



Concejalía de Igualdad de Oportunidades

Carta de
Servicios

Águilas, marzo 2020



Carta de servicios - CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER ÁGUILAS

Carta de Servicios

Centro Municipal de la Mujer ÁGUILAS

ÍNDICE

➤ Presentación Centro Municipal de la Mujer.....	1
➤ <u>Servicios prestados:</u>	
▪ Centro Integral de Atención a la Mujer (CIAM).....	2
▪ Centro de Atención Especializada a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género (CAVI).....	3
➤ Derechos y Deberes de las Usuarías.....	5
➤ Mecanismos y Modalidades de Participación.....	6
➤ Sugerencias y Reclamaciones.....	7
➤ Estadísticas y Redes Sociales.....	7
➤ Compromisos de calidad. Indicadores asociados.....	8
➤ Normativa.....	9
➤ Dirección y Datos de Contacto.....	10
➤ Horarios de Atención al Público.....	10
➤ Teléfonos de Emergencia.....	11

Carta de Servicios

CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER ÁGUILAS

CIAM

Centro Integral de
Atención a la Mujer

CAMI

Centro de Atención
Especializada a las
Mujeres Víctimas de
Violencia de Género

El Centro Municipal de la Mujer de Águilas, es un servicio, que ofrece el Ayuntamiento de Águilas y la Concejalía de Igualdad de Oportunidades, y que se implantó en el Municipio en el año 1997.

En el Centro se integran dos servicios de atención a la mujer: El Centro Integral de Atención a la Mujer (CIAM), y el Centro de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (CAVI), Red Regional de la CARM a la que el Ayuntamiento de Águilas se sumó en 2008 .

Ambos servicios dan cumplimiento al artículo 9.2 de la Constitución Española al establecer que *“corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas”*.

Centro Municipal de la Mujer ÁGUILAS

CIAM

Centro Integral de
Atención a la Mujer

El objetivo principal del Centro Integral de Atención a la Mujer (CIAM) es ofrecer una atención y apoyo integral a las mujeres residentes en Águilas, acercando, canalizando y potenciando los recursos existentes, y creando nuevas dinámicas y posibilidades para su desarrollo y bienestar en los ámbitos laboral, cultural, social, etc.

SERVICIOS CIAM:

- Información del servicio.
- Información y asesoramiento a cualquier mujer con problemáticas añadidas: familiares, discapacitadas, toxicómanas, minorías étnicas...
- Desarrollo de actividades, cursos y talleres con perspectiva de género para impulsar el empoderamiento de la mujer.
- Acciones de sensibilización y concienciación.
- Facilitar el acceso y la participación de las mujeres en las diferentes manifestaciones culturales.
- Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Atención psicológica individual y grupal.
- Apoyo social.
- Asesoramiento jurídico y trámite de solicitudes de asistencia jurídica gratuita.

Centro Municipal de la Mujer ÁGUILAS

CAVI

Centro de Atención
Especializada a las
Mujeres Víctimas de
Violencia de Género

Los Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género (**CAVI**), son recursos públicos y gratuitos y suponen una respuesta institucional articulada para atender de forma integral y continuada todas las dimensiones que se derivan de la complejidad de esta lacra social. En la actualidad existen 20 CAVI en funcionamiento en diferentes municipios que conforman una **Red Regional** cuyo ámbito de actuación se extiende a todo el territorio de la Región de Murcia.

La intervención que se realiza en el CAVI contempla todos los posibles casos de **violencia de género (psicológica, física, sexual y/o económica)**, entendida ésta como la violencia que ejerce el hombre sobre su pareja o ex pareja, exista o no convivencia, por el hecho de ser mujer.

Puede acudir al CAVI cualquier mujer, mayor de 18 años, nacional o extranjera, que haya sufrido o esté sufriendo cualquier acto de violencia de género. **No es necesario denuncia previa para ser atendida.**

Podrán ser atendidas las mujeres menores de edad que sufran violencia de género, siempre que exista consentimiento firmado paterno o materno y siguiendo el protocolo establecido para estos casos.



Carta de Servicios
Centro Municipal de la Mujer
ÁGUILAS

SERVICIOS CAVI:

- Información del servicio.
- Atención psicológica individual y grupal.
- Apoyo social.
- Asesoramiento jurídico y trámite de solicitud de asistencia jurídica gratuita.
- Seguimiento, tanto de aquellos casos atendidos en el CAVI como de aquellos otros que le son derivados desde otros recursos.
- Coordinación con las distintas instituciones públicas y privadas con competencia en materia de violencia de género.
- Actuaciones de sensibilización y prevención con la sociedad.
- Derivaciones a recursos de protección, alojamiento y atención especializada.
- SAPMEX (Servicio de Atención Psicológica a Menores expuestos a la violencia de género). Una vez al mes acude una Psicóloga Infantil.
- Promover las Mesas Locales de Coordinación en materia de Violencia de Género.



Carta de Servicios

Centro Municipal de la Mujer

ÁGUILAS

DERECHOS:

- ❖ Las mujeres, como usuarias del Centro tienen **derecho a recibir información** adecuada sobre objetivos y normas de funcionamiento del Centro.
- ❖ Tienen **derecho a recibir una asistencia correcta y adecuada**, independientemente de cuál pueda ser su problemática y circunstancia.
- ❖ Tienen **derecho a ser informadas sobre los diferentes servicios** relacionados con su demanda y/o problemática y su ubicación.
- ❖ Tienen derecho a recibir del Centro por escrito y de forma comprensible **informes sobre la asistencia al mismo**, de acuerdo a las normativas existentes.
- ❖ Las usuarias del servicio tienen **derecho a aceptar o rechazar su participación en actividades** organizadas desde el Centro, así como las orientaciones que se les ofrezca sobre posibles derivaciones a otros servicios (actuaciones de otros profesionales con su problemática planteada).
- ❖ Las usuarias tienen derecho a que las profesionales del Centro guarden la **confidencialidad** sobre toda la información en relación a su problemática, y que haya llegado a su conocimiento en el ejercicio de su trabajo.
- ❖ **Acceder, rectificar y cancelar sus datos personales**, con confidencialidad, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.

DEBERES:

- ❖ Las usuarias **deben facilitar al Centro la documentación** e informes necesarios para el asesoramiento que demanda, y en su caso intervención.
- ❖ Las usuarias, cuando sea posible, **avisarán cuando no puedan asistir** a las citas concertadas con las profesionales del Centro, para su cancelación.
- ❖ **Deben guardar el debido respeto a las demás usuarias y personal del Centro**, así como atender en todo momento las indicaciones del personal del mismo, en cuanto al funcionamiento del Centro.
- ❖ **Deben cumplir los horarios** establecidos de atención al público, y respetar los horarios de las citas previamente concedidas.
- ❖ Cuando las usuarias vengan con menores, estos deberán permanecer en la sala de espera, siempre y cuando tengan una edad que lo posibilite, y se evitará que tengan comportamientos que molestan durante las sesiones de tratamiento.
- ❖ Las usuarias abandonarán las instalaciones una vez acabadas las asistencias o actividades.

Centro Municipal de la Mujer
ÁGUILAS

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN:

- ✓ El Centro fomenta la **constitución y funcionamiento de las asociaciones** de mujeres y se las tiene en cuenta para la organización de actividades. A través de las asociaciones, se podrá:
 - a) defender los derechos de las usuarias en lo concerniente a la prestación de servicios
 - b) colaborar con el Centro y con el personal en todo cuanto suponga una mejora en la calidad del servicio y la atención a las usuarias
- ✓ A través de las **usuarias** que habitualmente colaboran y participan de manera gratuita en el Centro, con la realización de actividades.
- ✓ En reuniones previamente convocadas, las usuarias opinan sobre las actividades a realizar para cada programación.
- ✓ El Centro informará a los órganos de representación de las Asociaciones sobre todos los programas a desarrollar por el mismo, de la normativa establecida en relación con el Centro y cuantos aspectos puedan resultar de interés.
- ✓ En caso de discrepancias referentes a algunos aspectos del funcionamiento del Centro, las Asociaciones locales podrá dar traslado de las mismas a la Concejalía del Excmo. Ayuntamiento de Águilas, que en ese momento tenga la responsabilidad de dicho servicio.
- ✓ También se articula la participación ciudadana a través de **Voluntariado** para desarrollar distintas campañas y programas.

Centro Municipal de la Mujer
ÁGUILAS

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

El Ayuntamiento de Águilas dispone del **portal de transparencia de consultas, quejas y reclamaciones** que permite a la ciudadanía e instituciones públicas o privadas poder ejercer su derecho a realizar sugerencias para mejorar de los servicios prestados, reclamaciones o quejas en su funcionamiento.

Se podrán presentar través de:

- Portal de transparencia:

[Buzón de buzón de consultas, quejas y reclamaciones](#)

Se ofrecerá respuesta a cada una de las consultas, quejas y reclamaciones recibidas en un plazo estimado de 15 días.

ESTADÍSTICAS Y REDES SOCIALES:

En cuanto a las **redes sociales** nos siguen con fecha de (18/03/2020):

FACEBOOK: *Centro Municipal de la Mujer:* **1228 personas**

Centro Municipal de la Mujer
ÁGUILAS

COMPROMISOS DE CALIDAD.INDICADORES ASOCIADOS:

- Blog **Centro Municipal de la Mujer de Águilas**: Actualización permanente de sus contenidos.
- Correo electrónico **centrodela mujer@ayuntamientodeaguilas.org**, dando respuesta a consultas sobre programas de la Concejalía o sobre contenidos que afectan a las mujeres.
- Atención telefónica desde los diferentes servicios. Respuestas a consultas sobre los diversos asuntos que le puedan afectar.
- Atención presencial en el Centro Municipal de la Mujer dando una atención personalizada.
- Quejas y sugerencias través del “buzón de consultas” del portal de transparencia.
- Difusión de contenidos informativos de interés para las mujeres a través de la red social **Facebook, del Centro Municipal de la Mujer y del Ayuntamiento de Águilas**.
- Control del número de consultas relacionadas con la solicitud de informaciones realizadas.
- Control del número de usuarias satisfechas con la calidad del servicio prestado.
- Seguimiento y control de las sugerencias y reclamaciones sobre el servicio prestado.
- Reuniones de Evaluación sobre la efectividad de las campañas y programas.

Carta de Servicios

Centro Municipal de la Mujer ÁGUILAS

NORMATIVA:

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Protocolo de Funcionamiento de la Red Regional CAVI.
- Protocolo de Coordinación Interinstitucional en Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de La Región de Murcia.
- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro Integral de Atención a la Mujer.
- Proyecto del Centro Integral de Atención a la Mujer (CIAM) 2002.

Carta de Servicios

Centro Municipal de la Mujer ÁGUILAS

DIRECCIÓN:

C/Inmaculada nº. 25 Águilas CP. 30880

(junto a Patronato Musical de Águilas)

HORARIOS DE ATENCIÓN:

De lunes a Viernes de 9.00 a 14.00h

Lunes y Miércoles de 17.00 a 20.00h

CORREO ELECTRÓNICO:

centrodelamujer@ayuntamientodeaguilas.org

FACEBOOK:

Centro Municipal de la Mujer

TELÉFONOS DE CONTACTO:

CIAM 968 446 633

CAVI 968 412 874



Ayuntamiento
de Águilas



Igualdad



016

ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE
MALOS TRATOS POR VIOLENCIA DE GÉNERO



Seguridad personal
con la **aplicación Alertcops**

Tu teléfono móvil puede ser
tu mejor arma contra la inseguridad



Ayuntamiento
de Águilas



Igualdad

El Ayuntamiento de Águilas te anima a instalar ALERTCOPSI

Centro Municipal de la Mujer

ÁGUILAS