

ORDEN de 24 de febrero de 2010, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborada por la Dirección General de Violencia de Género, y de acuerdo con el informe favorable 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, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio,

D I S P O N G O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, que se incorpora como Anexo a la presente Orden.

2. Ordenar la publicación de la presente Orden y de la Carta de Servicios del Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo en la Comunidad Autónoma 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, 24 de febrero de 2010

MICAELA NAVARRO GARZÓN
Consejera para la Igualdad y Bienestar Social

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN Y ACOGIDA A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y MENORES A SU CARGO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

1. Aspectos generales.

Las Cartas de Servicio son documentos que ponen en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

El Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que les acompañen en la Comunidad Autónoma de Andalucía (en adelante el Servicio Integral de Atención y Acogida) se gestiona por la Dirección General de Violencia de Género adscrita a la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, tal y como establece el Decreto por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

El Servicio Integral de Atención y Acogida 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, prestándoles acogimiento temporal en establecimientos residenciales así como la atención necesaria durante su estancia en los mismos por parte de un equipo multidisciplinar formado por trabajadoras sociales, psicólogas, abogadas y auxiliares sociales. El Servicio se sustenta en tres niveles de atención, compuesto por la siguiente tipología de recursos, presentes en cada una de las provincias andaluzas:

Centros de Emergencia: Son centros que prestan protección a las mujeres víctimas de violencia de género y menores que les acompañen, garantizándoles una acogida inmediata y

una atención de emergencia las 24 horas del día, durante 365 días al año.

Casas de Acogida: Son centros residenciales que ofrecen acogida a las mujeres y menores que les acompañen, garantizando una atención integral, programándose aquellas intervenciones sociales, psicológicas y jurídicas necesarias para que las mujeres sean capaces de superar la violencia padecida.

Pisos tutelados: Son viviendas independientes para uso familiar, ubicadas en edificios y zonas normalizadas, destinadas a ofrecer una vivienda, con carácter temporal, a las mujeres víctimas de violencia de género y a los menores que las acompañen, cuando puedan vivir de forma independiente.

El Servicio Integral de Atención y Acogida tiene como misión la atención inmediata de mujeres víctimas de violencia de género, así como el restablecimiento de sus derechos vulnerados por los actos de violencia contra su integridad física y emocional y la promoción de su autonomía.

Estas actuaciones se desarrollan bajo determinados valores, entre los que destacan:

- Calidad y calidez en la atención y el trato a las mujeres.
- Capacidad de actuación y atención inmediata.
- Especialización de la prestación de servicios.
- Coordinación multidisciplinar en los diferentes planos de actuación.
- Coherencia en la atención.
- Respeto, escucha activa y refuerzo positivo ante las decisiones tomadas por parte de la mujer acogida.
- Aplicación de una comunicación empática.
- Realismo en los mensajes y la información ofrecida.
- Adecuación del lenguaje al nivel sociocultural de la mujer.

A través de estos valores el Servicio Integral de Atención y Acogida aspira a ser un referente de calidad, eficacia y eficiencia en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y en su recuperación integral, tanto para las propias mujeres y los menores a su cargo que les acompañen como para el resto de grupos de interés que colaboran en la lucha por la erradicación de la violencia de género: Instituciones, fuerzas y cuerpos de seguridad, órganos judiciales, etc.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación del Servicio Integral de Atención y Acogida con respecto a las mujeres víctimas de violencia de género y a las personas dependientes de las mismas.

La Dirección General de Violencia de Género es el órgano responsable de la elaboración, gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los servicios y los compromisos adquiridos para cada uno de ellos son:

En Centros de emergencia

Servicio prestado 1. Acogida y protección inmediata a mujeres víctimas de violencia de género, las 24 horas y durante los 365 días del año en un entorno que les garantice seguridad y bienestar.

Compromisos de calidad.

1. Atender en los centros de emergencia todos los casos de mujeres víctimas de violencia de género derivados desde los centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer o del teléfono 900 200 999, en un plazo inferior a 24 horas

2. Garantizar la disponibilidad de plazas en los centros de emergencia para atender la demanda que pueda existir.

Servicio prestado 2. Atención de emergencia.

Compromisos de calidad.

3. Garantizar la atención social en el Centro de Emergencias en un plazo máximo de tres días desde su ingreso.

4. Garantizar la atención psicológica a todas las mujeres atendidas en centros de emergencia que lo soliciten, o lo requieran a juicio del equipo técnico, en menos de 3 días.

Servicio prestado 3. Valoración individual de los casos para realizar el diagnóstico-pronóstico.

Compromisos de calidad.

5. Elaborar un diagnóstico y valoración técnica de todas de las mujeres que ingresen en los centros de emergencia en un plazo de cinco días, siempre que la trabajadora social haya mantenido, al menos, una entrevista con ella.

Servicio prestado 4. Salida o derivación de las mujeres que ingresan en los centros de emergencia hacia el destino más apropiado a cada caso, bien sea un recurso propio o externo al Servicio Integral, o bien un domicilio normalizado.

Compromisos de calidad.

6. Derivar a las mujeres que ingresan en centros de emergencia hacia casas de acogida en un plazo de quince días, una vez que el equipo técnico haya valorado que se cumplen los requisitos necesarios para el traslado.

7. Derivar a mujeres con problemáticas añadidas a la violencia de género a los recursos más apropiados para su caso en el menor plazo posible.

En casas de acogida y pisos tutelados

Servicio prestado 5. Establecimiento de un Plan Individual de Actuación en el que se recojan los objetivos personalizados a conseguir por la mujer durante su estancia en casas de acogida y pisos tutelados.

Compromisos de calidad.

8. Celebrar una reunión inicial entre una trabajadora social y la mujer, con el fin de identificar los objetivos sociales a conseguir durante la estancia de la mujer en la casa de acogida, en un plazo máximo de tres días desde su ingreso en el recurso.

9. Celebrar una reunión inicial entre una abogada y la mujer, con el fin de identificar los objetivos jurídicos a conseguir durante la estancia de la mujer en la casa de acogida, en un plazo máximo de tres días desde su ingreso en el recurso.

10. Celebrar una reunión inicial entre una psicóloga y la mujer, con el fin de identificar los objetivos psicológicos a conseguir durante la estancia de la mujer en la casa de acogida, en un plazo máximo de tres días desde su ingreso en el recurso.

11. Iniciar un Plan Individual de Actuación para todas las mujeres antes de cinco días desde su ingreso en la casa de acogida.

12. Revisar, en un plazo de tres días desde la entrada de una mujer en un piso tutelado, el Plan Individual de Actuación estableciendo objetivos adaptados a su nueva situación.

Servicio prestado 6. Atención social: facilitar a todas las personas usuarias información, asesoramiento, y ayuda para gestionar el acceso a los recursos sociales, así como el apoyo para la adaptación a los centros y a la convivencia en los mismos.

Compromisos de calidad.

13. Escolarización inmediata de los menores en edad escolar que ingresen junto a la mujer en casas de acogida.

14. Realizar las actuaciones necesarias para que la mujer alcance los objetivos sociales fijados en el Plan Individual de Actuación.

15. Realizar un asesoramiento y seguimiento continuo de los casos en el ámbito de lo social mediante reuniones entre la trabajadora social y la mujer.

Servicio prestado 7. Atención legal: ofrecer a todas las personas usuarias información, asesoramiento, ayuda para gestiones jurídicas, así como apoyo para el seguimiento de su

situación legal durante la estancia en casas de acogida o pisos tutelados.

Compromisos de calidad.

16. Realizar las actuaciones necesarias para que la mujer alcance los objetivos jurídicos fijados en el Plan Individual de Actuación.

17. Realizar un asesoramiento y seguimiento continuo de los casos en el ámbito jurídico, mediante reuniones entre la abogada y la mujer.

Servicio prestado 8. Atención psicológica: proporcionar atención psicológica a las mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que las acompañen, bien a petición de las personas interesadas o bien cuando el equipo del centro valore como necesario la intervención psicológica, así como apoyo para posibilitar una recuperación psicológica durante su estancia en la casa de acogida o piso tutelado.

Compromisos de calidad.

18. Realizar las actuaciones necesarias para que la mujer alcance los objetivos psicológicos fijados en el Plan Individual de Actuación.

19. Realizar un asesoramiento y seguimiento continuo de los casos en el ámbito psicológico, mediante reuniones entre la psicóloga y la mujer.

Servicio prestado 9. Programación y realización de actividades lúdico-culturales dirigidas a todas las personas usuarias de casas de acogida y pisos tutelados, organizadas tanto dentro del centro como fuera del mismo, fomentando su colaboración en las tareas de programación y desarrollo.

Compromisos de calidad.

20. Ofertar con carácter trimestral, tanto a las mujeres como a los/as menores, actividades lúdico-culturales, que contribuyan a la normalización de su situación y que éstas sean valoradas positivamente por las mujeres.

21. Conseguir que los/as menores en edad adecuada, cuatro años o más, se integren en las actividades propuestas.

Servicio prestado 10. Gestión de la salida de la mujer de las casas de acogida o los pisos tutelados bien a su domicilio anterior, bien a una nueva vivienda, o bien a otro recurso social.

Compromisos de calidad.

22. Informar a la mujer de su salida del Servicio Integral con una antelación mínima de 30 días.

23. Elaborar un informe de salida/derivación en todos los casos y remisión del mismo a los Centros Provinciales de la Mujer y/o al recurso de destino de la mujer y los menores, de forma que se facilite el seguimiento posterior de los casos por parte de estos recursos.

Servicio prestado 11. Apoyo y seguimiento del proceso personal de cada una de las mujeres y los menores a su cargo tras la salida de la casa de acogida o del piso tutelado.

Compromisos de calidad.

24. Elaborar un plan de seguimiento de la evolución de la mujer tras su salida del Servicio Integral desde casas de acogida o pisos tutelados.

25. Mantener un contacto periódico con la mujer a la salida de la casa de acogida o del piso tutelado.

En todos los recursos del Servicio Integral

Servicio prestado 12. Seguridad y protección de las personas usuarias durante su estancia en los recursos del Servicio Integral.

Compromisos de calidad.

26. Solicitar acompañamiento policial a las mujeres para la realización de trámites fuera del Servicio Integral en los que haya riesgo de ser localizadas por el agresor.

27. Derivación de la mujer a un centro de otra provincia, en menos de 48 horas, en el caso de que se produzca la localización por el agresor, cuando esta circunstancia genere una situación de peligrosidad para la integridad de la mujer.

Servicio prestado 13. Alojamiento en los centros de emergencias, casas de acogida y pisos tutelados.

Compromisos de calidad.

28. Proporcionar un alojamiento satisfactorio para las mujeres en función de las necesidades de las mismas y los menores a su cargo.

Servicio prestado 14. Atención de las necesidades básicas de la vida diaria: alimentación, higiene, aseo, tratamientos médicos.

Compromisos de calidad.

29. Poner a disposición de las mujeres productos de hogar y alimentación que satisfagan sus necesidades durante su estancia en el Servicio Integral.

30. Supervisar los tratamientos médicos de las mujeres, prescritos por un facultativo, controlando el suministro de medicamentos y el gasto farmacéutico de forma satisfactoria para las mujeres.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios.

3. Normativa reguladora.

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

- Normativa Estatal.

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).

- Normativa Autonómica.

a) 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).

b) Decreto 72/2009, de 31 de marzo, por el que se regula la Comisión institucional de Andalucía de coordinación y seguimiento de acciones para la erradicación de la violencia de género (BOJA núm. 74, de 20 de abril).

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

d) Acuerdo de 24 de noviembre de 2005, por el que se aprueba el procedimiento de coordinación institucional para la prevención de la violencia de género y atención a las víctimas de Andalucía.

e) Orden de 6 de julio de 2009, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interno de los centros que componen el Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que las acompañen en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 140, de 21 de julio)

Se puede consultar la relación más completa y actualizada de dicha normativa en la dirección web: http://www.cibs.junta-andalucia.es/igualdadybienestarsocial/opencms/system/modules/com.opencms.presentacionCIBS/paginas/listado.jsp?listar=true&tipoContenido=/Legislacion/§or=/Sector/Violencia_Genero/.

4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias del Servicio Integral de Atención y Acogida son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Ad-

ministración de la Junta de Andalucía, y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos así como en el resto de la normativa vigente aplicable, y en todo caso, de acuerdo con lo dispuesto en la Orden 6 de julio de 2009, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interno de los centros que componen el Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que las acompañen en la Comunidad Autónoma de Andalucía, los siguientes:

Derechos:

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la carta de servicios.

Y de manera específica:

a) Recibir un trato respetuoso y un servicio que garantice la dignidad de las personas destinatarias del mismo.

b) Recibir una asistencia individualizada y grupal adecuada a sus necesidades, reflejada en el Plan Individual de Actuación.

c) Obtener una atención integral no discriminatoria.

d) Proteger su intimidad y sus datos de carácter personal, así como la confidencialidad de las actuaciones con la usuaria y los menores a su cargo que las acompañen.

e) Recibir información adecuada y comprensible, previamente a la realización de cualquier actuación, a fin de que las personas usuarias manifiesten su consentimiento con suficiente conocimiento y libertad. Los menores serán consultados en los casos previstos por la Ley. La opinión de un niño o niña mayor de 12 años será tenida en cuenta en todo caso, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Carta Europea de los Derechos del Niño y de la Niña.

f) Recibir información sobre los servicios y prestaciones a las que pueden acceder como víctimas de violencia de género.

g) Cubrir adecuadamente las necesidades básicas de alimentación, alojamiento, higiene y gastos farmacéuticos prescritos por su médico de cabecera.

h) Disfrutar de un medio ambiente adecuado, como instrumento básico para su recuperación y de una existencia saludable.

i) Participar en la vida comunitaria del centro y proponer mejoras relacionadas con la organización de los recursos.

j) Presentar reclamaciones y sugerencias a los servicios que se le prestan, las instalaciones o los profesionales que le atienden.

k) Salir voluntariamente de los centros de acogida, siempre que, previamente, por parte del equipo técnico, se le informe de la valoración de la salida y de sus posibles riesgos.

Obligaciones:

- Respetar los espacios libres de humo.

- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios.

Y de manera específica:

a) Firmar el documento de ingreso que le compromete a cumplir las normas y horarios establecidos en el Reglamento de régimen interno que contribuirá a mejorar la convivencia entre todas las personas usuarias dentro de las instalaciones.

b) Responsabilizarse del cuidado de su salud y aseo personal y el de los menores a su cargo que las acompañen, así como de sus bienes personales.

c) Facilitar información veraz que garantice una adecuada atención integral que permita resolver su situación socio-económica, legal y psicológica.

d) Hacer un buen uso de los diferentes recursos y prestaciones a su disposición que permitan el acceso a los mismos del resto de las ciudadanas víctimas de violencia de género en condiciones de igualdad.

e) Respetar la dignidad del resto de las mujeres y menores acogidos así como al personal que presta sus servicios.

f) Responsabilizarse de mantener limpio y ordenado su espacio personal y las zonas de uso común, así como del buen uso de las instalaciones, mobiliario, enseres y objetos comunes, cuidándolos y colaborando en su mantenimiento, para garantizar su conservación.

g) Responsabilizarse de mantener en el anonimato la dirección y teléfonos de los recursos e instalaciones.

h) Cumplir y respetar las medidas de protección y seguridad para los centros de emergencias, casas de acogida y pisos tutelados que garanticen la protección de las mujeres y menores acogidos.

i) Firmar el documento de renuncia, en caso de negarse a recibir atención social, legal o psicológica, expresando claramente que ha estado debidamente informada y que rechaza la atención y actuaciones.

j) Cumplir las medidas adoptadas por la Dirección del recurso en caso de conflictos o desacuerdos entre las personas acogidas.

k) Colaborar con el personal técnico en el cumplimiento del Plan Individual de Actuación.

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

A) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

http://www.cibs.junta-andalucia.es/igualdadybienestarsocial/export/Violencia_Genero/HTML/index.html.

a) Dirección General de Violencia de Género.

b) Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer.

c) En el Servicio de Atención a las Víctimas de Andalucía de cada provincia andaluza.

Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA).

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/index.html.

El Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/.

B) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

a) Cursos, jornadas, congresos y conferencias que sobre violencia de género se organicen desde la Dirección General de Violencia de Género.

b) Folletos divulgativos de la Carta de Servicios.

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:

1. Mediante la expresión de opiniones de las personas usuarias en las encuestas y cuestionarios de satisfacción que se les entreguen los centros de atención y acogida.

2. Mediante la formulación de sugerencias y opiniones a través de los buzones de sugerencia localizados en cada uno de los centros de emergencia y casas de acogida, o bien en las asambleas que se realizan entre el personal de los Centros y las personas usuarias.

3. Mediante participación de las personas usuarias en la asamblea general, órgano de participación de los centros de atención integral y acogida.

4. Mediante las Hojas de Quejas y Reclamaciones, definidas en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

6. 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:

6.1. Hoja de 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 Servicio Integral de Atención y Acogida a las mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que las acompañen en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía y en Internet en www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

A través de Internet es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital podrá presentarse directamente a través de este canal, o si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado, en Servicio Integral de Atención y Acogida a las mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que las acompañen en la Comunidad Autónoma de Andalucía, cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. Servicio Integral de Atención y Acogida a las mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que las acompañen en la Comunidad Autónoma de Andalucía se compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días (o plazo menor, según corresponda) desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta carta se apoya en:

a) Utilización de un enfoque de gestión por procesos.

b) Sistema de información integrado para la comunicación, información y seguimiento de las actuaciones desarrolladas en torno al Servicio Integral de Atención y Acogida.

c) Aprobación, publicación, difusión y seguimiento de la Carta de Servicios.

d) Elaboración y puesta en marcha de protocolos avanzados de atención a las víctimas, protocolos especiales de intervención rápida y derivada para aquellas mujeres en situación de riesgo o con especiales dificultades (discapacidad, drogodependencia, alcoholismo, prostitución, inmigrantes, etc.).

8. Accesibilidad a los servicios.

A los recursos del Servicio Integral de Atención y Acogida sólo se accede a través de:

- Los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer, una vez valorado el caso por parte del equipo técnico de dicho centro. Las direcciones, teléfonos y faxes de los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer pueden consultarse en el directorio de la página web: <http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/>

- Fuera del horario de atención de los Centros Provinciales de la Mujer (desde las 15 horas hasta las 8 horas del día siguiente,

de lunes a viernes y los fines de semana y festivos) la valoración se realiza por el personal que atiende el teléfono 900 200 999 disponible las 24 horas del día durante todos los días del año.

- La Dirección General de Violencia de Género en el caso de las derivaciones de acogimiento de mujeres víctimas de violencia de género procedentes de otras Comunidades Autónomas.

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

- Dirección General de Violencia de Género:

http://www.cibs.junta-andalucia.es/igualdadybienestar-social/export/Violencia_Genero/HTML/index.html.

dgviolenciadegenero.cibs@juntadeandalucia.es.

Teléfono: 955 693 598.

Fax: 955 048 206.

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicio, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

A N E X O

Indicadores asociados a los compromisos de calidad

Cód.	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	Porcentaje de solicitudes de ingreso realizadas por los centros provinciales de la mujer o por la línea 900 que ingresan en los centros de emergencia.	$(\text{Número ingresos en C. de Emergencia}) / (\text{Número de solicitudes de ingreso realizadas por los centros provinciales de la mujer o por teléfono 900 200 999}) * 100$	100%	Mensual
	Tiempo medio de ingreso desde la solicitud hasta el ingreso efectivo.	Plazo medio de ingreso de todos los casos del periodo.	24 horas	Mensual
2	Nivel de ocupación medio mensual de los centros de emergencia.	$(\text{Suma del número de plazas ocupadas en los centros de emergencia durante un mes}) / (\text{Suma de las plazas totales de los centros de emergencia}) * 100$	80%	Mensual
3	Plazo medio desde el ingreso de la mujer en un centro de emergencia hasta la realización de la entrevista inicial por parte de la trabajadora social.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso hasta la realización de la 1ª entrevista con la trabajadora social de todos los casos}) / (\text{Número de casos})$	3 días	Mensual
4	Plazo medio desde la aprobación de la solicitud de la mujer o de la trabajadora social del centro de emergencias hasta la intervención de una psicóloga.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde la aprobación de la solicitud hasta la realización de la 1ª entrevista con la psicóloga}) / \text{Número de casos}$.	3 días	Trimestral
5	Porcentaje de mujeres, con las que se haya mantenido al menos una entrevista por parte de la trabajadora social del centro de emergencias, que disponen de un diagnóstico y valoración técnica.	$\text{Número diagnóstico y valoración técnica de casos realizados} / (\text{Total de mujeres acogidas en centros de emergencia con entrevista de la T.S.}) * 100$.	100%	Mensual
	Plazo medio de elaboración del diagnóstico y valoración técnica de las mujeres que ingresan en los centros de emergencia.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso hasta la elaboración del diagnóstico y valoración técnica, de todos los casos}) / (\text{Número de diagnósticos realizados})$.	5 días	Mensual
	Plazo medio de estancia de una mujer en centros de emergencia desde su ingreso hasta su derivación hacia una casa de acogida.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso hasta la derivación hacia una casa de acogida, de todos los casos}) / (\text{Número de casos})$.	15 días	Trimestral
7	Plazo medio de realización de la solicitud de plaza en recursos externos al Servicio Integral desde el ingreso de las mujeres en el centro de emergencias.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso hasta la solicitud de plaza en un recurso externo al Servicio Integral, de todos los casos}) / (\text{Número de casos para los que se solicita plaza})$.	15 días	Trimestral
8	Plazo medio de inicio del servicio de asesoramiento social proporcionado por la trabajadora social en la casa de acogida.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso en casa de acogida hasta la prestación del servicio de asistencia social, de todos los casos}) / (\text{Número de casos})$.	3 días	Trimestral
9	Plazo medio de inicio del servicio de asesoramiento legal proporcionado por la abogada en la casa de acogida.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso en casa de acogida hasta la prestación del servicio de asesoramiento legal, de todos los casos}) / (\text{Número de casos})$.	3 días	Trimestral
10	Plazo medio de inicio del servicio de asesoramiento psicológico proporcionado por la psicóloga en la casa de acogida.	$(\text{Suma del número de días que transcurre desde el ingreso en casa de acogida hasta la prestación del servicio de atención psicológica, de todos los casos}) / (\text{Número de casos})$.	3 días	Trimestral

Cód.	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
11	Plazo medio en el que se establecen los objetivos del PIA tras el ingreso de la mujer en casas de acogida.	(suma del número de días que transcurren desde el ingreso de la mujer en la casa de acogida hasta la cumplimentación del PIA)/(Núm. de casos)	5 días	Trimestral
12	Plazo medio en el que se establecen los nuevos objetivos del PIA tras el ingreso de la mujer en pisos tutelados.	(suma del número de días que transcurren desde el ingreso de la mujer en la casa de acogida hasta la actualización de objetivos del PIA)/(Núm. de casos)	5 días	Semestral
13	Plazo medio de solicitud de plaza escolar para los niños/as acogidos en casas de acogida.	(Suma del número de días que transcurre desde el ingreso de los menores en casa de acogida hasta que se solicita plaza escolar, de todos los menores acogidos)/(Número de menores).	3 días	Trimestral
14	Grado de cumplimiento de los objetivos sociales del PIA a la salida de la mujer de la casa de acogida o del piso tutelado.	Promedio del grado de cumplimiento de objetivos sociales del PIA a la salida de la mujer del Servicio Integral desde casas de acogida o pisos tutelados.	70%	Trimestral
15	Número medio de reuniones de seguimiento entre la mujer y la trabajadora social en casas de acogida.	Promedio del número de reuniones de seguimiento de la trabajadora social con cada mujer.	3	Mensual
	Número medio de reuniones de seguimiento entre la mujer y la trabajadora social en pisos tutelados.	Promedio del número de reuniones de seguimiento de la trabajadora social con cada mujer en pisos tutelados	2	Mensual
16	Grado de cumplimiento de los objetivos jurídicos del PIA a la salida de la mujer de la casa de acogida o del piso tutelado.	Promedio del grado de cumplimiento de objetivos jurídicos del PIA a la salida de la mujer del servicio integral desde casas de acogida o pisos tutelados.	70%	Trimestral
17	Número medio de reuniones de seguimiento entre la mujer y la asesora jurídica en casas de acogida.	Promedio del número de reuniones de seguimiento de la asesora jurídica con cada mujer.	3	Mensual
	Número medio de reuniones de seguimiento entre la mujer y la asesora jurídica en pisos tutelados.	Promedio del número de reuniones de seguimiento de la asesora jurídica con cada mujer en pisos tutelados	1	Mensual
18	Grado de cumplimiento de los objetivos psicológicos del PIA a la salida de la mujer de la casa de acogida o del piso tutelado.	Promedio del grado de cumplimiento de objetivos psicológicos del PIA a la salida de la mujer del servicio integral desde casas de acogida o pisos tutelados.	70%	Trimestral
19	Número medio de reuniones de seguimiento entre la mujer y la psicóloga en casas de acogida.	Promedio del número de reuniones de seguimiento de la psicóloga con cada mujer.	3	Mensual
	Número medio de reuniones de seguimiento entre la mujer y la psicóloga en pisos tutelados.	Promedio del número de reuniones de seguimiento de la psicóloga con cada mujer en pisos tutelados	1	Mensual
20	Número de actividades lúdico-culturales ofrecidas trimestralmente por las casas de acogida.	Suma del número de actividades ofrecidas en el trimestre.	3	Trimestral
	Grado de satisfacción de las mujeres en relación a las actividades lúdico-culturales organizadas, dirigidas tanto a las propias mujeres como a los/las menores a su cargo.	Valor medio de la pregunta relacionada con la satisfacción con las actividades ofrecidas por la casa.	7	Anual
21	Porcentaje de menores que participan en actividades lúdico-culturales propuestas, en edad adecuada para cada actividad, en relación al total de menores.	(Número de menores que participan en actividades lúdico-culturales)/(Total de menores de cuatro o más años)*100.	80%	Trimestral
22	Plazo medio de preaviso de la salida de los recursos del servicio.	(Suma del número de días de preaviso correspondientes a cada una de las mujeres que salen de casa de acogida o piso tutelado)/(Total de mujeres que salen de los recursos del servicio).	30 días	Trimestral
23	Porcentaje de mujeres para las que se elabora un informe de salida/derivación en el momento de la salida de casa de acogida o pisos tutelados en relación al total de casos atendidos en esos recursos.	(Número de informes realizados)/(Total de mujeres que salen o son derivadas a otros recursos)* 100.	100%	Trimestral
	Porcentaje de informes de salida/derivación que son remitidos a los Centros Provinciales de la Mujer o al recurso de destino de la mujer y los menores, en relación al total de casos.	(Número de informes remitidos a los Centros Provinciales de la Mujer o al recurso de destino)/(Total de mujeres que salen o son derivadas a otros recursos)*100.	100%	Trimestral

Cód.	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
24	Porcentaje de mujeres a las cuales se les realiza un Plan de Seguimiento tras la salida de los recursos del servicio, en relación al total de mujeres.	(Número de mujeres con Plan de Seguimiento tras la salida de los recursos del servicio)/(Total de mujeres que salen de casa de acogida o piso tutelados y son derivadas a otros recursos)*100.	100%	Trimestral
25	Número de contactos realizados con la mujer a la salida de casas de acogida o pisos tutelados.	(Suma del número de contactos realizados)/(número de mujeres que hayan salido de casa o piso en el año anterior).	2	Anual
26	Porcentaje trámites, considerados como peligrosos para la integridad y seguridad de la mujer, en los que se ha solicitado el acompañamiento policial.	(Número de trámites realizados con solicitud de acompañamiento policial)/(Número de trámites realizados considerados como peligrosos)*100.	100%	Trimestral
27	Plazo medio de traslado a otra provincia por motivo de localización, cuando ésta suponga una situación de peligrosidad para la mujer.	(Suma del número de días que transcurre desde que la mujer es localizada por el agresor hasta que se produce el traslado a otra provincia)/(Total de mujeres localizadas y trasladadas a otras provincias).	48 horas	Trimestral
	Plazo medio de traslado a otra comunidad autónoma por motivo de localización.	Suma del número de días que transcurre desde que la mujer es localizada por el agresor hasta que se produce el traslado a otra comunidad autónoma, de todas las mujeres que son localizadas)/(Total de mujeres localizadas y trasladadas a otra comunidad autónoma).	7 días	Trimestral
28	Grado medio de satisfacción de las mujeres con la comodidad del alojamiento valorado mediante encuestas.	Valor medio de la pregunta relacionada con la satisfacción con el alojamiento en los diferentes recursos del servicio.	7 (en una escala de 0 a 10)	Anual
29	Grado de satisfacción de las mujeres, con los productos de hogar y alimentación entregados en el Servicio Integral	Valor medio de la pregunta relacionada con la satisfacción con los productos y alimentos en las casas de acogida.	7 (en una escala de 0 a 10)	Anual
30	Porcentaje de mujeres que realizan una queja o reclamación sobre el suministro de medicamentos.	(Número de quejas o reclamaciones de este tipo)/(total de mujeres acogidas en el período)*100.	10%	Trimestral

Nota: todos los indicadores recogerán el valor medio de todas las provincias andaluzas.

CONSEJERÍA DE CULTURA

RESOLUCIÓN de 23 de febrero de 2010, de la Dirección General de Industrias Culturales y Artes Escénicas, por la que se efectúa convocatoria pública para la concesión de ayudas al desarrollo de proyectos y a la producción de obras audiovisuales en el año 2010.

Mediante Orden de la Consejería de Cultura de 30 de septiembre de 2005 (BOJA núm. 199, de 11 de octubre), se establecieron las bases reguladoras para la concesión de ayudas al desarrollo de proyectos y a la producción de obras audiovisuales. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la referida Orden, la convocatoria de las ayudas correspondientes se deberá realizar con carácter anual, dicha convocatoria deberá ser objeto de publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Así mismo, resulta de aplicación a estas subvenciones la Orden de 8 de enero de 2008, por la que se regula la tramitación electrónica en los procedimientos de concesión de subvenciones que se citan (BOJA núm. 18, de 25 de enero de 2008).

En su virtud, en uso de las facultades mencionadas,

R E S U E L V O

Primero. Objeto.

Se convocan para el año 2010 las ayudas al desarrollo de proyectos y a la producción de obras audiovisuales en régimen

de concurrencia competitiva, de conformidad con las bases reguladoras para la concesión de estas ayudas aprobadas por Orden de la Consejería de Cultura de 30 de septiembre de 2005 (BOJA núm. 199, de 11 de octubre).

Segundo. Financiación.

La financiación de estas ayudas se realizará con cargo al programa presupuestario 451 y partida 774.01, del Presupuesto de gastos de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el ejercicio 2010 y su concesión estará limitada por las disponibilidades presupuestarias existentes en este ejercicio, pudiéndose adquirir compromisos de gasto plurianual en las condiciones previstas en el artículo 39 de la Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Tercero. Solicitudes, presentación y plazo.

1. Solicitudes. Las solicitudes se cumplimentarán en el modelo oficial que figura como anexo a la Orden de 30 de septiembre de 2005, acompañándola de la documentación que, según modalidad de ayuda, se establece en el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el apartado cuarto de la presente Resolución.

Los modelos se podrán obtener y confeccionar en la página web de la Consejería de Cultura en la dirección: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura>. Igualmente estarán a disposición de las personas interesadas en la Consejería de Cultura y sus Delegaciones Provinciales.