



DEPARTAMENTO DE SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA

ORDEN de 14 de mayo de 2015, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de la Dirección General de Familia.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma 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, preceptuando el artículo 6 del mencionado reglamento, 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 de la Dirección General de Familia realizado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Familia 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 implementación en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 14 de mayo de 2015.

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

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA

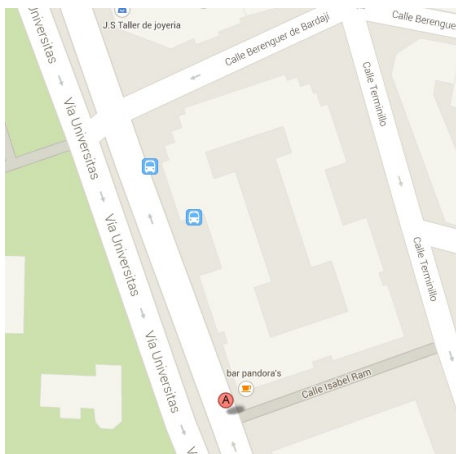
1.- PRESENTACIÓN

Misión: La Dirección General de Familia tiene como misión la planificación, ejecución y control de la política en materia de ayuda y protección de la familia, mediante el diseño y gestión de políticas familiares y de programas de atención y apoyo a esas unidades convivenciales.

Visión: Ser un referente para usuarios y profesionales de la política familiar, para que, a través de la información, la intervención, la comunicación, la participación y la corresponsabilidad, se puedan garantizar los derechos de los ciudadanos y sus familias en esta área.

2.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN

- **Denominación del Centro:** Dirección General de Familia
- **Departamento de adscripción:** Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
- **Página web:** www.aragon.es
- **Horario de atención al público:** de lunes a viernes, atención personal y telefónica de 9:00 a 14:00 horas.
- **Direcciones:**
 - **Dirección General de Familia:**



Vía Universitarias, nº 36, 3º planta. Zaragoza.

Teléfono 976 716739

Fax: 976 714166

correo electrónico: familiasecretaria@aragon.es

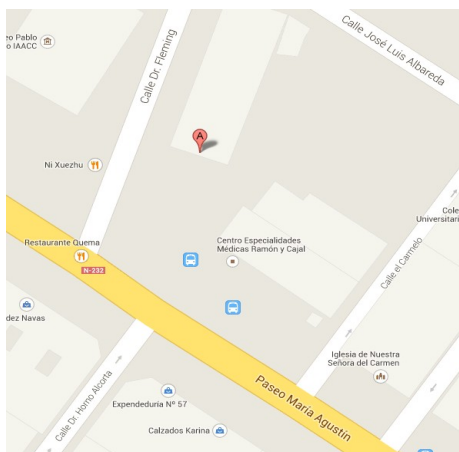
Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobuses urbanos: líneas 22, 38, 42, Circular 1, Circular 2.
- Paradas bicicletas:
- * Vía Universitarias-Avda. Duquesa Villahermosa (estación 124)
- Vía Universitarias-C/ Hermanos Gamba (estación 125)
-

(Mapa de situación obtenido de Google Maps)



▪ **Servicios Provinciales:**



En Zaragoza: Pº María Agustín, nº 16

Teléfono: 976 714382

correo electrónico: malorenzor@aragon.es

Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobuses urbanos:

líneas 21, 22, 23, 25, 31, 33, 34, 35, 38, 41, 51 y 52.

- Paradas bicicletas:

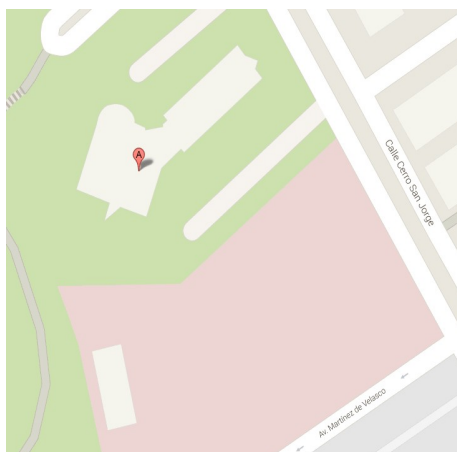
* Puerta del Carmen-Pº Pamplona (estación 26)

* Pº Mª Agustín-Colegio Joaquín Costa (estación 27)

* C/ Ramón y Cajal (estación 32)

* C/ Doctor Horno-C/ Madre Sacramento (estación 105)

(Mapa de situación obtenido de Google Maps)



En Huesca: C/ San Jorge, nº 65

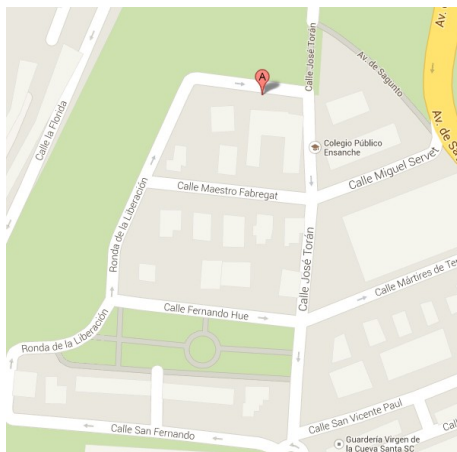
Teléfono: 974 247260

correo electrónico: sersocycfamhu@aragon.es

Medios de transporte público próximos al centro:

Autobuses urbanos: líneas C1, C2 y C3.

(Mapa de situación obtenido de Google Maps)



En Teruel: C/ Tres de abril, nº 1

Teléfono: 978 644022

correo electrónico: eramos@aragon.es

Medios de transporte público próximos al centro:

Autobuses urbanos: líneas 1, 2, 4 y 6.

(Mapa de situación obtenido de Google Maps)



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

Normativa estatal:

1. Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
2. 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.

Normativa autonómica:

1. Ley 9/2014, de 23 de octubre, de Apoyo a las Familias de Aragón.
2. Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar en Aragón.
3. 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.
4. 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.
5. Decreto 35/2013, de 6 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar en Aragón.

4.- RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

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



5.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.-

- 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 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 de orientación y mediación familiar en caso de situaciones familiares conflictivas.
- 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 ser usuario de 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 libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

1. Estas dependencias
2. Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
3. Internet, en la página web del Gobierno de Aragón: www.aragon.es



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

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
El 95 por 100 de las consultas presenciales y telefónicas relacionadas con los servicios prestados por la Dirección General de Familia serán respondidos en el plazo máximo de 48 horas.	Porcentaje de consultas respondidas en el plazo señalado	Cuadro de seguimiento
Se procurará que el grado de satisfacción de los usuarios en relación con la atención dispensada en los Puntos de Encuentro Familiar sea "satisfecho" o "muy satisfecho" en, al menos, el 90 por 100 de los casos.	Porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos	Encuesta de satisfacción
Se procurará que el grado de satisfacción de los usuarios en relación con la atención dispensada en el Servicio de Orientación y Mediación Familiar sea "satisfecho" o "muy satisfecho" en, al menos, el 90 por 100 de los casos.	Porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos	Encuesta de satisfacción
El 90 por 100 de los usuarios obtendrán una cita para el Servicio de Orientación y Mediación Familiar en un plazo no superior a 30 días	Porcentaje de usuarios que han obtenido cita en el plazo fijado	Registro y Agenda electrónica para las citas

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

Los usuarios participan de la política familiar a través de las encuestas de satisfacción que cumplimentan.

Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.