



## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

*RESOLUCIÓN de 15 de febrero de 2018, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, por la que se establece el modelo tipo de carta de servicios, el de resolución aprobatoria de aquella, y el de informe anual relativo al cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.*

El artículo 3 del 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, define a éstas 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.

De acuerdo con el artículo 5 de esta norma, 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; correspondiendo a la Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de servicios públicos, garantizar la homogeneidad en las cartas de servicios y velar por su correcta elaboración. El artículo siguiente prevé que las cartas de servicio se aprobarán por resolución de la Consejería competente por razón de la materia, previo informe de la Dirección General citada, debiendo actualizarse cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de las mismas. La supresión de las cartas de servicios será, igualmente, declarada por Resolución.

Por su parte, el artículo 9 atribuye a cada órgano o unidad la elaboración, durante el primer trimestre de cada año, de un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que puedan tener, analizando el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.

En virtud de lo señalado en la disposición final primera de la norma de referencia, que faculta a la Consejería competente en materia de calidad en la prestación de servicios públicos para establecer el modelo tipo de carta de servicios y el de resolución aprobatoria de aquella, por Resolución de 25 de julio de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo, se establece el modelo tipo de carta de servicios y el de resolución aprobatoria de aquella.

El Decreto 89/2017, de 20 de diciembre, por el que se regula la atención ciudadana y las oficinas de asistencia en materia de registros en la Administración del Principado de Asturias, sus organismos y entes públicos actualiza la regulación de las sugerencias y quejas, definiéndolas en el artículo 4. Por ello, resulta necesario adaptar la regulación sobre el modelo tipo de carta de servicios a estas nuevas previsiones.

Por lo expuesto, en la presente resolución se establece el modelo tipo de carta de servicios, el de resolución aprobatoria de aquella, así como el de informe anual a elaborar por cada órgano o unidad. La actualización o, en su caso, supresión de las cartas de servicios será, igualmente declarada por Resolución indicativa de la Resolución aprobatoria de la carta correspondiente.

La tramitación de la presente disposición se adecua a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Así, la misma está justificada por una razón de interés general, con la finalidad de adaptar el modelo tipo de carta de servicios a la vigente regulación en materia de quejas y sugerencias.

De acuerdo con el principio de proporcionalidad, la iniciativa contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad descrita, ejerciéndose de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico, en cumplimiento del principio de seguridad jurídica. Se prevé, en este sentido, la derogación expresa de la Resolución de 25 de julio de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo.

En su tramitación se dio cumplimiento al principio de transparencia, sometiéndose a la debida publicación en los términos previstos en el artículo 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Por último, esta propuesta evita cargas administrativas innecesarias o accesorias, racionalizando en su aplicación, la gestión de los recursos públicos, dándose así cumplimiento al principio de eficiencia.

El artículo 2 del Decreto 6/2015, de 28 de julio, del Presidente del Principado de Asturias, de reestructuración de las Consejerías que integran la Administración de la Comunidad Autónoma, establece las competencias que corresponden a la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana. El Decreto 62/2015, de 13 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de esta Consejería señala que corresponde a la Dirección General de Participación Ciudadana, velar, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos de la Administración, por el impulso de los procesos de mejora continua y de calidad en la prestación de los servicios públicos.

En su virtud, de conformidad con el artículo 38.i) de la Ley del Principado de Asturias 6/1984, de 5 de julio, del Presidente y del Consejo de Gobierno; vistos el Decreto 6/2015, de 28 de julio, del Presidente del Principado de Asturias, y el Decreto 62/2015, de 13 de agosto, por la presente,



## DISPONGO

### *Artículo único.*—Objeto:

La presente resolución tiene por objeto establecer el modelo tipo de carta de servicios, el de resolución aprobatoria de aquella, y el de informe anual relativo al cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos, conforme a los anexos I, II y III, respectivamente, de esta disposición.

### *Disposición adicional única.*—Actualización y supresión de las cartas de servicios.

La actualización y supresión de las cartas de servicios será declarada mediante Resolución indicativa de la Resolución aprobatoria de la carta correspondiente.

### *Disposición derogatoria única.*—Derogación normativa.

1. Queda derogada la Resolución de 25 de julio de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo, por la que se establece el modelo tipo de carta de servicios y el de resolución aprobatoria de aquella.
2. Quedan asimismo derogadas a la entrada en vigor de la presente resolución, las disposiciones de igual o inferior rango emanadas de los órganos de la Comunidad Autónoma que se opongan a lo previsto en la misma.

### *Disposición final única.*—Entrada en vigor.

La presente resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

Oviedo, a 15 de febrero de 2018.—El Consejero de Presidencia y Participación Ciudadana, Guillermo Martínez Suárez.—Cód. 2018-02021.

## ANEXO I

### Modelo tipo de carta de servicios

MISIÓN:...

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO: ...

Principado de Asturias

Consejería de...

Dirección General de...

Servicio de...

Código de identificación (DIR3):...

Dirección: ...

Correo electrónico: ...

Página web:...

Teléfono: ...

Horario de atención al público: ...

NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: ...

SERVICIOS PRESTADOS:...

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:...

PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS (formas de participación ciudadana):

Los ciudadanos podrán presentar sugerencias (ideas con las que pretende mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos, o alguno de sus procesos, o solicitudes para la prestación de servicios o actuaciones no previstos o no ofrecidos) y quejas (exposición de incidencias durante la prestación de un servicio por parte de la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos que produce en quien reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada y que requiere de una respuesta) a través del formulario correspondiente:

— 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 la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

— Por Internet a través de la sede electrónica de la Administración del Principado de Asturias: [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201800010).

COMPROMISOS DE CALIDAD:...

INDICADORES:...

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y MODO DE FORMULAR RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS:

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse al ..... En un plazo máximo de 30 días naturales el ..... 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.



## ANEXO II

### Modelo tipo de resolución aprobatoria de carta de servicios

---

Resolución de ...de...de 20.. , de la Consejería de ..., por la que se aprueba la carta de servicios de ...

---

### RESOLUCIÓN

---

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, la Dirección General de.../El Servicio de... ha elaborado la carta de servicios de..., un instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

La carta ha sido informada por la Dirección General de Participación Ciudadana, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 del decreto indicado.

En consecuencia con lo expuesto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.4 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 carta de servicios de ... que figura como anexo a la presente resolución.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

EL/LA CONSEJERO/A

## ANEXO III

Modelo tipo de informe anual relativo al cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos

### INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO.... (Año:....)

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del 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, durante el primer trimestre de cada año cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

Este Servicio es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios: ... (BOPA ...).

En el anexo<sup>1</sup> a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

Oviedo, (fecha)  
(Firma responsable de la carta de servicios)



1

Compromiso	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación del no cumplimiento	Actuaciones de mejora previstas
<i>Respetar el orden de los compromisos que se recogen en la carta de servicios</i>			<i>Indicar lo que se cumplió y lo que no se cumplió. Si el % del cumplimiento es del 100% no es necesario cumplimentar esta columna</i>		<i>Cumplimentar en todo caso cuando el compromiso no se ha cumplido</i>