



---

# **CARTA DE SERVICIOS**

---

## **AYUNTAMIENTO DE ALMAGRO**

---

*Actualización: Septiembre de 2016*

---

***CENTRO DE LA MUJER***

## **CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE LA MUJER DE ALMAGRO**

### **1. INFORMACIÓN GENERAL**

Ubicado en C/ Mercado, s/n, 1ª planta (CENTRO SOCIAL POLIVALENTE)

Teléfono: 926261426 fax 926261462,

Correo electrónico: [centrodelamujer@almagro.es](mailto:centrodelamujer@almagro.es),

Página web: <http://www.almagro.es/centromujer/>

**HORARIO DE ATENCIÓN: DE LUNES A VIERNES DE 09 A 14H**

### **SERVICIOS DEL CENTRO DE LA MUJER**

Las funciones que se derivan de estas intervenciones interdisciplinarias realizadas por el equipo del centro son las siguientes:

- Desarrollo, apoyo y ejecución en las actividades comunitarias planificadas.
- Organización y difusión de charlas sobre temas diversos, impartidos por diferentes organismos y entidades.
- Impartición de charlas, ponencias y monográficos en distintas entidades, asociaciones e instituciones que así lo soliciten al Centro de la Mujer.
- Coordinación con las/los profesionales de otros centros de la mujer para actividades comarcales, coordinación con los centros educativos de la localidad para la realización de actividades, coordinación con las AMPAS, para orientación y realización de actividades, Centros de Salud, asociaciones sin ánimo de lucro y otros recursos.
- Coordinación y puesta en marcha de campañas de prevención de violencia de género y fomento de igualdad en los centros educativos, desde la coeducación.

### **ÁREA JURÍDICA**

- Información y asesoramiento jurídico a todos los niveles: derechos, forma de ejercerlos y trámites jurídicos necesarios.
- Asesoramiento e información a las usuarias, especialmente en casos de violencia de género, en los trámites relacionados con la interposición de denuncias.
- Puesta en marcha de recursos y programas del Instituto de la Mujer relacionados con la asistencia jurídica y procesal a las mujeres que lo necesiten, así como otros recursos de diferente naturaleza.
- Diseño y planificación de proyectos y actividades específicas de su área, prioritariamente en los aspectos transversales de la programación anual del CM.
- Difusión (charlas, seminarios, conferencias, etc.) de temas relacionados con el ámbito jurídico, siempre en las cuestiones que sean afectadas por cuestiones de género.
- Establecer la coordinación necesaria con otras instituciones relacionadas con la actividad del centro (Colegio de la Abogacía, juzgados, fuerzas y cuerpos de Seguridad, etc.).
- Coordinación con el área de empleo en todo lo relacionado con los trámites jurídicos de constitución de empresas, en el asesoramiento jurídico laboral, en el asesoramiento ante situaciones de discriminación de género en el ámbito

laboral, despido, acoso, etc. Así como para mantener contactos y coordinación con la Inspección de Trabajo y SS para estos casos.

- Realizar informes técnicos.
- Mantener al día los datos en la aplicación Dulcinea

### **ÁREA PSICOLÓGICA**

- Prestar apoyo y orientación psicológica, individual o en grupo, a las mujeres con especial necesidad de ayuda, prioritariamente a las mujeres víctimas de violencia de género.
- Derivación a recursos de acogida.
- Puesta en marcha de recursos y programas del Instituto de la Mujer relacionados con el área psicológica.
- Establecer la coordinación necesaria con otras instituciones: sanitarias, educativas, servicios sociales, asociaciones, etc.
- Proporcionar información a las mujeres sobre los recursos que en materia psicológica existan en la comunidad.
- Realizar informes técnicos y valoraciones psicológicas, atendiendo a la sintomatología y secuelas por maltrato de las mujeres víctimas de violencia de género, cuando lo solicite el abogado o el Instituto de la Mujer, o cuando sea necesario para acceder a recursos, servicios o ayudas en beneficio de las mujeres víctimas de VG.
- Diseño y planificación de proyectos y actividades específicas de su área, y prioritariamente en los proyectos transversales de la programación anual del CM.
- Mantener al día los datos en la aplicación Dulcinea

### **NORMATIVA REGULADORA**

Normativa autonómica:

La ley 5/1995, de 23 de marzo, de Solidaridad en Castilla-La Mancha,.

La ley 5/2001 de Prevención de Malos Tratos y Protección a Mujeres Maltratadas. Castilla - La Mancha,.

La ley 22/2002 de 21 de noviembre, modificada por la Ley 5/2008 de 12 junio, que creaba el Instituto de la Mujer de Castilla la Mancha, como organismo autónomo.

El decreto 38/2002 de 12 de marzo del 2002 de la Consejería de Bienestar Social para la aplicación de la Ley de Prevención de Malos Tratos y de Protección a Mujeres Maltratadas, desarrollaba la ley.

El Decreto 252/2003 de 29 de julio por el que se establecen la organización y funciones del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.

El Real Decreto 1174/2007, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 774/1997, de 30 de mayo, por el que se establecía la nueva regulación del Instituto de la Mujer.

El Acuerdo de coordinación institucional y aplicación de los protocolos para la prevención de la violencia de género y atención a mujeres de Castilla - La Mancha.

La ley 12/2010, de 18 de noviembre, de igualdad entre mujeres y hombres en Castilla - La Mancha.

Decreto 244/2010, de 21 de diciembre, por el que se modifica el decreto 98/2010, de 1 de junio, que establece la estructura orgánica y competencias de

la Consejería de Empleo, Igualdad y Juventud, y por el cual el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha queda adscrito a esta Consejería.  
Plan Estratégico para la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla - La Mancha 2011-2014, en el que basaremos este plan de actuación anual.

Normativa nacional:

La Constitución Española,

La Ley 35/95, de 11 de diciembre, de Ayuda y Asistencia a Víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual,

La ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la orden de protección a las víctimas de la violencia doméstica,

La ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género,

La LO 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

La planificación anual del centro se ajusta:

al Decreto 302/2011, de 27 de mayo de 2011, por el que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de medios económicos, en régimen de concurrencia competitiva para la gestión del funcionamiento de Centros de la Mujer y Casas de Acogida en Castilla-La Mancha, De conformidad con el Art. 18 Orden de 22/11/2012, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones para la gestión del funcionamiento de los centros de la mujer y recursos de acogida en Castilla-La Mancha.

## **DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA**

Es un recurso de asistencia integral a mujeres

El tiempo máximo de cita para la primera atención no debe exceder de 3 días laborales, salvo casos de urgencia de violencia de género que la atención debe ser inmediata.

En cumplimiento de lo establecido del art. 5 de LO 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, la usuaria acepta que los datos personales, la gestión de expedientes mujer es responsabilidad del Instituto de la Mujer de CLM con domicilio en Plaza de zocodover, 7, 2ª planta, 45071, de Toledo, cuya finalidad es la gestión de expedientes de prestación de asistencia integral a mujeres. En todo caso, puede ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, ante el responsable del fichero, en la dirección antes indicada.

## **PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Queremos seguir mejorando los servicios que se ofrecen, para ello necesitamos su colaboración:

- En forma de reclamaciones, si cree que los servicios y compromisos no se llevan a cabo conforme a la presente Carta.
- En forma de sugerencias, si cree que los servicios pueden mejorarse.

Forma de presentación:

- Mediante un escrito dirigido a los Servicios Provinciales del Instituto de la Mujer de Ciudad Real, calle Palomares, 1071 Ciudad Real.
- Por correo electrónico: [insti@jccm.es](mailto:insti@jccm.es) o [sercr@jccm.es](mailto:sercr@jccm.es)

## **OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA**

A través de las actividades que se llevan a cabo durante todo el año, de las sugerencias que se envían al correo electrónico del centro, a través de la página web, así como a través de las asociaciones de mujeres del ámbito de actuación.

### **1. COMPROMISOS**

#### **RELACION DE COMPROMISOS ASUMIDOS POR EL CENTRO DE LA MUJER DE ALMAGRO**

1. Atención personalizada y asesoramiento a las mujeres cuando se solicite información, orientación y mediación a las víctimas de violencia de género.
2. Confidencialidad: Las actividades se realizan en un espacio donde la privacidad está garantizada.
3. Garantía del derecho fundamental a la protección de datos personales.
4. Trato amable y cordial, escuchando activamente cuando se solicita información, orientación o asesoramiento, comprobando que la respuesta ha sido entendida.
5. Respuesta clara, rápida y eficaz a lo demandado, utilizando un lenguaje preciso y adecuado.

#### **INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS**

- Tiempo de espera en atención presencial y telefónica
- Tiempo de espera con cita

#### **OTRAS INFORMACIONES Y SERVICIOS QUE SE CONSIDEREN DE INTERÉS PARA LAS PERSONAS DESTINATARIAS DE LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN LA CARTA**

Los Centros de la Mujer de las diferentes localidades territoriales pensadas para facilitar y promover el avance y consolidación de la plena incorporación de la mujer en todos los ámbitos de la vida social, desarrollando medidas que favorezcan y contribuyan a la superación de toda discriminación por razón de género (laboral, social, cultural, económica o política...etc.).

Destinados a la realización de actividades, programas y servicios encaminados a la información, orientación y asesoramiento de las mujeres.

El Centro de la Mujer de su demarcación territorial ofrece igualdad de oportunidades. El equipo de orientación y asesoramiento en materia jurídica, psicológica, empleo, recursos sociales y promoción social, realizando proyectos y actividades que permitan la plena incorporación de la mujer en la vida social, eliminando desigualdades y cualquier tipo de discriminación.