

NECESITAMOS SU OPINIÓN: RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

También puede acceder al sistema verbalmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012).

El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página web del Gobierno de Canarias. En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. nº 96, de 5 de agosto), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (B.O.C. nº 78, de 16.6.99). Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.

PLANOS DE SITUACIÓN



012

SERVICIO
TELEFÓNICO
DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

www.gobiernodecanarias.org



Gobierno de Canarias



Dirección General
de Industria y Energía



Gobierno de Canarias

Viceconsejería de Industria
y Nuevas Tecnologías

Dirección General
de Industria y Energía

C A R T A D E S E R V I C I O S

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD

Denominación

Dirección General de Industria y Energía

Departamento

Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías

Direcciones

C/ Cebrian, nº 3,
35002 Las Palmas de Gran Canaria
Tlfno.: 928 45 20 00
Fax: 928 30 67 87



Gran Canaria

Plaza de los Derechos Humanos, s/n
Edf. Usos Múltiples I, Planta 8ª
35071 Las Palmas de Gran Canaria
Tlfno.: 928 45 58 88
Fax: 928 45 58 87

Avda. de Anaga, nº 35
Edf. Usos Múltiples I, Planta 7ª
38071 Santa Cruz de Tenerife
Tfno.: 922 47 50 00
Fax: 922 47 53 54



Tenerife

Avda. Fred Olsen, s/n Planta Baja
35500 Arrecife - Lanzarote
Tlfno.: 928 80 70 49
Fax: 928 80 69 13



Lanzarote

C/ Lucha Canaria, s/n, Edificio nuevo
del Cabildo.
35600 Puerto del Rosario
Fuerteventura
Tlfno.: 928 53 23 60
Fax: 928 30 67 87



Fuerteventura

ITV-El Paso
38750 El Paso - La Palma
Tlfno.: 922 48 59 16
Fax: 922 48 59 19



La Palma

Correo electrónico

industria@gobiernodecanarias.org

Página Web

<http://www.gobiernodecanarias.org/industria>

Horario de atención al público

Invierno: de 9,00 a 14,00 (octubre-junio)
Verano: de 9,00 a 13,00 (julio-septiembre)

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CIUDADANO

✍ **Información de carácter general,** registro de entrada, cálculo de tasas, suministro de impresos en papel y soporte digital y gestión sobre las consultas, solicitudes y reclamaciones de los ciudadanos recibidas tanto en las unidades de registro como por internet, relativas a las materias competencia de la Dirección General.

✍ **Inscripción en los Registros Administrativos** de todas las industrias e instalaciones industriales, energéticas y mineras, que se instalan, amplían o trasladan en Canarias:

- Registro de Establecimientos Industriales.
- Registro de Instalaciones de Producción Eléctrica.
- Registro de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores Cualificados.
- Registro de equipos e instalaciones de rayos X con fines diagnóstico médico.

✍ **Autorización de instalaciones industriales y energéticas,** alta tensión, generación en régimen ordinario y especial, instalaciones de refino, transporte y almacenamiento, instalaciones industriales y revisión del cumplimiento de las condiciones de seguridad según la normativa vigente.

✍ **Legalización de industrias e instalaciones industriales liberalizadas** y revisión del cumplimiento de las condiciones de seguridad según la normativa vigente:

- Instalaciones eléctricas de baja tensión.
- Instalaciones receptoras de gas no pertenecientes a empresas - de transporte o distribución.
- Instalaciones de aparatos elevadores.
- Instalaciones de aparatos a presión.
- Instalaciones frigoríficas.
- Instalaciones receptoras de agua.
- Instalaciones de calefacción, climatización y agua caliente sanitaria.
- Instalaciones de almacenamiento de productos petrolíferos.
- Instalaciones de protección contra incendios.
- Almacenamiento de productos químicos.

✍ **Autorización de instalaciones radioactivas y de Rayos X** con fines de diagnóstico médico.

✍ **Autorización y renovación de los Organismos de Control** que actúan en Canarias.

✍ **Gestión de Profesionales Habilitados y Empresas Instaladoras** cuyo ámbito de actuación sea Canarias:

- Certificados de profesionales habilitados y empresas instaladoras.
- Acreditación de entidades de formación.
- Celebración de pruebas de habilitación profesional.

✍ **Gestión metrológica,** verificación de instrumentos de metrología, tomas de muestras y seguimiento de la calidad del suministro eléctrico y de los combustibles líquidos.

✍ **Gestión de programas de subvenciones** relativas a:

- Plan de Electrificación Integral de Canarias (PELICAN).
- Ahorro energético en alumbrados públicos.
- Proyectos de ahorro, diversificación energética y utilización de energías renovables.
- Programa de promoción de instalaciones solares en Canarias - (PROCASOL).
- Programa de infraestructura y equipamiento industrial y parques tecnológicos.
- Programa de seguridad industrial en las industrias.
- Plantas potabilizadoras.
- Mejora de la calidad del suministro.

NUESTROS COMPROMISOS

✍ **Promocionar la utilización de las energías renovables** y el ahorro energético en Canarias cubriendo las necesidades energéticas con el mínimo coste.

✍ **Promover la seguridad** de las distintas instalaciones industriales, energéticas y mineras velando por el cumplimiento de la normativa vigente.

✍ **Puesta en servicio de instalaciones industriales y energéticas** sujetas a autorización administrativa en el plazo máximo de 1 mes, tras el cumplimiento de los requisitos necesarios.

✍ **Legalización de las instalaciones energéticas liberalizadas,** en el plazo máximo de 10 días, tras el cumplimiento de los requisitos necesarios.

✍ **Legalización de las instalaciones de establecimientos industriales liberalizadas,** en el plazo máximo de 48 horas, tras el cumplimiento de los requisitos necesarios.

✍ **Certificación de profesionales habilitados y empresas instaladoras,** en el plazo máximo de 1 mes, tras el cumplimiento de los requisitos necesarios.

✍ **Autorización de Organismos de Control (OCA)** en el plazo máximo de 10 días, tras el cumplimiento de los requisitos necesarios.

✍ **Facilitar los impresos y procedimientos** en soporte digital mediante nuestra web.

✍ **Agilizar y facilitar los trámites administrativos** en materia de industria, energía y minas, mediante el uso de las tecnologías basadas en entorno web y usando

INDICADORES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

✍ Número de consultas de información de carácter general atendidas, tiempo máximo y mínimo de respuesta a las mismas y porcentaje de consultas recibidas y tramitadas por internet.

✍ Número de industrias e instalaciones industriales, energéticas y mineras tramitadas, porcentaje de tramitaciones antes del plazo y porcentaje tramitadas mediante sistemas telemáticos.

✍ Número de profesionales habilitados y empresas instaladoras autorizadas, porcentaje de tramitaciones antes del plazo y porcentaje tramitadas mediante sistemas telemáticos.

✍ Número de instalaciones radioactivas y de rayos x con fines de diagnóstico médico autorizadas, porcentaje de tramitaciones antes del plazo y porcentaje tramitadas mediante sistemas telemáticos.

✍ Número de Organismos de Control (OCA) autorizados, porcentaje de tramitaciones antes del plazo y porcentaje tramitadas mediante sistemas telemáticos.

✍ Número de pruebas de habilitación profesional realizadas y porcentaje de aptos y no aptos.

✍ Número de entidades de formación para cursos de instaladores acreditadas y porcentaje de tramitaciones antes del plazo.

✍ Porcentaje de solicitudes de subvención concedidas, importe de las mismas, porcentaje de subvenciones justificadas, porcentaje de renunciadas e incumplimientos, y porcentaje de devoluciones de cantidades no justificadas, por islas.