



## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

*RESOLUCIÓN de 18 de diciembre de 2017, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, por la que se actualiza la carta de servicios del Boletín Oficial del Principado de Asturias.*

El 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, en su artículo 3, las define como 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.

Los responsables de su elaboración, gestión y actualización serán los titulares de los órganos o unidades a los que se refieran, correspondiendo su aprobación a la Consejería competente por razón de la materia, mediante resolución, previo informe de la Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de los servicios públicos.

Al respecto, el Servicio de Publicaciones, Archivos Administrativos, Documentación y Participación Ciudadana ha elaborado la carta de servicios del BOPA, un instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

La carta ha sido informada por el órgano competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 del decreto indicado.

En consecuencia con lo expuesto, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 38 de la Ley del Principado de Asturias 6/1984, de 5 de julio, del Presidente y del Consejo de Gobierno y 21 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración, por la presente,

#### RESUELVO

*Primero.*—Aprobar la actualización de la carta de servicios del *Boletín Oficial del Principado de Asturias* (BOPA) que figura como anexo a la presente resolución.

*Segundo.*—Solicitar la publicación de esta resolución en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

Oviedo, 18 de diciembre de 2017.—El Consejero de Presidencia y Participación Ciudadana, Guillermo Martínez Suárez.—Cód. 2017-14484.

#### CARTA DE SERVICIOS DEL BOPA

##### Misión:

El *Boletín Oficial del Principado de Asturias* tiene como misión publicar en la Sede Electrónica del Principado de Asturias las disposiciones, actos administrativos, autos judiciales y anuncios, emanados de las administraciones, empresas o particulares, que, en virtud de precepto legal o reglamentario, han de ser incluidos en el mismo para otorgarles validez legal o eficacia jurídica.

##### Datos de identificación del órgano:

Principado de Asturias [Código DIR3: A03002951]

Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana [Código DIR3: A03015434]

Dirección General de Participación Ciudadana [Código DIR3: A03016063]

Servicio de Publicaciones, Archivos Administrativos, Documentación y Participación Ciudadana [Código DIR3: A03016067]

Dirección: C/ Julián Clavería 11, 33006 (Oviedo)

Correo electrónico: bopa@asturias.org

Página Web: <http://www.asturias.es/bopa>

Teléfono: 985.108.420

Fax: 985.108.422

Horario de atención al público: de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas (presencial y telefónica)

Normas que regulan la prestación del servicio:



- Ley 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 1/1985, de 4 de junio, reguladora de la publicación de las normas, así como de las disposiciones y otros actos de los órganos del Principado de Asturias.
- Decreto 204/2015, de 22 de diciembre, por el que se actualizan los precios públicos de cuantía fija.
- Decreto 218/2008, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.
- Resolución de 25 de febrero de 2013, de la Consejería de Hacienda y Sector Público, por la que hace pública la relación de las cuantías exigibles por tasas y precios públicos en el ejercicio 2013.

#### Servicios prestados:

- Publicación diaria del BOPA en la Sede Electrónica del Principado de Asturias con carácter oficial y auténtico, todos los días hábiles.
- Inserción digital de anuncios en el BOPA a través de la aplicación Web publiBOPA y del formulario existente en la Sede Electrónica del Principado de Asturias <https://sede.asturias.es> (código de ficha 200850791) utilizando firma electrónica.
- Inserción de anuncios en el BOPA previa solicitud en soporte papel, utilizando firma autógrafa.
- Informar, orientar y asesorar, de forma presencial, por correo electrónico o telefónicamente sobre el proceso de solicitud o el estado de las solicitudes.
- Suscripciones online gratuitas a la carta a través del servicio electrónico miBOPA.
- Emisión de informes y justificantes.
- Atención a quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias.

#### Derechos de los ciudadanos:

- A acceder libre y gratuitamente a la edición electrónica del BOPA.
- A ser informados en términos comprensibles y ser atendidos por personal especializado de forma respetuosa, rápida, eficaz y eficiente.
- A identificar al personal que gestiona su anuncio.
- Recibir información de los derechos y obligaciones que contrae como solicitante de la inserción de un anuncio en el BOPA.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Obtener, en su caso, un resguardo de la solicitud realizada.
- Formular iniciativas o sugerencias y plantear quejas y reclamaciones sobre cuestiones relacionadas con el servicio prestado.
- A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos.
- A ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal.

#### Quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias:

- Presentación de quejas y reclamaciones: La ciudadanía podrá presentar quejas y reclamaciones por 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:
  - o Por el canal presencial o 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 la LPAC.
  - o Por Internet, en la Sede Electrónica del Principado de Asturias <https://sede.asturias.es> (ficha código 201153759).
- Presentación de iniciativas y sugerencias: La ciudadanía podrá presentar iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias.
  - o Por el canal presencial o 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 la LPAC.
  - o Por Internet, en la Sede Electrónica del Principado de Asturias <https://sede.asturias.es> (ficha código 201153760).
  - o Telefónicamente llamando al 012 o al 985.279.100.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

#### Compromisos de calidad:

- Publicación del BOPA en la Sede Electrónica todos los días hábiles, antes de las 8.00 horas.
- Inserción de los anuncios con firma electrónica en un plazo medio de 12 días hábiles.
- Inserción de los anuncios con firma autógrafa en un plazo medio de 14 días hábiles.
- Los anuncios de corrección de error no superarán el 0,35%.
- Proporcionar información personalizada y atención de incidencias para las comunicaciones recibidas por correo electrónico a la dirección [bopa@asturias.org](mailto:bopa@asturias.org) en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Contestar las solicitudes de información y de justificantes de anuncios publicados en el BOPA realizadas presencialmente o por correo electrónica a la dirección [bopa@asturias.org](mailto:bopa@asturias.org) en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
- Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 7 días hábiles.

#### Indicadores:

- Porcentaje de publicaciones del BOPA en la Sede Electrónica antes de las 8.00 horas.
- Porcentaje de anuncios con firma electrónica publicados en un plazo de 12 días hábiles.
- Porcentaje de anuncios con firma autógrafa publicados en un plazo de 14 días hábiles.
- Porcentaje de anuncios de corrección de error publicados.



- Porcentaje de correos electrónicos respondidos en un plazo de 2 días hábiles.
- Porcentaje de respuestas a las peticiones de informes y justificantes realizados en un plazo de 5 días hábiles.
- Porcentaje de respuesta a quejas y sugerencias en un plazo de 7 días hábiles.

Medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos:

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta de servicio podrán dirigirse al Servicio de Publicaciones, Archivos Administrativos, Documentación y Participación Ciudadana (C/ Trece Rosas, Planta 5.ª Sector Izquierdo-33005 Oviedo, o a la dirección de correo electrónico [bopa@asturias.org](mailto:bopa@asturias.org)).

En un plazo máximo de 20 días hábiles este Servicio responderá por el medio indicado por la persona interesada, informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir e informando sobre las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento.

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