

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.
- La forma de trasladar las quejas y sugerencias.

La versión íntegra de esta Carta de Servicios se encuentra disponible en la página web <https://avancedigital.gob.es/es-es/Jefaturas/Paginas/Jefaturas-Principales.aspx>

Dirección General de Telecomunicaciones y
Tecnologías de la Información
2019

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 las 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/ Poeta Joan Maragall, 41
28071 Madrid.

DIRECCIÓN POSTAL, TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA

Provincia	Código Postal	Dirección	Teléfono	Correo electrónico
Albacete	02001 Albacete	C/ Rosario, 19 - 1ª Planta	967 550 649	JPalbacete@mineco.es
Alicante	03001 Alicante	Plza. de la Montañeta, 5	965 123 937	JPalicante@mineco.es
Almería	04001 Almería	Paseo de Almería Nº 41 - Bajo	950 281 050	JPalmeria@mineco.es
Araba/Alava	01001 Vitoria	C/ Olaguibel, 1 - 2ª Planta	945 254 055	JPArabaAlava@mineco.es
Asturias	33009 Oviedo	Plaza del Sol, 8 - 1ª	985 211 290	JPasturias@mineco.es
Ávila	05003 Ávila	Avda. de los Hornos Caleros, 1 - 3ª	920 352 565	JPavila@mineco.es
Badajoz	06004 Badajoz	Avda. Europa, 1 - 8ª Planta	924 200 576	JPbadajoz@mineco.es
Baleares, Illes	07006 Palma Mallorca	C/ Felicità Fuster, 7	971 466 702	JPbaleares@mineco.es
Barcelona	08003 Barcelona	C/ Marquesa, 12	932 689 150	JPbarcelona@mineco.es
Bizkaia	48011 Bilbao	Gran Vía Diego Lopez de Haro, 50	944 277 621	JPbizkaia@mineco.es
Burgos	09007 Burgos	C/ Juan Ramón Jiménez, 8 - 1ª Planta	947 475 140	JPburgos@mineco.es
Cáceres	10001 Cáceres	Avda. Primo de Rivera, 2 - 3ª Planta	927 626 970	JPCaceres@mineco.es
Cádiz	11007 Cádiz	Avda. Ana de Viya, 5 - 3ª Planta	956 292 970	JPCadiz@mineco.es
Cantabria	39010 Santander	C/ Vargas, 53 - 10ª Planta	942 370 512	JPCantabria@mineco.es
Castellón	12005 Castellón	Avda. Casalduch, 37 - Bajo	964 723 392	JPcastellon@mineco.es
Ciudad Real	13001 Ciudad Real	C/ Alarcos, 21	926 200 542	JPCiudadreal@mineco.es
Córdoba	14011 Córdoba	Avda. Mozárabes, 1	957 230 899	JPCordoba@mineco.es
Coruña, A	15001 A Coruña	C/ Ambrosio Feijoo, s/n - 3ª Planta	981 140 796	JPacoruna@mineco.es
Cuenca	16001 Cuenca	C/ Cervantes, 2 - 2ª Planta	969 241 404	JPCuenca@mineco.es
Gipuzkoa	20010 Donostia-S. Seb	Plaza Pio XII, 6 - 3ª Planta	943 396 444	JPGipuzkoa@mineco.es
Girona	17001 Girona	Gran Vía Jaume I, 47 - 3ª Planta	972 220 944	JPGirona@mineco.es
Granada	18009 Granada	Plza. de los Campos, 4 - 3ª Planta	958 215 789	JPgranada@mineco.es
Guadalajara	19004 Guadalajara	Avda. Ejército, 12 - 4ª Planta	949 248 627	JPguadalajara@mineco.es
Huelva	21004 Huelva	C/ Almirante Garrocho, 1 - 3ª Planta	959 542 500	JPHuelva@mineco.es
Huesca	22003 Huesca	C/ General Lasheras, nº 3 - 3ª Planta	974 218 630	JPHuesca@mineco.es
Jaén	23007 Jaén	Paseo de la Estación, nº 13 - 7ª Planta	953 245 340	JPjaen@mineco.es
León	24001 León	Avda. Gran Vía de San Marcos, 27 - 3ª	987 876 630	JPLEon@mineco.es
Lleida	25007 Lleida	Rambla de Ferran, nº 2, 5ª C	973 728 600	JPLleida@mineco.es
Lugo	27004 Lugo	Ronda de la Muralla, 131 - Bajo	982 265 231	JPLugo@mineco.es
Madrid	28020 Madrid	C/ Poeta Joan Maragall, 41 - Planta Baja	913 462 517	JPMadrid@mineco.es
Málaga	29001 Málaga	C/ Duquesa de Parcent, 8 - 2ª Planta	952 040 872	JPMalaga@mineco.es
Murcia	30008 Murcia	Avda. Alfonso X el Sabio, 6 - 3ª Planta	968 236 616	JPMurcia@mineco.es
Navarra	31002 Pamplona	C/ Paulino Caballero, 4 - 5ª Planta	948 210 235	JPnavarra@mineco.es
Ourense	32003 Ourense	C/ Santo Domingo, 64	988 391 012	JPOurense@mineco.es
Palencia	34005 Palencia	Avda. Simón Nieto, 10 - 5ª Planta	979 707 032	JPPalencia@mineco.es
Palmas, Las	35007 Las Palmas	C/ Montevideo, 13 - 2ª Planta	928 472 499	JPaspalmas@mineco.es
Pontevedra	36001 Pontevedra	C/ Michelena, 28 - 5ª	986 866 682	JPPontevedra@mineco.es
Rioja, La	26001 Logroño	C/ Miguel Villanueva, 2 - 4ª Planta	941 272 151	JPLarioja@mineco.es
Salamanca	37001 Salamanca	Plaza de la Constitución nº 1 - 4ª planta	923 264 483	JPSalamanca@mineco.es
S/C Tenerife	38002 S/C Tenerife	C/ La Marina, 20 - 5ª planta	922 244 625	JPTenerife@mineco.es
Segovia	40001 Segovia	Plza. Doctor Laguna, 5 - 4ª Planta	921 466 000	JPsegovia@mineco.es
Sevilla	41011 Sevilla	C/ Virgen de Beñoña, 3 - 5ª Planta	954 276 038	JPsevilla@mineco.es
Soria	42003 Soria	C/ Alfonso VIII, 2	975 233 338	JPSoria@mineco.es
Tarragona	43005 Tarragona	Plza. Imperial Tarraco, 4	977 249 286	JPTarragona@mineco.es
Teruel	44001 Teruel	C/ Portal de Valencia, 1 - 4ª Planta	978 618 700	JPTeruel@mineco.es
Toledo	45003 Toledo	C/ Berna, nº 2 - Planta 1ª Oficina 8	925 283 230	JPToledo@mineco.es
Valencia	46009 Valencia	C/ Joaquín Ballester, 39	963 466 090	JPvalencia@mineco.es
Valladolid	47014 Valladolid	Plaza del Milenio, 1 - 5ª Planta	983 363 342	JPvalladolid@mineco.es
Zamora	49012 Zamora	Avda. Requejo, 25 - 3ª A	980 511 218	JPzamora@mineco.es
Zaragoza	50004 Zaragoza	Paseo Independencia, 32 - 1ª Dcha.	976 483 030	JPzaragoza@mineco.es
Ceuta	51001 Ceuta	Avda. Muelle Cañonero Dato s/n, B16-2ª	956 522 500	JPCeuta@mineco.es
Melilla	52004 Melilla	C/ Miguel Zazo 2 - Entrepantalla	952 690 382	JPMelilla@mineco.es



JEFATURAS PROVINCIALES DE INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES



Carta de Servicios de Atención al Ciudadano



2019-2022

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 90% de los procedimientos de autorización para realizar la instalación de una estación fija de radioaficionado se iniciarán en menos de 9 días hábiles. El 10% restante se iniciarán en 10 días hábiles.

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.
- Solicitudes de radioaficionados
 - Porcentaje de procedimientos de autorización para realizar la instalación de una estación de radioaficionado iniciados en menos de 9 días hábiles.
 - Porcentaje de procedimientos de autorización para realizar la instalación de una estación de radioaficionado iniciados en menos de 10 días hábiles.

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 el Registro General del Ministerio de Economía y Empresa, situado en el Paseo de la Castellana 162 de Madrid.
- Electrónicamente en la sede electrónica del Ministerio de Economía y Empresa través del formulario disponible en la web del Ministerio
https://serviciosede.mineco.gob.es/FB/HomeQuejas.aspx?control=124_QS.
- Por correo postal, dirigiendo el formulario al
Ministerio de Economía y Empresa,
Paseo de la Castellana 162 de Madrid
28071 Madrid.
- En todos los casos se debe utilizar el formulario de quejas y sugerencias disponible:
<https://sede.mineco.gob.es/stfls/sede/Ficheros/formularioquejas ysugerencias.pdf>.

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. 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.