



ANEXO 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, expresión máxima de la desigualdad. Todo ello, con el compromiso de contribuir a los valores de esta administración: orientación a la ciudadanía, sus profesionales, responsabilidad e innovación.

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)

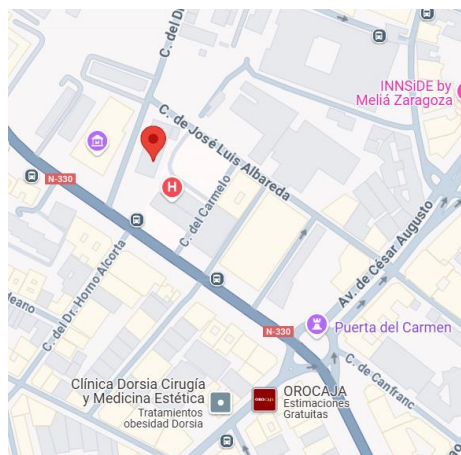
Departamento de adscripción: Presidencia, Economía y Justicia

Dirección de la página web: <https://www.aragon.es/organismos/departamento-de-presidencia-economia-y-justicia/instituto-aragones-de-la-mujer-iam->

Horario de atención al público: De 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes. Tardes con cita previa.

Ubicación de las sedes del IAM:

IAM en Zaragoza:



Dirección: Paseo María Agustín, Nº 16, 5ª planta
50004.- Zaragoza

Dirección electrónica: iam@aragon.es

Teléfono: (976) 716720

Medios de transporte público próximos al centro:

Autobuses urbanos: líneas 20,21,22,23,51,31,34

Parada de taxis en Paseo María Agustín, 14



IAM en Teruel:



Dirección: C/ San Vicente de Paúl, Nº1, Pta. 1ª (Edificio Casa Blanca). 44002- Teruel

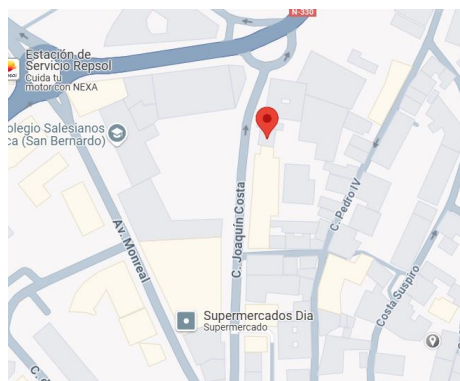
Dirección electrónica: iamteruel@aragon.es

Teléfono: (978) 641050

Medios de transporte público próximos al centro:
Líneas de autobuses A y B, parada "Los Paúles"

Temporalmente, por obras en el Edificio Casa Blanca, el IAM se encuentra ubicado en:
c/ Yagüe de Salas 16, 5ª planta Dcha.
44001- Teruel

IAM en Huesca:



Dirección: C/ Joaquín Costa, Nº 26, Bajos
22002- Huesca

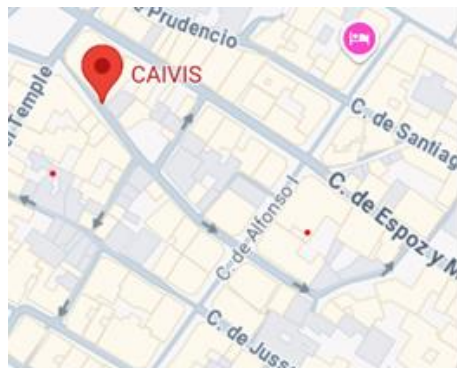
Dirección electrónica: iamhu@aragon.es

Teléfono: (974) 247322

Medios de transporte público próximos al centro:
Línea C2 (Parada colegio Salesianos), Línea C3 (Parada c/ Coso Alto)

Ubicación de los Centros de Atención Integral a las Víctimas de Violencias Sexuales (CAIVIS), centros dependientes del Instituto Aragonés de la Mujer:

CAIVIS Zaragoza:



Dirección: C/ Manifestación, 18

50003- Zaragoza

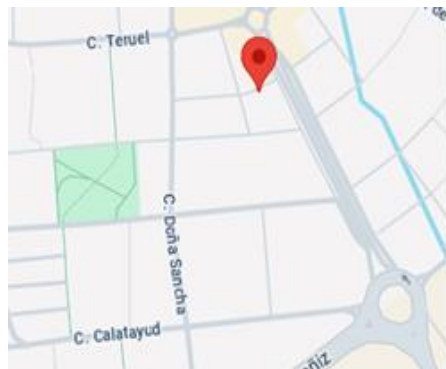
Dirección electrónica: caiviszaragoza@aragon.es

Teléfono: (976) 199393

Medios de transporte público próximos al centro:
Tranvía (Parada plaza del Pilar-Murallas)

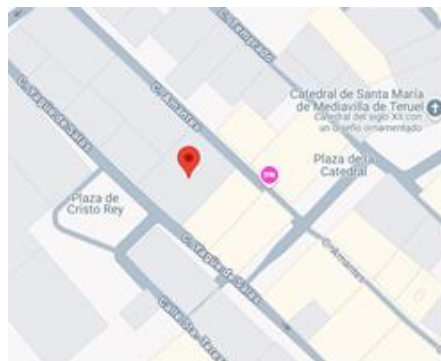


CAIVIS Huesca:



Dirección: C/ Pedro Alfonso, 1 esquina con Avda. Monegros
22005 – Huesca
Dirección electrónica: caivishuesca@aragon.es
Teléfono: (974) 263646
Medios de transporte público próximos al centro:
Línea C1, C2 y C3 (Parada Palacio de Congresos)

CAIVIS Teruel:



Dirección: C/ Yagüe de Salas, Nº16
44001- Teruel
Dirección electrónica: caivisteruel@aragon.es
Teléfono: (978) 223922
Medios de transporte público próximos al centro:
Líneas A y B (Parada Paseo del Óvalo 1)

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

- Ley 2/1993, de 19 de febrero por la que se crea el Instituto Aragonés de la Mujer.
- Decreto 14/1993, de 9 de marzo, de la Diputación General de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del Instituto Aragonés de la Mujer.
- Ley 27/2003, de 31 de junio reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de violencia doméstica.
- 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.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.
- Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón.
- Ley 1/2021, de 24 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia las víctimas de la violencia de genero.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.



4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS.

El IAM presta los siguientes servicios:

- Asesoría Social. Es un servicio especializado que tiene como objetivo acoger y atender personal e individualmente, las demandas y necesidades de las mujeres aragonesas. En los casos de violencia contra la mujer, el o la profesional de trabajo social realiza una intervención específica y especializada.
- Asesoría Psicológica. Proporciona información, orientación y atención especializada destinada preferentemente a aquellas mujeres que hayan sufrido cualquier tipo de violencia machista o que se encuentren en situación de vulnerabilidad. Además, se dispone de un servicio de atención psicológica especializada para mujeres sordas víctimas de violencia.
- Atención psicológica a menores. Proporciona apoyo psicológico a menores, hijos e hijas víctimas de violencia de género, y también a las menores víctimas de cualquier tipo de violencia machista.
- Servicio Espacio. Proporciona atención psicológica a hombres a partir de 16 años, con problemas de control y conductas agresivas, en el marco de las relaciones de pareja, familiares o similares.
- Servicio de atención telefónica 24 horas (teléfono 900 504 405), que activa el servicio de guardia jurídica y social para víctimas de violencia machista.
- Recursos de alojamientos alternativos para mujeres y menores víctimas de violencia.
- Servicio Educativo. Acompañamiento educativo en aquellas víctimas de violencia y sus hijas e hijos que lo precisen para facilitar su recuperación integral.
- Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección (PCOP). Los Juzgados competentes en violencia sobre la mujer le notifican al IAM como PCOP, las órdenes de protección y medidas cautelares adoptadas a favor de las víctimas de violencia. Esta comunicación supone la activación de la protección integral para las mujeres víctimas y sus hijas e hijos.
- Asesoría Jurídica. Asesoramiento y orientación jurídica sobre procedimientos jurídicos y judiciales, información y consulta referidas al derecho de familia, penal y civil, derecho a la asistencia jurídica gratuita y otras cuestiones o servicios relacionados con estos temas. Además, se dispone de un servicio de asesoramiento jurídico especializado para las mujeres que son atendidas en recursos habitacional del IAM.
- Centros de Atención Integral a las Víctimas de Violencias Sexuales (CAIVIS). Recurso multidisciplinar de carácter público y gratuito, donde se ofrece una atención integral e individualizada a mujeres y a las y los menores (a partir de 12 años de edad) que hayan sido víctimas de violencias sexuales pasadas o recientes, con independencia de su situación administrativa y de si han presentado o no denuncia. Del mismo modo, se atiende a personas del entorno de la víctima que supongan un apoyo para favorecer su recuperación, así como a profesionales que demanden información y formación en este ámbito. Ofrece asistencia social, psicológica, jurídica y educativa.
- Acreditación administrativa de las situaciones de violencia de género sobre la mujer, y acreditación administrativa de la condición de víctima de trata con fines de explotación sexual y de violencia sexual sobre la mujer.



- Servicio de Formación (www.iamformacion.es). Formaciones en diferentes áreas temáticas: violencias contra la mujer, igualdad en la empresa, digital, emprendimiento y orientación y empleo. Destinada a promover la igualdad de género en empresas y organizaciones, el desarrollo profesional y digital de mujeres emprendedoras y en búsqueda o mejora de empleo, así como la formación de las y los profesionales que trabajan en la prevención e intervención de la violencia contra las mujeres.
- Asesoría Laboral. Recurso de formación, orientación, búsqueda de empleo, asesoramiento sobre el mercado de trabajo y jurídico laboral a mujeres desempleadas y en mejora de empleo. Además, se dispone de un servicio de atención sociolaboral especializada a mujeres víctimas de violencia de género.
- Asesoría Empresarial. Recurso de orientación a las emprendedoras y empresarias aragonesas para la puesta en marcha de los negocios y su seguimiento. Dinamización empresarial y asesoramiento sobre Planes de Igualdad y la incorporación de medidas o protocolos de acoso sexual o por razón de sexo en las empresas y organizaciones. Servicio que cuenta como recurso de apoyo la plataforma Red IAM Rural de Emprendimiento Rural en Femenino <https://red-iam-rural.org/>.
- Biblioteca y centro de documentación (en la sede del CAIVIS Zaragoza).

Derechos Económicos:

- Gestión y concesión de la ayuda económica para la inserción social de las mujeres víctimas de violencia de género, en virtud de lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, y de las mujeres víctimas de violencia sexual, en virtud de lo dispuesto en el artículo 41 de la LO 10/2022.
- Gestión y concesión de prestaciones económicas complementarias para víctimas de violencia:
 - Prestación a las hijas e hijos menores de edad de las mujeres víctimas mortales por violencia de género.
 - Prestaciones a las mujeres víctimas de otras formas de violencia.
 - Prestaciones complementarias para las mujeres víctimas de violencia de género mayores de 65 años.
- Asesoramiento general y coordinación para el resto de ayudas económicas.

5. DERECHOS DE LA CIUDADANIA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Las personas usuarias de los servicios que presta el IAM tienen derecho a:

1. Ser atendidas por un equipo multidisciplinar especializado en violencia contra la mujer de forma presencial, telefónicamente y telemáticamente.
2. Recibir el apoyo necesario en la toma de decisiones que les afectan directamente a su vida y a la de sus hijos e hijas.
3. Un plan individualizado de atención, del que serán informadas de forma continuada y en el que participarán activamente desde su elaboración hasta su evaluación.
4. Recibir todos los servicios y prestaciones que, en su situación de violencia, les reconoce en la normativa de aplicación en la materia, así como a sus hijos e hijas.

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

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



- Cualquiera de los centros dependientes del Instituto Aragonés de la Mujer.
- 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 servicio de atención telefónica 24 horas, línea 900504405.	Puntuación media obtenida en la encuesta.	Encuesta de satisfacción.
Realizar un mínimo de 4 acciones informativas sobre elaboración de Planes de Igualdad o medidas contra el acoso sexual o por razón de sexo.	Número de acciones.	Base de datos.
Realizar un mínimo de 4 acciones formativas, jornadas o eventos dirigidos a mujeres emprendedoras, empresarias o con una idea de negocio.	Número de acciones.	Base de datos.
Realizar acciones formativas a las que asistan en total un mínimo de 200 profesionales, orientadas a la prevención e intervención ante las violencias contra la mujer.	Número de profesionales que han asistido a las acciones formativas.	Base de datos.
Atender desde la Asesoría Social en un plazo máximo de 24 horas desde su recepción los partes recibidos de la Línea 900 mediante respuesta protocolarizada.	Número de días.	Base de datos.
Resolver la solicitud de acreditación de la situación de violencia en el plazo de 30 días.	Número de días.	Base de datos.
Conseguir la inserción laboral de un mínimo de 20 mujeres atendidas en la asesoría laboral o programa de inserción sociolaboral.	Mujeres empleadas.	Base de datos.
Dar cita en las asesorías del IAM en un plazo máximo de 7 días desde su solicitud.	Número de días.	Base de datos.
Publicar en las RRSS del IAM un mínimo de 8 publicaciones al mes, dentro de su objetivo de concienciación y sensibilización.	Número de publicaciones al mes.	RRSS.
Alcanzar un grado de satisfacción igual o superior a 7 (escala de 1 a 10) del alumnado del Plan de Formación del IAM, con la formación recibida.	Puntuación media obtenida en la encuesta.	Encuesta de satisfacción.



8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las opiniones y consideraciones de las personas usuarias serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de la Carta de Servicios.

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

El Instituto Aragonés de la Mujer tiene como finalidades básicas elaborar y ejecutar las medidas necesarias para hacer efectivo el principio de igualdad del hombre y de la mujer, impulsar y promover la participación de la mujer en todos los ámbitos y eliminar cualquier forma de discriminación de la mujer en Aragón.

10. OTRA INFORMACIÓN.

Los procedimientos del IAM se pueden consultar en <https://www.aragon.es/tramites>.
La información sobre los CAIVIS y recursos disponibles para las víctimas de violencias sexuales se pueden ampliar en <https://caivis.aragon.es/>