



## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO

*RESOLUCIÓN de 12 de mayo de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo, por la que se aprueba la carta de servicios de las oficinas de atención presencial del Servicio de Atención Ciudadana.*

La Constitución Española dispone en su artículo 103 que la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales, y reconoce en su artículo 23 el derecho de los ciudadanos a participar en los asuntos públicos.

El Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias establece en su artículo 9.2 que las instituciones de la Comunidad Autónoma, dentro del marco de sus competencias, velarán especialmente por facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social de Asturias.

Según lo previsto en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común las Administraciones públicas, en sus relaciones con los ciudadanos, deben actuar de acuerdo con los principios generales de transparencia y participación, y teniendo presentes los criterios de eficiencia y servicio al ciudadano. También se establece en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, que las Administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, prevé como fines la eliminación de las barreras que limitan el acceso de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, promueve la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa así como la mejora continuada en la consecución del interés general y del funcionamiento interno de la Administraciones Públicas, incrementando la eficiencia y la eficacia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información.

El artículo 6.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, establece que los sujetos comprendidos en el ámbito de aplicación de la ley publicarán información relativa a las funciones que desarrollan, la normativa que les sea de aplicación así como a su estructura organizativa.

El artículo 5 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración se reconoce el derecho de información, estableciendo que la Administración del Principado de Asturias contará con los instrumentos de información a los ciudadanos que garanticen el efectivo conocimiento por parte de éstos del procedimiento a seguir para las solicitudes o actuaciones que se propongan realizar ante aquella.

En la reunión de la Conferencia Sectorial de Administración Pública celebrada el 16 de noviembre de 2009 se aprueba la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas, resultado del consenso entre todas las Administraciones públicas representadas en la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos. El Principado de Asturias por Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 23 de febrero de 2010 se adhiere a la Carta, cuya finalidad es promover un compromiso con la excelencia y la innovación en la prestación de los servicios públicos, acordándose cumplir y desarrollar, entre otros, el compromiso de elaborar y difundir cartas de servicios.

Las cartas de servicios proporcionan al ciudadano información sobre los compromisos de calidad, así como de las actividades que desarrolla la organización y sirven de instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos. También hacen efectivo, por un lado, el principio de transparencia, basado en el postulado de que la información que manejan las Administraciones públicas es un activo que debe estar disponible para todos los ciudadanos y, por otro, el principio de participación, según el cual los ciudadanos deben poder canalizar su conocimiento y su opinión hacia la eficiencia de la actividad administrativa.

Por lo expuesto, y de conformidad con el Decreto 73/2012, de 14 de junio, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Economía y Empleo, por la presente

#### RESUELVO

Aprobar la carta de servicios de las oficinas de atención presencial del Servicio de Atención Ciudadana que figura como anexo a la presente resolución

Oviedo, 12 de mayo de 2014.—El Consejero de Economía y Empleo, Graciano Torre González.—Cód. 2014-08805.

#### Anexo

#### Misión:

Las oficinas de atención presencial del Servicio de Atención Ciudadana tienen como misión facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración del Principado de Asturias, fundamentalmente, proporcionando información, apoyo y orientación, y registrando los documentos dirigidos a las distintas Administraciones públicas.



*Datos de identificación del órgano:*

Principado de Asturias.

Consejería de Economía y Empleo.

Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Servicio de Atención Ciudadana.

Teléfono: 985.10.55.00.

Fax: 985.10.59.19.

Correo electrónico: sac@asturias.org

*Oficinas de atención ciudadana:*

- Oficina de Atención Ciudadana de Oviedo:  
C/ Coronel Aranda, 2, Planta Plaza. EASMU (Edificio Administrativo de Servicios Múltiples). 33005 Oviedo.  
Teléfono: 985.10.57.64.  
Fax: 985.10.53.11.  
Horario de 8.30 a 14.00 y de 16.30 a 18.30, de lunes a viernes. Sábados: de 9.30 a 14.00. Los días 24 y 31 de diciembre la oficina permanecerá abierta de 9.30 a 14.00 horas.
- Oficina de Atención Ciudadana de Gijón:  
C/ Cabrales, 39. 33201 Gijón.  
Teléfono: 985.17.25.51.  
Horario de 9.00 a 17.00 lunes y miércoles, de 9:00 a 14:00 martes, jueves y viernes. Cerrada los días 24 y 31 de diciembre.
- Oficina de Atención Ciudadana de Avilés:  
C/ El Muelle, 8. 33402 Avilés.  
Teléfono: 985.12.83.80.  
Horario de 9.00 a 14.00 de lunes a viernes. Cerrada los días 24 y 31 de diciembre.

*Normas que regulan la prestación del servicio de atención presencial:*

- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Decreto 88/1985, de 5 de septiembre, por el que se regula la oficina de información, iniciativas y reclamaciones de la Administración del Principado de Asturias.
- Decreto 113/2013, de 4 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de los registros de la Administración del Principado de Asturias y de sus organismos y entes públicos.

*Servicios prestados:*

- Información general sobre los servicios prestados por la Administración del Principado de Asturias.
- Información particular sobre la situación de trámites particulares a aquellas personas que tengan la condición de interesadas, previa identificación.
- Facilitar los formularios que el ciudadano demande.
- Orientación y asesoramiento al ciudadano para cumplimentar los formularios, informando, en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.
- Comprobación de que la documentación aportada por el ciudadano se corresponde con la requerida por el formulario concreto.
- Registro de entrada de escritos, solicitudes y comunicaciones presentados por los ciudadanos.
- Compulsa, en su caso, de los documentos que acompañan a las solicitudes presentadas.
- Distribución la documentación presentada al órgano administrativo correspondiente.
- Expedición del justificante de presentación de documentación en el registro.
- Expedición de la clave SAC.
- Tramitación de servicios electrónicos por suplantación, previa identificación.
- Control y seguimiento de la documentación que tiene entrada a través de los registros.
- Gestión de incidencias técnicas.
- Gestión de las solicitudes relativas al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición de los datos de carácter personal.



- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Gestión de iniciativas y sugerencias.
- Gestión de las solicitudes recibidas en el correo electrónico SAC@asturias.org

#### *Derechos de los ciudadanos:*

- A conocer el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se demuestren previamente tener la condición de interesados.
- A identificar al personal al servicio del SAC.
- A obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal del SAC.
- Ser informados en términos comprensibles y ser atendidos por personal especializado de forma eficaz y eficiente.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A recibir la información, orientación y gestión solicitada, siempre que entre dentro del ámbito de competencias de la Administración del Principado de Asturias.
- A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar las tardanzas, desatenciones y otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios de la Administración del Principado de Asturias
- A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias a los ciudadanos
- A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el procedimiento que se trate.
- A ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal.

#### *Presentación de quejas y reclamaciones:*

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y reclamaciones a que puedan dar lugar las tardanzas, desatenciones y otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios de la Administración del Principado de Asturias a través del formulario correspondiente, que podrán obtener en cualquiera de las oficinas de atención ciudadana, en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) o a través del 012, en los lugares que se señalan a continuación:

- Por el canal presencial o por correo postal en las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Oviedo, Gijón o Avilés, o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere el art. 38.4 de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Por Internet en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201153759).

#### *Presentación de iniciativas y sugerencias:*

Los ciudadanos podrán presentar sus iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias a los ciudadanos telefónicamente llamando al 012, o presencialmente en las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Oviedo, Gijón o Avilés, o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere el art. 38.4 de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a través del formulario correspondiente que podrán obtener en cualquiera de las oficinas de atención ciudadana, en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201153760) o a través del 012.

#### *Compromisos de calidad:*

- Tiempo máximo de espera inferior a 5 minutos respecto al 70% de las personas atendidas.
- Registrar de entrada escritos, solicitudes y comunicaciones presentados por los ciudadanos en el mismo momento de su entrega en el registro.
- Facilitar los formularios que el ciudadano demande en el mismo momento de ser atendido.
- Remisión interna de las solicitudes, escritos o comunicaciones en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Remisión a otras Administraciones públicas de las solicitudes, escritos o comunicaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Emitir la clave SAC de persona física en el mismo momento que el ciudadano entregue la documentación requerida. Emitir la clave SAC de persona jurídica en la oficina de atención ciudadana de Oviedo en el mismo momento que el ciudadano entregue la documentación requerida siempre que se solicite en horario de 8.30 a 14.00 de lunes a viernes.



- Tramitar las reclamaciones y quejas a los servicios responsables en las 24 horas siguientes a su presentación.
- Tramitar las iniciativas y sugerencias a los servicios competentes para su estudio e implantación en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Contestar a las solicitudes de tipo general recibidas por correo electrónico SAC@asturias.org en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Valoración global del servicio recibido del ciudadano: bueno.

#### *Indicadores:*

- Porcentaje de ciudadanos con tiempos de espera que no superen 5 minutos.
- Porcentaje de escritos, solicitudes y comunicaciones presentados por los ciudadanos en el mismo momento de su presentación.
- Porcentaje de formularios facilitados en el mismo momento de su solicitud.
- Porcentaje de solicitudes, escritos o comunicaciones remitidas internamente como máximo a los 2 días hábiles desde su presentación.
- Porcentaje de solicitudes, escritos o comunicaciones remitidas a otras Administraciones públicas como máximo a los 3 días hábiles desde su presentación.
- Porcentaje de claves SAC emitidas en el mismo momento que el ciudadano entrega la documentación requerida.
- Porcentaje de reclamaciones y quejas tramitadas a los servicios responsables en las 24 horas siguientes a su presentación.
- Porcentaje de iniciativas y sugerencias tramitadas a los servicios responsables en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes recibidas por correo electrónico SAC@asturias.org en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Media de la valoración global del servicio expresada en las encuestas de calidad.

#### *Formas de participación de los ciudadanos:*

- Encuestas periódicas sobre la calidad en la atención presencial recibida en las oficinas del SAC.
- Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre nuestro servicio.

#### *Medidas de subsanación:*

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse al Servicio de Atención Ciudadana. En un plazo máximo de 30 días naturales el SAC se dirigirá al usuario por el medio que este haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

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