



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 del Servicio Telefónico 012 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.

En 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

R E S U E L V O

Aprobar la carta de servicios del Servicio Telefónico 012 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. 2014-08804.

Anexo

Misión:

El Servicio Telefónico 012 del Servicio de Atención Ciudadana tiene como misión facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración del Principado de Asturias proporcionando información general.



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

Servicio de Atención Telefónica 012.

Horario de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 horas.

Las llamadas telefónicas al número 012 se facturarán con un precio fijo por llamada, aplicable al usuario llamante, en los siguientes términos:

- Desde red fija: precio de llamada ordinaria fijo-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos.
- Desde red móvil: precio de llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos.

Normas que regulan la prestación del Servicio de Atención Telefónica 012:

- 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.

Servicios prestados:

- Información general sobre los servicios prestados por la Administración del Principado de Asturias relativa a:
 - Procedimientos, trámites y servicios
 - Autorizaciones, licencias, permisos y carnés
 - Ayudas, subvenciones y becas
 - Iniciativas y sugerencias
 - La identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos órganos y unidades administrativas
 - Directorio de personas
 - Normativa
- Facilitar por correo electrónico, por correo postal o por fax los formularios o la documentación que el ciudadano demande.
- Orientación y asesoramiento al ciudadano para cumplimentar los formularios, informando, en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.
- Ofrecer un servicio reactivo, poniéndose en contacto con los ciudadanos cuando no hubiera sido posible resolver una petición de información de forma inmediata.
- Ayuda a la navegación en el portal www.asturias.es
- Asesoramiento en la realización de trámites telemáticos de la sede electrónica del Principado de Asturias.
- Asistencia técnica para la resolución de incidencias técnicas a usuarios de la sede electrónica del Principado de Asturias.
- Realización de determinados trámites administrativos en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan.
- Transferir las llamadas telefónicas de los ciudadanos a las personas de la Administración del Principado de Asturias.

Derechos de los ciudadanos:

- A identificar al personal al servicio del SAC.
- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal del SAC.
- A 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 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 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 (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 (ficha código 201153760) o a través del 012.

Compromisos de calidad:

- Tiempo máximo de espera para atender la llamada inferior a 20 segundos en el 90% de las llamadas atendidas.
- Remitir la documentación solicitada por los ciudadanos en las 24 horas siguientes a su solicitud.
- Tramitar las iniciativas y sugerencias a los servicios competentes, para su estudio e implantación, en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Atender el 95% de las llamadas recibidas dentro del horario.

Indicadores:

- Porcentaje de ciudadanos con tiempos de espera que no superen los 20 segundos.
- Porcentaje de documentación facilitada dentro de las 24 horas siguientes a su solicitud.
- Porcentaje de iniciativas y sugerencias tramitadas a los servicios responsables en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Porcentaje de llamadas no atendidas dentro del horario.

Formas de participación de los ciudadanos:

- 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.