



DEPARTAMENTO DE SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA

ORDEN 11 de febrero de 2015, del Consejero de Sanidad, de Bienestar Social y Familia por la que se aprueba la carta de servicios al ciudadano del Instituto Aragonés de la Mujer.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de las Comunidades Autónomas de Aragón, dedica al 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 Consejero 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, consignando el artículo 6 del citado precepto reglamentario, modificado por el Decreto 100/2014, de 24 de junio, que las mismas se publicarán en el "Boletín Oficial de Aragón", produciendo efectos desde la fecha en la que se produzca dicha publicación.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Aragonés de la Mujer efectuado por la Secretaría General del citado Organismo, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Aragonés de la Mujer, que figura como anexo a la presente orden.

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 11 de febrero de 2015.

**El Consejero de Sanidad,
Bienestar Social y Familia,
RICARDO OLIVÁN BELLOSTA**

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.

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 de centro:

Instituto Aragonés de la Mujer (I.A.M)

Departamento de adscripción:

Sanidad, Bienestar Social y Familia.

Dirección de la página web:

<http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Organismos/InstitutoAragonesMujer>.

Horario de atención al público: De 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

IAM en Zaragoza:



Dirección:

PASEO MARÍA AGUSTÍN, Nº 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 de las líneas

20/21/22/23/51/31/34

Parada de taxis en Paseo María Agustín, 14

Estación Bici número 26. Paseo Pamplona.

Puerta del Carmen. Bici nº 104 Madre Rafols
(esquina edificio Gobierno de Aragón).

IAM en Teruel:



Dirección:
 SAN FRANCISCO 1 (EDIFICIO SAN FRANCISCO)
 44001.- TERUEL-
Dirección electrónica: iamte@aragon.es
Teléfono: 978/641050 (información)
Fax: 978/641051
Medios de transporte público próximos al centro:
 Autobuses:
 Línea 1: Parada Paseo del Óvalo
 Línea 2: Plaza de San Sebastián
 Línea 6: Paseo del Óvalo

IAM en Huesca:



Dirección:
 SAN JORGE, 65
 44001.- HUESCA-
Dirección electrónica: iamhu@aragon.es
Teléfono: 974/247322
Fax: 974/247326
Medios de transporte público próximos al centro:
 Autobuses:
 Línea C1
 Línea C2
 Línea C3

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

- Reglamento (UE) nº 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013.
- 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 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón.

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

Existen dos líneas fundamentales de intervención desde el Instituto Aragonés de la Mujer:

4.1. Igualdad efectiva y real entre mujeres y hombres

- Servicio de Asesoramiento para el Empleo
 -Asesoría Laboral
 Para personas desempleadas y en mejora de empleo
 Consultas jurídicas en el ámbito laboral

-Asesoría Empresarial
Para la creación de empresas por emprendedoras
Actuaciones de dinamización Empresarial
Asesoramiento sobre Planes de Igualdad

- Centro de Documentación y Biblioteca.

4.2. Prevención y Atención de la violencia contra las mujeres

- Servicio de atención telefónica 24 horas (telf: 900 504 405)
- Servicio de atención jurídica de urgencia para mujeres víctimas de violencia
- Asesoría social:
 - presencial
 - de urgencia
- Asesoría psicológica:
 - para mujeres víctimas de violencia
 - para mujeres víctimas de violencia con problemas de audición
 - para hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género
 - para hombres con problemas de control y violencia en el hogar
- Gestión de ayuda económica para la inserción social de las mujeres víctimas de violencia de género
- Alojamientos alternativos para mujeres y menores víctimas de violencia
- Dispositivo GPS para mujeres víctimas de violencia doméstica
- Asesoría jurídica presencial para mujeres víctimas de violencia

5. DERECHOS DE LAS/LOS CIUDADANAS/OS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Instituto Aragonés de la Mujer tienen derecho a:

1. Ser atendidas por personal especializado de forma presencial, telefónicamente y telemáticamente.
2. Ser informadas de la cofinanciación por Fondos Europeos cuando sean beneficiarias de programas cofinanciados.

Las mujeres víctimas de violencia tienen además derecho a:

3. Ser atendidas por un equipo multidisciplinar especializado y formado en violencia contra la mujer.
4. Recibir el apoyo necesario sin ser sustituidas en la toma de decisiones que les afectan directamente a su vida y a la de sus hijos e hijas.
5. Un plan individualizado de atención, del que serán informadas de forma continuada y en el que participarán activamente desde su elaboración hasta su evaluación.
6. 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 hijos e hijas.

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

Se puede acceder al libro 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 <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 8 (escala de 1 a 10) en las personas usuarias del teléfono de atención telefónica 24h	Puntuación media obtenida en la encuesta	Encuesta de satisfacción
La atención social del turno de guardia, por parte de los profesionales de dicho turno, será presencial al menos en un 70%	Porcentaje de mujeres con atención social presencial por profesionales de turno de guardia.	Registro de mujeres atendidas presencialmente
La atención del turno de guardia jurídico, por parte de los profesionales de dicho turno, será presencial al menos en un 60%	Porcentaje de mujeres con atención jurídica presencial por profesionales de dicho turno.	Registro de mujeres atendidas presencialmente
Alcanzar un 8 (escala 1 a 10) en el grado de satisfacción de las mujeres sobre los centros de alojamientos alternativos"	Puntuación media obtenida en la encuesta	Encuesta de satisfacción
Los boletines electrónicos informativos del servicio de Asesoramiento Laboral tendrán una periodicidad de 120 días hábiles	Tiempo medio transcurrido en la emisión de los sucesivos boletines	Memoria de actividades
Los boletines electrónicos del servicio de Asesoramiento empresarial tendrán periodicidad de 7 días hábiles.	Tiempo medio transcurrido en la emisión de los sucesivos boletines	Memoria de actividades

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS/AS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Mediante su participación en el proceso de revisión de la Carta de Servicios
- A través de su participación en el Observatorio Aragonés de Violencia sobre la Mujer

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

- Impulsar las medidas adoptadas a través de los sucesivos Planes Integrales para la prevención y erradicación de la Violencia contra las mujeres en Aragón
- Facilitar formación sobre igualdad de género
- Divulgar el contenido de la normativa vinculante destinada a garantizar la igualdad entre mujeres y hombres

10. OTRA INFORMACIÓN.

El Instituto Aragonés de la Mujer, dentro de sus competencias, suscribe Convenios de colaboración con las Entidades Locales Aragonesas para la descentralización de la atención en el área de violencia contra la mujer. Los Centros de Municipales de Servicios Sociales, y la Casa de la Mujer del Exmo. Ayuntamiento de Zaragoza ofrecen atención a mujeres que sufren este problema social.

Asimismo tiene suscrito un convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza con el objeto de mantener y realizar actividades de la Cátedra sobre Igualdad y Género.