



I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

• DISPOSICIONES GENERALES

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO

DECRETO 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias.

Preámbulo

La Constitución Española dispone en su artículo 103 que la Administración Pública actúa de acuerdo con el principio de eficacia, 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. Asimismo el artículo 10.1.33 del mencionado Estatuto atribuye al Principado de Asturias la competencia exclusiva en procedimiento administrativo derivado de las especialidades del derecho sustantivo y de la organización propia de la Comunidad Autónoma. Por su parte, el artículo 15.3 del texto estatutario establece que, de acuerdo con la legislación del Estado, corresponde a la Comunidad Autónoma la autoorganización administrativa y el desarrollo de las bases estatales sobre el régimen jurídico de las Administraciones públicas en el ejercicio de la competencia prevista en el artículo 10.1.1.

Según lo previsto en el artículo 3.5 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, teniendo presentes los criterios de eficiencia y servicio al ciudadano. El artículo 35 de la citada ley relaciona los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

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 las 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.

En el artículo 1.2 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración se establece que la actividad de la Administración del Principado de Asturias se realizará atendiendo a los principios de colaboración mutua y lealtad institucional respecto al resto de los poderes y Administraciones públicas, y de acuerdo con criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos. Además, el artículo 4 establece que reglamentariamente se determinarán los mecanismos para el ejercicio de los derechos reconocidos a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración del Principado de Asturias, que serán los reconocidos con carácter general en la legislación básica del régimen jurídico de las Administraciones públicas. En el artículo 5 de la mencionada ley 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.

Así, se justifica la elaboración del presente decreto que regula la elaboración y aprobación de las cartas de servicios en la Administración del Principado de Asturias y sus organismos y entes públicos. En concreto se regula la definición y el contenido de las cartas, los órganos responsables de su elaboración y cumplimiento, la supresión, el Registro General de cartas de servicios y el control y seguimiento de las mismas.



En su virtud, a propuesta del Consejero de Economía y Empleo, de acuerdo con el Consejo Consultivo, y previo acuerdo del Consejo de Gobierno en su reunión de 25 de junio de 2014,

DISPONGO

Artículo 1.—*Objeto*

El presente decreto tiene por objeto regular el contenido, la elaboración y aprobación de las cartas de servicios en la Administración del Principado de Asturias y de sus organismos y entes públicos, así como el Registro General de cartas de servicios.

Artículo 2.—*Ámbito de aplicación*

El presente decreto es de aplicación a la Administración del Principado de Asturias, así como a sus organismos y entes públicos cuando ejerzan potestades administrativas, siempre que atiendan o presten servicios de forma directa a la ciudadanía.

Artículo 3.—*Definición de cartas de servicios*

Las cartas de servicios son los documentos en los que cada órgano o unidad informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que asume y los derechos que asisten a aquella en relación con estos servicios.

Artículo 4.—*Contenido de las cartas de servicios*

1. Redactadas en términos concisos y fácilmente comprensibles, las cartas de servicios contendrán los siguientes extremos:

- a) Datos de identificación del órgano o unidad: denominación, Dirección General u organismo de adscripción, dirección, correo electrónico, teléfono, fax y horario de atención al público.
- b) Enumeración de las principales normas que regulan la prestación de los servicios objeto de la carta.
- c) Relación de los servicios prestados.
- d) Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados.
- e) Información a la ciudadanía de su derecho a formular quejas y sugerencias en relación con los servicios prestados.
- f) Compromisos de calidad que se asumen.
- g) Indicadores que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- h) Las medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos.

En el supuesto de que se prevean medidas de subsanación de contenido económico, estas requerirán informe preceptivo favorable de la Consejería competente en materia presupuestaria.

- i) Modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular del órgano o unidad al que se refiera la carta, y que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.
- j) Cualquier otra información que se considere de especial relevancia.

2. El cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos y los indicadores de calidad se referirán al 31 de diciembre de cada año natural.

Artículo 5.—*Órganos responsables de la elaboración de las cartas de servicios y del cumplimiento de sus contenidos*

1. Las cartas de servicios deberán ser elaboradas, gestionadas y actualizadas por los titulares de los órganos o unidades a los que se refieran, los cuales serán responsables del cumplimiento de sus contenidos. En los organismos y entes públicos a los que se refiere el artículo 2 de este decreto se estará a lo que dispongan sus propias normas reguladoras.

2. La Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de servicios públicos, para garantizar la homogeneidad en las cartas de servicios, velará por su correcta elaboración, colaborando en su redacción con los órganos o unidades, cuando así fuera requerida.

Artículo 6.—*Aprobación y actualización de las cartas de servicios*

1. Las cartas de servicios se aprobarán por resolución de la Consejería competente por razón de la materia, previo informe de la Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de servicios públicos. Esta resolución será publicada en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

La carta de servicio objeto de difusión se publicará en la página web del Principado de Asturias, sin perjuicio de los medios de difusión adicional que el responsable del órgano o unidad promotor considere necesarios o adecuados.

2. Las cartas de servicios producirán efectos desde la fecha de publicación de la resolución mencionada en el apartado anterior.



3. Las cartas de servicios deberán actualizarse cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de las mismas, cualquiera que sea la causa que las origine.

4. Una vez aprobada o actualizada la carta de servicio se remitirá un ejemplar completo a la Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de servicios públicos para su registro.

5. La Consejería competente en materia de calidad en la prestación de servicios públicos publicará la relación de cartas de servicios vigentes.

Artículo 7.—*Supresión de las cartas de servicios*

Las cartas de servicios dejarán de producir sus efectos cuando hayan desaparecido las causas que motivaron su aprobación, siempre que se declare por resolución publicada en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias* del mismo órgano que las aprobó, previo informe de la Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de servicios públicos.

Artículo 8.—*Registro General de cartas de servicios*

1. Se crea el Registro General de cartas de servicios de la Administración del Principado de Asturias, que gestionará la Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de servicios públicos.

2. En ese registro se inscribirá, como mínimo, información referida a:

- a) Cartas de servicios aprobadas, actualizadas y suprimidas.
- b) Fecha y órgano competente que formaliza la aprobación, actualización o supresión.

Artículo 9.—*Control y seguimiento*

Cada órgano o unidad elaborará, durante el primer trimestre de cada año, un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que puedan tener y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.

Disposición transitoria.—*Cartas de servicios existentes*

Los órganos y unidades de la Administración del Principado de Asturias que ya dispongan de cartas de servicios las mantendrán, salvo que presenten diferencias sustanciales con los contenidos de este decreto, en cuyo caso dispondrán de un plazo de seis meses desde la publicación de la presente norma, para realizar las adaptaciones que resulten necesarias.

Disposición final primera.—*Desarrollo normativo*

Se faculta a la Consejería competente en materia de calidad en la prestación de servicios públicos para que establezca el modelo tipo de carta de servicios y el de resolución aprobatoria de aquella, así como para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de este decreto.

Disposición final segunda.—*Entrada en vigor*

El presente decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

Dado en Oviedo, a 25 de junio de 2014.—El Presidente del Principado de Asturias, Javier Fernández Fernández.—El Consejero de Economía y Empleo, Graciano Torre González.—Cód. 2014-11706.