Ayuntamiento de Águilas

Concejalía de Igualdad de Oportunidades

Carta de Servicios

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
- Servicios prestados:
  - 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 Usuarias..... 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

Ayuntamiento de Águilas

Águilas te quiere + | Igualdad

CIAM
Centro Integral de Atención a la Mujer

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

Carta de Servicios

CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER
ÁGUILAS

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.

Carta de Servicios

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 autorización de la Dirección Regional, siguiendo el protocolo establecido para estos casos.

CAVI
Red de Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de la Violencia de Género

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.

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.

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 (24/08/2021):
FACEBOOK: *Centro Municipal de la Mujer:* **1294personas**

Carta de Servicios

Centro Municipal de la Mujer
ÁGUILAS

DATOS CIAM 2021:

Nº total de casos nuevos 2020: 110 Mujeres acceden por primera vez al CIAM en 2021.

Además de las atenciones a mujeres con expediente abierto en años anteriores, con una media de 35 mujeres al mes.

Se han realizado diversas actividades a lo largo del año, ofertadas a todas las mujeres de la localidad. Así como actuaciones para la conmemoración del DIA INTERNACIONAL DE LA MUJER ,del DÍA INTERNACIONAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO y del DIA POR LOS DERECHOS DEL COLECTIVO LGTBI.

DATOS CAVI 2021:

Nº total de casos nuevos 2021: 91 Mujeres Víctimas de Violencia de Género acceden por primera vez al CAVI en 2021.

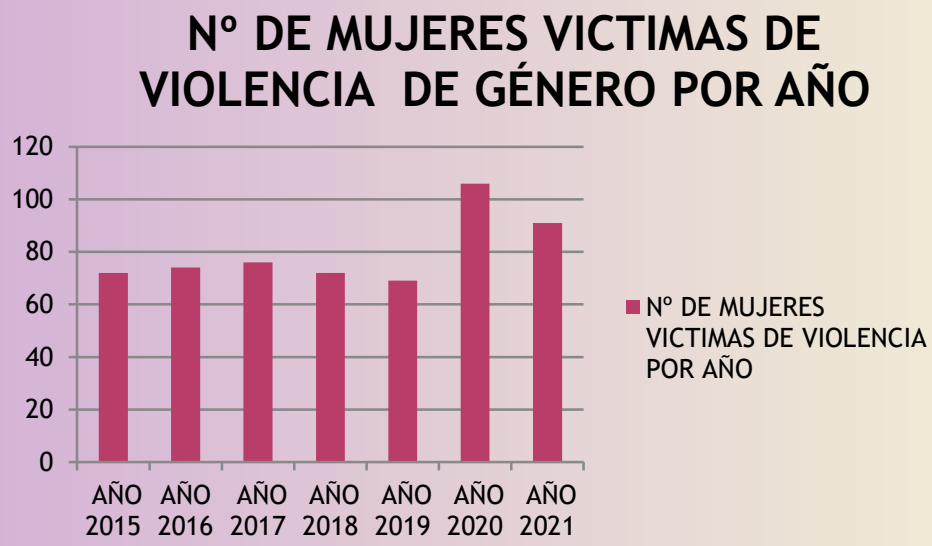
Además de las atenciones a mujeres con expediente abierto en años anteriores, con una media de 32 mujeres al mes.

ANÁLISIS DE DATOS 2021

Nº total de expedientes desde la apertura del servicio (incluyendo altas y bajas) 1086

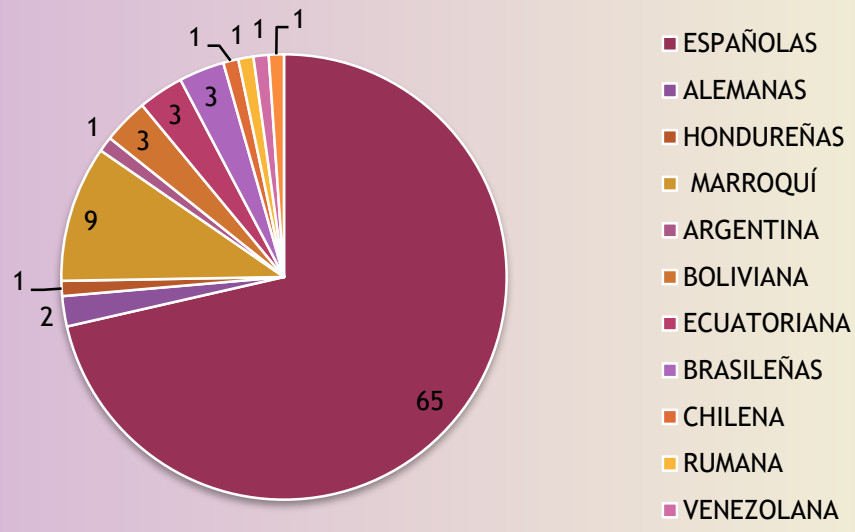
Nº total de mujeres atendidas durante 2021 221

Nº total de casos nuevos 2021 91

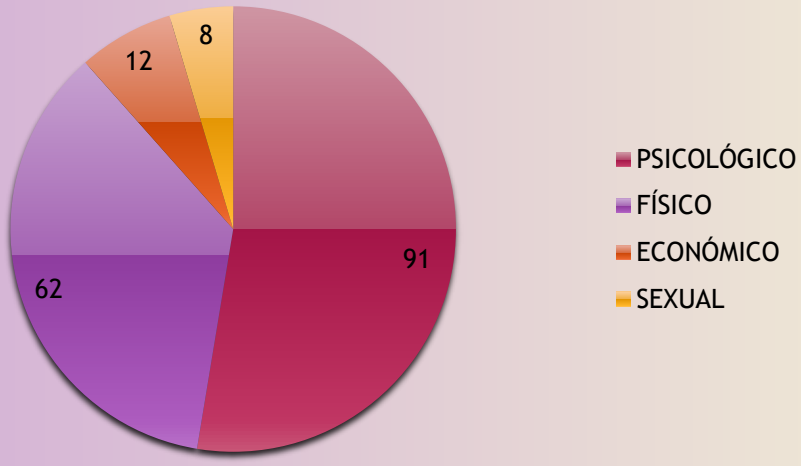


Nº de mujeres usuarias con Orden de Alejamiento en vigor a 29/03/2021 64

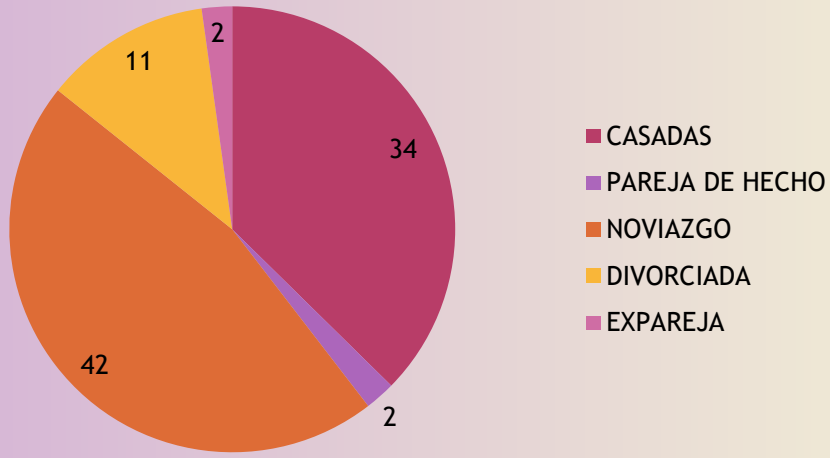
Nº. De mujeres usuarias victimas de Violencia de Género según nacionalidad



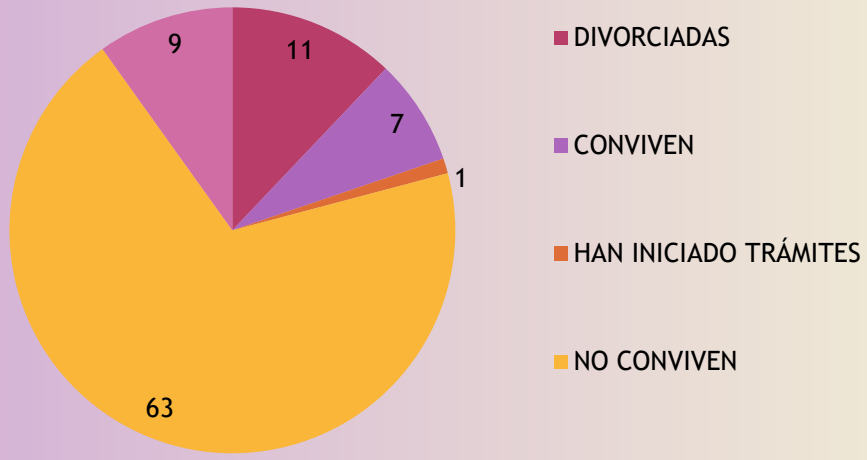
Nº. De mujeres usuarias victimas de Violencia de Género según el tipo de maltrato



Nº. De mujeres usuarias víctimas de Violencia de Género según su relación con el agresor



Nº. De mujeres usuarias víctimas de Violencia de Género según situación actual, posterior al acceso al servicio con o sin denuncia



COMPROMISOS DE CALIDAD.INDICADORES ASOCIADOS:

·Blog Centro Municipal de la Mujer de Águilas: Actualización permanente de sus contenidos.

·Correo electrónico centrodelamujer@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 trasparencia.

·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.

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 8.30 a 15.00h
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
968414082

Ayuntamiento de Águilas

Águilas te quiere + | Igualdad

112

016 ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE MALOS TRATOS POR VIOLENCIA DE GÉNERO

Centro Municipal de la Mujer

ÁGUILAS