



ORDEN PRI/1061/2020, de 27 de octubre, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto Aragonés de la Mujer.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante Orden del/de la Consejero/a del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio,

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Aragonés de la Mujer formulado por la Secretaría General de ese organismo público y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Aragonés de la Mujer, que figura como anexo a la presente Orden y dejar sin efecto la Carta aprobada por Orden de 11 de febrero de 2015, del Consejero de Sanidad, de Bienestar Social y Familia.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el “Boletín Oficial de Aragón” y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta Orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta Orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 27 de octubre de 2020.

**La Consejera de Presidencia
y Relaciones Institucionales,
MARÍA TERESA PÉREZ ESTEBAN**

ANEXO**CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE LA MUJER****1. PRESENTACIÓN.**

Misión: Promover las condiciones que posibiliten la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, la participación de las mujeres en los distintos ámbitos de la vida y eliminar cualquier forma de discriminación hacia las mujeres. Prevenir, erradicar y atender las situaciones de violencia contra las mujeres, expresión máxima de la desigualdad. Todo ello, con el compromiso de contribuir a los valores de esta administración: orientación a la ciudadanía, sus profesionales, responsabilidad e innovación.

Visión: Ser el referente de Aragón en la garantía del principio de igualdad efectiva y real entre mujeres y hombres con el compromiso de su personal, especializado en la materia y dedicado al servicio público.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

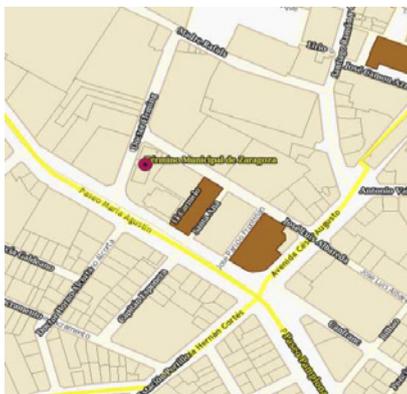
Denominación del organismo: Instituto Aragonés de la Mujer (IAM)

Departamento de adscripción: Presidencia y Relaciones Institucionales

Dirección de la página web:

<https://www.aragon.es/organismos/departamento-de-presidencia-y-relaciones-institucionales/instituto-aragones-de-la-mujer-iam->

Horario de atención al público: De 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes. Tardes con cita previa.

IAM EN ZARAGOZA.

Dirección: Paseo María Agustín, N°16, 5ª planta
50004-Zaragoza

Dirección electrónica: iam@aragon.es

Teléfono: (976) 716720 (Información)

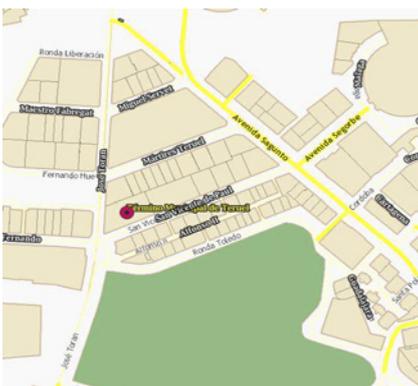
Fax: (976) 716721

Medios de transporte público próximos al centro:

Autobuses urbanos: líneas 20,21,22,23,51,31,34

Parada de taxis en Paseo María Agustín N° 14

Estación Bici Número 26, Paseo Pamplona

IAM EN TERUEL.

Dirección: C/ San Vicente de Paúl, N°1, Pta. 1ª (Edificio Casa Blanca). 44002-Teruel

Dirección electrónica: iamteruel@aragon.es

Teléfono: (978) 641050 (Información)

Fax: (978) 641051

Medios de transporte público próximos al centro:

Líneas de autobús A y B, parada "Los Paúles"

- Asesoría Jurídica. Asesoramiento y orientación jurídica sobre procedimientos jurídicos y judiciales, información y consulta referidas al derecho de familia, penal y civil, derecho a la asistencia jurídica gratuita y otras cuestiones o servicios relacionados con estos temas.
- Servicio de atención telefónica 24 horas (teléfono 900 504 405), que activa el servicio de guardia jurídica, social y psicológica para víctimas de violencia machista.
- Alojamientos alternativos para mujeres y menores víctimas de violencia.
- Dispositivo GPS para mujeres víctimas de violencia doméstica.
- El IAM es el Punto de Coordinación de la Comunidad Autónoma de Aragón de las Órdenes de Protección (PCOP). Los Juzgados de violencia sobre la mujer le notifican al PCOP las órdenes de protección y Medidas Cautelares adoptadas a favor de las víctimas de violencia de género y doméstica. Esta comunicación supone la activación de la protección integral para las mujeres víctimas y sus hijas e hijos.

Derechos Económicos:

- Gestión y concesión de ayuda económica para la inserción social de las mujeres víctimas de violencia de género, en virtud de lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004.
- Gestión y concesión de prestaciones económicas complementarias para víctimas de violencia de género:
 - Prestación a las hijas e hijos menores de edad de las mujeres víctimas mortales por violencia de género.
 - Prestaciones a las mujeres víctimas de otras formas de violencia.
 - Prestaciones complementarias para las mujeres víctimas de violencia de género mayores de 65 años.
 - Asesoramiento y coordinación para el resto de ayudas económicas: Renta Activa de Inserción.

5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIO PRESTADOS.

Las personas usuarias de los servicios que presta el IAM tienen derecho a:

1. Ser atendidas por un equipo multidisciplinar especializado en violencia contra la mujer de forma presencial, telefónicamente y telemáticamente.
2. Recibir el apoyo necesario en la toma de decisiones que les afectan directamente a su vida y a la de sus hijas e hijos.
3. Un plan individualizado de atención, del que serán informadas de forma continuada y en el que participarán activamente desde su elaboración hasta su evaluación.
4. Recibir todos los servicios y prestaciones que, en su condición de víctimas de violencia, les reconoce en la normativa de aplicación en el sector, así como a sus hijas e hijos.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGON.

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Dependencias del IAM.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.

- Internet, en la página Web del Gobierno de Aragón: <http://www.aragon.es>

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN.

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADOR	MEDICIÓN
Alcanzar un grado de satisfacción superior a 7 (escala de 1 a 10) en las personas usuarias del servicio de atención telefónica 24 horas, línea 900	Puntuación media obtenida en la encuesta	Encuesta de satisfacción
Realizar un mínimo de 4 sesiones informativas al año sobre elaboración de Planes de Igualdad.	Número de sesiones	Base de datos
Realizar un mínimo de 4 sesiones al año sobre igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.	Número de sesiones	Base de datos
La Asesoría Social realizará al menos un 25% de seguimiento telefónico del total de sus usuarias.	Número de llamadas	Base de datos
La Asesoría Psicológica realizará al menos un 25% de seguimiento telefónico del total de sus usuarias.	Número de llamadas	Base de datos
Emitir la acreditación de víctima de violencia en el plazo de 7 días.	Número de días	Base de datos
Conseguir la inserción laboral de 15 mujeres atendidas en la Asesoría Laboral.	Mujeres empleadas	Base de datos

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Las opiniones y consideraciones de las personas usuarias serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de la Carta de Servicios.

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.

El Instituto Aragonés de la Mujer tiene como finalidades básicas elaborar y ejecutar las medidas necesarias para hacer efectivo el principio de igualdad del hombre y de la mujer, impulsar y promover la participación de la mujer en todos los ámbitos y eliminar cualquier forma de discriminación de la mujer en Aragón.

10. OTRA INFORMACIÓN.

Los procedimientos del IAM se pueden consultar en <https://www.aragon.es/tramites>