



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE POZOBLANCO

ÁREA DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

CARTA DE SERVICIOS MUNICIPALES (APROBACIÓN INICIAL CMIM)

1. Justificación.

Ante los nuevos retos de modernización y transformación que viene viviendo la administración pública local, se impone la necesidad de incrementar su nivel de eficacia, prestando servicios de calidad, para demostrar su capacidad de gestionar, afrontar y resolver las cuestiones que preocupan a la ciudadanía.

Siendo necesario dar visibilidad y transparencia a todo el proceso administrativo, la **CARTA DE SERVICIOS** es una herramienta de trabajo que adopta una línea de actuación innovadora, representando un compromiso de calidad en la prestación de servicios de manera integral y transversal.

2. Presentación.

El Excmo. Ayuntamiento de Pozoblanco, a través de la Concejalía de Igualdad, dispone, desde el año 1991, del Centro Municipal de Información a la Mujer (CMIM), organismo de igualdad municipal, creado mediante convenio con el Instituto Andaluz de la Mujer, atendido por un equipo de profesionales, que trabajan día a día para promover:

- La igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida
- La erradicación de las violencias machistas
- Cualquier discriminación entre mujeres y hombres

El centro de la mujer de Pozoblanco ofrece a las mujeres una atención personalizada, cercana y gratuita, dando respuesta inmediata a sus necesidades, asegurando calidad y confidencialidad.

3. Normativa

3.1. General

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local
Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local
Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local

3.2. Normativa específica

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

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 12/2007, de 26 de noviembre para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía

Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la violencia de Género.

Plan de Igualdad de Relaciones Laborales del Excmo. Ayuntamiento de Pozoblanco.

Plan de Igualdad de la Ciudadanía de Pozoblanco.

Estatutos del Consejo Municipal de las Mujeres de Pozoblanco.

Reglamento de Funcionamiento Interno del Consejo Municipal de las Mujeres.

4. Compromisos, derechos y responsabilidades

4.1. Compromisos del personal del CMIM en los servicios prestados

1. El CMIM facilita su accesibilidad ofreciendo un horario de atención al público, mediante cita previa, de 9 a 14,00 horas, de lunes a viernes.
2. La atención personalizada del personal profesional se realiza siempre mediante cita previa.
3. La primera entrevista, a partir de la petición de cita, tendrá lugar en un plazo máximo de 3 días hábiles.
4. Todas las situaciones que el personal valore como urgentes, se atenderán en el mismo día.
3. confidencialidad: privacidad garantizada
4. Garantía del derecho fundamental a la protección de datos personales.
5. trato amable y cordial.
6. Respuesta clara, rápida y veraz a lo demandado, utilizando un lenguaje preciso y adecuado.
7. Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones presentadas, contestándose de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, siendo el tiempo estimado en 10 días hábiles.
8. Atención a las víctimas de violencia de género de manera inmediata.
9. Divulgar programas y realizar campañas de prevención y sensibilización
10. Trabajar en pro de la igualdad real y la no discriminación entre mujeres y hombres.
11. medidas de subsanación. Las personas que consideren que se ha incumplido algún compromiso recogido en esta carta de servicios, podrán comunicarlo a través del sistema de sugerencias y reclamaciones.

En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

4.2. Derechos de las personas y entidades usuarias del CMIM

-Los principales derechos reconocidos a las personas usuarias del Centro Municipal de Información a la Mujer del Excmo. Ayuntamiento de Pozoblanco son:

-Ser tratadas con respeto y deferencia por el personal del CMIM

-Recibir información suficiente y veraz sobre recursos y prestaciones a los que puedan tener derecho y sobre los requisitos necesarios para el acceso a los mismos.

-Recibir atención social individualizada, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

-Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.

Mantener la confidencialidad de toda la información y documentación relativa al proceso de atención, salvo que en virtud de la legislación vigente aplicable, deba ser requerida o proporcionada a otros organismos e instituciones.

-Poder elegir el recurso aplicable, dentro de los determinados por el personal.

-Cesar voluntariamente en la utilización de las prestaciones o servicios, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

-Ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a sus datos personales que consten en el Centro, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y recibir contestación en el plazo establecido.

4.3. Responsabilidades de las personas y entidades usuarias del CMIM

-Las principales responsabilidades de las personas usuarias del Centro Municipal de Información a la Mujer del Excmo. Ayuntamiento de Pozoblanco son:

-Mantener una actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal del CIMM y de los/las demás usuarios/as.

-Respetar la organización y funcionamiento del CMIM

-Hacer un uso adecuado de las instalaciones del CMIM

-Facilitar los datos de identificación adecuados que sean necesarios para realizar gestiones y trámites.

-Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando éstas sean requisito indispensable para la concesión de servicios o ayudas, así como comunicar a la administración las variaciones que se produzcan.

-Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el acceso, uso y disfrute de las prestaciones del CMIM, abonado en su caso el coste que corresponda.

-Destinar las prestaciones o ayudas recibidas para el fin que se han concedido.

-Comprometerse, cuando sea necesario y/o pertinente, a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal y social.

5. Mecanismos y modalidades de participación

La ciudadanía Pozoblanco, en particular las personas usuarias del CMIM, tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados, establecidos por el Ayuntamiento de Pozoblanco, destacando:

- El sistema de Sugerencias y Reclamaciones
- Ruegos y preguntas en las sesiones de Plenos
- Las peticiones, iniciativas, audiencias públicas y consultas
- El Consejo Municipal de las Mujeres.

6. Sistemas de sugerencias y Reclamaciones

Se podrán presentar sugerencias, siendo un derecho de la ciudadanía, relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados, así como reclamaciones por tardanzas, desatenciones incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del cmim.

Se podrán presentar en:

-La oficina de Registro del Excmo. Ayuntamiento de Pozoblanco

-www.pozoblanco.es

-c.e. centrodela mujer@pozoblanco.es

7. Servicios Prestados

El centro municipal de información a la mujer consta de cuatro departamentos, con las siguientes funciones:

-Dto. Información/Animación

- Información, orientación y asesoramiento sobre los recursos y ayudas dirigidas a la mujer.
- Recogida y canalización de las demandas recibidas a los servicios o departamentos que correspondan su envío.
- Proyección, desarrollo y ejecución de programas encaminados a favorecer e impulsar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres desde una perspectiva de género, así como la formación y promoción de la mujer, respondiendo a las demandas y necesidades de la realidad actual.
- Coordinación y promoción con las distintas asociaciones y colectivos de mujeres, ofreciendo apoyo y asesoramiento en sus actuaciones, estableciendo cauces de participación junto con otras instituciones, en las actividades relacionadas con la mujer y otras áreas de participación social.

-Dto. Jurídico

Proporcionar información y asesoramiento en aquellas materias jurídicas que afectan a la mujer, proporcionándole los recursos necesarios en temas tales como :

- Derecho de familia: separación, divorcio, nulidad, guardia y custodia, pensiones alimenticias....
- Derecho penal: malos tratos, violación, amenazas o coacciones, aborto, abusos sexuales....
- Intervención jurídica en los casos que lo requieran : medidas previas, acompañamiento..
- Discriminación laboral por razón de sexo.
- Seguimiento de los casos.
- Participación en comisiones de investigación sobre malos tratos.

Además, se programan y proyectan actuaciones encaminadas a sensibilizar y prevenir situaciones graves que sufren las mujeres, tales como violencia de género, abusos sexuales, marginación...

-Dto. Empleo

- Información laboral.
- Orientación profesional.
- Técnicas de búsqueda de empleo.
- Orientación para el autoempleo.
- Información sobre la propuesta formativa y de mercado de trabajo.
- Animación a las nuevas tecnologías.
- Solicitud, homologación y gestión de los cursos de formación profesional ocupacional del Ayuntamiento de Pozoblanco.
- Mejorar las condiciones de las mujeres de la localidad para acceder a un empleo, teniendo en cuenta las necesidades del mercado de trabajo.
- Acompañar, durante el proceso, a las mujeres que deseen incorporarse al mundo del trabajo remunerado, ayudándolas a encontrar alternativas y soluciones frente a los obstáculos con los que se puedan encontrar.
- Motivar y reforzar una mayor presencia de las mujeres en la vida social.

-Dto. Psicológico.

- Sensibilización y prevención en materia de violencia de género.
- Evaluación e Intervención psicológica individual con mujeres víctimas de maltrato físico, psicológico y/o sexual.
- Evaluación e intervención psicoterapéutica con mujeres, en situación de crisis por ruptura o contemplación de ruptura de relación de pareja
- Potenciación de aquellos recursos psicológicos y personales que faciliten a las mujeres el proceso de reestructuración de una vida autónoma y libre de violencia, así como la integración en la vida social, laboral y económica.
- Intervención grupal con mujeres víctimas de violencia de género.
- Realización de talleres encaminados a: aumentar la autoestima y seguridad de las mujeres, aprender y/o mejorar estilos de afrontamiento, solución de problemas y toma de decisiones, fomentar estilos de comunicación y habilidades sociales adecuadas, modificar los estereotipos tradicionales sobre roles de género, actitudes sexistas y mitos sobre la violencia en la pareja.

8. Forma de acceso al CMIM

Los servicios prestados se ofrecen en la forma, horario y centro siguiente:

-De forma presencial y por teléfono, de lunes a viernes de 9 a 14,00 h.,

C/. San Cayetano, 5 Pozoblanco-14400

Teléfono: 957.77.16.24

-También se puede obtener información adicional a través de internet en la siguiente dirección: www.pozoblanco.es

-Teléfono gratuito 900200999, atendido 24 horas al día.

9. Órganos de participación y coordinación

El Consejo Municipal de las Mujeres tiene la naturaleza jurídica de un órgano consultivo del Pleno Municipal del Ayuntamiento en lo referente a las políticas de Igualdad, de género en todas sus actuaciones, como administración.

Su finalidad es colaborar con el Ayuntamiento para adaptar las políticas a la realidad local de Pozoblanco y ayudar para la adopción de las medidas que puedan servir para su desarrollo y promoción.

9.1. Estatutos

9.2. Reglamento de funcionamiento interno