



I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

• OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN de 14 de mayo de 2021, de la Consejería de Presidencia, por la que se aprueba la carta de servicios del Instituto Asturiano de la Juventud.

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 Instituto Asturiano de la Juventud ha elaborado la carta de servicios propia de este órgano, un instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos. La carta ha sido informada por la Dirección General de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2030, 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 21.4 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 del Instituto Asturiano de la Juventud, que figura 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 mayo de 2021.—La Consejera de Presidencia, Rita Camblor Rodríguez.—Cód. 2021-05692.

Anexo

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ASTURIANO DE LA JUVENTUD

I. Misión.

La Ley Orgánica 7/1981, de 30 de diciembre, del Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias, en su artículo 10.1.24, establece la competencia exclusiva de este en materia de juventud, correspondiéndole a la Consejería de Presidencia, a través del Instituto Asturiano de la Juventud, desarrollar las funciones relacionadas con las medidas y acciones conducentes a la igualdad de oportunidades, promoción y participación de la juventud y su integración en el mundo laboral, social y cultural.

La finalidad del Instituto Asturiano de la Juventud es facilitar a la juventud un marco de referencia y apoyo, a la vez que ofrecer un marco participativo estable a partir del cual sea posible la creación de sinergias entre la Administración y las personas jóvenes, representadas fundamentalmente a través del Consejo de la Juventud del Principado de Asturias. Además, considerando que la transversalidad es el componente básico en cualquier política juvenil, procurará el acceso en condiciones igualitarias a los servicios que presta, ya que la ciudadanía objeto de su acción no se restringe a un sector estanco de la sociedad, con unas necesidades e intereses concretos y comunes, sino a una franja de edad, entre los 14 y los 30 años, afectada por la totalidad de políticas puestas en marcha por las Administraciones. En este sentido, la colaboración institucional con las Corporaciones Locales se entiende como la fórmula idónea para evitar situaciones de exclusión de la forma más próxima y en su entorno, homogeneizando el nivel y calidad de estos servicios en el conjunto del territorio.

II. Datos de identificación del órgano.

El órgano responsable de los servicios de juventud dentro de la Administración del Principado de Asturias es el Instituto Asturiano de la Juventud, órgano desconcentrado de la Dirección General de Juventud, Diversidad Sexual y Derechos LGTBI de la Consejería de Presidencia.

La Dirección General de Juventud, Diversidad Sexual y Derechos LGTBI, entre otras, tiene encomendadas las funciones relativas a la consecución del principio de igualdad y de eliminación de cualquier tipo de discriminación, así como la promoción de políticas activas tendentes a la promoción de la juventud.



El Instituto Asturiano de la Juventud, con nivel orgánico de Servicio, desarrolla las funciones de la Consejería relacionadas con las medidas y acciones conducentes a la igualdad de oportunidades, promoción y participación de la Juventud y su integración en el mundo laboral, social y cultural, además de gestionar los establecimientos juveniles dependientes de la Dirección General. Asimismo, coordina la Red de Oficinas Jóvenes municipales.

Datos de contacto:

Instituto Asturiano de la Juventud
Dirección General de Juventud, Diversidad Sexual y Derechos LGTBI
Consejería de Presidencia
Plaza de la Paz, 9, 1.º
33006, Oviedo.
Teléfono: 985 96 22 11.
Correo electrónico: crij@asturias.org.
Página Web: <https://juventud.asturias.es>
Horario de atención al público: lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

III. Normas reguladoras de la prestación del servicio.

Normativa general.

- Artículo 51 de la Constitución Española de 1978.

Leyes Orgánicas.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

Leyes y Reales Decretos.

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, general de subvenciones y su reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 887/2006, de 21 de julio
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

Normativa autonómica general.

- Ley Orgánica 7/1981, 30 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para Asturias, modificada por las Leyes Orgánicas 3/1991, 1/1994, 1/1999 y por la Ley 20/2002
- Ley 1/1982, de 24 de mayo, de Organización y Funcionamiento de la Administración del Principado de Asturias.

Normativa autonómica del Principado de Asturias en materia de juventud.

- Ley del Principado de Asturias 6/2019, de 29 de marzo, de Participación y Promoción Juvenil.
- Decreto 1/1985, de 11 de enero, por el que se crea el Centro Regional de Información y Documentación de Juventud.
- Decreto 41/1989, de 9 de marzo, por el que se homologan títulos expedidos en las comunidades autónomas en materia de Tiempo Libre y animación socio-cultural.
- Decreto 8/1991, de 11 de enero, por el que se regulan los centros de información juvenil, concretamente las condiciones para su reconocimiento oficial y se crea la Red Asturiana de Información Juvenil.
- Decreto 22/1991, de 20 de febrero, por el que se regulan las Escuelas de Animación y Educación en el Tiempo Libre Infantil y Juvenil.
- Decreto 76/1998, de 17 de diciembre, por el que se regulan las actividades juveniles de aire libre en el Principado de Asturias.
- Decreto 224/2012, de 19 de diciembre, de organización y funcionamiento del Instituto Asturiano de la Juventud.



- Decreto 71/2016, de 23 de noviembre, de primera modificación del Decreto 22/1991, de 20 de febrero, por el que se regulan las Escuelas de Animación y Educación en el Tiempo Libre Infantil y Juvenil.
- Decreto 23/2018, de 6 de junio, de modificación del Decreto 76/1998, de 17 de diciembre, por el que se regulan las actividades juveniles de aire libre en el Principado de Asturias.
- Decreto 70/2019, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Presidencia, modificado por Decreto 35/2020, de 2 de julio.
- Resolución de 30 de marzo de 1988, de la Consejería de la Juventud, que regula el contenido de los cursos impartidos por las Escuelas de Animación y Educación en el Tiempo Libre Infantil y Juvenil.
- Resolución de 20 de febrero de 1989, de la Consejería de la Juventud, por la que se crea un registro de titulados en materia de Tiempo Libre.
- Resolución de 24 de junio de 2020, de la Consejería de Presidencia, por la que se establece el protocolo para la organización de actividades de tiempo libre en el Principado de Asturias tras la expiración de la vigencia del estado de alarma.
- Resolución de 1 de junio de 2020, de la Consejería de Presidencia, por la que se modifican las condiciones para la obtención de los diplomas de Monitor/a y Director/a de Actividades de Tiempo Libre para el curso 2019-2020.
- Resolución de 2 de octubre de 2020, de la Consejería de Presidencia, por la que se modifican condiciones para la obtención de los diplomas de Monitor/a y Director/a de Actividades de Tiempo Libre para el curso 2020-2021

IV. Servicios prestados.

El Instituto Asturiano de la Juventud del Gobierno del Principado de Asturias ofrece un conjunto de servicios que se distribuyen en los siguientes conceptos:

1. Fomento de la movilidad juvenil y acceso a distintos servicios (transporte, viajes, alojamiento, museos, academias de estudio, espectáculos deportivos, etc.), mediante carnés internacionales e inclusión en consorcios como la Red Española de Albergues Juveniles (REAJ).

2. Formación en actividades de tiempo libre, mediante la obtención de los diplomas de monitores y directores de actividades de tiempo libre en las Escuelas de Animación y Educación en Tiempo Libre Infantil y Juvenil reconocidas por el Instituto Asturiano de la Juventud.

3. Supervisión de las actividades de tiempo libre (campamentos, colonias, campos de trabajo, acampadas itinerantes o actividades mixtas) que se organicen en el territorio del Principado de Asturias.

4. Fomento del asociacionismo juvenil, mediante la concesión de ayudas para la gestión de distintos programas puestos en marcha por asociaciones juveniles y entidades prestadoras a jóvenes.

5. Fomento de la creación joven, a través de distintos programas y disciplinas artísticas, dirigidas a menores de 35 años.

6. Acceso a programas europeos de participación y movilidad juvenil puestos en marcha por la Comisión Europea, formando parte de la Agencia Nacional Española de los Programas Erasmus + en el ámbito de la Juventud y Cuerpo Europeo de Solidaridad y difundiendo, informando y coordinando la participación en estos programas.

7. Acceso a la información y documentación de interés para las personas jóvenes a través del Centro Regional de Información y Documentación Juvenil (CRIDJ) y de la coordinación de la Red Asturiana de Oficinas Jóvenes de ámbito municipal.

V. Derechos de la ciudadanía en relación con los servicios prestados.

- A ser tratada con el debido respeto y consideración.
- A recibir información y documentación relacionada con igualdad de manera presencial, telefónica o electrónica, de forma eficaz y rápida.
- A ser atendida por personal con formación especializada de forma directa y personal.
- A recibir información sobre los procedimientos en los que sean parte interesada, que se tramiten en este organismo, de forma presencial, telefónica o telemática.
- A conocer la identidad de las autoridades y personas que les atiende o tramita los procedimientos de los que sean parte.
- A formular cualquier sugerencia o plantear quejas sobre cuestiones relacionadas con los servicios prestados.
- A la protección de sus datos de carácter personal.

VI. Presentación de quejas y reclamaciones.

El Gobierno del Principado de Asturias cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones por el que la ciudadanía y los entes públicos y privados pueden ejercer el derecho a presentar iniciativas relacionadas con la creación, ampliación y mejora de los servicios facilitados por el Gobierno del Principado de Asturias, así como de reclamaciones por demoras, negligencias, incidencias o anomalías observadas en el funcionamiento o tratamiento administrativo y quejas en general.

Dichas sugerencias, reclamaciones y quejas se podrán presentar por medio de:

- Presencial a través de las Oficinas de Atención Ciudadana del SAC. En todo caso, el solicitante ha de estar debidamente identificado.
- Por correo postal dirigido al Instituto Asturiano de la Juventud o las Oficinas Jóvenes responsables del servicio, cuyos datos de localización y contacto se especifican en el apartado correspondiente de esta Carta.
- Por Internet, a través de la sede electrónica de la Administración del Principado de Asturias:
[http://www.asturias.es/\(procedimiento SUGE0005T01-Sugerencias y quejas\)](http://www.asturias.es/(procedimiento SUGE0005T01-Sugerencias y quejas)).

Las quejas, reclamaciones y sugerencias se atenderán de forma adecuada y en el plazo conforme al procedimiento administrativo, cumpliendo los compromisos asumidos en la presente Carta de Servicios y conforme a lo establecido en 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.

Las reclamaciones realizadas por esta vía no constituyen recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos fijados en la normativa vigente para interponerlos.

VII. Compromisos de calidad.

Esta Carta de Servicios de la Juventud del Principado de Asturias asume el cumplimiento de un conjunto de compromisos

1. Garantizar una información actualizada de todos los programas y actividades que atañen a esta Carta a través de la página web, número de teléfono 012 y redes sociales.
2. Facilitar un servicio eficaz en la Red Asturiana de Oficinas Jóvenes, aportando información veraz y actualizada y ofreciendo una orientación adecuada desde la primera vez que se solicite.
3. Promover la participación de la juventud asturiana en los distintos programas de la Comunidad Europea destinados a la juventud, ofreciendo información personalizada.
4. Asegurar la satisfacción global con las prestaciones de los albergues juveniles.
5. Expedir los carnés juveniles promocionados por el Instituto Asturiano de la Juventud en un plazo máximo de setenta y dos horas y facilitar la información precisa sobre su tramitación y uso.
6. Ofrecer una convocatoria pública anual de subvenciones a las asociaciones juveniles para que se obtengan al menos cuarenta solicitudes de dichas entidades.
7. Facilitar la inscripción de los jóvenes solicitantes del Sistema de Garantía Juvenil, suministrando la información requerida, obteniendo los códigos de activación y, en los casos de riesgo de exclusión social, ayudando a completar los datos establecidos por la tramitación.
8. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y quejas presentadas por los ciudadanos y relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y en un tiempo razonable y, tras su consideración, impulsar las acciones que mejoren el servicio.

VIII. Indicadores asociados.

1. Disponer de al menos un buzón de entrada de comunicaciones acerca del funcionamiento de los canales de información utilizados.
2. Mantener un mínimo de veinticinco centros adheridos a la Red de Oficinas Jóvenes y que cubran al menos el 60% de los concejos del Principado de Asturias a través de oficinas y puntos de información juvenil.
3. Atender las solicitudes individuales o colectivas que se realicen en cuanto a información sobre programas europeos en un máximo de quince días.
4. Mantener al menos un canal abierto a la ciudadanía para comunicación de quejas y reclamaciones relacionadas específicamente con el funcionamiento de los albergues juveniles en el Principado de Asturias.
5. Número de carnés emitidos anualmente por el Instituto Asturiano de la Juventud y las Oficinas Jóvenes.
6. Facilitar la inscripción de los jóvenes solicitantes del Sistema de Garantía Juvenil en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas.
7. Número de entidades y de proyectos que se presenten a las convocatorias públicas de subvenciones realizadas por el Instituto Asturiano de la Juventud.
8. Número de sugerencias, reclamaciones y quejas sustanciadas en un plazo de tiempo inferior a diez días.

IX. Formas de participación de la ciudadanía.

- Encuestas en materia de juventud que se incluyan en el Plan Estadístico del Principado de Asturias.
- Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre nuestro servicio.



- Consejo Rector del Instituto Asturiano de la Juventud.
- Consejo de la Juventud del Principado de Asturias.
- Consejo de la Juventud de Gijón.
- Consejo de la Juventud de Oviedo.

X. 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 Instituto Asturiano de la Juventud.

En un plazo máximo de 30 días naturales, el Instituto Asturiano de la Juventud se dirigirá a la persona usuaria por el medio que ésta 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.

XI. Otros datos de interés:

1. Oficinas Jóvenes.

a) Occidente:

Cangas del Narcea.
Casa de Cultura "Palacio de Omaña".
Plaza Mayor, s/n.
33800, Cangas del Narcea.
Tel.: 985 812 617.
E-mail: oij@ayto-cnarcea.es

El Franco.
Complejo Cultural "As Quintas".
33750, La Caridad.
Tel.: 985 637 233-Fax: 985 478 731.
E-mail: oij@elfranco.es

Luarca.
Ayuntamiento de Valdés, 3.ª planta.
Plaza Alfonso X el Sabio, s/n.
33700, Luarca.
Tel.: 985 640 085, ext.1 413
E-mail: oijvaldes@ayto-valdes.net

Navia.
Oficina de Información Juvenil y Turismo.
Avda. De la Dársena, s/n.
33710, Navia.
Tel.: 985 473 795
E-mail: oij@ayto-navia.es

Tapia de Casariego.
Ayuntamiento de Tapia de Casariego.
Plaza de la Constitución, 1.
33740, Tapia de Casariego.
Tel.: 985 628 080-Fax: 985 628 632.
E-mail: oij@tapiadecasariego.com

Tineo.
C/ Mayor, 25.
33870, Tineo.
Tel.: 985 800 187-Fax: 985 800 233.
E-mail: oij@tineo.es

Vegadeo.
Casa de Cultura.
C/ Alameda, 12, 1.º
33770, Vegadeo.
Tel.: 985 634 133.
E-mail: oij@vegadeo.es

b) Centro-Norte:

Avilés.
C/ Fernando Morán, 26.
33401, Avilés.



Tel.: 985 561 882.

E-mail: juventud@aviles.es

Mancomunidad Cabo Peñas-Carreño.

Centro Polivalente "La Baragaña".

C/ Bernardo Alfageme, 2-4, 1.º

33430 Candá.

Tel.: 985 872 406-606 895 247.

E-mail: oij@mcabop.com

Castrillón.

Polideportivo Municipal.

Avda. Principal, 31.

33450, Piedras Blancas.

Tel.: 985 507 918-Fax: 985 530 854.

E-mail: oij@castrillon.es

Consejo de la Juventud del Principado de Asturias (CMPA).

C/ Fuertes Acevedo, 10, bajo (patio interior).

33006 Oviedo.

Tel.: 985 250 065-Fax: 985 273 949.

E-mail: oij@cmpa.es

Centro Regional de Información y Documentación Juvenil (CRIDJ).

C/ Eduardo Herrera "Herrerita", s/n, planta 2.ª, sector derecho.

33006, Oviedo.

Tel.: 985 108 359-Fax: 985 108 351.

E-mail: cridj@asturias.org

Corvera.

Centro Sociocultural.

C/ Miguel Ángel Blanco, 5.

33404, Las Vegas (Corvera).

Tel.: 985 514 001, ext. 4106-687 558 739.

E-mail: oij@ayto-corvera.es

Gijón.

C/ Tomás y Valiente, 1.

33201, Gijón .

Tel.: 985 181 000/985 181 004/985 181 005.

E-mail: oij@gijon.es

Mancomunidad Cabo Peñas-Gozón.

Casa "La Escribana".

C/ Suárez Inclán, 5.

33440, Luanco.

Tel: 985 882 022-606 895 247.

E-mail: oij@mcabop.com

Llanera.

Casa Participa.

C/ Carbayu, 3.

33424, Posada de Llanera.

Tel.: 985 773 005-673 909 688.

E-mail: oij@llanera.es

Lugones.

Centro Polivalente Integrado (1.ª planta).

C/ Leopoldo Lugones, 31.

33420, Lugones.

Tel: 985 263 082

E-mail: oijlugones@ayto-siero.es

Oviedo.

Centro Juvenil Santullano.

Avda. Fernández Ladreda, 48, Sótano.

33011, Oviedo.

Tel.: 985 215 262-Fax: 985 212 884.

E-mail: oij@oviedo.es

Pola de Siero.

Casa de Cultura (1.ª planta).

C/ Alcalde Parrondo, 30.

33510, Pola de Siero.

Tel.: 985 720 634.

E-mail: oijpola@ayto-siero.es



c) Centro-Sur.

Aller.

Avda. Tartiere, 32.
33670, Moreda de Aller.
Tel.: 985 481 204.
E-mail: oij@aller.es

Grado.

Centro de Infancia y Mocedad "La Panera" (2.ª planta).
Parque de San Antonio.
33820, Grado.
Tel.: 985 753 201-637 702 826.
E-mail: oij@ayto-grado.es

Langreo.

C/ Celestino Cabeza, 3.
33930, Langreo.
Tel.: 985 676 503.
E-mail: juventud@ayto-langreo.es

Mieres.

Casa de Cultura.
C/ Manuel Llana, 8, 2.ª pta.
33600, Mieres.
Tel.: 985 452 745-Fax: 985 452 745.
E-mail: oij@ayto-mieres.es

Llaviana.

CIDAN (1.ª planta).
C/ Joaquín Iglesias, s/n.
33980, Pola de Laviana.
Tel.: 985 602 525 (Ext. 2).
E-mail: oijllaviana@gmail.com

Pola de Lena.

Espacio Joven "Juvelena".
C/ Ramón y Cajal, s/n.
33630, Pola de Lena.
Tel.: 985 490 617.
E-mail: juvelena@aytolena.es

Pola de Somiedo.

Ayuntamiento de Somiedo.
33840, Pola de Somiedo.
Tel.: 985 763 652-Fax: 985 763 733.
E-mail: ayuntamiento@somiedo.es

San Martín del Rey Aurelio.

Casa de la Juventud.
Paseo de San Martín, 18.
33950, Sotrondio.
Tel.: 985 670 122.
E-mail: oijsmra@smra.org

d) Oriente.

Nava.

Casa de Cultura "Marta Portal".
C/ Villabona, 3.
33520, Nava.
Tel.: 985 716 653-Fax: 985 718 531.
E-mail: oijnava@lacomarcadelasidra.com

Villaviciosa.

Centro Cultural Capistrano.
C/ Asturias, 22.
33300, Villaviciosa.
Tel.: 985 893 423.
E-mail: oijvillaviciosa@lacomarcadelasidra.com

Llanes.

Paseo de las Marismas, s/n (junto a Parque Infantil).
33500, Llanes.
Tel.: 985 401 707-684 656 752.
E-mail: oij@ayuntamientodellanes.com



2. Albergues Juveniles.

Residencia juvenil "Ramón Menéndez Pidal".

Dirección: Avenida Julián Clavería, 14.

33006, Oviedo (Asturias).

Cerrado temporalmente.

Albergue Juvenil Juventudes.

C/ Celso Amieva, 15.

33500, Llanes.

Cerrado temporalmente.

Albergue Juvenil Bustiello.

C/ Bustiello.

33612, Bustiello (Mieres).

Tfno.: 985 421 318.

Fax: 985 421 318.

E-mail: bustiello@alberguebustiello.com

Web: www.alberguebustiello.com

Facebook: <https://www.facebook.com/alberguebustielloenasturias>

Albergue Juvenil Roberto Frassinelli.

C/ Ricardo Canga, s/n.

33560, Ribadesella.

Tfno.: 609 607 200.

Información y Reservas: 609 607 200-619 327 020.

E-mail: info@alberguejuvenilribadesella.com

Web: www.alberguejuvenilribadesella.com

3. Casas de juventud.

Turón.

El Parque, s/n.

33610, Mieres.

Tfno.: 985 430 178.

Sotrondio.

Paseo de San Martín, 30.

33950, Sotrondio.

Tfno.: 985 67 01 22.

Pola de Lena.

C Ramón y Cajal, s/n.

33630, la Pola (L.lena).

Tfno.: 985 490 617.

Fax: 985 493 536.

E-mail: juvelena@telefonica.net