

## CONSEJERÍA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

*RESOLUCIÓN de 8 de junio de 2009, de la Delegación Provincial de Almería, por la que se conceden y deniegan subvenciones a entidades locales y privadas solicitadas en materia de turismo, Modalidad 3 (PLY/PPY): Actuaciones integrales que fomenten el uso de las playas, correspondiente a la convocatoria 2009.*

Al amparo de la Orden de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de turismo, en su Modalidad 3 (PLY/PPY): Actuaciones Integrales que fomenten el uso de las playas, a Entidades Locales y privadas de Andalucía, esta Delegación Provincial hace público lo siguiente:

Primero. Mediante Resolución de 8 de junio de 2009, de la Delegación Provincial de Almería de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, en la que se relacionan las solicitudes de Entidades Locales beneficiarias de las subvenciones concedidas y las que no reúnen los requisitos exigidos en la convocatoria, se ha resuelto conceder y denegar las subvenciones solicitadas.

Segundo. El contenido íntegro de dicha Resolución estará expuesto en el tablón de anuncios de la Consejería de Turismo Comercio y Deporte, en el de esta Delegación Provincial, sita en calle Gerona, 18, de Almería, y en la página web de la propia Consejería, a partir del mismo día de la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. Los plazos establecidos en dicha Resolución se computarán a partir del día siguiente al de la publicación de esta Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Almería, 8 de junio de 2009.- La Delegada, Esperanza Pérez Felices.

## CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

*RESOLUCIÓN de 9 de junio de 2009, 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 Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos, 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.

### R E S U E L V O

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 al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 9 de junio de 2009.- La Directora, Soledad Pérez Rodríguez.

### A N E X O

#### CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER

#### P R Ó L O G O

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 CARÁCTER 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 en los siguientes ámbitos:

1. Integración de la perspectiva de género en las actuaciones y políticas públicas.
2. Igualdad en la educación.
3. Igualdad en el empleo y conciliación de la vida personal y laboral.
4. Salud y bienestar social.
5. Participación social, política y cultural.
6. Atención a la mujer y contra la violencia.
7. Atención general a la mujer, información y sensibilización.

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 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.

##### 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 realizan sobre la prestación de los servicios de «Gestión de Subvenciones».

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.

El Instituto Andaluz de la Mujer presta sus Servicios en los siguientes ámbitos, desarrollados por los Servicios Centrales del mismo, los Centros Provinciales de la Mujer y los Centros Municipales de Información a la Mujer:

1. Integración de la perspectiva de género en las actuaciones y políticas públicas.

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

1.2. Dotar a las unidades administrativas 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 Igualdad y Género.

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

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

2. Igualdad en la educación.

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

2.2. Ofrecer apoyo a las Universidades públicas andaluzas para la realización de cursos universitarios especializados en materia de género.

3. Igualdad en el empleo y conciliación de la vida personal y laboral.

3.1. Ofrecer preformación, formación, y orientación para el empleo a las mujeres andaluzas a través de los servicios «UNEM».

3.2. Proporcionar itinerarios de inserción (Orientación, Formación y Prácticas en empresas) a mujeres universitarias a través de los servicios «UNIVERSEM».

3.3. Promocionar el espíritu empresarial de las mujeres y la adaptabilidad de las empresas mediante recursos de apoyo a las mujeres emprendedoras y empresarias. Programa «SERVAEM».

3.4. Apoyar la creación y mantenimiento de empresas constituidas mayoritariamente por mujeres.

3.5. Prestar asesoramiento, apoyo y seguimiento a las empresas andaluzas, públicas o privadas, para la elaboración e implantación de planes de igualdad como medio para alcanzar la igualdad entre mujeres y hombres en las empresas. Programa «IGUALEM».

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

3.7. Proporcionar asesoramiento y orientación en Ayuntamientos andaluces en materia de conciliación entre la vida laboral, personal y familiar «CONCILIA».

4. Salud y bienestar social.

4.1. Promocionar la salud celebrando jornadas que aborden materias del ámbito de la salud que influyan en el bienestar de la mujer.

4.2. Ofertar ayudas a entidades sin ánimo de lucro para la realización de programas dirigidos a la atención a mujeres en situación de riesgo de exclusión social.

4.3. Desarrollar foros provinciales de género para la integración social de mujeres inmigrantes.

5. Participación social, política y cultural.

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

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

6. Atención a la mujer y contra la violencia.

6.1. Proporcionar información y asesoramiento jurídico telefónico a través del 900 200 999.

6.2. Proporcionar información y asesoramiento jurídico «On line» a través de la página Web del Instituto Andaluz de la Mujer [www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer](http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer).

6.3. Facilitar el acceso al Servicio de Atención Integral y Acogida a mujeres y a sus hijos e hijas víctimas de violencia de género, proporcionando acogida de emergencia, durante las 24 horas del día todos los días del año.

6.4. Facilitar ayudas económicas a las mujeres que han pasado por los programas de atención integral y acogida a víctimas de violencia de género.

6.5. Proporcionar itinerarios personalizados de inserción laboral a mujeres víctimas de violencia de género a través del Programa «Cualifica» facilitando becas-salario.

6.6. Ofrecer asistencia legal y psicológica a mujeres víctimas de agresiones y abusos sexuales.

6.7. Proporcionar asistencia legal a las mujeres víctimas de violencia de género, en caso de impago de pensiones de alimentos y/o compensatorias.

6.8. Ofrecer información y actividades de promoción a las mujeres pertenecientes a colectivos de especial vulnerabilidad.

7. Atención general a la mujer, información y sensibilización.

7.1. Informar y asesorar a las mujeres sobre sus derechos y recursos existentes, a través del teléfono 900 200 999, servicio totalmente gratuito y disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

7.2. Ofrecer información y atención personalizada a las mujeres a través de los distintos Centros Provinciales y Municipales de la Mujer.

7.3. Ofrecer información a través de la «Guía de los Derechos de las Mujeres» en la página Web del Instituto Andaluz de la Mujer.

7.4. Recopilar, tratar, organizar y difundir la información y documentación relacionada con mujeres y género a través del Centro de Documentación «María Zambrano» ([documentacion.iam@juntadeandalucia.es](mailto:documentacion.iam@juntadeandalucia.es), [biblioteca.iam@juntadeandalucia.es](mailto:biblioteca.iam@juntadeandalucia.es)). Para ello el Centro dispone de gran variedad de servicios, que se facilitan por diversos medios: en sala con documentación, en general, de libre acceso, por teléfono, fax, correo postal, correo electrónico y a través de la página Web del Instituto Andaluz de la Mujer.

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

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

- Directiva del Consejo de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro.

- Directiva 2006-54-CE, del Parlamento, de igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación.

- 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).

- Título VI de la Ley 10/1988, de 29 de diciembre (BOJA núm. 106, de 30 de diciembre).

- Artículos 139 del capítulo VIII sobre medidas en materia de género de la Ley 18/2003, de 29 de diciembre, por la que se aprueban medidas fiscales y administrativas (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre), modificada por el artículo 37 de la Ley 3/2004, de 28 de diciembre (BOJA núm. 255, de 31 de diciembre).

- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género de Andalucía (BOJA núm. 247, de 18 de diciembre).

- 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).

- 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).

- 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).

- Decreto 437/2008, de 2 de septiembre, por el que se crea la Comisión interdepartamental para la igualdad de mujeres y hombres (BOJA núm. 180, de 10 de septiembre).

- Decreto (de la CIBS) 1/09, de 7 de enero, por el que se regula la elaboración y contenido del informe anual sobre el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en materia de violencia de género (BOJA núm. 15, de 23 de enero de 2009).

- 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).

- 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).

- Orden de 31 de mayo de 1996, por la que se crea la figura de Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (BOJA núm. 69, de 18 de junio).

- Orden de 7 de julio de 2005, por la que se regula el procedimiento de concesión de ayudas económicas por el Instituto Andaluz de la Mujer para mujeres víctimas de violencia de género (BOJA núm. 141, de 21 de julio).

- Orden de 5 de octubre de 2005, conjunta de las Consejerías de Empleo y para la Igualdad y Bienestar Social, 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 (BOJA núm. 214, de 3 de noviembre).

- Orden de 1 de marzo de 2006, por la que se establece el procedimiento y las bases reguladoras de la 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 de exclusión social (BOJA núm. 50, de 15 de marzo).

- Orden de 22 de marzo de 2006, por la que se establece el procedimiento y las bases reguladoras de la concesión de subvenciones por el Instituto Andaluz de la Mujer a Ayuntamientos, Mancomunidades de Municipios y Consorcios para el mantenimiento de los centros de información a la mujer (BOJA núm. 67, de 7 de abril).

- Orden de 5 de mayo de 2006, por la que se establece el procedimiento y las bases reguladoras de la concesión de subvenciones por el Instituto Andaluz de la Mujer a Asociaciones de Mujeres y Federaciones de las mismas para la realización de proyectos que favorezcan, impulsen y faciliten el empoderamiento y la participación de las mujeres en los espacios

políticos, consultivos y decisorios, así como en los diferentes espacios sociales, especialmente los de formación y de sensibilización (BOJA núm. 96, de 22 de mayo).

- Orden de 8 de mayo de 2006, por la que se establece el procedimiento y las bases reguladoras de la concesión de subvenciones por el Instituto Andaluz de la Mujer a Asociaciones de Mujeres y Federaciones de las mismas para financiación de los gastos de mantenimiento y funcionamiento, así como de actividades generales (BOJA núm. 96, de 22 de mayo).

- Orden de 5 de septiembre de 2006, por la que se regula el procedimiento de concesión de ayudas económicas por el Instituto Andaluz de la Mujer para mujeres víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos y especiales dificultades para obtener un empleo (BOJA núm. 184, de 21 de septiembre).

- Orden de 11 de junio de 2007, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas de estancia de tiempo libre para mujeres, al amparo del «Programa estancias de tiempo libre para mujeres con hijas y/o hijos, exclusivamente a su cargo, residentes en la Comunidad Autónoma de Andalucía» (BOJA núm. 126, de 27 de junio).

- Orden de 26 de junio de 2007, reguladora de subvenciones por el Instituto Andaluz de la Mujer a Ayuntamientos, Mancomunidades de Municipios y Consorcios para el desarrollo del Programa Unidades de Empleo de Mujeres (UNEM) (BOJA núm. 134, de 9 de julio).

- Orden de 3 de junio de 2009, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones a mujeres y empresas de mujeres para el fomento y mejora empresarial (BOJA núm. 117, de 19 de junio de 2009).

- Orden de 21 de enero de 2008, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones, por el Instituto Andaluz de la Mujer, a las Universidades públicas de Andalucía y otras Universidades públicas que tengan centros con sede en Andalucía, para la realización de actividades en materia de igualdad de género (BOJA núm. 26, de 6 de febrero).

- Acuerdo de 14 de octubre de 2008, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan de acción Integral para las mujeres con discapacidad en Andalucía para el periodo 2008-2013 (BOJA núm. 224, de 11 de noviembre de 2008).

### III. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

#### III.I. 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 de forma directa y personalizada.
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.I. 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:

([lsr.cjap.junta-andalucia.es/l Sri/inicio.jsp](http://lsr.cjap.junta-andalucia.es/l Sri/inicio.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:

[lsr.cjap.junta-andalucia.es/l Sri/inicio.jsp](http://lsr.cjap.junta-andalucia.es/l Sri/inicio.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.I. 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, Servicio de Coordinación y Servicio de Formación y Empleo: C/ Doña María Coronel, núm. 6. Sevilla (41003).
- Centro de Documentación María Zambrano. C/ Alfonso XII, núm. 52, Sevilla (41071).

- Centro de Formación Feminista «Carmen de Burgos» Plaza de Palacio núm. 7. Baeza-Jaén (23440).
- Centros Provinciales de la Mujer:
  - Consultar direcciones en el Directorio de la página web: <http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/>.

Teléfonos:

- Teléfono de Información a la Mujer 900 200 999.
- Servicios Centrales: 954 544 910.
- Centro de Documentación «María Zambrano»: 955 035 950.
- 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/>.

Fax:

- Servicios Centrales: 954 544 911.
- Centro de Documentación «María Zambrano»: 955 035 966.
- Centro de Formación Feminista «Carmen de Burgos» Baeza (Jaén): 953 741 610.
- Centros Provinciales de la Mujer:
  - Consultar faxes en el Directorio de la página web: <http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/>.

Dirección de Internet: [www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/](http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/).

Direcciones de correo electrónico:

1. [correo.iam@juntadeandalucia.es](mailto:correo.iam@juntadeandalucia.es)
2. [documentacion.iam@juntadeandalucia.es](mailto:documentacion.iam@juntadeandalucia.es)
3. [subvenciones.iam@juntadeandalucia.es](mailto:subvenciones.iam@juntadeandalucia.es)
4. [contratacion.iam@juntadeandalucia.es](mailto:contratacion.iam@juntadeandalucia.es)
5. [calidad.iam@juntadeandalucia.es](mailto:calidad.iam@juntadeandalucia.es)
6. [cmujer.cordoba.iam@juntadeandalucia.es](mailto:cmujer.cordoba.iam@juntadeandalucia.es)
7. [cmujer.sevilla.iam@juntadeandalucia.es](mailto:cmujer.sevilla.iam@juntadeandalucia.es)
8. [cmujer.cadiz.iam@juntadeandalucia.es](mailto:cmujer.cadiz.iam@juntadeandalucia.es)
9. [cmujer.huelva.iam@juntadeandalucia.es](mailto:cmujer.huelva.iam@juntadeandalucia.es)
10. [cmujer.jaen.iam@juntadeandalucia.es](mailto:cmujer.jaen.iam@juntadeandalucia.es)
11. [cmujer.granada.iam@juntadeandalucia.es](mailto:cmujer.granada.iam@juntadeandalucia.es)
12. [cmujer.almeria.iam@juntadeandalucia.es](mailto:cmujer.almeria.iam@juntadeandalucia.es)
13. [cmujer.malaga.iam@juntadeandalucia.es](mailto:cmujer.malaga.iam@juntadeandalucia.es)

Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

[lsr.cjap.junta-andalucia.es/l Sri/inicio.jsp](http://lsr.cjap.junta-andalucia.es/l Sri/inicio.jsp)

V.II. Formas de acceso y transporte.

- Servicios Centrales. El centro se encuentra adaptado para personas con discapacidad.
  - Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:
    - Línea 10 en calle de la Imagen.
    - Línea 11 en calle de la Imagen.
    - Línea 12 en calle Escarpín.
    - Línea 15 en Plaza Padre Jerónimo de Córdoba.
    - Línea 16 en Plaza Padre Jerónimo de Córdoba.
    - Línea 20 en Plaza Padre Jerónimo de Córdoba.
    - Línea 24 en Plaza Padre Jerónimo de Córdoba.
    - Línea 27 en Plaza Padre Jerónimo de Córdoba.
    - Línea 32 en Plaza Padre Jerónimo de Córdoba.
    - Línea C5 en Calle Almirante Apodaca.
    - Línea B2 en Plaza de la Encarnación.
- Plano de situación.



- Centro de Documentación María Zambrano. El centro está adaptado para permitir el acceso a personas con discapacidad

- 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 Palacio 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. El Centro está adaptado para permitir el acceso a personas con discapacidad.

- 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 Úbeda-Baeza y A316 hasta Baeza.

Sevilla: N IV/E 5 hasta Bailén, N 322 hasta cruce Úbeda-Baeza y A 316 hasta Baeza.  
 Huelva: A-92 hasta Sevilla, N-IV/E-5 hasta Bailén, N-322 hasta cruce Úbeda-Baeza y A-316 hasta Baeza.  
 Cádiz: A-4/E-5 ó N-IV hasta Sevilla, N-IV/ E-5 hasta Bailén, N-322 hasta cruce Úbeda-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:

Consultar accesos y transportes en el Directorio de la página web: <http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/>.

Los Centros están adaptados para permitir el acceso a personas con discapacidad.

### B) 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 ámbito integración de la perspectiva de género en las actuaciones y políticas públicas.

1.1. Evaluar el Impacto de Género en toda la normativa que apruebe el Consejo de Gobierno.

1.2. Asesorar y formar a las distintas unidades administrativas de la Junta de Andalucía para que incluyan la perspectiva de género en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de sus actividades.

1.3. Realizar al menos dos investigaciones y estudios al año dirigidos a conocer la situación de las mujeres en Andalucía.

1.4. 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 en materia de igualdad de oportunidades.

2. En relación con los Servicios prestados a través del ámbito igualdad en la educación.

2.1. Difundir al menos dos veces al año materiales y recursos coeducativos entre la Comunidad Educativa.

2.2. Organizar Cursos de experta y experto en género en colaboración con las universidades públicas andaluzas en las ocho provincias de la Comunidad Autónoma.

3. En relación con los Servicios prestados a través del ámbito igualdad en el empleo y conciliación de la vida personal y laboral.

3.1. Convocar anualmente subvenciones dirigidas a la preformación, formación y orientación para el empleo a las mujeres andaluzas (UNEM).

3.2. Conceder subvenciones a las nueve Universidades públicas andaluzas (UNIVERSEM).

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

3.4. Prestar servicios de apoyo a empresas de mujeres mediante itinerarios personalizados (SERVAEM).

3.5. Convocar anualmente subvenciones para la creación y mantenimiento de empresas de mujeres.

3.6. Asesorar a empresas andaluzas públicas o privadas para implantar planes de igualdad.

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

3.8. Asesorar y orientar a los Ayuntamientos andaluces en materia de conciliación entre la vida laboral, personal y familiar «CONCILIA».

4. En relación con los Servicios prestados a través del ámbito salud y bienestar social.

4.1. Celebrar una jornada que aborde materias del ámbito de la salud que influyan en el bienestar de la mujer.

4.2. Convocar subvenciones dirigidas a entidades sin ánimo de lucro para la atención de mujeres en situación de riesgo de exclusión social.

4.3. Convocar anualmente foros provinciales de género para la integración social de mujeres inmigrantes.

5. En relación con los Servicios prestados a través del ámbito participación social, política y cultural.

5.1. Premiar a personas, colectivos e instituciones que hayan destacado en la defensa de la igualdad de oportunidades convocando anualmente al menos seis premios.

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

6. En relación con los Servicios prestados a través del ámbito Atención a la mujer y contra la violencia.

6.1. Prestar a las mujeres asesoramiento jurídico gratuito todos los días del año, a través del teléfono 900 200 999.

6.2. Proporcionar asesoramiento jurídico on-line, sobre violencia de género, a través de la página web [www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer](http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer) en un plazo máximo de 48 horas tras la petición de asesoramiento.

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

6.4. Asegurar la ayuda económica a todas las mujeres víctimas de violencia de género que la soliciten y cumplan con los requisitos exigidos.

6.5. Proporcionar orientación, formación ocupacional y prácticas en empresas de mujeres víctimas de violencia de género, proporcionando becas-salario, ayudas de asistencia.

6.6. Ofrecer asesoramiento y asistencia legal gratuita a mujeres por causa de agresiones y abusos sexuales, así como apoyo psicológico gratuito.

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

6.8. Ofrecer a las mujeres información, asesoramiento personalizado y acceso a los recursos sobre violencia de género a través de los Centros Provinciales de la Mujer.

7. En relación con los Servicios prestados a través del ámbito Atención general a la mujer, información y sensibilización.

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

7.2. Elaborar, editar y difundir las publicaciones periódicas «Meridiam» y «Artículo 14» relacionadas con la igualdad de oportunidades cuatrimestralmente.

7.3. Facilitar el acceso al Servicio de información y documentación a través de la atención directa, y difusión en sala, por teléfono, fax, correo postal, correo electrónico y de la Web [documentacion.iam@juntadeandalucia.es](mailto:documentacion.iam@juntadeandalucia.es).

7.4. Buscar, recopilar, tratar, organizar y difundir la información y documentación relacionada con mujer y género.

7.5. Organizar acciones formativas dirigidas al personal de los Centros y Servicios de Atención a las mujeres.

## 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 a los servicios prestados a través del ámbito integración de la perspectiva de género en las actuaciones y políticas públicas.

1.1. Número de informes de evaluación del impacto de género realizados respecto del total de normativas aprobadas por el Consejo de Gobierno.

1.2. Número de actuaciones realizadas para implicar a las unidades administrativas de la Junta de Andalucía en procesos de transversalidad de género respecto a las planificadas.

1.3. Número de investigaciones o estudios realizados con el objeto de conocer la situación de las mujeres respecto al valor planificado

1.4. Número de participantes en las jornadas, encuentros y actividades de formación por provincias, respecto al año anterior.

2. Respecto a los Servicios prestados a través del ámbito igualdad en la educación.

2.1. Número de actuaciones realizadas en el ámbito educativo respecto del total planificado.

2.2. Número y porcentaje de cursos realizados en materia de género en colaboración con las Universidades respecto del total planificado

3. Respecto a los Servicios prestados a través del ámbito Igualdad en el empleo y conciliación de la vida personal y laboral.

3.1. Número de subvenciones concedidas respecto a las presentadas en tiempo y forma (UNEM).

3.2. Número de subvenciones concedidas respecto a las presentadas en tiempo y forma (UNIVERSEM).

3.3. Número de acciones formativas y de sensibilización dirigidas a mujeres emprendedoras y empresarias puestas en marcha respecto al año anterior (porcentaje).

3.4. Porcentaje de empresas de mujeres que han recibido asesoramiento respecto del total que lo solicitó.

3.5. Número de ayudas concedidas para la creación y mantenimiento de empresas de mujeres respecto al año anterior (porcentaje).

3.6. Número de empresas andaluzas asesoradas en la implantación de planes de igualdad respecto al año anterior. Porcentaje de mujeres atendidas a través del «Servicio de Defensa Legal» respecto del total de casos solicitados.

3.7. Número de Ayuntamientos andaluces asesorados en materia de conciliación entre la vida laboral, personal y familiar, respecto a la planificación anual. «CONCILIA».

4. Respecto a los Servicios prestados a través del ámbito Salud y bienestar social.

4.1. Número de jornadas realizadas anualmente en materias del ámbito de la salud, respecto a las planificadas.

4.2. Número de subvenciones concedidas a entidades sin ánimo de lucro respecto del total de entidades sin ánimo de lucro que solicitaron subvención.

4.3. Número de foros provinciales de género para la integración social de mujeres inmigrantes, respecto al total planificado.

5. Respecto con los Servicios prestados a través del ámbito participación social, política y cultural.

5.1. Número de premios concedidos anualmente respecto a lo planificado, diferenciado por tipo de premios (porcentaje).

5.2. Número y porcentaje de subvenciones concedidas a Asociaciones y Federaciones de Asociaciones de mujeres respecto a las solicitadas.

6. Respecto a los Servicios prestados a través del ámbito Atención a la mujer y contra la violencia.

6.1. Número de consultas atendidas por tipología en el Servicio de Asesoramiento Jurídico telefónico 900 200 999, respecto al año anterior.

6.2. Número y porcentaje de consultas atendidas por tipología en un plazo de 48 horas en los Centros Provinciales de la Mujer, en el Servicio de Asesoramiento Jurídico, telefónico y en el Servicio de Asesoramiento Jurídico «On-line» respecto del total de peticiones recogidas.

6.3. Número de mujeres, hijos e hijas atendidas en recursos de emergencia respecto del total de casos susceptibles de ser atendidos (porcentaje).

6.4. Número de mujeres, hijos e hijas atendidas en casas de acogida respecto del total de casos susceptibles de ser atendidos (porcentaje).

6.5. Número de mujeres, hijos e hijas atendidas que han residido en piso tutelado respecto del total de casos susceptibles de ser atendidos (porcentaje).

6.6. Número de ayudas concedidas sobre el total de las solicitadas a las mujeres que cumplan los requisitos y que han pasado por los Programas de Atención y Acogida a víctimas de violencia de género (porcentaje).

6.7. Número de mujeres víctimas de violencia de género atendidas en itinerarios de inserción laboral respecto del total de mujeres víctimas de violencia de género que cursaron solicitud (porcentaje).

6.8. Número de mujeres atendidas en el Servicio de Asistencia Legal para víctimas de agresiones y abusos sexuales respecto del total de mujeres que solicitaron el servicio.

6.9. Porcentaje de procedimientos judiciales por impago de pensiones con asistencia letrada gratuita respecto a los solicitados.

6.10. Número de consultas atendidas por tipología en los Centros Provinciales de la Mujer, respecto del total.

7. Respecto a los Servicios prestados a través del ámbito Atención general a la mujer, información y sensibilización.

7.1. Número y porcentaje de llamadas atendidas en un plazo de 24 horas en la línea 900 200 999, respecto a las llamadas recibidas. Diferenciadas por tipo de información solicitada y por provincias.

7.2. Número de personas usuarias atendidas en los Centros Provinciales de la Mujer, diferenciado por tipo de servicio prestado y provincias, respecto a las solicitadas.

7.3. Número de personas usuarias atendidas en los Centros Municipales de la Mujer, diferenciado por tipo de servicio prestado y provincias, respecto a las solicitadas.

7.4. Número de visitas recibidas en la Web diferenciadas por secciones, respecto al año anterior.

7.5. Número de revistas (Meridiam y Artículo 14) publicadas al año, cuatrimestralmente respecto del total de publicaciones planificadas.

7.6. Número de personas atendidas por el Centro de Documentación María Zambrano segmentadas por el tipo de atención recibida y el medio utilizado para ello, respecto a las que lo solicitaron (al menos debe garantizarse seis medios diferentes de acceso a los servicios).

7.7. Número de documentos adquiridos, tratados y prestados anualmente por el Centro de Documentación María Zambrano, respecto al año anterior.

7.8. Número anual de convocatorias del Instituto Andaluz de la Mujer remitidas por el Centro de Documentación «María Zambrano» a la correspondiente lista de distribución de información de suscripción libre a través de la web, respecto al año anterior.

7.9. Número de acciones formativas realizadas respecto al total de las planificadas.

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

- Lunes a viernes desde las 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](http://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.

- En el año 2005 el Instituto Andaluz de la Mujer obtuvo el premio a la Excelencia.

- El Instituto Andaluz de la Mujer tiene la Certificación en Calidad en la Gestión de Subvenciones a la Mujer según la norma UNE- EN- ISO 9001/2008, dicha certificación es renovada cada tres años.

## CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

*ORDEN de 3 de junio de 2009, por la que se encomienda a la Empresa Pública de Gestión Medioambiental, S.A., la realización de determinados trabajos en materia de calidad ambiental, cambio climático y medio ambiente urbano.*

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 del Decreto 194/2008, de 6 de mayo, por el que se regula la Estructura Orgánica de la Consejería de Medio Ambiente, modificado por Decreto 176/2009, de 19 de mayo, ésta es competente entre otras en la gestión integrada de la calidad ambiental, la planificación y desarrollo de actuaciones para la consolidación de un modelo de desarrollo urbano y ciudades sostenibles, la planificación y desarrollo de modelos de gestión de residuos que minimicen su producción en origen y fomenten su reutilización y reciclado, y la definición, desarrollo e implantación de las políticas de mitigación y adaptación en materia de cambio climático.

Según lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley 8/1997, de 23 de diciembre, por la que se aprueban medidas en materia tributaria, presupuestaria, de empresas de la Junta de Andalucía y otras entidades de recaudación, de contratación, de función pública y de fianzas de arrendamientos y suministros, la Empresa de Gestión Medioambiental, S.A. (en adelante EGMASA), como medio propio instrumental y servicio técnico de la Administración Pública, está obligada a realizar los trabajos que, en las materias que constituyen el objeto social de la empresa, le encomienden: la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía, los organismos públicos dependientes de ella, así como las corporaciones locales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía que suscriban a tal fin un convenio de colaboración con la Junta de Andalucía.

Entre los contenidos del objeto social de EGMASA, definidos por el artículo 2.1 del Decreto 17/1989, de 7 de febrero por el que se autoriza la constitución de la empresa de la Junta de Andalucía, Empresa de Gestión Medioambiental S.A., y en la redacción dada por el Decreto 117/1998, de 9 de junio que lo modifica, se encuentra «... la Sociedad tendrá por objeto social la realización de todo tipo de trabajos, obras, estudios, proyectos, dirección de obras, consultorías, asistencias técnicas y servicios relacionados con la protección, conservación, regeneración o mejora del medio ambiente...».

La participación de EGMASA en la gestión de las tareas encomendadas relacionadas con las materias descritas de competencia de esta Consejería, y que constituyen su objeto social, venía regulada hasta la fecha por la Orden de 11 de julio de 2007 por la que se encomienda a la Empresa Pública de Gestión Medioambiental, S.A., la realización de determinados trabajos destinados a la vigilancia de la calidad ambiental de Andalucía, modificada por Orden de 2 de julio de 2008 por la que se modifica la de 11 de julio de 2007.

Los cambios producidos en el organigrama de la Consejería de Medio Ambiente, y la necesidad de actualizar los trabajos encomendados a EGMASA, hacen necesaria una nueva regulación de las funciones encargadas a la Empresa Pública,