



I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

• OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN de 9 de noviembre de 2021, de la Consejería de Presidencia, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Emigración.

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 Emigración de la Dirección General de Emigración y Memoria Democrática, ha elaborado su Carta de servicio, 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, el día 28 de octubre de 2021.

En consecuencia con lo expuesto, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 21.4 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración del Principado de Asturias, por la presente

RESUELVO

Primero.—Aprobar la carta de servicios del Servicio de Emigración del Principado de Asturias que figura a continuación:

Misión.

Al Servicio de Emigración le corresponde, en relación con la población asturiana residente fuera de Asturias y emigrantes retornados, las siguientes funciones, sin perjuicio de cuantas otras le encomiende la Dirección General de Emigración y Memoria Democrática de la que depende jerárquicamente:

1. Elaboración, coordinación, seguimiento y evaluación del Plan de Emigración del Principado de Asturias.
2. Estudios e informes relacionados con la situación de la población emigrante, estableciendo criterios de evaluación socioeconómica para diagnosticar sus estados de necesidad.
3. Asesoramiento general acerca de las prestaciones de las que pueda ser potencialmente beneficiaria la colectividad de emigrantes asturianos y retornados.
4. Formulación de propuestas y seguimiento de convenios de colaboración con las diferentes Administraciones Públicas, sus organismos y demás instituciones.

Datos de identificación del Órgano.

Principado de Asturias.

Consejería de Presidencia.

Dirección General Emigración y Memoria Democrática.

Servicio de Emigración.

Código de identificación (DIR3): A03003884.

Dirección: Calle Eduardo Herrera "Herrerita", s/n, 3.ª planta, sector izquierdo, 33007, Oviedo.

Teléfono: (0034) 985105872.

Correo electrónico: emigracion@asturias.org

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

Normas que regulan la prestación del Servicio.

- Ley 40/2006, de 14 de diciembre, del Estatuto de la ciudadanía española en el exterior.
- Ley 2/2018, de 23 de marzo, de los asturianos en el exterior y del reconocimiento de la asturianía.
- Decreto 46/2019, de 21 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley del Principado de Asturias 2/2018, de 23 de marzo, de los asturianos en el exterior y del reconocimiento de la asturianía.

Servicios prestados.

El Servicio de Emigración del Gobierno del Principado de Asturias ofrece un conjunto de servicios que se distribuyen en los siguientes conceptos:

PROGRAMAS Y SUBVENCIONES SERVICIO DE EMIGRACIÓN

Programas y subvenciones	Finalidad
Ayudas al retorno de personas emigrantes asturianas o sus descendientes de primer grado	Obtener ayudas económicas para sufragar los gastos extraordinarios del retorno de personas emigrantes asturianas o sus descendientes de primer grado, siempre y cuando concorra un estado de necesidad como situaciones de precariedad de la persona y su entorno u otros gastos extraordinarios derivados del hecho del retorno. (AYUD0117T01)
Ayudas individuales para asturianos y asturianas y descendientes residentes en el exterior	Conceder ayudas individuales a los asturianos y asturianas y sus descendientes hasta el primer grado de consanguinidad, que residan en América Latina: América Central, América del Sur, México y Antillas Mayores y que se encuentren en situaciones de necesidad por carecer de los ingresos necesarios para cubrir sus necesidades. (AYUD0103T01)
Comunidades Asturianas con Reconocimiento de Asturias de España	Conceder subvenciones a las Comunidades Asturianas con reconocimiento de asturianía de España ubicadas fuera del Principado de Asturias, para la realización de actividades de impulso y difusión de la cultura asturiana, gastos corrientes, gastos derivados de los intereses de la adquisición o del pago del arrendamiento del inmueble en el que se ubique su sede social y para la realización de inversiones en sus sedes sociales. (AYUD0102T01)
Comunidades Asturianas con Reconocimiento de Asturias del exterior	Conceder subvenciones a las Comunidades Asturianas con reconocimiento de asturianía del exterior, para la realización de actividades de impulso y difusión de la cultura asturiana, gastos corrientes, gastos derivados de los intereses de la adquisición o del pago del arrendamiento del inmueble en el que se ubique su sede social y para la realización de inversiones en sus sedes sociales. (AYUD0102T02)
Programa Añoranza	Favorecer el reencuentro de las personas emigrantes asturianas de mayor edad con sus familias y su tierra de origen. Para ello, se organizan visitas a Asturias de grupos de emigrantes mayores que llevan varias décadas sin regresar, incluyendo en las mismas diversas actividades culturales y de conocimiento de la realidad de la Asturias actual, la cual resulta ser diferente a la que ellos dejaron atrás. (AYUD0942T01)
Programa Raíces	Facilitar el reencuentro de descendientes de personas emigrantes asturianas con la sociedad del Principado de Asturias, posibilitando un mayor conocimiento de la vida social, cultural, empresarial e institucional de la Comunidad Autónoma, a través de diferentes actividades culturales. (AYUD0097T01)
Escuela de Verano de Asturias	Formar monitores y monitoras de cultura y música tradicional asturiana para que puedan convertirse en formadores y formadoras en las colectividades de personas emigrantes asturianas, con el objetivo de profundizar en el conocimiento de la Asturias actual y mantener vivas sus tradiciones. AYUD0112T01 (1.º curso) AYUD0111T01 (2.º y 3.º cursos)
Becas Estudiar en Asturias	Impulsar la realización de estudios de máster universitario en la Universidad de Oviedo de estudiantes descendientes de personas emigrantes asturianas, hasta el segundo grado de consanguinidad. (AYUD0098T01)
Reconocimiento y revocación de la asturianía	Obtener el derecho a colaborar y compartir la vida social y cultural de Asturias por parte de las comunidades asturianas con reconocimiento de asturianía. (AUTO0269T01)
Subvención nominativa para programas de apoyo a personas emigrantes y emigrantes retornadas	Obtener ayudas económicas, previstas nominativamente en los Presupuestos Generales del Principado de Asturias, para financiar proyectos en materia de atención a personas emigrantes o emigrantes retornadas de origen asturiano. (AYUD0110T01)
Registro de la Emigración	Obtener la inscripción del reconocimiento o revocación de la asturianía y todos los actos y datos de las entidades o personas individuales a que se refiere la Ley del Principado de Asturias 2/2018, de 23 de marzo, de los asturianos en el exterior y del reconocimiento de la asturianía. (RECE0091T012)
Subvención directa para programas de apoyo a personas emigrantes y emigrantes retornadas	Obtener ayudas económicas, con carácter excepcional, cuando se acrediten razones de interés público, social, económico o humanitario, u otras debidamente justificadas que dificulten su convocatoria pública, para financiar proyectos en materia de atención a personas emigrantes o emigrantes retornadas de origen asturiano. (AYUD0220T01)

Derechos de los ciudadanos.

- A contar con espacio oficial propio y específico, diferenciado e independiente de cualquier otro servicio, dedicado a la población asturiana residente fuera de Asturias y emigrantes retornados.
- A ser tratados/as con el debido respeto.
- A conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A exigir responsabilidades cuando corresponda legalmente, tanto a la Administración como al personal a su servicio.
- A formular sugerencias, reclamaciones o quejas y ser respondido/a en el plazo establecido.
- A acceder, rectificar, cancelar y formular oposición respecto a sus datos personales.
- A realizar consultas sin cita previa, de manera anónima, con respeto a la privacidad y recibiendo la información de forma personalizada y en función de sus necesidades y preferencias.
- A la igualdad de acceso a la información, sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.



- A recibir información de forma plural y objetiva, sin influencias de índole política, religiosa o comercial.
- A la confidencialidad respecto a los datos personales e información que facilite.
- A recibir justificante oficial o copia sellada del documento original que acredite la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones en el Registro del Principado de Asturias y destinados al Servicio de Emigración.

Presentación de sugerencias y quejas (formas de participación ciudadana).

Los ciudadanos podrán presentar sugerencias (ideas con las que pretende mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos, o alguno de sus procesos, o solicitudes para la prestación de servicios o actuaciones no previstos o no ofrecidos) y quejas (exposición de incidencias durante la prestación de un servicios por parte de la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos que produce en quien reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada y que requiere de una respuesta) 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 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por Internet a través de la sede electrónica de la Administración del Principado de Asturias: www.asturias.es (ficha código SUGE0005T01-Sugerencias y quejas).

Compromisos de calidad.

1. Ofrecer convocatorias públicas anuales de subvenciones dirigidas a la población asturiana residente fuera de Asturias y emigrantes retornados, que serán resueltas y notificadas en un plazo inferior a 6 meses.
2. 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 plazo inferior a 10 días y, tras su consideración, impulsar las acciones que mejoren el servicio.

Indicadores.

1. N.º de convocatorias de subvenciones efectuadas y resueltas en el primer semestre del año.
2. Resolver el 100% de las sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas, un plazo inferior a 10 días.

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 Servicio de Emigración.

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 (BOPA de 27/12/2017).

En un plazo máximo de 25 días naturales, el Servicio de Emigración 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.

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

Oviedo, 9 de noviembre de 2021.—La Consejera de Presidencia, Rita Cambor Rodríguez.—Cód. 2021-09986.