atención telefónica en el teléfono de Información General de lunes a viernes de 9:00 a 17:30, y en el periodo del 16 de junio al 15 de septiembre de lunes a viernes de 8:00 a 15:00.
- ✓ Consulta e información actualizada en el perfil del contratante del Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras de los anuncios y las licitaciones abiertas o en curso. El sistema de publicación permite acreditar fehacientemente el momento de inicio de la difusión pública de la información incluida en las páginas web.

## Servicios Electrónicos de libre acceso

- ✓ Acceso a la relación actualizada de prestadores de servicios de certificación del servicio de gestión de certificados.
- ✓ Acceso al sistema de verificación del certificado de la Sede Electrónica del Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras.
- ✓ Catálogo actualizado de los procedimientos electrónicos disponibles en la Sede Electrónica del Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras con instrucciones de cumplimentación e indicación de los que se tramitan por vía electrónica con certificado digital y los que se puedan tramitar sin certificado digital.
- ✓ Información de la fecha y hora oficial y días declarados oficialmente como inhábiles.
- ✓ Información sobre actuaciones y procedimientos de contratación pública del Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras a través del Perfil de Contratante.
- ✓ Formulario *Quejas y Sugerencias* para realizar sugerencias políticas o estratégicas en materias cuya competencia corresponda al del Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras.

## Servicios Electrónicos de acceso personalizado

- ✓ El IRMC dispone de un registro electrónico para garantizar fehacientemente todas las transacciones realizadas a través de procedimientos electrónicos.
- ✓ Acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas con los efectos propios de la notificación por comparecencia electrónica en Sede.
- ✓ Acceso mediante claves o certificado electrónico a la información de la consulta del estado del expediente a lo largo del periodo de tramitación del mismo.

## Compromisos de calidad ofrecidos

### Principios generales

- ✓ Reducción de cargas administrativas para el usuario fomentando la presentación de documentos de cualquier procedimiento por medios electrónicos, de forma que el número de entradas al registro electrónico sea cada vez mayor y en el medio plazo supere al número de entradas realizadas en el Registro del IRMC.
- ✓ Reducción de cargas administrativas para el usuario fomentando la presentación de quejas y sugerencias por medios Electrónicos, de forma que alcancen el setenta por ciento del total de las presentadas.

### Compromisos de calidad:

- ✓ Disponibilidad del noventa y cinco por ciento de los procedimientos por vía electrónica, en relación con el total de los habilitados en el IRMC.
- ✓ Aviso con una antelación mínima de veinticuatro horas de las interrupciones por mantenimiento técnico u operativo de los servicios electrónicos a disposición de los ciudadanos.
- ✓ Mantenimiento de, al menos, dos servicios de contacto electrónico por internet para atención a usuarios sobre temas específicos, con un tiempo de respuesta que no debe superar los tres días hábiles en, al menos, el noventa y siete por ciento de las consultas.
- ✓ Disponibilidad de los servicios electrónicos durante al menos el noventa y ocho por ciento del tiempo, todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones de mantenimiento.

## Indicadores para el seguimiento y evaluación

Para evaluar la mejora de la calidad de los servicios electrónicos ofrecidos, se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Porcentaje de procedimientos disponibles por vía electrónica en relación con el total del IRMC.
- Porcentaje de avisos de interrupciones de los servicios electrónicos que se han publicado en el último año con, al menos, 24 horas de antelación.
- Porcentaje de respuestas efectuadas en menos de tres días hábiles, a consultas recibidas en los servicios de contacto electrónico por internet atendidos por centros de atención sobre temas específicos en el último año.
- Porcentaje de disponibilidad del sitio web del IRMC y servicios de la Sede Electrónica según las herramientas de monitorización habilitadas.

## Medidas de subsanación

Los compromisos que asume el Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras con los usuarios a través de esta carta de servicios electrónicos se complementan con medidas de subsanación de posibles incumplimientos a los compromisos declarados en esta carta. Se podrán formular reclamaciones dirigiéndolas a: **Secretaría General del Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras**, Pº de la Castellana, 160. 28071, Madrid. O bien a través del correo electrónico: [irmc@minetur.es](mailto:irmc@minetur.es).

La Secretaría General se pondrá en contacto con el usuario a través del correo electrónico a la mayor brevedad posible, para informarle de las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas, en su caso.