

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN

Resolución de 15 de febrero de 2022, 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 preceptivo de la Secretaría General para la Administración Pública, 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 (BOJA núm. 225, de 21 de noviembre),

R E S U E L V O

1.º Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de la Mujer, que se incorpora como anexo a esta resolución.

2.º 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.º La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 15 de febrero de 2022.- La Directora, Laura Fernández Rubio.

ANEXO I

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER

ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES.
2. SERVICIOS PRESTADOS Y COMPROMISOS.
3. NORMATIVA REGULADORA.
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS.
5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.
6. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.
7. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.
8. ACCESO A LOS SERVICIOS.
9. ANEXO: TABLA DE COMPROMISOS E INDICADORES.

1. Aspectos generales.

1.1. Datos identificativos del Instituto Andaluz de la Mujer.

El Instituto Andaluz de la Mujer, en adelante IAM, es una Agencia Administrativa de la Junta de Andalucía adscrita a la Consejería competente en materia de igualdad y atención integral en violencia de género, actualmente ejercida por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

1.2. Misión del Instituto Andaluz de la Mujer.

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

Asimismo, se encarga de la coordinación de las políticas de igualdad y la atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género en la Comunidad Autónoma.

00255949

1.3. Alcance de la Carta de Servicios.

El IAM lleva a cabo un conjunto amplio de servicios y actividades que no se recogen en su totalidad en esta Carta, que tiene como finalidad informar a la ciudadanía sobre los compromisos que se adquieren en relación a algunos de los servicios esenciales prestados por el IAM tal y como se detalla en el apartado siguiente.

Asimismo, informa sobre los derechos de las personas usuarias en su relación con el IAM y los medios para participar y colaborar activamente en la mejora de los servicios prestados.

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

La Secretaría General del Instituto Andaluz de la Mujer es el órgano responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

Asimismo, el referido órgano se encargará de proponer su actualización o suspensión a la Dirección del Instituto Andaluz de la Mujer.

2. Servicios prestados y compromisos.

La relación de servicios y compromisos asumidos por el IAM a los que se refiere esta Carta se describe a continuación:

SERVICIO	COMPROMISO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
1. Información y atención a las mujeres	1.1. Informar y atender con carácter inmediato a través del teléfono 900	El teléfono de información gratuita 900 200 999 operativo para toda la Comunidad Autónoma ofrece asesoramiento jurídico especializado para mujeres víctimas de violencia de género, acogida inmediata en caso de emergencia a mujeres y menores a su cargo y/o personas dependientes que las acompañen, información sobre los servicios y programas del IAM, y en general, de todos los recursos de los que disponen las mujeres.
	1.2. Informar y atender en los Centros Provinciales de la Mujer y los Centros Municipales de Información a la Mujer en un plazo de 48 horas desde la solicitud	Los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer ofrecen información sobre los derechos y oportunidades de las mujeres y proporcionan atención y asesoramiento para actuar en caso de discriminación y violencia de género, atención social, jurídica y psicológica. Asimismo, los Centros Municipales de Información a la Mujer, desde los que se articula una intervención global dirigida a las mujeres, ofrecen información, atención y asesoramiento en políticas de igualdad, el fomento de la participación y violencia de género.
	1.3. Atender y acoger a mujeres víctimas de violencia de género, menores a su cargo y personas dependientes en un plazo de 24 horas desde la solicitud	El Servicio Integral de Atención Integral y Acogida de Mujeres Víctimas de Violencia de Género, menores a su cargo y personas dependientes que las acompañan ofrece una atención integral y de calidad a aquellas mujeres víctimas de violencia de género que se ven en la necesidad de salir de sus hogares y cuya finalidad es ofrecer la protección y el apoyo necesario a las mujeres para su recuperación personal. Cuenta con centros en las 8 provincias de Andalucía y ofrece una atención inmediata las 24 horas del día.
2. Asesoramiento en materia de igualdad a las empresas (Protocolos para la prevención contra el acoso sexual y por razón de sexo y planes de igualdad)	2.1. Responder a las consultas efectuadas en la materia en el plazo máximo de 48 horas	Asesoramiento y respuesta en materia de igualdad a través del servicio "EQUIPA" a las consultas que efectúen empresas públicas y privadas, organizaciones y entidades asociativas laborales, consultoras, organismos públicos y ciudadanía en general, utilizando el formulario disponible al efecto en la página web del IAM. El Servicio de Asesoramiento e Información a Empresas en Igualdad, "EQUIPA" ofrece asesoramiento técnico experto en el diseño de medidas y planes de igualdad, así como formación especializada en gestión empresarial desde la perspectiva de género, promoviendo entornos laborales libres de discriminación.
3. Formación en igualdad de género en las empresas y organizaciones laborales	3.1. Máximizarse la satisfacción de las personas participantes en formación online sobre planes de igualdad en las empresas.	Impartición de formación <i>on line</i> en la materia que recoge el catálogo de acciones formativas del IAM a través de la Plataforma de teleformación ubicada en el área de empleo y empresas de su página web.
	3.2. Máximizarse la satisfacción de las personas participantes en formación contra el acoso sexual y por razón de sexo.	
4. Actividades formativas, campañas y jornadas dirigidas a la ciudadanía en materia de igualdad y en la lucha contra la violencia de género	4.1. Realizar al menos una campaña anual de sensibilización en materia de igualdad de género y de prevención de violencia sobre las mujeres	Actuaciones dirigidas a la implementación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato en diversos ámbitos (laboral, educativo, audiovisual...) y a la prevención, sensibilización y concienciación ciudadana contra la violencia de género.
	4.2. Realizar al menos 10 actividades formativas en el Centro de Formación Feminista Carmen de Burgos o en los centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer	
	4.3. Publicar al menos una noticia semanal en redes sociales	
	4.4. Celebración de un Congreso anual de Coeducación para el fomento de la igualdad	
5. Subvenciones para el fomento del movimiento asociativo de mujeres	5.1. Convocar anualmente las subvenciones dirigidas a asociaciones y federaciones de mujeres	Concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva dirigida a la financiación de proyectos que fomenten la participación social de las mujeres, la promoción de la igualdad de género y la prevención de la violencia contra las mujeres.
6. Vigilancia de la publicidad no sexista, a través del Observatorio Andaluz de la Publicidad no sexista	6.1. Responder sobre la tramitación de las denuncias en un plazo máximo de 10 diez días desde su recepción.	Tramitación de las denuncias de la ciudadanía sobre aquellos contenidos que atenten contra la dignidad de la mujer en su labor de observación y seguimiento de publicidad sexista.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores se incluirá al menos en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, que se hallará disponible en la sección de Cartas de Servicios dentro del apartado de Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía.

3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa reguladora de los servicios que se prestan, la siguiente:

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE núm. 313, de 29 de diciembre).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres (BOE núm. 71, de 23 de marzo).
- Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía (BOJA núm. 247, de 18 de diciembre), modificada por la Ley 9/2018.
- Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género (BOJA núm. 247, de 18 de diciembre), modificada por la Ley 7/2018.
- Decreto 1/1989, de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento del Instituto Andaluz de la Mujer (BOJA núm. 4, de 17 de enero), modificado por el Decreto 120/1997, de 22 de abril (BOJA núm. 49, de 26 de abril), el Decreto 452/2004, de 6 de julio (BOJA núm. 142, de 21 de julio) y el Decreto 515/2004, de 26 de octubre (BOJA núm. 212, de 29 de octubre).

4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias en su relación con el Instituto Andaluz de la Mujer son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía y de la Ley 39/2015, de 2 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los siguientes:

- Derechos:

1. Ser tratadas con respeto y deferencia por las autoridades y el personal del Instituto Andaluz de la Mujer.
2. Obtener información de interés general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas, que se tramiten en este Organismo de manera presencial, telefónica y telemática.
3. Ser atendidas de forma directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz.
5. Conocer la identidad de las autoridades y personal que les atiende o tramita los procedimientos en que sean parte, así como exigir responsabilidades a las mismas, cuando así corresponda legalmente.
6. Acceder a la información pública, archivos y registros en los términos que figuren en las leyes.
7. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

- Deberes:

1. Relacionarse a través de medios electrónicos para los colectivos y/o procedimientos obligados.
2. Cumplir con los términos y plazos establecidos en la norma.
3. Aportar los datos y documentos exigidos en la norma.

4. Responsabilizarse de la veracidad de los documentos aportados.
5. Cumplir las medidas sanitarias vigentes en cada momento.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Instituto Andaluz de la Mujer podrán colaborar y participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

a) Información: la información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- Página web del Instituto Andaluz de la Mujer: <http://www.iam.junta-andalucia.es/>
- Sedes de la Dirección y de los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer.
- Portal de atención a la ciudadanía: <http://www.juntadeandalucia.es/ciudadania>.

b) Comunicación: esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Foros, seminarios u otros espacios de encuentro.
- Redes sociales y teléfonos de consulta.

c) Participación: para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Escrito de sugerencias presentado a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Foros, seminarios u otros espacios de encuentro.
- A través del correo electrónico, el correo postal, el teléfono, las redes sociales o cualquier otro medio de comunicación dispuesto por el IAM.

6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

Para asegurar los niveles de calidad comprometidos el Instituto Andaluz de la Mujer cuenta con los siguientes instrumentos y medios de apoyo:

- Teléfono de información 900 200 999.
- Centros de emergencia, casas de acogida y pisos tutelados.
- Servicio «EQUIPA».
- Sede electrónica del IAM <http://www.iam.junta-andalucia.es>.

7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en el Instituto Andaluz de la Mujer y en los Centros Provinciales de la Mujer y en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía.

Si dispone de un certificado digital reconocido podrá también acceder por vía electrónica en el siguiente enlace: <https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp>.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía que lleva el control de las quejas, sugerencias o reclamaciones presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

En un plazo máximo de 15 días el Instituto Andaluz de la Mujer se dirigirá a la persona usuaria por el medio que ésta haya señalado expresamente, contestando a su escrito de queja o sugerencia e informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado. Asimismo, las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

8. Acceso a los servicios.**8.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.**

Servicios Centrales: C/ Doña María Coronel, núm. 6. Sevilla (41003). Teléfono: 954 544 910

En el Directorio de la página web del IAM, se podrá consultar las direcciones y teléfonos actualizados de los centros provinciales y municipales así como indicaciones de cómo llegar.

Teléfonos:

- Teléfono de Información a la Mujer: 900 200 999.
- Servicios Centrales: 954 54 49 10.
- Centro de Documentación: «María Zambrano»: 955 03 49 51.
- Centro de Formación Feminista: «Carmen de Burgos». Baeza (Jaén): 953 742 603.
- Centros Provinciales de la Mujer: Consultar teléfonos en el Directorio de la página web: <http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/>

Dirección de Internet: www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer

Direcciones de correo electrónico:

- 900200999.iam@juntadeandalucia.es
- consulta.iam@juntadeandalucia.es
- documentacion.iam@juntadeandalucia.es
- cmujer.almeria.iam@juntadeandalucia.es
- cmujer.cadiz.iam@juntadeandalucia.es
- cmujer.cordoba.iam@juntadeandalucia.es
- cmujer.granada.iam@juntadeandalucia.es
- cmujer.huelva.iam@juntadeandalucia.es
- cmujer.jaen.iam@juntadeandalucia.es
- cmujer.malaga.iam@juntadeandalucia.es
- cmujer.sevilla.iam@juntadeandalucia.es

Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

<https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp>

8.2. Horarios de atención al público.

- Lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas, previa cita.
- El servicio telefónico 900 200 999 funciona las 24 horas del día, todos los días al año.

9. Anexo: Tabla de compromisos e indicadores.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	CÁLCULO	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD
1. Información y atención a las mujeres	1.1. Informar y atender con carácter inmediato a través del teléfono 900	Tasa de abandono de llamadas	Número de llamadas no atendidas de forma inmediata / Número total de llamadas x 100	0 %	MENSUAL
	1.2. Informar y atender en los Centros Provinciales de la Mujer y los Centros Municipales de Información a la Mujer en un plazo de 48 horas desde la solicitud	Rapidez de atención en centros	Número de solicitudes atendidas en 48 horas/ Número total de solicitudes atendidas x 100	100 %	MENSUAL
	1.3. Atender y acoger a mujeres víctimas de violencia de género, menores a su cargo y personas dependientes en un plazo de 24 horas desde la solicitud	Rapidez en acogida	Número total de solicitudes que cumplen los requisitos/Número total de acogimientos x 100	Superior al 90%	SEMESTRAL
2. Asesoramiento en materia de igualdad a las empresas (Protocolos para la prevención contra el acoso sexual y por razón de sexo y planes de igualdad)	2.1. Responder a las consultas efectuadas en la materia en el plazo máximo de 48 horas	Rapidez en asesoramiento a empresas	Número de consultas atendidas en el plazo máximo de 48 horas/Número total de consultas efectuadas x 100	Superior al 80%	SEMESTRAL
3. Formación en igualdad de género en las empresas y organizaciones laborales	3.1. Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación online sobre planes de igualdad en las empresas.	Satisfacción manifestada	Media aritmética sobre los aspectos académicos del curso valorados en la encuesta de satisfacción (Rango de media 1-5)	Superior al 3,5	ANUAL
	3.2. Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación contra el acoso sexual y por razón de sexo.	Satisfacción manifestada	Media aritmética sobre los aspectos académicos del curso valorados en la encuesta de satisfacción (Rango de media 1-5)	Superior al 3,5	ANUAL
4. Actividades formativas, campañas y jornadas dirigidas a la ciudadanía en materia de igualdad y en la lucha contra la violencia de género	4.1. Realizar al menos una campaña anual de sensibilización en materia de igualdad de género y de prevención de violencia sobre las mujeres	Número de campañas de sensibilización realizadas	Número total de campañas de sensibilización en materia de igualdad de género y de prevención de violencia sobre las mujeres realizadas durante el año	100%	ANUAL
	4.2. Realizar al menos 10 actividades formativas en el Centro de Formación Feminista Carmen de Burgos o en los centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer	Numero de actividades formativas realizadas	Número total de actividades formativas realizadas en el Centro de Formación Feminista Carmen de Burgos o en los centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer	100%	ANUAL
	4.3 Publicar al menos una noticia semanal en redes sociales	Numero de noticias publicadas en RRSS	Número total de noticias publicadas en RRSS	100%	MENSUAL
	4.4 Celebración de un Congreso anual de Coeducación para el fomento de la igualdad	Número de Congresos de Coeducación celebrados	Número total de Congresos de Coeducación celebrados	100%	ANUAL
5. Subvenciones para el fomento del movimiento asociativo de mujeres	5.1 Convocar anualmente las subvenciones dirigidas a asociaciones y federaciones de mujeres	Numero de convocatorias realizadas	Número total de convocatorias de subvenciones dirigidas a asociaciones y federaciones de mujeres	100%	ANUAL
6. Vigilancia de la publicidad no sexista, a través del Observatorio Andaluz de la Publicidad no sexista	6.1. Responder sobre la tramitación de las denuncias en un plazo máximo de 10 diez días desde su recepción.	Plazo de respuesta a las denuncias	Número de respuestas en el plazo máximo de 10 días / Número total de denuncias recibidas x 100	Superior al 70%	SEMESTRAL