

RESOLUCION de 21 de julio de 2004, del Instituto Andaluz de la Mujer, por la que se aprueba la Carta de Servicios.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Secretaría General del Instituto Andaluz de la Mujer, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de la Mujer, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de la Mujer en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 21 de julio de 2004.- La Directora, Ana Soledad Ruiz Seguí.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER

PROLOGO

La Carta de Servicios del Instituto Andaluz de la Mujer tiene como finalidad facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios prestados por este Organismo.

Su objetivo es conseguir una mejora de los servicios prestados a las personas usuarias y para ello el Organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARACTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del Instituto Andaluz de la Mujer.

El Instituto Andaluz de la Mujer es un Organismo Autónomo de la Junta de Andalucía adscrito a la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social. Se prestan los Servicios correspondientes a las siguientes áreas:

1. Información, Sensibilización y Atención General.
2. Erradicación de la violencia contra las mujeres y Atención Social.
3. Formación y Empleo.
4. Participación Social.

Igualmente, forman parte del mismo otros servicios que, por su carácter de instrumentales, no van a ser objeto de inclusión en esta Carta de Servicios.

I.II. Misión del Instituto Andaluz de la Mujer.

El Instituto Andaluz de la Mujer (IAM) tiene como misión promover las condiciones para que sea real y efectiva la igualdad entre mujeres y hombres en Andalucía, haciendo posible la participación y presencia de la mujer en la vida política, cultural y social, y superando cualquier discriminación laboral, cultural, económica o política de la mujer.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

Hasta tanto se constituyan las distintas Unidades de Calidad en la estructura orgánica de la Junta de Andalucía será la Secretaría General del Instituto Andaluz de la Mujer la responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Instituto Andaluz de la Mujer.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Instituto Andaluz de la Mujer, ya sean de carácter interno -personal que presta los servicios, unidades u órganos administrativos- o externos -ciudadanía- podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de los servicios.
2. A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
3. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que a tal efecto se organicen por el Instituto Andaluz de la Mujer.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Instituto Andaluz de la Mujer le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en las diferentes Áreas y ejercitadas a través de los Servicios Centrales y de los Centros de la Mujer (provinciales y municipales):

1. Área de Información, Sensibilización y Atención General.
 - 1.1. Informar y asesorar a las mujeres a través del teléfono 900 200 999, servicio totalmente gratuito y disponible las 24 horas del día, todos los días del año.
 - 1.2. Ofrecer información y atención directa a las mujeres a través de los distintos Centros de la Mujer.
 - 1.3. Ofrecer información a través de la «Guía de los Derechos de las Mujeres» en la página web del Instituto Andaluz de la Mujer.
 - 1.4. Recopilar, tratar, organizar y difundir la información y documentación relacionada con las mujeres a través del Centro de Documentación «María Zambrano» (documentacion.iam@juntadeandalucia.es). Para ello el Centro dispone de varios servicios, que se prestan por diversos medios: En sala -con documentación, en general, de libre acceso-, por teléfono, fax, correo electrónico y a través de la página web del Instituto.

Entre los servicios, cabe citar como más importantes los siguientes:

- Acceso en línea a los catálogos automatizados (general y especializados por tipologías documentales y por temáticas concretas).
- Biblioteca, hemeroteca y materiales audiovisuales.
- Sección de documentación (materiales de jornadas y cursos, folletos, materiales fotocopiados, etc.).
- Servicio de préstamo exterior (de casi todos los tipos de documentos).
- Archivo de prensa.
- Servicio de alerta de convocatorias y novedades documentales (a través del correo electrónico).
- Boletines mensuales de novedades documentales y suplementos culturales (en papel y en formato electrónico).
- Elaboración de bibliografías especializadas (para cursos, jornadas, etc.).
- Distribución de las publicaciones editadas por el Instituto Andaluz de la Mujer y llevar el control de existencias.

1.5. Sensibilizar a la población andaluza en materia de igualdad, mediante el reconocimiento público de personas, colectivos e instituciones que hayan destacado en su defensa.

1.6. Sensibilizar en materia de coeducación al colectivo educativo y elaborar materiales y recursos didácticos para fomentar la igualdad entre niños y niñas.

1.7. Sensibilizar a la población andaluza y canalizar las quejas y sugerencias sobre los mensajes sexistas en la publicidad a través del Observatorio Andaluz de la Publicidad.

1.8. Impulsar el enfoque integrado de género en colaboración con otros departamentos de la Administración de la Junta de Andalucía y de otras Administraciones Públicas.

1.9. Dotar a los diferentes órganos gestores de la Junta de Andalucía de conocimientos y herramientas para integrar la dimensión de género en sus decisiones y actividades a través de la Unidad de Género.

1.10. Canalizar e impulsar acciones para una correcta aplicación de la legislación que protege el principio de igualdad.

1.11. Investigar y fomentar el conocimiento de la situación de las mujeres andaluzas en distintos ámbitos.

1.12. Proporcionar formación feminista y crear foros de reflexión y debate en materia de igualdad de oportunidades.

1.13. Ofertar cursos universitarios especializados en materia de género.

1.14. Impartir formación al personal de los Centros y Servicios de Atención a las Mujeres.

2. Area de Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y Atención Social.

2.1. Proporcionar información y asesoramiento jurídico telefónico a través del 900 200 999, «On line» a través de la página web correo.iam@juntadeandalucia.es y directo a través de los Centros de la Mujer.

2.2. Prestar un Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres y a sus hijos e hijas víctimas de malos tratos, proporcionando acogida de emergencia, durante las 24 horas del día todos los días del año, casas de acogida y pisos tutelados.

2.3. Facilitar ayudas económicas a las mujeres que han pasado por los programas de atención y acogida a víctimas de malos tratos.

2.4. Proporcionar itinerarios de inserción (Orientación, Formación y Prácticas en empresas) a mujeres víctimas de malos tratos a través del Programa «Cualifica».

2.5. Proporcionar asistencia legal y psicológica para mujeres víctimas de agresiones sexuales.

2.6. Proporcionar asistencia jurídica para mujeres inmigrantes víctimas de malos tratos.

2.7. Proporcionar asistencia jurídica y procesal gratuita a las mujeres víctimas de malos tratos, en caso de impago de pensiones de alimentos y/o compensatorias.

2.8. Ofertar a las mujeres en situación de riesgo de exclusión social programas de inserción a través de ayudas a entidades sin ánimo de lucro.

2.9. Ofertar programas de estancias de tiempo libre para mujeres con hijos e hijas exclusivamente a su cargo.

3. Area de Formación y Empleo.

3.1. Ofrecer preformación para el empleo y orientación a todas las mujeres andaluzas a través de los «Servicios OPEM» (Orientación Preformación para el Empleo de las Mujeres).

3.2. Proporcionar itinerarios de inserción (Orientación, Formación y Prácticas en empresas) a mujeres universitarias, especialmente de carreras técnicas y experimentales.

3.3. Ofrecer formación ocupacional a las mujeres del medio rural en colaboración con la Consejería competente en materia de Agricultura, a través del Programa «Mujer y Agricultura».

3.4. Asesorar y apoyar a mujeres emprendedoras y empresarias en los procesos de creación, consolidación y mejora de sus empresas, fomentando la cooperación empresarial a

través de los Servicios «VIVEM» (Vivero de Empresas de Mujeres).

3.5. Prestar asesoramiento, apoyo y seguimiento a las empresas andaluzas para que implementen acciones positivas en su organización como mecanismo de optimización de los recursos humanos, a través del programa «Optima».

3.6. Proporcionar asistencia letrada gratuita a aquellas mujeres que sufran discriminación laboral.

4. Area de Participación Social.

4.1. Conceder subvenciones a las asociaciones de mujeres y a las federaciones de las mismas para dinamizar el movimiento asociativo.

4.2. Desarrollar programas culturales y formativos dirigidos a las mujeres andaluzas y a sus asociaciones.

4.3. Realizar programas dirigidos a potenciar las aportaciones de las mujeres al mundo del arte y de la cultura.

4.4. Facilitar a las asociaciones de mujeres el conocimiento de la geografía y el patrimonio de nuestra Comunidad, permitiéndoles, asimismo, la comunicación y el intercambio de experiencias (Programa «Conociendo Andalucía»).

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Instituto Andaluz de la Mujer.

- Artículo 14 de la Constitución Española.

- Artículo 12.1 del Estatuto de Autonomía para Andalucía (BOJA núm. 2, de 1 de febrero de 1985).

- Título VI de la Ley 10/1988 de 28 de diciembre (BOJA núm. 106, de 30 de diciembre de 1988).

- Artículos 139 y 140 del Capítulo VIII de la Ley 18/2003, de 29 de diciembre, sobre medidas en materia de género (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).

- Decreto 452/2004, de 6 de julio, de modificación del Decreto 1/1989, de 10 de enero, modificado por el Decreto 120/1997, de 22 de abril (BOJA núm. 49, de 26 de abril de 1997), por el que se aprueba el Reglamento del Instituto Andaluz de la Mujer (BOJA núm. 142, de 21 de julio de 2004).

- Plan de Acción del Gobierno Andaluz contra la violencia hacia las mujeres 2001-2004 aprobado por el Consejo de Gobierno el 6 de noviembre de 2001.

- Decreto 93/2004 de 9 de marzo, por el que se regula el informe de evaluación del impacto de género en los Proyectos de Ley y Reglamentos que aprueba el Consejo de Gobierno (BOJA núm. 50, de 12 de marzo de 2004).

- Orden de 24 de noviembre de 1992, conjunta de la Consejería de Gobernación y la Consejería de Asuntos Sociales, sobre la eliminación del lenguaje sexista en los textos y documentos administrativos (BOJA núm. 126, de 5 de diciembre de 1992).

- Orden conjunta de 19 de febrero de 1993, de las Consejerías de la Presidencia y de Asuntos Sociales, por la que se dictan normas para el cumplimiento del principio de no discriminación por razón de sexo en la información y divulgación de la acción institucional de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 24, de 6 de marzo de 1993).

- Orden de 30 de julio de 1998, por la que se regula el procedimiento de concesión de ayudas económicas por el Instituto Andaluz de la Mujer para mujeres víctimas de violencia (BOJA núm. 92, de 18 de agosto de 1998).

- Orden de 30 de abril de 2001 conjunta de la Consejerías de la Presidencia y Empleo y Desarrollo Tecnológico por la que se regula el procedimiento de concesión de prestaciones económicas por el Instituto Andaluz de la Mujer para mujeres víctimas de violencia acogidas a programas de Formación Profesional Ocupacional, modificada por la Orden de 31 de julio de 2002 (BOJA núm. 57, de 19 de mayo de 2001 y núm., 102 de 31 de agosto de 2002).

- Orden de 18 de abril de 2002, por la que se establece el procedimiento y las bases reguladoras aplicables a la concesión de subvenciones a mujeres por el Instituto Andaluz

de la Mujer para la creación, consolidación y mejora de pequeñas y medianas empresas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, modificada por la Orden de 20 de marzo de 2003 (BOJA núm. 54, de 9 de mayo de 2002 y núm. 62, de 1 de abril de 2003).

- Orden de 29 de enero de 2003 por la que se establece el procedimiento y las bases reguladoras de concesión de subvenciones por el Instituto Andaluz de la Mujer a entidades sin ánimo de lucro para la atención a mujeres en situación de riesgo y se convocan dichas subvenciones para el año 2003 (BOJA núm. 29, de 12 de febrero de 2003).

- Orden de 29 de enero de 2003 por la que se establece el procedimiento y las bases reguladoras de concesión de subvenciones por el Instituto Andaluz de la Mujer para asociaciones de mujeres y federaciones de las mismas (BOJA núm. 29, de 12 de febrero de 2003).

- Orden de 30 de enero de 2003 por la que se establece el procedimiento y las bases reguladoras para la concesión de subvenciones por el Instituto Andaluz de la Mujer a ayuntamientos, mancomunidades de municipios y consorcios para el desarrollo del Programa de Orientación y Preformación para el Empleo de Mujeres (OPEM), modificada por la Orden de 7 de enero de 2004 (BOJA núm. 37, de 24 de febrero de 2003 y núm. 12, de 20 de enero de 2004).

- Orden de 31 de enero de 2003 por la que se establece el procedimiento y las bases reguladoras de la concesión de subvenciones por el Instituto Andaluz de la Mujer para el mantenimiento de los centros de información a la mujer, modificada por la Orden de 7 de enero de 2004 (BOJA núm. 38, de 25 de febrero de 2003).

- Orden de 16 de abril de 2003, por la que se regulan las bases y el procedimiento para la concesión de subvenciones por el Instituto Andaluz de la Mujer a empresas que desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de Andalucía para la realización de acciones positivas a favor de la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres (BOJA núm. 82, de 2 de mayo de 2003).

- Orden de 18 de julio de 2003, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales específicos de los Centros de Atención y Acogida a mujeres víctimas de malos tratos (BOJA núm. 146, de 31 de julio de 2003).

III. Derechos de las personas usuarias de los servicios.

III.1. Derechos de las personas usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias de los servicios tienen derecho a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas, que se tramiten en este Organismo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser atendidas directa y personalmente.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y personal que les atiende o tramita los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.1. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. Las personas usuarias tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de la ciudadanía

en sus relaciones con el Instituto Andaluz de la Mujer, ya que ésta puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime conveniente en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/1sr/index.jsp).

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Las personas usuarias que pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/1sr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, o en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá copia sellada.

IV.III. Tramitación.

Las sugerencias y reclamaciones se tramitarán según el procedimiento establecido en el Decreto 262/1998, de 2 de agosto (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre de 1998) y, si se presentaran en los Registros de los Centros de la Mujer, deberá remitirse a los Servicios Centrales copia de la sugerencia o reclamación así como propuesta de informe antes de ser tramitada la misma a la Inspección General de Servicios.

Si la sugerencia o reclamación se presentara mediante un escrito sin utilizar el modelo establecido en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones deberá, igualmente, remitirse a los Servicios Centrales copia de la sugerencia o reclamación y propuesta de respuesta antes de dar cumplido trámite de la misma a la persona interesada.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos Servicios y Centros del Instituto Andaluz de la Mujer, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Direcciones:

Servicios Centrales:

- Dirección, Secretaría General, Gabinete de Estudios y Programas y Servicio de Coordinación: C/ Alfonso XII, núm. 52. Sevilla (41071).
- Servicio de Formación y Empleo. C/ Imaginero Castillo Lastrucci núm. 12, 3.º B. Sevilla (41071).
- Centro de Documentación María Zambrano. C/ Alberto Lista núm. 16. Sevilla (41071).
- Centro de Actividades para las Mujeres «Taracea». C/ Alberto Lista núm. 16. Sevilla (41071).
- Centro de Formación Feminista «Carmen de Burgos». Plaza de Palacio núm. 7. Baeza-Jaén (23440).
- Centros Provinciales de la Mujer:

- Almería: C/ Doctor Ferranz núm. 7 (04071).
- Cádiz: C/ Ramón Solís núms. 16-17, 1.ª planta (Plaza de Asdrúbal) (11071).
- Córdoba: Avda. Ollerías núm. 48 (14071).
- Granada: Avdas. de la Constitución 20, 2.ª planta, oficina 212 (18071).
- Huelva: Plaza de San Pedro, 10 (21071).
- Jaén: C/ Federico Mendizábal, 8, 4.º (23071).
- Málaga: C/ San Jacinto, 7 (29071).
- Sevilla: C/ Alfonso XII, núm. 56 (41071).

Teléfonos:

- Teléfono de Información a la Mujer: 900 200 999.
- Servicios Centrales: 955 034 953.
- Servicio de Formación y Empleo: 955 040 500.
- Centro de Documentación «María Zambrano»: 955 035 909.
- Centro de Actividades para las Mujeres «Taracea»: 955 035 901.
- Centro de Formación Feminista «Carmen de Burgos». Baeza (Jaén): 953 742 603.
- Centros Provinciales de la Mujer:

Almería: 950 006 650.
 Cádiz: 956 007 300.
 Córdoba: 957 003 400.
 Granada: 958 025 800.
 Huelva: 959 005 650.
 Jaén: 953 003 300.
 Málaga: 951 040 847.
 Sevilla: 955 035 950.

Fax:

- Servicios Centrales: 955 034 956.
- Servicio de Formación y Empleo: 955 040 515.
- Centro de Documentación «María Zambrano»: 955 035 903.
- Centro de Actividades para las Mujeres «Taracea»: 955 035 903.
- Centro de Formación Feminista «Carmen de Burgos». Baeza (Jaén): 953 741 610.
- Centros Provinciales de la Mujer:

Almería: 950 006 667.
 Cádiz: 956 007 317.
 Córdoba: 957 003 412.
 Granada: 958 025 818.
 Huelva: 959 005 667.
 Jaén: 953 003 317.
 Málaga: 951 040 848.
 Sevilla: 955 035 966.

Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer

Direcciones de correo electrónico:

1. correo.iam@juntadeandalucia.es
2. documentacion.iam@juntadeandalucia.es
3. subvenciones.iam@juntadeandalucia.es
4. contratacion.iam@juntadeandalucia.es

Libro de Sugerencias y Reclamaciones: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/1sr/index.jsp.

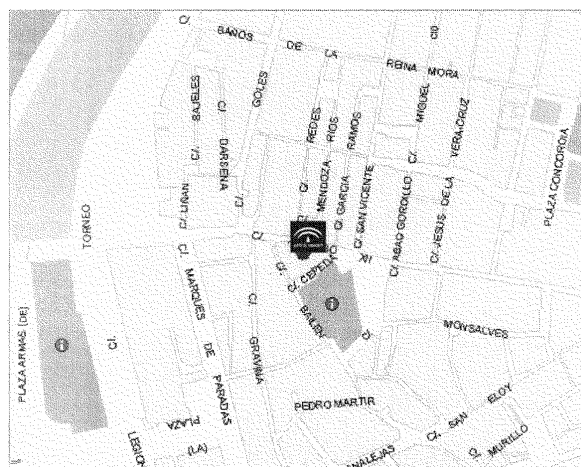
V.II. Formas de acceso y transporte.

Servicios Centrales.

Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 10 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 11 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 12 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 15 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 20 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 24 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 27 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 32 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 21 en Plaza Nueva.
- Línea 23 en Plaza Nueva.
- Línea 25 en Plaza Nueva.
- Línea 26 en Plaza Nueva.
- Línea 30 en Plaza Nueva.
- Línea 31 en Plaza Nueva.
- Línea 33 en Plaza Nueva.
- Línea 34 en Plaza Nueva.
- Línea 35 en Plaza Nueva.
- Línea 40 en Banco de España.
- Línea 41 en Banco de España.
- Línea 42 en Banco de España.
- Línea 43 en Plaza de la Magdalena.
- Línea 13 en Plaza Duque de la Victoria.
- Línea 14 en Plaza Duque de la Victoria.

Plano de situación.

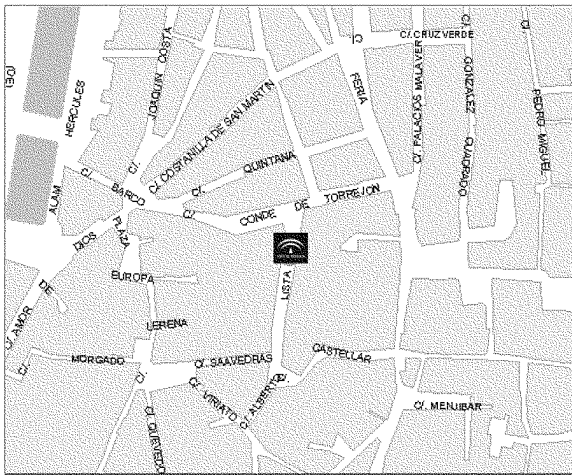


Centro Taracea y de Documentación María Zambrano.
 Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 10 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 11 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 12 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 15 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 20 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 24 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 27 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 32 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 21 en Plaza Nueva.
- Línea 23 en Plaza Nueva.
- Línea 25 en Plaza Nueva.
- Línea 26 en Plaza Nueva.
- Línea 30 en Plaza Nueva.
- Línea 31 en Plaza Nueva.
- Línea 33 en Plaza Nueva.
- Línea 34 en Plaza Nueva.
- Línea 35 en Plaza Nueva.
- Línea 40 en Banco de España.
- Línea 41 en Banco de España.
- Línea 42 en Banco de España.
- Línea 43 en Plaza de la Magdalena.

- Línea 13 en Plaza Duque de la Victoria.
- Línea 14 en Plaza Duque de la Victoria.

Plano de situación.

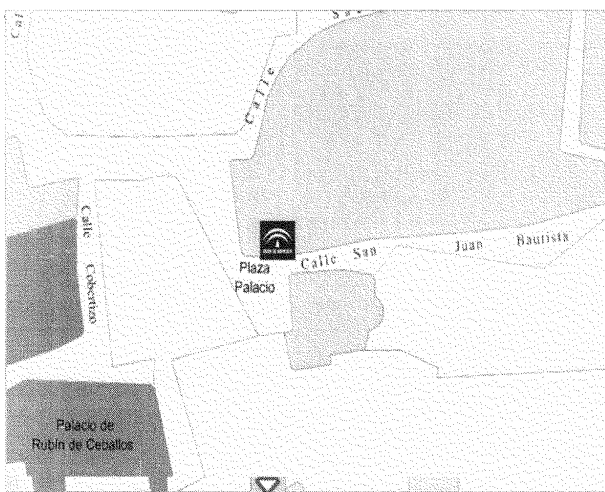


Centro Carmen de Burgos.
Se puede acceder por la carretera:

- Almería: A-92 hasta Granada, N-323/E902 hasta Jaén y A-316 hasta Baeza.
- Granada: N-323/E902 hasta Jaén y A-316 hasta Baeza.
- Jaén: A-316 hasta Baeza.
- Córdoba: N-IV/E 5 hasta Bailén, N-322 hasta cruce Ubeda-Baeza y A-316 hasta Baeza.
- Sevilla: N-IV/E 5 hasta Bailén, N-322 hasta cruce Ubeda-Baeza y A-316 hasta Baeza.
- Huelva: A-92 hasta Sevilla, N-IV/E-5 hasta Bailén, N-322 hasta cruce Ubeda-Baeza y A-316 hasta Baeza.
- Cádiz: A-4/E-5 o N-IV hasta Sevilla, N-IV/E-5 hasta Bailén, N-322 hasta cruce Ubeda-Baeza y A-316 hasta Baeza.
- Málaga: N-331 hasta Granada, N-323/E-902 hasta Jaén y A-316 hasta Baeza.

Por ferrocarril: Estación de destino Linares-Baeza, transporte hasta Baeza.
Por autobús: Alsina Graells: P.º Arca del Agua, 1, Estación de Autobuses.
Parada de taxis: Plaza de España, teléfono 953 700 006.

Plano de situación.



Centros Provinciales:

1. Almería.

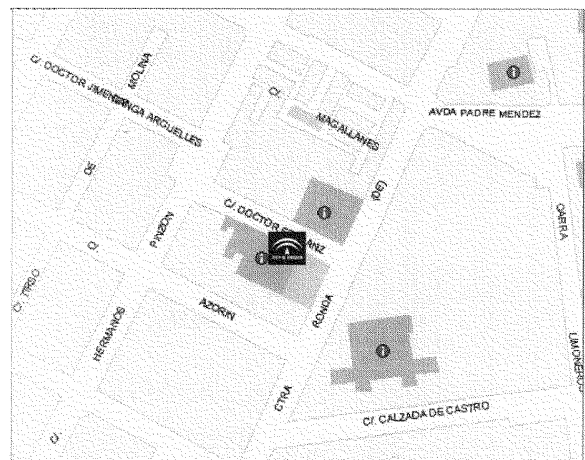
Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Parada Sanidad sita en Camino de Ronda núm. 101.

Líneas de autobuses que pasan por dicha parada:

- Línea 2. Centro Torrecárdenas.
- Línea 5. Rambla-Centro comercia-Villa Blanca.
- Línea 6. Pescadería-Centro-Molinos/Purche.
- Línea 11. Zapillo-Universidad-Nueva Andalucía.
- Línea 20. Centro-Alquíán.

Plano de situación.

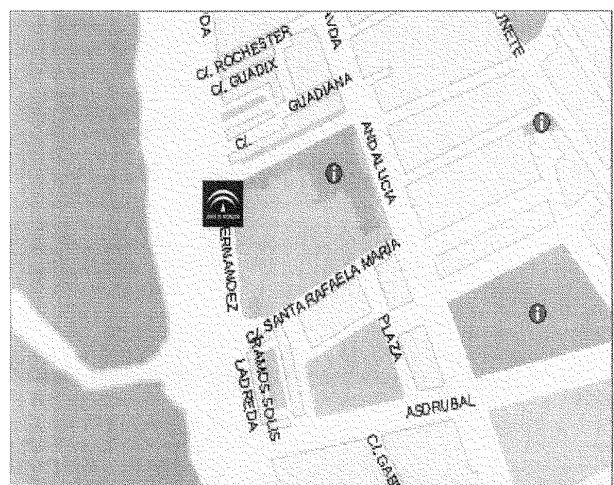


2. Cádiz.

Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 1. Plaza de España-Cortadura, parada de Cuarteles de Varela (circula por la Avenida de Andalucía).
- Línea 7. Ingeniero La Cierva-Simón Bolívar, parada Plaza Asdrúbal (circula por el Paseo Marítimo).

Plano de situación.

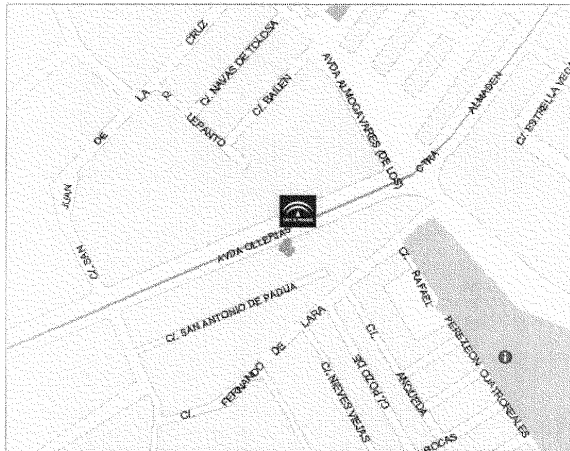


3. Córdoba.

Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 1. Fátima-Tendillas. Parada Avda. Ollerías. San Cayetano.
- Línea 2. Fátima-Ciudad Sanitaria. Parada Avda. Ollerías. San Cayetano.
- Línea 6. Levante-Polígono Guadalquivir. Parada Avda. Ollerías. San Cayetano.

Plano de situación.

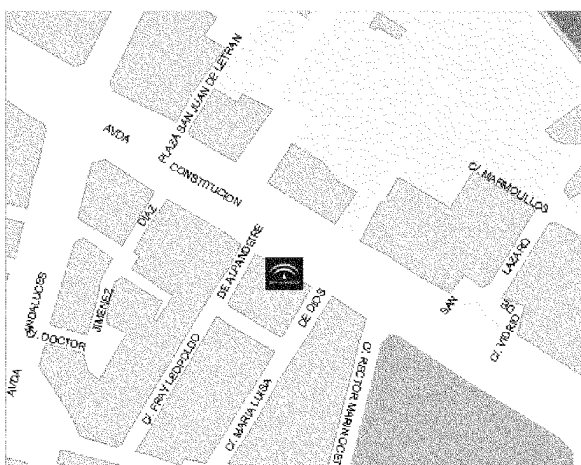


4. Granada.

Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 3. Palacio de Congresos-Est. Autobuses Almanjajar. Parada Avenida de la Constitución.
- Línea 4. Palacio de Deportes-Bobadilla-Chana. Parada Avenida de la Constitución.
- Línea 5. Beethoven-Parque Nueva Granada. Parada Avenida de la Constitución.
- Línea 6. Neptuno-Cerrillo de Maracena. Parada Avenida de la Constitución.
- Línea 7. Villa Argaz-Haza Grande. Parada Avenida de la Constitución.
- Línea 9. Sagrada Familia-Serrallo. Parada Avenida de la Constitución.
- Línea 11. Avenida de América-Puerta Real. Parada Avenida de la Constitución.

Plano de situación.

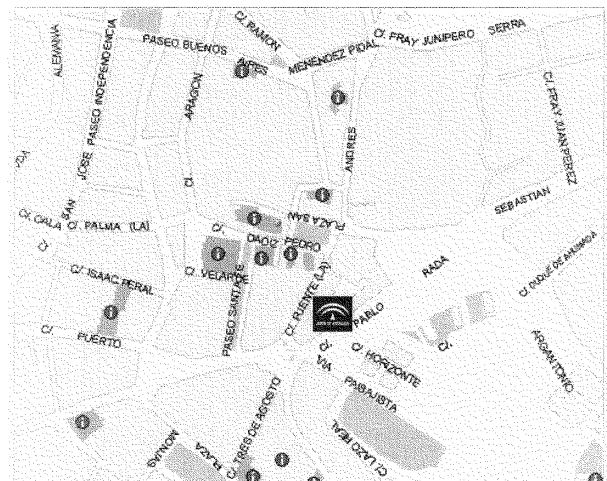


5. Huelva.

Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 1. Zafra-Las Colonias-Torrejón (azul). Parada de La Merced.
- Línea 2. Zafra-Torrejón-Zafra (marrón). Parada Quintero Báez (La Palmera).
- Línea 3. Plaza de las Monjas-El Higueral (rojo). Parada Plaza de las Monjas.
- Línea 4. Plaza de las Monjas-Torrejón-Hospital (amarillo). Parada en Pablo de Rada.
- Línea 5. Zafra-Universidad-Orden (rosa). Parada en Avda. de Alemania.
- Línea 7. Plaza de las Monjas-Santa Marta-Orden Baja (naranja). Parada en Pablo de Rada.
- Línea 8. Plaza de las Monjas-Barriada del Carmen (celeste). Parada en Plaza de la Merced.
- Línea 9. Zafra-Nuevo Parque (morado). Parada en Plaza de las Monjas.

Plano de situación.

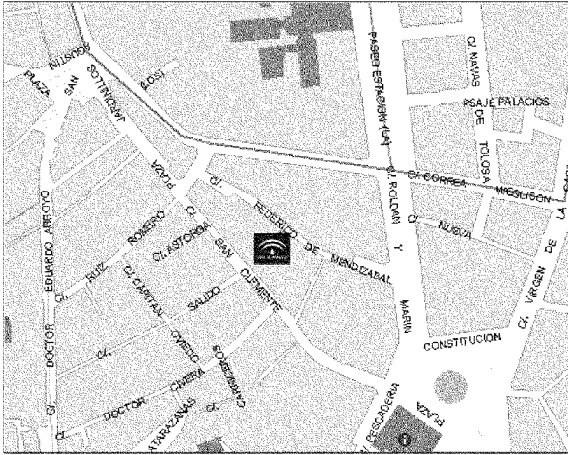


6. Jaén.

Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 1, Peñamefecit-Centro, parada Virgen de la Capilla.
- Línea 2, Centro-Polígono Olivares, parada Virgen de la Capilla.
- Línea 4, Alcantarilla-La Glorieta-Centro-Universidad-Centro Comercial, parada Virgen de la Capilla.
- Línea 5, Tiro Nacional-La Glorieta-Centro, parada Virgen de la Capilla.
- Línea 6, Centro-Cementerio, parada Virgen de la Capilla.
- Línea 7, Polígono El Valle-Universidad-Centro, parada Virgen de la Capilla.
- Línea 8, Alcantarilla-Centro-Avenida de Andalucía. Fuenteszuelas, parada en Virgen de la Capilla.
- Línea 9, Tiro Nacional-Circunvalación-Polígono El Valle-Universidad, parada Virgen de la Capilla.
- Línea 10, Tiro Nacional, San Felipe, Polígono El Valle, Polígono Olivares, parada Virgen de la Capilla.
- Línea 11, Tiro Nacional-San Felipe-Centro-Polígono Los Olivares, parada en Virgen de la Capilla.
- Línea 12, Centro-Universidad-Centro Comercial, parada Virgen de la Capilla.

Plano de situación.



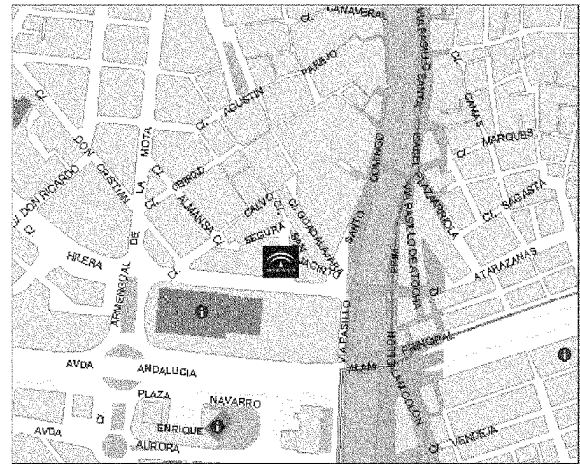
7. Málaga.

Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 1, desde el Parque del Sur hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 2, desde Ciudad Jardín hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 14, desde Paseo Farola-Teatinos hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 16, desde la Misericordia hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 19, desde Aeropuerto de Málaga hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 20, desde la Universidad hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 21, desde el Puerto de la Torre hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 25, desde Campanillas y la Barriada de Santa Rosalía hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 32, desde el Limonar y Miramar hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 33, desde Cerrado de Calderón hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 34, desde Pedregalejos hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 35, desde el Castillo de Gibralfaro hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 36, desde Conde Ureña hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 37, desde Camino del Colmenar y la Urbanización Altamira hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 38, desde la Granja Suárez hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 61, desde el Jardín Botánico de la Concepción hasta la parada Alameda Principal.
- Línea 3, desde Puerta Blanca hasta la parada Avenida de la Quirona (Edificio Correos).
- Línea 5, desde Conde Ureña y Estación de Renfe hasta la parada Avenida de la Quirona (Edificio Correos).
- Línea 6, desde la Milagrosa hasta la parada Avenida de la Quirona (Edificio Correos).
- Línea 10, desde Guadalmary Churriana hasta la parada Avenida de la Quirona (Edificio Correos).
- Línea 26, desde la Barriada la Alegría de la Huerta hasta la parada Avenida de la Quirona (Edificio Correos).
- Línea 30, desde Mangas Verdes hasta la parada Avenida de la Quirona (Edificio Correos).

- Línea 3*, desde Puerta Blanca hasta la parada de Avenida de Andalucía (Edificio de Hacienda).
- Línea 6, desde la Misericordia hasta la parada de Avenida de Andalucía (Edificio de Hacienda).
- Línea 7, desde el Arroyo de los Angeles hasta la parada de Avenida de Andalucía (Edificio de Hacienda).
- Línea 8, desde la Colonia de Santa Inés hasta la parada de Avenida de Andalucía (Edificio de Hacienda).
- Línea 9, desde Nueva Málaga hasta la parada de Avenida de Andalucía (Edificio de Hacienda).
- Línea 17, desde la Barriada de la Palma hasta la parada de Avenida de Andalucía (Edificio de Hacienda).
- Línea 23, desde el Parque Cementerio hasta la parada de Avenida de Andalucía (Edificio de Hacienda).
- Línea LN1, desde la Barriada del Palo y Avenida de Velázquez hasta la parada de Avenida de Andalucía (Edificio de Hacienda).
- Línea 31, desde la Urbanización Mainake y el Palacio de Deportes Martín Carpena hasta la parada de Avenida de Andalucía (Edificio de Hacienda).

Plano de situación.

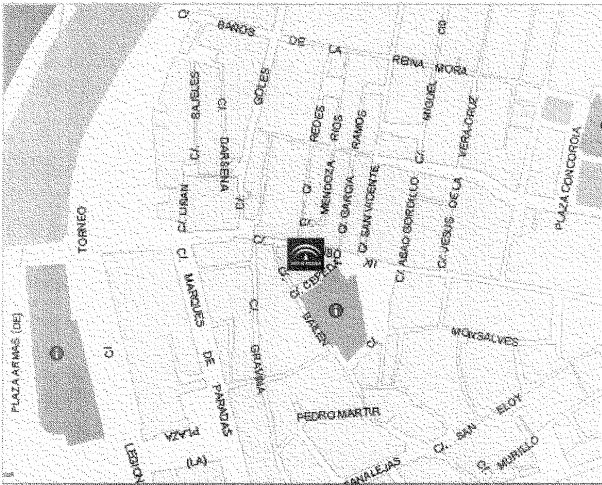


8. Sevilla.

Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 10 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 11 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 12 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 15 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 20 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 24 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 27 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 32 en Plaza de la Encarnación.
- Línea 21 en Plaza Nueva.
- Línea 23 en Plaza Nueva.
- Línea 25 en Plaza Nueva.
- Línea 26 en Plaza Nueva.
- Línea 30 en Plaza Nueva.
- Línea 31 en Plaza Nueva.
- Línea 33 en Plaza Nueva.
- Línea 34 en Plaza Nueva.
- Línea 35 en Plaza Nueva.
- Línea 40 en Banco de España.
- Línea 41 en Banco de España.
- Línea 42 en Banco de España.
- Línea 43 en Plaza de la Magdalena.
- Línea 13 en Plaza Duque de la Victoria.
- Línea 14 en Plaza Duque de la Victoria.

Plano de situación.



DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios correspondientes al Instituto Andaluz de la Mujer se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En relación con los servicios prestados a través del Área de Información, Sensibilización y Atención General.

1.1. Prestar atención y asesoramiento a las mujeres y a las demás personas y entidades que lo requieran, proporcionando una información rigurosa a través del teléfono gratuito 900 200 999 (24 h), de la web del Instituto Andaluz de la Mujer y de los Centros de la Mujer.

1.2. Elaborar, editar y difundir materiales relacionados con la igualdad de oportunidades.

1.3. Facilitar el acceso al Servicio de información documental a través de la atención y difusión en sala, por teléfono, fax, correo electrónico y de la web.

1.4. Buscar, recopilar, tratar, organizar y difundir la información y documentación relacionada con las mujeres. Para ello el Centro dispondrá de gran variedad de servicios, que se prestarán presencialmente, por teléfono, fax, correo electrónico y a través de la página web del Instituto Andaluz de la Mujer correo.iam@juntadeandalucia.es.

1.5. Realizar investigaciones y estudios dirigidos a conocer la situación de las mujeres.

1.6. Premiar a personas, colectivos e instituciones que hayan destacado en la defensa de la igualdad de oportunidades.

1.7. Realizar una labor de análisis, arbitraje y denuncia respecto a las quejas publicitarias recibidas.

1.8. Organizar Cursos de experta y experto en género en colaboración con universidades andaluzas.

1.9. Organizar jornadas, cursos y otras acciones formativas dirigidas a diferentes colectivos y a la ciudadanía en general con el objetivo de sensibilizar y proporcionar formación feminista y en materia de igualdad de oportunidades.

1.10. Asesorar a los distintos órganos gestores de la Junta de Andalucía para que tengan en cuenta la perspectiva de género en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de sus actividades.

1.11. Garantizar la información sobre los avances en la legislación en materia de igualdad mediante publicaciones y organización de foros, seminarios y conferencias.

2. En relación con los Servicios prestados a través del Área de Erradicación de la Violencia contra las mujeres y Atención Social.

2.1. Proporcionar a las mujeres asesoramiento jurídico gratuito sobre violencia de género todos los días del año, a través del teléfono 900 200 999, así como a través de los Centros de la Mujer, la web del Instituto Andaluz de la Mujer y el servicio «On-line».

2.2. Garantizar la acogida inmediata y la atención integral las 24 horas del día todos los días del año.

2.3. Asegurar la ayuda económica a todas aquellas mujeres que la soliciten y cumplan con los requisitos exigidos.

2.4. Proporcionar orientación, formación ocupacional y prácticas en empresas a mujeres víctimas de violencia de género, proporcionando ayudas de asistencia.

2.5. Facilitar asistencia letrada gratuita a mujeres víctimas de malos tratos en caso de impago de pensiones de alimentos y/o compensatorias, para ejecución civil y/o querrela criminal.

2.6. Ofrecer asesoramiento y asistencia letrada gratuita a mujeres, en caso de agresiones sexuales.

2.7. Facilitar apoyo psicológico gratuito a mujeres, en caso de agresiones sexuales.

2.8. Proporcionar a las mujeres con escasos recursos económicos y a sus hijas e hijos exclusivamente a su cargo, estancias de tiempo libre.

3. En relación con los servicios prestados a través del Área de Formación y Empleo.

3.1. Proporcionar orientación, formación complementaria y prácticas en empresas nacionales y de otros países comunitarios.

3.2. Proporcionar formación ocupacional a las mujeres del medio rural, de acuerdo con el estudio del mercado laboral y el perfil de cada mujer, facilitando el transporte y guardería en aquellos casos que se acredite la necesidad.

3.3. Formar y asesorar, a través de diferentes medidas formativas de carácter individual y grupal, a mujeres emprendedoras para la creación de empresas, así como a aquellas mujeres empresarias que necesiten apoyo y asesoramiento para hacer crecer y consolidar sus empresas.

3.4. Convocar anualmente ayudas para la creación, consolidación y mejora de empresas constituidas mayoritariamente por mujeres y que sean usuarias de los Servicios «VIVEM».

3.5. Asesorar a aquellas empresas andaluzas públicas o privadas que quieran implantar políticas de igualdad en la gestión de recursos humanos.

3.6. Convocar anualmente ayudas dirigidas a colaborar en la financiación de acciones positivas que fomenten la igualdad de oportunidades en las relaciones laborales.

3.7. Proporcionar la asistencia letrada gratuita a aquellas mujeres que denuncien discriminación laboral por razón de género.

4. En relación con los servicios prestados a través de Área de Participación Social.

4.1. Convocar anualmente subvenciones dirigidas a las asociaciones de mujeres y a las federaciones de las mismas para la dinamización del movimiento asociativo.

II. Indicadores.

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Instituto Andaluz de la Mujer, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Organismo.

1. Respecto al Área de Información, Sensibilización y Atención General.

1.1. Número de llamadas totales recibidas anualmente en el teléfono 900 200 999 por tipología y por provincia.

1.2. Número de participantes en encuentros, cursos, jornadas y actividades de formación.

1.3. Número de personas usuarias del Centro de Documentación María Zambrano en sala o por otros medios.

1.4. Número de documentos tratados y prestados en el Centro de Documentación María Zambrano divididos según tipología de los mismos.

1.5. Número de personas usuarias atendidas segmentadas por tipología, tipo de servicio prestado y medio usado para ello.

1.6. Número de publicaciones periódicas y no periódicas.

1.7. Número de premios concedidos anualmente.

1.8. Número de arbitrajes y denuncias canalizadas a través del Observatorio Andaluz de la Publicidad.

1.9. Número de personas formadas en materia de género en colaboración con las Universidades.

1.10. Número de órganos gestores de la Junta de Andalucía implicados en procesos de transversalidad de género.

1.11. Número de Jornadas, encuentros y actividades de formación por tipología y relacionadas con las distintas áreas.

2. Respecto al Area de Erradicación de la Violencia contra mujeres y Atención Social.

2.1. Número de consultas de asesoramiento jurídico por tipología realizadas al teléfono 900 200 999.

2.2. Número de mujeres, hijos e hijas acogidas en recursos de emergencia.

2.3. Número de mujeres, hijos e hijas atendidas en casas de acogida.

2.4. Número de mujeres, hijos e hijas que han residido en piso tutelado.

2.5. Número de ayudas concedidas sobre el total de las solicitadas a las mujeres que han pasado por los Programas de Atención y Acogida a víctimas de malos tratos.

2.6. Número de mujeres víctimas de violencia doméstica atendidas en itinerarios de inserción.

2.7. Número de consultas atendidas por tipología en el Servicio de asesoramiento jurídico «On-line» correo.iam@junta.deandalucia.es.

2.8. Número de procedimientos judiciales por impago de pensiones.

2.9. Número de mujeres atendidas en el Servicio de Asistencia Legal para víctimas de agresiones sexuales.

2.10. Número de subvenciones concedidas a Asociaciones sin Animo de Lucro en relación con las solicitadas.

2.11. Número de personas participantes en el Programa de Estancia de Tiempo Libre.

3. Respecto al Area de Formación y Empleo.

3.1. Número de mujeres atendidas en los servicios de orientación y preformación de mujeres.

3.2. Número de mujeres del medio rural que han recibido formación ocupacional.

3.3. Número de empresas creadas por mujeres.

3.4. Número de empresarias asesoradas.

3.5. Número de ayudas concedidas para la creación, consolidación y mejora de empresas de mujeres.

3.6. Número de planes de acción positiva aprobados en empresas andaluzas.

3.7. Número de ayudas a empresas para implementar medidas de acción positiva en las empresas.

3.8. Número de mujeres atendidas a través del «Servicio de Defensa Legal».

4. Respecto al Area de Participación.

4.1. Número de subvenciones concedidas a Asociaciones y Federaciones de Asociaciones de mujeres.

C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

- Lunes a viernes desde la 9,00 hasta las 14,00 horas.

- El servicio telefónico 900 200 999 funciona las 24 horas del día, todos los días al año.

I.II. Otros datos de interés.

- El servicio de asesoramiento jurídico on-line sobre violencia contra las mujeres funciona ininterrumpidamente a través de la página web del Instituto Andaluz de la Mujer www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer.

- Se puede acceder a los servicios del Centro de Documentación especializada en materia de mujer a través de la web del Instituto Andaluz de la Mujer.

- El Instituto Andaluz de la Mujer tiene la Certificación en Calidad en la Gestión de Subvenciones a la Mujer según UNE-EN-ISO 9001/2000.

2. Autoridades y personal

2.1. Nombramientos, situaciones e incidencias

CONSEJERIA DE LA PRESIDENCIA

ANEXO I

RESOLUCION de 20 de julio de 2004, de la Viceconsejería, por la que se adjudican puestos de trabajo de libre designación en la Consejería, convocados por Resolución que se cita.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 25.1 de la Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía, y el Decreto 56/1994, de 1 de marzo, de atribución de competencias en materia de personal (Boletín Oficial de la Junta de Andalucía núm. 50, de 15 de abril), esta Viceconsejería, en virtud de las competencias que tiene delegadas por Orden de 31 de mayo de 1994 (Boletín Oficial de la Junta de Andalucía núm. 84, de 8 de junio de 1994), y habiéndose observado el procedimiento debido, según lo establecido en el artículo 64.2 del Decreto 2/2002, de 9 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso, promoción interna, provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios de la Administración General de la Junta de Andalucía, acuerda adjudicar los puestos que a continuación se indican, convocados por Resolución de esta Viceconsejería de la Presidencia en fecha 2 de junio de 2004 (BOJA núm. 122, de 23 de junio de 2004), para los que se nombran a los funcionarios que figuran en el ANEXO I.

A efectos de motivación se indica que los candidatos elegidos han sido propuestos por el titular del Centro Directivo al que están adscritos los puestos y cumplen todos los requisitos y especificaciones exigidos en la convocatoria, según lo establecido respectivamente en los artículos 63.1 y 64.2 del Decreto 2/2000, de 9 de enero.

La toma de posesión se efectuará en los plazos establecidos en el art. 51 del Decreto 2/2002, de 9 de enero, remitiéndose la documentación correspondiente para su inscripción en el Registro General de Personal.

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso potestativo de reposición ante este órgano, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente a aquél en que tenga lugar la publicación del presente acto, o interponer directamente el recurso contencioso-administrativo ante los órganos judiciales de este Orden, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la publicación de este acto, todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 116 y 117 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el artículo 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Sevilla, 20 de julio de 2004.- El Viceconsejero, Juan Antonio Cortecero Montijano.

Núm. de orden: 1
DNI: 28.923.090
Primer apellido: Pérez
Segundo apellido: Pino
Nombre: María Dolores
C.P.T.: Cód. 2703410
Puesto de trabajo adjudicado: Letrado adjunto Jf. Area Contencioso
Consejería/Org. Autónomo: Consejería de la Presidencia
Centro directivo: Gabinete Jurídico
Provincia: Sevilla
Localidad: Sevilla

Núm. de orden: 2
DNI: 28.927.503
Primer apellido: Carrasco
Segundo apellido: López
Nombre: Ignacio
C.P.T.: Cód. 2704310
Puesto de trabajo adjudicado: Letrado Jf. Sv. Jurídico Provincial
Consejería/Org. Autónomo: Consejería de la Presidencia
Centro directivo: Gabinete Jurídico
Provincia: Cádiz
Localidad: Cádiz

Núm. de orden: 3
DNI: 29.042.345
Primer apellido: Canterla
Segundo apellido: Muñoz
Nombre: Darío
C.P.T.: Cód. 3264810
Puesto de trabajo adjudicado: Letrado Jf. Sv. Jurídico Provincial
Consejería/Org. Autónomo: Consejería de la Presidencia
Centro directivo: Gabinete Jurídico
Provincia: Huelva
Localidad: Huelva

Núm. de orden: 4
DNI: 28.917.764
Primer apellido: Gayo
Segundo apellido: Rubio
Nombre: Antonio
C.P.T.: Cód. 3264910
Puesto de trabajo adjudicado: Letrado Jf. Sv. Jurídico Provincial
Consejería/Org. Autónomo: Consejería de la Presidencia
Centro directivo: Gabinete Jurídico
Provincia: Jaén
Localidad: Jaén