



## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSEJERÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO

*RESOLUCIÓN de 14 de diciembre de 2017, de la Consejería de Empleo, Industria y Turismo, por la que se aprueban las cartas de servicio de las secciones de Registros Industriales, Inspección Técnica de Vehículos y Seguridad Industrial del Servicio de Industria.*

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 Industria de la Dirección General de Industria y Telecomunicaciones, ha elaborado las cartas de servicios de las secciones de Registros Industriales, Inspección Técnica de Vehículos y Seguridad Industrial como un instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Las cartas han sido informadas 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 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 las cartas de servicios de que figuran como anexo a la presente resolución.

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

En Oviedo, a 14 de diciembre de 2017.—El Consejero de Empleo, Industria y Turismo, Isaac Pola Alonso.—Cód. 2017-14595.

#### Anexo

#### CARTA DE SERVICIOS DE LA SECCIÓN DE REGISTROS INDUSTRIALES SERVICIO DE INDUSTRIA

#### Misión.—

La Sección de Registros Industriales tiene encomendado el desarrollo de funciones en materia de establecimientos industriales, en particular, la inscripción e inspección de las instalaciones de las industrias sujetas al cumplimiento de reglamentos de seguridad industrial, inscripción en el registro integrado industrial de las empresas habilitadas en materia de seguridad industrial y de organismos de control, registros especiales de actividades industriales y almacenamiento de productos petrolíferos para suministro de maquinaria y vehículos, excepto destinados a calefacción.

#### Datos de identificación del órgano.—

Principado de Asturias.

Consejería de Empleo, Industria y Turismo.

Dirección General de Industria y Telecomunicaciones.

Servicio de Industria.

Sección de Registros Industriales.

Dirección: Plaza de España, nº 1, 1ª planta.- 33007 - Oviedo.

Teléfono: 985106653.

Fax: 985264637.

Correo electrónico: industria@asturias.org

Horario de atención al público: de 9:00 a 14:00, de lunes a viernes.



## Normas que regulan la prestación del servicio.—

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.
- Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria.
- Real Decreto 2135/1980, de 26 de septiembre, sobre liberalización industrial.
- Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de la infraestructura para la calidad y la seguridad industrial.
- Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.
- Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión.
- Real Decreto 948/2003, de 18 de julio, por el que se establecen las condiciones mínimas que deben reunir las instalaciones de lavado interior o desgasificación y despresurización, así como las de reparación o modificación, de cisternas de mercancías peligrosas.
- Real Decreto 365/2005, de 8 de abril, por el que se aprueba la Instrucción técnica complementaria MI-IP05 "Instaladores o reparadores y empresas instaladoras o reparadoras de productos petrolíferos líquidos".
- Real Decreto 919/2006, de 28 julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 01 a 11.
- Real Decreto 640/2007, de 18 de mayo, por el que se establecen excepciones a la obligatoriedad de las normas sobre tiempos de conducción y descanso y el uso del tacógrafo en el transporte por carretera.
- Real Decreto 223/2008, de 15 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en líneas eléctricas de Alta Tensión y sus I.T.C.
- Real Decreto 559/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Integrado Industrial.
- Real Decreto 138/2011, de 4 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de seguridad para instalaciones frigoríficas y sus instrucciones técnicas complementarias.
- Real Decreto 337/2014, de 9 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en instalaciones eléctricas de Alta Tensión y sus I.T.C.
- Real Decreto 125/2017, de 24 de febrero, por el que se establecen los requisitos técnicos y las normas de actuación que deben cumplir los centros técnicos de tacógrafos.
- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- Real Decreto 706/2017, de 7 de julio, por el que se aprueba la instrucción técnica complementaria MI-IP 04 "Instalaciones para suministro a vehículos" y se regulan determinados aspectos de la reglamentación de instalaciones petrolíferas.

## Servicios prestados.—

### 1. Registro y tramitación de:

- Empresas instaladoras eléctricas en Alta y Baja Tensión.
- Empresas instaladoras o reparadoras de equipos a presión.
- Empresas de conservación de grúas autopropulsadas.
- Empresas de instalación y conservación de grúas torre.
- Empresas conservadoras de ascensores.
- Empresas instaladoras o mantenedoras de instalaciones de protección contra incendios.
- Empresas habilitadas para instalaciones de gas.
- Empresas habilitadas para instalaciones frigoríficas.
- Empresas instaladoras o mantenedoras de instalaciones térmicas de edificios.
- Empresas instaladoras o reparadoras de productos petrolíferos líquidos.
- Instalaciones petrolíferas para consumo propio en industrias (excepto instalaciones para suministro a vehículos propios).
- Instalaciones petrolíferas de almacenamiento para su distribución a clientes finales.
- Instalaciones petrolíferas para suministro a vehículos.
- Talleres de reparación de automóviles.
- Actividades incluidas en la División A del Registro Integrado Industrial: Nueva industria, modificación, ampliación, traslado, cese de actividad o cambio de titularidad.

- Actividades incluidas en la división B del Registro Integrado Industrial no sujetas a Declaración Responsable, como son las Empresas consultoras, las Empresas de ingeniería y las Empresas proyectistas y diseñadoras.
- Actividades incluidas en la división C del Registro Integrado Industrial:
  - Entidades de acreditación.
  - Organismos de normalización.
  - Organismos de control.
  - Laboratorios de ensayo.
  - Laboratorios de calibración.
  - Entidades de certificación.
  - Entidades auditoras y de inspección.
- Talleres de tacógrafos.
- Talleres para la instalación de limitadores de velocidad.
- Instalaciones de lavado interior, desgasificación y despresurización, reparación o modificación de cisternas de mercancías peligrosas.
- Emisión de informes técnicos relacionados con los campos reglamentarios correspondientes.
- Propuesta de apertura de expedientes sancionadores.

## 2. Inspecciones de seguridad y control de actividades e instalaciones industriales.

### Derechos de los ciudadanos.—

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

### Presentación de quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias.—

#### Formas de participación ciudadana.

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 la LPAC.
- Por Internet en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201153759).

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 la LPAC.
- Por Internet en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201153760).
- Telefónicamente llamando al 012 o al 985 27 91 00.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos ni se entenderán vinculados a ningún procedimiento por lo que no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente.

### Compromisos de calidad.—

- Si no fuera posible la atención al ciudadano en el mismo momento que este realice la consulta presencialmente se le dará una cita.



- Remitir a las empresas habilitadas en materia de seguridad industrial, una carta, informándoles de su número de inscripción y de las actividades en que quedan anotadas en el Registro Integrado Industrial.

#### Indicadores.—

- Número de ciudadanos a los que no se les haya dado cita cuando no ha sido posible la atención en el mismo momento de realizar la consulta.
- Número de empresas habilitadas en materia de seguridad industrial a las que no se ha remitido la carta indicando el número de inscripción y de las actividades en que quedan anotadas en el Registro Integrado Industrial.

#### 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 los puntos que se indican en el apartado "Presentación de quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias" En un plazo máximo de 30 días naturales el Servicio de Industria 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.

Se estudiarán las quejas y reclamaciones relativas al incumplimiento de los compromisos adquiridos en esta carta estudiando los motivos y analizando las causas, con el fin de poner en conocimiento del ciudadano las causas a las que se pueda achacar el incumplimiento y las medidas que se toman para evitar que vuelva a producirse.

### CARTA DE SERVICIOS DE LA SECCIÓN DE INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS SERVICIO DE INDUSTRIA

#### Misión.—

Desarrollo de funciones relacionadas con la inspección técnica de vehículos, y con los vehículos históricos.

#### Datos de identificación del órgano.—

Principado de Asturias.  
Consejería de Empleo, industria y Turismo.  
Dirección General de Industria y Telecomunicaciones.  
Servicio de Industria. Sección de Inspección Técnica de Vehículos.  
Dirección: Pruvia de Abajo 89, 33192 Llanera.  
Correo electrónico: industria@asturias.org  
Teléfono: 985 26 58 24.  
Fax: 985 26 58 24.  
Horario de atención al público: 9 a 14 horas de lunes a viernes.

#### Normas que regulan la prestación del servicio.—

- Real Decreto 2028/1986, de 6 de junio, sobre normas relativas a la homologación de tipo de vehículos automóviles, remolques, semirremolques, motocicletas, ciclomotores, y vehículos agrícolas, así como de partes y piezas de dichos vehículos.
- Real Decreto 2042 /1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos.
- Real Decreto 1247/1995, de 14 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Vehículos históricos.
- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de General de vehículos.
- Real Decreto 711/2006, de 9 de octubre, por el que se modifican determinados reales decretos relativos a la inspección técnica de vehículo (ITV) y a la homologación de vehículos, sus partes y piezas, y se modifica, asimismo, el Reglamento General de vehículos.
- Real Decreto 224/2008, de 15 de febrero, sobre normas generales de instalación y funcionamiento de las estaciones de inspección técnica de vehículos.
- Real Decreto 750/2010, de 4 de junio, por el que se regulan los procedimientos de homologación de vehículos de motor y sus remolques, maquinas autopropulsadas o remolcadas, vehículos agrícolas, así como de sistemas, partes y piezas de dichos vehículos.
- Real Decreto 866/2010, de 2 de julio, por el que se regula la tramitación de las reformas de vehículos.
- Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos.(Entrada en vigor el 20 de mayo de 2018).

#### Servicios prestados.—

Tramitación y cumplimentación administrativa para:

- Emisión tarjetas ITV.

- Vehículos históricos.
- Acreditar laboratorios para catalogación de vehículos históricos.
- Cambios de estación para 2º inspecciones.
- Emisión de informes y certificados.
- Certificados ATP y ADR para vehículos trasladados de otro país.
- Asignación contraseña homologación de tipo nacional para ATP y mercancías peligrosas.
- Acta destrucción n.º identificación vehículo.
- Supervisión estaciones ITVASA.
- Registro de documentos.

#### Derechos de los ciudadanos.—

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

#### Presentación de quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias.—

- 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 la LPAC.
- 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 la LPAC.
- Por Internet en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201153760).
- Telefónicamente llamando al 012 o al 985 27 91 00.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos ni se entenderán vinculados a ningún procedimiento por lo que no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente.

#### Compromisos de calidad.—

- Si no fuera posible la atención al ciudadano en el mismo momento que este realice la consulta presencialmente se le dará una cita.
- Registrar de entrada el 100% de la documentación que se presentada de 9:00 a 14:00 horas en el día.

#### Indicadores.—

- Número de ciudadanos a los que no se les haya dado cita cuando no ha sido posible la atención en el mismo momento de realizar la consulta.
- Número de documentos presentados de 9:00 a 14:00 horas y no han sido registrados en el día.



Medidas de subsanación (en caso de incumplimiento de los compromisos).—

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse los puntos que se indican en el apartado "Presentación de quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias" En un plazo máximo de 30 días naturales el Servicio de Industria 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.

Se estudiarán las quejas y reclamaciones relativas al incumplimiento de los compromisos adquiridos en esta carta estudiando los motivos y analizando las causas, con el fin de poner en conocimiento del ciudadano las causas a las que se pueda achacar el incumplimiento y las medidas que se toman para evitar que vuelva a producirse.

## CARTA DE SERVICIOS DE LA SECCIÓN DE SEGURIDAD SERVICIO DE INDUSTRIA

Misión.—

Desarrollo de funciones en materia de equipos a presión, almacenamiento de productos químicos, aparatos elevadores, máquinas, equipos y sistemas de seguridad contra incendios y seguridad contra incendios en establecimientos no industriales.

Datos de identificación del órgano.—

Principado de Asturias.  
Consejería de Empleo, Industria y Turismo.  
Dirección General de Industria y Telecomunicaciones.  
Servicio de Industria.  
Sección de Seguridad.  
Dirección: Plaza de España nº 1, 33007 Oviedo.  
Correo electrónico: industria@asturias.org  
Teléfono: 985106654/58.  
Fax: 985106675.  
Horario de atención al público: 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

Normas que regulan la prestación del servicio.—

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre aparatos de elevación y manutención de los mismos.
- Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria.
- Real Decreto 2135/1980, de 26 de septiembre, sobre Liberalización Industrial.
- Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre aparatos de elevación y manutención de los mismos.
- Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y la Seguridad Industrial.
- Real Decreto 836/2003, de 27 de junio, por el que se aprueba una nueva Instrucción técnica complementaria MIE-AEM-2 del Reglamento de aparatos de elevación y manutención, referente a grúas torre para obras u otras aplicaciones.
- Real Decreto 837/2003, de 27 de junio, por el que se aprueba el nuevo texto modificado y refundido de la instrucción técnica complementaria "MIE-AEM-4" del reglamento de aparatos de elevación y manutención, referente a grúas móviles autopropulsadas.
- Real Decreto 888/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre almacenamiento de fertilizantes a base de nitrato amónico con un contenido en nitrógeno igual o inferior al 28 por ciento en masa.
- Real Decreto 1644/2008, de 10 de octubre, por el que se establecen las normas para la comercialización y puesta en servicio de las máquinas.
- Real Decreto 2060/2008, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Equipos a Presión y sus instrucciones técnicas complementarias.
- Real Decreto 88/2013, de 8 de febrero, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria AEM 1 "Ascensores" del Reglamento de aparatos de elevación y manutención, aprobado por Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre.
- Real Decreto 203/2016, de 20 de mayo, por el que se establecen los requisitos esenciales de seguridad para la comercialización de ascensores y componentes de seguridad para ascensores.



- Decreto 57/2016, de 19 de octubre, por el que se desarrollan y aclaran determinados aspectos de la Instrucción Técnica Complementaria AEM 1 "Ascensores" del Reglamento de Aparatos de Elevación y Manutención, aprobada por Real Decreto 88/2013, de 8 de febrero.
- Real Decreto 656/2017, de 23 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Almacenamiento de Productos Químicos y sus Instrucciones Técnicas Complementarias MIE APQ 0 a 10.
- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- Resolución de 23 de julio de 2009, de la Consejería de industria y Empleo, por la que se dictan normas en relación con el Reglamento de equipos a presión.

#### Servicios prestados.—

- Registro y tramitación de:
  - Ascensores, grúas torre y grúas móviles autopropulsadas.
  - Almacenamiento de productos químicos.
  - Equipos a presión.
  - Protección contra incendios en establecimientos no industriales.
- Resoluciones de ascensores con refugios reducidos.
- Entrega de placas de equipos a presión.
- Seguimiento de inspecciones periódicas oficiales, en su caso.
- Inscripción de entidades de formación de operador de grúa torre y de grúas móviles autopropulsadas.
- Exámenes de operador de grúa torre, de grúa móvil autopropulsada y operador industrial de calderas.
- Carnés profesionales de operador de grúa torre y de grúa móvil autopropulsada.
- Certificados de operadores industriales de calderas.
- Resoluciones de pruebas sustitutivas de equipos a presión.
- Resoluciones de puesta en servicio de ascensores tras accidentes con daños a personas o cosas.
- Inspección en instalaciones

#### Derechos de los ciudadanos.—

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

#### Presentación de quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias (formas de participación ciudadana).—

- 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 la LPAC.
- 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 la LPAC.
- Por Internet en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201153760).

Telefónicamente llamando al 012 o al 985 27 91 00.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos ni se entenderán vinculados a ningún procedimiento por lo que no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente.

Compromisos de calidad.—

Si no fuera posible la atención al ciudadano en el mismo momento que este realice la consulta presencialmente se le dará una cita.

Facilitar la referencia de la ficha de servicios en las consultas telefónicas.

Indicadores.—

Número de ciudadanos a los que no se les haya dado cita cuando no ha sido posible la atención en el mismo momento de realizar la consulta.

Número de consultas telefónicas en las que no se haya facilitado la referencia de la ficha de servicio correspondiente.

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 los puntos que se indican en el apartado "Presentación de quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias" En un plazo máximo de 30 días naturales el Servicio de Industria 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.

Se estudiarán las quejas y reclamaciones relativas al incumplimiento de los compromisos adquiridos en esta carta estudiando los motivos y analizando las causas, con el fin de poner en conocimiento del ciudadano las causas a las que se pueda achacar el incumplimiento y las medidas que se toman para evitar que vuelva a producirse.