



CARTA DE SERVICIOS DEL COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS.

0. PRESENTACIÓN.

Esta Carta de Servicios pretende ser no sólo la relación detallada de los servicios que los operadores del mercado de tabacos y los ciudadanos en particular pueden demandar al Comisionado para el Mercado de Tabacos, sino también y sobre todo, la expresión del nivel de calidad con que dicho Organismo se compromete a prestarlos.

Con esta Carta, nuestra Organización quiere manifestar de forma expresa su voluntad de trabajar para que los ciudadanos y los operadores del mercado de tabacos estén cada día más satisfechos de la atención que reciben.

I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.

1. Datos identificativos y fines del Comisionado para el Mercado de Tabacos.

- El Comisionado para el Mercado de Tabacos es un Organismo Autónomo de naturaleza administrativa adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas a través de su Subsecretaría, y tiene encomendadas las siguientes competencias:
 - a) Actuar como órgano de interlocución y relación con los distintos operadores del mercado de tabacos, ya fueren fabricantes, importadores, mayoristas, expendedorías de tabaco y timbre o puntos autorizados para la venta con recargo, y con las organizaciones que les representen.
 - b) Vigilar para que los diversos operadores, incluidos los minoristas, en el mercado de tabacos actúen en el marco que respectivamente les corresponde según la Ley 13/1998 y su desarrollo reglamentario, ejerciendo a tal fin las facultades de inspección que sean precisas.
 - c) Vigilar la calidad de los productos ofertados, de los utilizados en su elaboración y de los aditivos o sustancias incorporados, sin perjuicio del respeto al secreto de la producción industrial. Igualmente, corresponderá al Comisionado la comprobación del contenido y presupuestos de las actividades promocionales y publicitarias.
 - d) Emitir informes sobre el cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 2, apartado dos; 3, apartados dos y tres de la Ley 13/1998, para el establecimiento de nuevos fabricantes, importadores o mayoristas, y de los contemplados en los apartados tres y cuatro del artículo 4, para el otorgamiento y revocación de expendedorías de tabaco y timbre.
 - e) Autorizar el establecimiento, en lugares distintos de expendedorías, de puntos de venta al público con recargo, a tenor de lo establecido en el artículo 4, apartado cinco de la Ley 13/1998.



- f) Ejercer la actividad de mantenimiento de la Red de Expendedurías de Tabaco y Timbre en materia de cambios y modificaciones de emplazamiento, licenciamiento de almacenes y otras actuaciones conexas que sean encomendadas al Comisionado por vía reglamentaria.
 - g) Vigilar la efectiva aplicación de los criterios sanitarios sobre publicidad, consumo y calidad del tabaco, en colaboración con las demás Administraciones públicas competentes salvo en lo que sea competencia exclusiva de tales Administraciones.
 - h) Desarrollar las funciones a que se refiere el artículo 6, apartado dos, de la Ley 13/1998.
 - i) Almacenar y custodiar las labores de tabaco aprehendidas o decomisadas en procedimientos de contrabando, así como aquellas que haya sido objeto de abandono expreso o tácito a favor de la Hacienda Pública y proceder a su destrucción.
 - j) Ejercer las funciones de arbitraje en los conflictos entre operadores que las partes le encomienden, en cuanto no correspondan a otro órgano de la Administración.
 - k) Recibir las denuncias que se presenten por presunta violación de los principios y de las reglas de libre competencia en el mercado de tabacos y remitirlas a los órganos competentes para su tramitación y resolución.
 - l) Ejercer la potestad sancionadora en los términos previstos en el artículo 71 de la Ley 13/1998.
 - m) Elaborar estadísticas, preparar informes y formular propuestas en materias del ámbito de sus competencias.
 - n) Gestionar los recursos adscritos al Comisionado.
- Los servicios se prestan a través del personal propio del Comisionado para el Mercado de Tabacos, con la colaboración de la Guardia Civil, como encargada del resguardo fiscal del Estado, de la Dirección General de Aduanas e Impuestos Especiales (Vigilancia Aduanera) y de los policías municipales y locales.

2. Relación de servicios prestados.

Entre los servicios prestados destacan los siguientes por su incidencia en las expectativas de los operadores del mercado de tabacos y de los ciudadanos en general:

- El otorgamiento de autorizaciones de venta con recargo.
- El mantenimiento en la web del Comisionado.



- La impartición de formación a la Guardia Civil, como encargada del Resguardo Fiscal del Estado
- La impartición de formación al colectivo de expendedores de tabaco y timbre.
- El desarrollo de campañas informativas al colectivo de titulares de autorización para la venta de tabaco con recargo.
- La gestión de la provisión de nuevas expendedorías mediante subasta.

3. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios.

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 artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

En particular y de conformidad con estos preceptos, los ciudadanos en general tienen derecho:

- A poder identificar con claridad y prontitud la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio requerido.
- A recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica, todo ello de forma eficaz y rápida.
- A ser tratado con respeto y consideración.
- A una información administrativa real y veraz.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan al Comisionado conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse con el Comisionado.
- A obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Comisionado.



- A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

4. Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios y operadores del mercado de tabaco.

Los ciudadanos y usuarios participan en la gestión de la actividad del Comisionado mediante el representante de los consumidores que forma parte del Comité Consultivo del Comisionado para el Mercado de Tabacos (artículo 9.1."m" del Real Decreto 2668/1998, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Organismo autónomo Comisionado para el Mercado de Tabacos).

Los operadores del mercado de tabacos participan en la gestión de la actividad del Comisionado Mediante sus correspondientes representantes que forman parte del Comité Consultivo del Comisionado para el Mercado de Tabacos (artículo 9.1 "j", "k", "l", "p", "q" y "r" del Real Decreto 2668/1998, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Organismo autónomo Comisionado para el Mercado de Tabacos). También mediante las Asociaciones que les representen y que no estén presentes en el citado Comité Consultivo.

Además, tanto los ciudadanos y usuarios de los servicios que presta el Comisionado para el Mercado de Tabacos como los operadores del mercado de tabacos pueden colaborar a la mejora de los mismos de la forma siguiente:

- Mediante la remisión de escritos dirigidos a su sede o correos electrónicos remitidos a la dirección de correo electrónico comisionado@cmtabacos.es.
- Mediante la formulación de sugerencias y quejas que deseen manifestar sobre la existencia de aspectos mejorables en la gestión realizada por el Comisionado.

5. Quejas y sugerencias.

Los ciudadanos y operadores del mercado de tabacos que por cualquier motivo se relacionen con el Comisionado para el Mercado de Tabacos podrán formular sus quejas o exponer cuantas iniciativas o sugerencias estimen convenientes para la mejora del funcionamiento del citado Organismo mediante la cumplimentación de un formulario de Quejas y Sugerencias existente en la Unidad de Registro de dicho Organismo (Paseo de la Habana 140, 4ª planta, Madrid).

Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico (comisionado@cmtabacos.es) o a través de internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Las quejas y sugerencias podrán ser remitidas igualmente por correo postal (Comisionado para el Mercado de Tabacos, Paseo de la Habana 140, 28036, Madrid), preferentemente dirigidas al Área Jurídica de dicho Organismo.

El procedimiento a seguir por el Área Jurídica del Comisionado, como Unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias, para la presentación, tramitación y contestación de las



quejas y sugerencias recibidas será el establecido en los artículos 15 y 16 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, tomando igualmente en consideración lo dispuesto en la "Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias" de la Agencia de Evaluación y Calidad, AEVAL (<http://www.aeval.es>). Anualmente se remitirá a la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas un informe sobre las quejas y sugerencias recibidas.

6. Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.

- Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del mercado de tabacos y normativa tributaria (BOE nº 107, de 5 de mayo).
- Ley 50/98, de 30 de diciembre, de medidas administrativas, fiscales y del orden social, que modifica la Ley 13/98 (BOE nº 313, de 31 de diciembre).
- Ley 24/2005, de 18 de noviembre, de reformas para el impulso de la productividad (BOE nº 277, de 19 de noviembre).
- Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad del tabaco (BOE nº 309, de 27 de diciembre).
- Real Decreto 2668/1998, por el que se aprueba el Estatuto del O. A. Comisionado para el Mercado de Tabacos (BOE nº 306, de 23 de diciembre).
- Real Decreto 1199/1999, de 9 de julio, por el que se desarrolla la Ley 13/98, de 4 de mayo, de Ordenación del mercado de tabacos y normativa tributaria, y se regula el estatuto concesional de la red de expendedurías de tabaco y timbre (BOE nº 166, de 13 de julio).

III. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES.

1. Compromisos de calidad.

- Otorgar, si procede, las autorizaciones de venta con recargo en un máximo de 10 días hábiles desde su entrada en el Registro del Comisionado.
- Contestar las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de cinco días.
- Emitir informes sobre el cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 2, apartado dos; 3, apartado Uno de la Ley 13/1998, en un plazo no superior a 13 días.
- Dictar las resoluciones de transmisión de expendedurías de tabaco y timbre, cambio de emplazamiento, autorización de almacenes y otros trámites incluidos en el mantenimiento ordinario de la Red Minorista en un plazo no superior a 85 días, excluyendo los periodos de



suspensión del procedimiento establecidos en el artículo 42.5 de la Ley 30/1992, LRJ y PAC, de 26 de noviembre.

2. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos.

- Porcentaje de autorizaciones de venta con recargo concedidas en el plazo de 10 días hábiles desde su entrada en el Registro del Comisionado, sobre el total de solicitudes recibidas.
- Porcentaje de quejas contestadas en un plazo máximo de cinco días sobre el total de quejas recibidas
- Porcentaje de sugerencias contestadas en un plazo máximo de cinco días sobre el total de sugerencias recibidas.
- Porcentaje de informes sobre el cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 2, apartado dos; 3, apartado Uno de la Ley 13/1998, evacuados en un plazo no superior a 13 días.
- Porcentaje de resoluciones de transmisión de expendedurías de tabaco y timbre, cambio de emplazamiento, autorización de almacenes y otros trámites incluidos en el mantenimiento ordinario de la Red Minorista, excluyendo los periodos de suspensión del procedimiento establecidos en el artículo 42.5 de la Ley 30/1992, LRJ y PAC, de 26 de noviembre, evacuados en un plazo no superior a 85 días.

IV. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO de la calidad, de protección medioambiental y de seguridad y salud laboral

4.1 Aseguramiento de la calidad

- El Comisionado tiene implantado un Plan de Objetivos para 2015 aprobado, previo informe favorable de la Inspección de Servicios, por la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas en el marco de lo establecido por la Resolución de 31 de marzo de 2014, de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se regulan los Planes de Objetivos de sus Órganos y Organismos dependientes.
- Además, el Comisionado para el Mercado de Tabacos tiene implantado un sistema de gestión basado en la Norma UNE EN-ISO 9001:2008 que se extiende a la totalidad de su gestión y asegura la mejora continua en el desempeño de las competencias que tiene legalmente atribuidas.

4.2 Protección medioambiental



De igual modo, el Organismo tiene implementado un sistema eficiente de control de la temperatura del edificio y un sistema de reciclado de plásticos.

Finalmente, en el desarrollo de su gestión, el Comisionado ha tomado decisiones sobre el uso y reciclado de papel.

4.3 Seguridad y salud laboral

En cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, el Comisionado ha integrado en su Sistema de Gestión los requisitos de calidad establecidos en la norma **UNE-EN ISO 9001:2008** junto con los de la seguridad de su personal y lugar de trabajo previstos en la norma **OHSAS 18001 (Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo)**, que incluye un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y un Plan de Autoprotección de su sede, realizando la vigilancia y control de la salud de sus empleados y la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo, planificando la actividad preventiva y efectuando la formación del personal en prevención de riesgos laborales.

En el Comisionado es de aplicación la Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que regula la Prevención de las Conductas de Acoso Laboral, así como el Acuerdo que regula la Prevención de las conductas de Acoso sexual y por razón de género en las Administraciones Públicas.

4.4 Inclusión en la página web del Comisionado para el Mercado de Tabacos de la siguiente información:

- Normativa reguladora.
- Carta de servicios del Comisionado.
- Resumen de las quejas y sugerencias presentadas y, en su caso, las medidas adoptadas o previstas sobre el particular.
- Evolución de los indicadores para el seguimiento y evaluación de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios
- Enlaces con otros “sites” de interés en la materia.

V. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y MODO DE FORMULAR LAS RECLAMACIONES.

Cualquier ciudadano, y específicamente los operadores del mercado de tabacos, podrán formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad incluidos en la Carta de Servicios del Comisionado para el Mercado de Tabacos a través de la dirección de correo electrónico comisionado@cmtabacos.es.



En el plazo máximo de 15 días hábiles el Presidente del Comisionado contestará por el medio que el usuario haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir, y de las medidas correctoras adoptadas a tal fin.

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

VI. INFORMACION COMPLEMENTARIA.

1. Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.

- Dirección postal: Paseo de la Habana, 140, 28036, Madrid.
- Teléfonos: 91.745.75.44, 91.745.75.45 y 902.500.603.
- Fax: 91.745.72.12.
- Dirección electrónica: comisionado@cmtabacos.es
- Los expendedores de tabaco y timbre, como operadores del mercado de tabaco, tienen habilitado un canal específico de interrelación con el Comisionado en la citada página web.

2. Identificación y dirección de la Unidad responsable de la carta.

La Unidad responsable de la carta de servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos contenidos en la carta y de impulsar las acciones de mejora que procedan es el Área Económico-Financiera, Presupuestaria, de Personal y Servicios Generales del Comisionado para el Mercado de Tabacos.

La dirección de la Unidad responsable de la carta es la siguiente: Paseo de la Habana, 140, planta 4ª, 28036, Madrid (comisionado@cmtabacos.es).

3. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

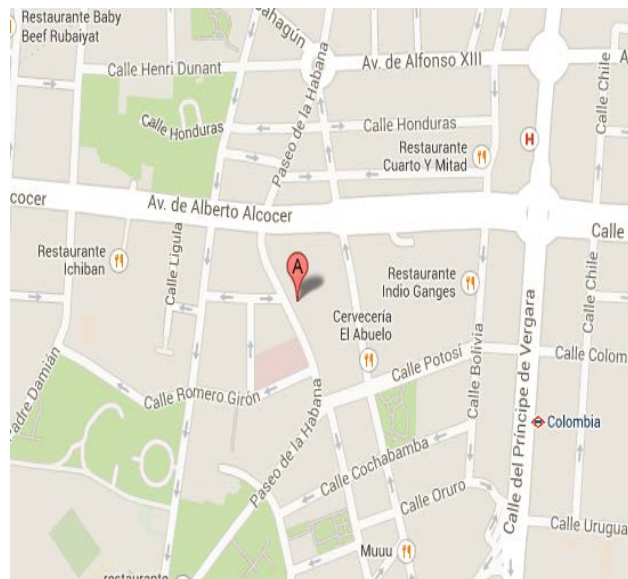
Página web del Comisionado para el Mercado de Tabacos y enlaces con otros "sites" de interés en la materia incluidos en aquella.

3. Medios de acceso y transporte.

Formas de acceso y transporte:

Paradas de autobuses urbanos: líneas 14, 16, 29, 40, 51.
Estación de metro: línea 8 (Colombia).

Plano de situación:



5. Año de publicación y periodo de vigencia.

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado y tendrá una vigencia de tres años, si antes no se decide su actualización.