



## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

*RESOLUCIÓN de 21 de febrero de 2017, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, por la que se aprueba la carta de servicios del Instituto Asturiano de la Mujer.*

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 Mujer 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 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 la carta de servicios del Instituto Asturiano de la Mujer, que figura como anexo a la presente resolución.

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

Oviedo, a 21 de febrero de 2017.—El Consejero de Presidencia y Participación Ciudadana, Guillermo Martínez Suárez.—Cód. 2017-02445.

#### Anexo

#### CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ASTURIANO DE LA MUJER

##### Misión.

El Instituto Asturiano de la Mujer tiene como misión promover y fomentar las condiciones que posibiliten la igualdad efectiva de género, la participación de las mujeres en todos los ámbitos de la sociedad, así como la prevención y erradicación de cualquier forma de discriminación, en especial las situaciones de violencia sobre las mujeres.

##### Datos de identificación del órgano

Principado de Asturias  
Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana  
Dirección General del Instituto Asturiano de la Mujer y Políticas de Juventud  
Instituto Asturiano de la Mujer  
C/ Eduardo Herrera "Herrerita" s/n, 3.ª planta. 33006 Oviedo  
Teléfono: 985 96 20 10  
Fax: 985 96 20 13  
Correo electrónico: [institutoasturianodelamujer@asturias.org](mailto:institutoasturianodelamujer@asturias.org)  
Página Web: [www.institutoasturianodelamujer.com](http://www.institutoasturianodelamujer.com)  
Horario de atención al público: lunes a viernes de 9.00 a 14.00.

##### Normas reguladoras de la prestación del servicio

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- 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 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley del Principado de Asturias 2/2011, de 11 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres y la erradicación de la violencia de género.
- Decreto 137/1999, de 16 de septiembre, por el que se regula la organización y funciones del Instituto Asturiano de la Mujer.
- Decreto 15/2015, de 25 de marzo, por el que se regula la concesión, renovación y utilización del distintivo "Marca asturiana de excelencia en igualdad".

## Servicios prestados.

1. Proporcionar información especializada y atención personalizada sobre programas, proyectos y recursos dirigidos a las mujeres.
2. Proporcionar información y asesoramiento jurídico en todos los ámbitos del Derecho a través de los centros asesores de la mujer, incluyendo el asesoramiento especializado a mujeres que tengan una problemática de violencia de género, en colaboración con entidades locales.
3. Centro de documentación especializada en mujer y género que incluye consulta en sala, préstamo bibliotecario, búsquedas bibliográficas y elaboración de boletines de novedades.
4. Apoyar el movimiento asociativo de mujeres y la realización de programas y actividades dirigidos a potenciar la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en distintos ámbitos, mediante la concesión de subvenciones a asociaciones de mujeres, federaciones de asociaciones y otras entidades.
5. Proporcionar atención de emergencia, alojamiento y apoyo integral a las víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas, a través de la Red de casas de acogida y pisos tutelados del Principado de Asturias.
6. Ofrecer asesoramiento, formación y acompañamiento integral especializado en la creación y crecimiento de empresas lideradas por mujeres, a través de la Escuela de Emprendedoras y Empresarias de Asturias.
7. Prestar asesoramiento para la elaboración de planes de igualdad en las empresas a través de la Escuela de Emprendedoras y Empresarias de Asturias.
8. Recopilar, analizar y difundir la información relacionada con la situación de las mujeres en Asturias, a través del Observatorio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
9. Recoger y tramitar quejas o denuncias de campañas, imágenes o comentarios que puedan atentar contra la dignidad de las mujeres en los medios de comunicación o publicidad, a través del Observatorio de publicidad e información no sexista.
10. Sensibilizar a la población asturiana en materia de igualdad de género y de prevención y rechazo a la violencia sobre las mujeres a través de campañas, jornadas, actividades formativas, exposiciones y redes sociales.
11. Reconocer públicamente la labor de personas, colectivos, asociaciones e instituciones que destaquen por su defensa de la igualdad y lucha contra la violencia sobre las mujeres.
12. Impulsar el enfoque integrado de género en colaboración con otros Departamentos de la Administración del Principado de Asturias.
13. Recibir denuncias sobre desigualdad salarial a través de la ventanilla única contra la brecha salarial y por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

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

- Ser tratada con el debido respeto y consideración.
- Recibir información y documentación relacionada con igualdad de manera presencial, telefónica o electrónica, de forma eficaz y rápida.
- Ser atendida por personal con formación especializada de forma directa y personal.
- Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho además a ser atendidas de forma multidisciplinar por personal especializado.
- Recibir información sobre los procedimientos en los que sean parte interesada, que se tramiten en este organismo, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Conocer la identidad de las autoridades y personas que les atiende o tramita los procedimientos de los que sean parte.
- Formular cualquier sugerencia o plantear quejas sobre cuestiones relacionadas con los servicios prestados.
- A la protección de sus datos de carácter personal.

## Presentación de quejas y reclamaciones.

La ciudadanía podrá 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 Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por Internet en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201153759).

Presentación de iniciativas y sugerencias.

La ciudadanía podrá presentar iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias:

- 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 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por Internet en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201153760).
- Telefónicamente llamando al 012 o al 985 27 91 00.

Compromisos de calidad.

1. Atender en el plazo de 48 horas el 100% de las peticiones de información, asesoramiento y préstamo realizadas.
2. Publicar al menos una noticia semanal en las redes sociales.
3. Convocar anualmente al menos una línea de subvenciones a asociaciones de mujeres, federaciones de las mismas y otras entidades.
4. Programar anualmente al menos cinco actividades formativas dirigidas a emprendedoras y empresarias.
5. Publicar al menos un informe al año sobre la situación de las mujeres asturianas en los distintos ámbitos de participación, así como sobre la atención realizada a mujeres víctimas de violencia de género.
6. Analizar y tramitar el 100% de las quejas publicitarias recibidas en el plazo de 15 días.
7. Desarrollar anualmente al menos una campaña de sensibilización en igualdad de género y de prevención de la violencia sobre las mujeres.
8. Convocar anualmente al menos un premio a personas, colectivos e instituciones que destaquen en la defensa de la igualdad o lucha contra la violencia sobre las mujeres.
9. Canalizar el 100% de las denuncias sobre desigualdad salarial a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en el plazo de 8 días.

Indicadores.

1. Porcentaje de peticiones de información, asesoramiento y préstamo atendidas en el plazo de 48 horas.
2. Número de semanas que no se ha publicado una noticia en las redes sociales.
3. Número de líneas de subvenciones a asociaciones de mujeres, federaciones de las mismas y otras entidades convocadas anualmente.
4. Número de actividades formativas dirigidas a emprendedoras y empresarias programadas anualmente.
5. Número de informes publicados al año sobre la situación de las mujeres asturianas en los distintos ámbitos de participación y sobre la atención realizada a mujeres víctimas de violencia de género.
6. Porcentaje de quejas publicitarias tramitadas en el plazo de 15 días.
7. Número de campañas de sensibilización y de prevención de la violencia sobre las mujeres desarrolladas anualmente.
8. Número de premios a personas, colectivos e instituciones que destaquen en la defensa de la igualdad o lucha contra la violencia sobre las mujeres convocados anualmente.
9. Porcentaje de denuncias sobre desigualdad salarial canalizadas a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en el plazo de un mes.

Formas de participación de la ciudadanía.

- Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre nuestro servicio.
- Consejo Asturiano de la Mujer.

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 Mujer. En un plazo máximo de 30 días naturales el Instituto Asturiano de la Mujer 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.

Otros datos de interés.

- Centro de documentación del IAM: acceso presencial, telefónico en el 985 96 20 11 o bien a través del correo electrónico [documentamujer@asturias.org](mailto:documentamujer@asturias.org)
- Escuela de Emprendedoras y Empresarias:  
Dirección: Avenida de Oviedo, s/n, 33402 Avilés  
Teléfono: 984 83 71 20  
Correo electrónico: [escueladeemprendedorasyempresarias@asturias.org](mailto:escueladeemprendedorasyempresarias@asturias.org)  
Horario de atención al público: lunes a viernes de 9.00 a 14.00 y de 15.00 a 18.00
- Teléfono de atención a solicitud de ingresos en la red de casas de acogida y emergencias: 900 20 96 29, funciona las 24 horas del día los 365 días del año.
- Centros asesores de la mujer:  
  
Centro Asesor de la Mujer de Aller y Lena  
Dirección: Avda. De la Constitución, 1, 33686 Cabañaquinta.  
Teléfono: 985 49 40 77  
  
Centro Asesor de la Mujer de Avilés  
Dirección: C/ Fernando Morán, n.º 26, 33400 Avilés  
Teléfono: 985 52 75 46  
  
Centro Asesor de la Mujer de Cangas del Narcea  
Dirección: Plaza Conde Toreno, s/n, 33800 Cangas del Narcea  
Teléfono: 985 81 38 12  
  
Centro Asesor de la Mujer de Gijón  
Dirección: C/ Canga Argüelles, 16-18, 33202 Gijón  
Teléfono: 985 18 16 29  
  
Centro Asesor de la Mujer de Langreo  
Dirección: C/ Celestino Cabeza, 3 bajo, 33930 Langreo  
Teléfono: 985 67 30 41  
  
Centro Asesor de la Mujer de Laviana  
Dirección: CIDAN. C/ Joaquín Iglesias, 1, 33980 Pola de Laviana  
Teléfono: 985 60 25 25  
  
Centro Asesor de la Mujer de Llanes  
Dirección: C/ Nemesio Sobrino, 1 Edificio del Ayuntamiento, 33500 Llanes  
Teléfono: 985 71 11 87  
  
Centro Asesor de la Mujer de Mieres  
Dirección: C/ Jerónimo Ibrán, 19 bajo, 33600 Mieres  
Teléfono: 985 46 39 53  
  
Centro Asesor de la Mujer de Oviedo  
Dirección: C/ Río Nalón, 37, 33010 Oviedo  
Teléfono: 985 11 55 54  
  
Centro Asesor de la Mujer de Siero  
Dirección: C/ Olof Palme, 1 33510 Pola de Siero  
Teléfono: 985 72 46 28  
  
Centro Asesor de la Mujer de Teverga  
Dirección: Plaza del General Gonzalo Suárez, s/n, 33111 San Martín de Teverga  
Teléfono: 985 76 45 67  
  
Centro Asesor de la Mujer de Valdés  
Dirección: C/ Barrionuevo, 14 (Casa de los Guardeses), 33700 Luarca  
Teléfono: 985 47 01 77  
  
Centro Asesor de la Mujer de Vegadeo  
Dirección: Plaza del Ayuntamiento, s/n, 33770 Vegadeo  
Teléfono: 985 47 64 61  
  
Centro Asesor de la Mujer de la Mancomunidad de las Cinco Villas  
Dirección: Río Narcea, 4 bajo, 33120 Pravia  
Teléfono: 984 83 26 19  
  
Centro Asesor de la Mujer de la Mancomunidad de la Comarca de la Sidra  
Dirección: Ctra. Nava-Villaviciosa, km 2, Escuela de Paraes, s/n, 33529 Nava  
Teléfono: 985 71 84 13