

## MISIÓN DE LA UNIDAD

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.

## HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

### Horarios de atención al público:

- El horario de atención al público será de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas, de forma ininterrumpida.
  - El servicio telefónico 900 200 999 funciona las 24h del día, todos los días del año.
- ### Otros datos de interés:
- El servicio de asesoramiento jurídico on-line sobre violencia contra las mujeres funciona a través de la página web [www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer](http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer)
  - En el año 2005 el Instituto Andaluz de la Mujer obtuvo el premio a la excelencia.

## DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

- Dirección:** C/ Doña María Coronel, nº6, 41003 (Sevilla).
  - Teléfono/Fax:** 954 544 910 / 954 544 911
  - Dirección de Internet:** [www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer](http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer)
  - E-mail:** [correo.iam@juntadeandalucia.es](mailto:correo.iam@juntadeandalucia.es)
- ### Formas de acceso y transporte:
- El centro se encuentra adaptado para personas con discapacidad.
  - Línea 10** Plaza Ponce de León.
  - Línea 11** Plaza Ponce de León.
  - Línea 12** Plaza Ponce de León.
  - Línea 15** Plaza Ponce de León.
  - Línea 16** Plaza Padre Jerónimo de Córdoba.
  - Línea 20** Plaza Ponce de León.
  - Línea 24** Plaza Ponce de León.
  - Línea 27** Plaza Ponce de León.
  - Línea 32** Plaza Ponce de León.
  - Línea C5** C/ Doña María Coronel.

Estatuto de Autonomía para Andalucía

### Artículo 31:

“Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el **derecho de todos ante las Administraciones Públicas**, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca.”

*Estatuto de Autonomía para Andalucía.*

## DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- 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.
- Ser atendidas de forma directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal que les atiende o tramita los procedimientos en que sean parte.

## PLANO DE SITUACIÓN



## CALIDAD DE LOS SERVICIOS



## CARTA DE SERVICIOS

## INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER SERVICIOS CENTRALES



CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

CARTA DE SERVICIOS





Plan Estratégico para la Igualdad de Oportunidades y Roles de Género en Andalucía 2009/2012



Instituto Andaluz de la Mujer  
CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

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

- Impulsar el enfoque integrado de género en colaboración con otros Departamentos de la Administración de la Junta de Andalucía y de otras administraciones públicas.
- 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.

### ■ Igualdad en la educación.

- Investigar y fomentar el conocimiento de la situación de las mujeres andaluzas en distintos ámbitos.
- Proporcionar formación y crear foros de reflexión y debate en materia de igualdad de oportunidades.
- Sensibilizar en materia de coeducación al colectivo educativo y elaborar materiales y recursos didácticos para fomentar la igualdad entre niños y niñas.
- Ofrecer apoyo a las Universidades públicas andaluzas para la realización de cursos universitarios especializados en materia de género.

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

- Ofrecer preformación, formación, y orientación para el empleo a las mujeres andaluzas a través de los servicios «UNEM».
- Proporcionar itinerarios de inserción a mujeres universitarias a través de los servicios «UNIVERSEM».
- Promocionar el espíritu empresarial de las mujeres y la adaptabilidad de las empresas mediante recursos de apoyo. Programa «SERVAEM».
- Apoyar la creación de empresas constituidas mayoritariamente por mujeres.
- 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».
- Proporcionar asistencia letrada gratuita a aquellas mujeres que sufran discriminación laboral. Servicio defensa Legal.
- Proporcionar asesoramiento y orientación en Ayuntamientos andaluces en materia de conciliación entre la vida laboral, personal y familiar «CONCILIA».

### ■ Salud y bienestar social

- Promocionar la salud celebrando jornadas que aborden materias del ámbito de la salud que influyan en el bienestar de la mujer.
- 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.
- Desarrollar foros provinciales de género para la integración social de mujeres inmigrantes.

### ■ Participación social, política y cultural.

- Sensibilizar a la población andaluza en materia de igualdad, mediante el reconocimiento público de personas, colectivos e instituciones que hayan destacado en su defensa.
- Conceder subvenciones a las asociaciones de mujeres y a las federaciones de las mismas para dinamizar el movimiento asociativo.

### ■ Atención a la mujer y contra la violencia.

- Proporcionar información y asesoramiento jurídico telefónico a través del 900 200 999.
- 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)
- 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.
- Facilitar ayudas económicas a las mujeres que han pasado por los programas de atención integral y acogida a víctimas de violencia de género.
- Proporcionar itinerarios personalizados de inserción laboral a mujeres víctimas de violencia de género a través del Programa «Cualifica» facilitando becas-salario.
- Ofrecer asistencia legal y psicológica a mujeres víctimas de agresiones y abusos sexuales.
- Proporcionar asistencia legal a las mujeres víctimas de violencia de género, en caso de impago de pensiones de alimentos y/o compensatorias.
- Ofrecer información y actividades de promoción a las mujeres pertenecientes a colectivos de especial vulnerabilidad.

### ■ Atención general a la mujer, información y sensibilización.

- 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.
- Ofrecer información y atención personalizada a las mujeres a través de los distintos Centros Provinciales y Municipales de la Mujer.
- Ofrecer información a través de la «Guía de los Derechos de las Mujeres» en la página Web del Instituto Andaluz de la Mujer.
- Recopilar 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)).
- Impartir formación al personal de los Centros y Servicios de Atención a las Mujeres.

Porque la situación de cada mujer es diferente.  
Porque existen tantas respuestas como mujeres.

Instituto Andaluz de la Mujer

gratuito 365 días  
24 horas al año

gratuito 24 horas

900 200 999

¡LLÁMANOS!

- Evaluar el Impacto de Género en toda la normativa que apruebe el Consejo de Gobierno.
- 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.
- Realizar al menos dos investigaciones y estudios al año dirigidos a conocer la situación de las mujeres en Andalucía.
- 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.
- Difundir al menos dos veces al año materiales y recursos coeducativos entre la Comunidad Educativa.
- Organizar Cursos de experta y experto en género en colaboración con las universidades públicas andaluzas en las ocho provincias de la Comunidad Autónoma.
- Convocar anualmente subvenciones dirigidas a la preformación, formación y orientación para el empleo a las mujeres andaluzas (UNEM).
- Conceder subvenciones a las nueve Universidades públicas andaluzas (UNIVERSEM).
- 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.
- Prestar servicios de apoyo a empresas de mujeres mediante itinerarios personalizados (SERVAEM).
- Convocar anualmente subvenciones para la creación y mantenimiento de empresas de mujeres.
- Asesorar a empresas andaluzas públicas o privadas para implantar planes de igualdad.
- Prestar asistencia letrada gratuita a todas aquellas mujeres que denuncien discriminación laboral por razón de género.
- Asesorar y orientar a los Ayuntamientos andaluces en materia de conciliación entre la vida laboral, personal y familiar «CONCILIA».
- Celebrar una jornada que aborde materias del ámbito de la salud que influyan en el bienestar de la mujer.
- Convocar subvenciones dirigidas a entidades sin ánimo de lucro para la atención de mujeres en situación de riesgo de exclusión social.
- Convocar anualmente foros provinciales de género para la integración social de mujeres inmigrantes.

### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

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



### LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

**01** La ciudadanía andaluza tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la **Administración de la Junta de Andalucía**.

**02** 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**.

**03** 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 en la dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/Isr/index.jsp>



### ! VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

El presente texto de la Carta de Servicios del **Instituto Andaluz de la Mujer** es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 121 del 24/06/09) y a través de la web del **Instituto Andaluz de la Mujer**.