



## DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

### **RESOLUCIÓN de 8 de octubre de 2021, de la Secretaría General Técnica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Familias.**

El Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece en su artículo 2 que están obligados a disponer de Cartas de Servicios todos los órganos, unidades y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma, incluidos sus organismos públicos, que atiendan o presten servicios a los ciudadanos.

Vista la propuesta de Carta de Servicios formulada por la Jefa del Servicio de Programas de Apoyo a las Familias de la Dirección General de Igualdad y Familias.

Visto el informe emitido por la Inspección General de Servicios de 1 de octubre de 2021.

En el ejercicio de las competencias que me atribuye el artículo 6 del citado Decreto 115/2012, de 8 de mayo, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de Familias, que figura como anexo a la presente Resolución.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Resolución y del anexo que la acompaña 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 Resolución se remitirá copia de la misma, incluido su anexo, a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Zaragoza, 8 de octubre de 2021.

**El Secretario General Técnico de Ciudadanía  
y Derechos Sociales,  
JOSÉ ANTONIO JIMÉNEZ JIMÉNEZ**

## CARTA DE SERVICIOS DE FAMILIAS

### 1. PRESENTACIÓN

**Misión:** Planificar, ejecutar y coordinar las políticas en materia de apoyo y protección a las diversas estructuras familiares.

**Visión:** Ser un referente para familias y profesionales de la política familiar y a través de programas de atención y apoyo, así como de medidas transversales contribuir al bienestar de las familias aragonesas.

### 2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

- **Denominación del Centro:** Dirección General de Igualdad y Familias
- **Departamento de adscripción:** Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
- **Página web:** <https://www.aragon.es/tramites/atencion-social-dependencia/familias>  
<https://www.aragon.es/-/informacion-general>  
<https://www.aragon.es/organismos/departamento-de-ciudadania-y-derechos-sociales/direccion-general-de-igualdad-y-familias>
- **Horario de atención al público:** de lunes a viernes, atención telefónica de 9 a 14 horas y atención presencial de 9:00 a 14:00 horas, con cita previa que se puede solicitar en el teléfono 976701708 y en: <https://citaprevia.aragon.es/>



**Dirección:** Plaza del Pilar, nº 3, edificio C, 2ª planta.  
50003 Zaragoza  
**Dirección electrónica:** [familiasecretaria@aragon.es](mailto:familiasecretaria@aragon.es)  
**Teléfono:** 976716739  
**Fax:** 976714166  
**Medios de transporte público próximos al centro:**  
- Tranvía, parada "Plaza del Pilar, Murallas"  
- Autobuses urbanos: líneas 29, 35, 36, 39

#### Servicio Provincial de Huesca



**Dirección:** C/ San Jorge, nº 65. 22003 Huesca.  
**Dirección electrónica:** [sphuesca.familias@aragon.es](mailto:sphuesca.familias@aragon.es)  
**Teléfonos:** 974247260 y 974247262  
**Medios de transporte público próximos al centro:**  
Autobuses urbanos: líneas C1, C2 y C3.

### Servicio Provincial de Teruel



**Dirección:** C/ San Vicente de Paul, nº 1. 44002 Teruel.

**Dirección electrónica:** [spteruel.familias@aragon.es](mailto:spteruel.familias@aragon.es)

**Teléfono:** 978654022

**Medios de transporte público próximos al centro:**

Autobuses urbanos: líneas A y B.

### Servicio Provincial de Zaragoza



**Dirección:** Plaza del Pilar, nº 3, planta baja. 50003 Zaragoza.

**Dirección electrónica:** [spzaragoza.familias@aragon.es](mailto:spzaragoza.familias@aragon.es)

**Teléfono:** 976714382 y 976714392

**Medios de transporte público próximos al centro:**

- Tranvía, parada "Plaza del Pilar, Murallas"

- Autobuses urbanos: líneas 29, 35, 36, 39

## 3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA.

### 3.1. Normativa estatal

- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.

### 3.2. Normativa autonómica

- Ley 9/2014, de 23 de octubre, de Apoyo a las Familias de Aragón.
- Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar en Aragón.
- Decreto Legislativo 1/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba, con el título de "Código del Derecho Foral de Aragón", el Texto Refundido de las Leyes civiles aragonesas.
- Decreto 24/2020, de 26 de febrero, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.
- Decreto 35/2013, de 6 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en Aragón.
- Decreto 203/1999, de 2 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la creación y régimen de funcionamiento del Registro Administrativo de Parejas estables no casadas.

- Orden CDS/384/2019, de 4 de abril, por la que se regulan los requisitos para la calificación de familia monoparental y el procedimiento de reconocimiento y expedición del Título de Familia Monoparental de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Orden de 19 de diciembre de 2003, del Departamento de Servicios Sociales y Familia, por la que se regula el procedimiento de expedición del título de familia numerosa.

#### **4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS**

- 4.1. Expedición del Título de Familia Numerosa y del Carné Familiar.
- 4.2. Reconocimiento y expedición del Título de Familia Monoparental.
- 4.3. Ayudas para familias con hijos e hijas nacidas de partos múltiples o procedentes de adopciones múltiples.
- 4.4. Orientación y Mediación familiar.
- 4.5. Registro de Parejas Estables no Casadas.
- 4.6. Puntos de Encuentro Familiar.

#### **5. DERECHOS DE LAS FAMILIAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

- A ser informadas de manera suficiente, adecuada y comprensible de sus derechos y deberes respecto a las prestaciones y servicios proporcionados por la Dirección General de Igualdad y Familias, su organización, procedimiento de acceso, uso y disfrute.
- A la consideración administrativa de familia numerosa y la expedición del título correspondiente a todas aquellas familias que cumplan con los requisitos que marca la legislación.
- A la consideración administrativa de familia monoparental y la expedición del título correspondiente a todas aquellas familias que cumplan con los requisitos establecidos en la legislación.
- A recibir ayuda con la finalidad de colaborar en los gastos extraordinarios ocasionados a las familias con hijos e hijas nacidos en partos múltiples.
- Al uso del servicio de orientación y mediación familiar en caso de situaciones familiares que precisen gestionar sus conflictos intrafamiliares.
- Al reconocimiento administrativo como pareja estable no casada y a su inscripción en el registro correspondiente, a aquellas personas que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa.
- A usar los Puntos de Encuentro Familiar, siempre que se produzca la correspondiente derivación judicial o administrativa, y en los términos establecidos en su normativa.

#### **6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN**

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

- Estas dependencias.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón: [www.aragon.es](http://www.aragon.es)

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

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
Alcanzar un grado de satisfacción de las personas usuarias en relación con la atención dispensada en los Puntos de Encuentro Familiar superior a 7.	Puntuación media obtenida	Encuesta de satisfacción
El 95% de las citas para el Servicio de Orientación y Mediación Familiar se obtendrán en un plazo no superior a 25 días naturales	Porcentaje de citas obtenidas en plazo	Registro y Agenda electrónica para las citas
El 95% de las inscripciones en el Registro Administrativo de parejas estables no casadas se realizará en el plazo de 2 meses	Porcentaje de inscripciones realizadas en el plazo previsto	Base de datos del Registro Administrativo de parejas estables no casadas
El 95% de las solicitudes de emisión y renovación del Título de Familia Numerosa cuya expedición no requiera el consentimiento de progenitores no titulares, se realizarán en el acto	Porcentaje de Títulos tramitados en el acto	Base de datos del Título de Familia Numerosa
El 95% de las solicitudes de reconocimiento y expedición del Título de Familia Monoparental se tramitarán en el plazo de 4 meses	Porcentaje de Títulos tramitados en plazo	Base de datos del Título de Familia Monoparental

Anualmente se publicarán los resultados de evaluación de estos compromisos de calidad.

#### **8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LAS FAMILIAS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Las familias participan de la política familiar a través de las encuestas de satisfacción que cumplimentan en los Puntos de Encuentro Familiar y el Servicio de Orientación y Mediación.

En las dependencias de los Servicios Provinciales, así como de la Dirección General, existirá un buzón de comunicación.

Las opiniones y consideraciones de las familias, así como de las asociaciones que las representan serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios. Para facilitar su participación se pone a su disposición el correo electrónico de la Dirección General de Igualdad y Familias indicado en el primer punto.

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

- Tramitación del Título de Familia Monoparental con posibilidad de presentación telemática, contribuyendo al objetivo de papel 0.
- Potenciación de las vías telemáticas para la comunicación con las familias.
- Inclusión de la perspectiva de género en la prestación de los servicios.
- Utilización de lenguaje inclusivo en la prestación de los servicios.

- Inclusión en las condiciones técnicas de prestación de los servicios de cláusulas relacionadas con la obligatoriedad de formación del personal en igualdad e intervención en violencia de género.
- Análisis de las quejas, consultas y sugerencias como sistema de mejora de la calidad de los servicios.

#### **10. OTRA INFORMACIÓN.**

Los procedimientos de la Dirección General de Igualdad y Familia se pueden consultar en:  
<https://www.aragon.es/temas/atencion-social-dependencia/familias>