



## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

*RESOLUCIÓN de 4 de marzo de 2016, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, por la que se aprueba la actualización de la carta de servicios de las oficinas de atención presencial del Servicio de Atención Ciudadana.*

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, 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.

Según lo previsto en el artículo 5.1 del citado decreto los responsables de la elaboración, gestión y actualización de las cartas de servicio serán los titulares de los órganos o unidades a los que se refieran. El artículo 6.3 del mismo decreto se refiere a la actualización de las cartas de servicios estableciendo que deberán actualizarse cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de las mismas, cualquiera que sea la causa que las origine.

Por Resolución de 12 de mayo de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo, se aprueba la carta de servicios de las oficinas de atención presencial del Servicio de Atención Ciudadana (BOPA 20-V-2014).

El cambio de adscripción del Servicio de Atención Ciudadana a la Dirección General de Participación Ciudadana previsto en el Decreto 62/2015, de 13 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, la necesidad de realizar una revisión de los compromisos asumidos para adaptarlos a la situación real y a su grado de cumplimiento, y la modificación del horario de atención al público en la Oficina de Atención Ciudadana de Avilés, son las razones que justifican la actualización de la carta de servicios de las oficinas de atención presencial del Servicio de Atención Ciudadana vigente hasta este momento.

Por todo 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 de las oficinas de atención presencial del Servicio de Atención Ciudadana aprobada por Resolución de 12 de mayo de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo, según figura en el anexo a la presente resolución.

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

Oviedo, a 4 de marzo de 2016.—El Consejero de Presidencia y Participación Ciudadana, Guillermo Martínez Suárez.—Cód. 2016-02539.

#### 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 Presidencia y Participación Ciudadana.  
Dirección General de Participación Ciudadana.  
Servicio de Atención Ciudadana.  
Teléfono: 012/985 27 91 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 lunes a viernes de 8.30 a 14.00 horas y de 16.30 a 18.30 horas. Sábados de 9.30 a 14.00 horas.  
Los días 24 y 31 de diciembre de 9.30 a 14.00 horas.

— Oficina de Atención Ciudadana de Gijón:

C/ Cabrales, 39. 33201 Gijón.

Teléfono: 985 17 25 51.

Horario: lunes y miércoles de 9.00 a 17.00 horas. Martes, jueves y viernes de 9.00 a 14.00 horas. 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: lunes de 9.00 a 14.00 horas y de 16.30 a 18.30 horas. De martes a viernes de 9.00 a 14.00 horas.

Del 1 de junio al 30 de septiembre de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas. Cerrada los días 24 y 31 de diciembre.

Normas que regulan la prestación del servicio de atención presencial:

- 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:
  - Procedimientos, trámites y servicios.
  - Autorizaciones, licencias, permisos y carnés.
  - Ayudas, subvenciones y becas.
  - Iniciativas y sugerencias.
  - Identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos órganos y unidades administrativas.
  - Directorio de empleados públicos.
  - Normativa.
- Orientación al ciudadano sobre los servicios públicos e informaciones más relevantes de la Administración General del Estado y de los Ayuntamientos adheridos al Convenio marco, entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, para la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano.
- 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 debe acompañar.
- Comprobación de que la documentación aportada por el ciudadano se corresponde con la requerida.
- Registro de entrada de escritos, solicitudes y comunicaciones presentados por los ciudadanos.
- Compulsa, en su caso, de los documentos originales que acompañan a las solicitudes presentadas.
- Distribución de la documentación presentada al órgano administrativo correspondiente.
- Control y seguimiento de la documentación que tiene entrada a través de los registros.
- Expedición del justificante de presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones en el registro.
- Expedición de la clave SAC.
- Tramitación de servicios electrónicos por suplantación, previa identificación.
- Gestión de incidencias técnicas.
- Gestión de las solicitudes relativas al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y 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 tengan 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.
- A ser informados en términos comprensibles y a 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 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 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 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:

- 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 iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias a los ciudadanos:

- 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 201153760).
- Telefónicamente llamando al 012 o al 985 27 91 00.

#### Compromisos de calidad:

- 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 el plazo de 2 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 horas de lunes a viernes.
- Tramitar el 90% de las reclamaciones y quejas a los servicios responsables en el plazo de 2 días hábiles.
- Tramitar el 90% de las iniciativas y sugerencias a los servicios competentes en el plazo de 2 días hábiles.
- Que la valoración global del servicio recibido sea calificada por la ciudadanía al menos en un 90% como bueno o muy bueno.



## Indicadores:

- 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 en el plazo de 2 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 el plazo de 2 días hábiles.
- Porcentaje de iniciativas y sugerencias tramitadas a los servicios responsables en el plazo de 2 días hábiles.
- Porcentaje de la valoración global del servicio en las encuestas como bueno y muy bueno.

## 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.