



CARTA DE SERVICIOS

1. 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, siendo una unidad de atención integral e información a las mujeres y en especial a las mujeres víctimas de violencia de género. Asimismo, lleva a cabo actuaciones de sensibilización en políticas de igualdad y fomento de la participación de las mujeres.

El Centro Municipal de Información a la Mujer es herramienta decisiva en la prevención, detección, tratamiento y lucha en general contra esta lacra social desde una relación de proximidad y atención directa.

2. Normativa

2.1. General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local
- 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
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

2.2. 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, en Andalucía.
- Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género, convalidado por Acuerdo del Congreso de los



Diputados de 13 de septiembre de 2018, que incluye medidas relativas a los municipios. Por una parte, el Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, acomete, en la Disposición final primera, la modificación de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, para que la administración local pueda llevar a cabo actuaciones en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres, así como contra la violencia de género. Por ello, estas cuestiones deben formar parte del catálogo de materias recogido como de competencia propia de los municipios en el artículo 25.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, objeto de esta modificación

- Decreto 99/2022, de 7 de junio, por el que se regulan las funciones, composición y funcionamiento de los Centros Municipales de Información a la Mujer para la cofinanciación de su creación y mantenimiento
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual
- Código de Violencia de Género y Doméstica
- Código de Extranjería

2.3 Normativa municipal

- II Plan de Igualdad de Relaciones Laborales del Excmo. Ayuntamiento de Pozoblanco.
- II Plan de Igualdad de la Ciudadanía de Pozoblanco.
- Comisión Local de Malos tratos
- Protocolo de coordinación prevención violencia de género y atención a mujeres víctimas de v.g.
- Estatutos del Consejo Municipal de las Mujeres de Pozoblanco.
- Reglamento de Funcionamiento Interno del Consejo Municipal de las Mujeres.

3. Derechos y deberes de las personas usuarias.

3.1. Las personas usuarias de un Centro Municipal de Información a la Mujer tendrán los siguientes derechos:

- A. Recibir una información suficiente y veraz.
- B. Recibir atención social, sin discriminación.
- C. Atención individualizada que respete su dignidad.
- D. Asignación de una persona profesional de referencia según la materia de que se trate.
- E. Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y elegir libremente el tipo de medidas o recursos a aplicar en su caso.
- F. Confidencialidad respecto a la información que pueda ofrecer o recibir en el proceso de atención.
- G. Cesar voluntariamente en la utilización del servicio.



- H. Presentar sugerencias y reclamaciones sobre la calidad de la atención y las prestaciones recibidas.
- I. Derechos que en materia de atención a menores establece la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía.
- J. Estar debidamente informadas de los derechos descritos.

3.2. Son deberes de las personas usuarias de un Centro Municipal de Información a la Mujer:

- A. Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios.
- B. Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando éstas sean requisitos indispensables para otorgar una prestación o servicio.
- C. Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e inserción social.
- D. Acudir a las entrevistas con el personal profesional y realizar las actividades indicadas como parte de su proceso de integración social, salvo por causas debidamente justificadas.

4. Funciones de los Centros Municipales de Información a la Mujer

A tenor del Decreto 99/2022, de 7 de junio, por el que se regulan las funciones, composición y funcionamiento de los Centros Municipales de Información a la Mujer para la cofinanciación de su creación y mantenimiento, art. 6:

El centro en el ámbito territorial de actuación de la entidad local titular del mismo, tendrá, como mínimo, las siguientes funciones:

- A. Garantizar una intervención integral, local y especializada desde una perspectiva de género.
- B. Ofrecer información, atención y asesoramiento en igualdad.
- C. Prestar asesoramiento jurídico en todos los ámbitos del Derecho, siempre que de su aplicación se derive una situación de desigualdad o discriminatoria para las mujeres, poniendo a su disposición los medios legales y recursos existentes.
- D. Prestar asistencia integral y asesoramiento especializado a mujeres víctimas de violencia de género en cualquiera de sus manifestaciones, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3.4 de la Ley 13/2007. Promocionar la participación y presencia de las mujeres en la vida política, cultural y social, así como su participación en el proceso de toma de decisiones que favorezcan la perspectiva de género en la política pública municipal.
- E. Promover planes de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el marco del Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Andalucía, para desarrollar en el ámbito municipal.
- F. Realizar programas específicos que favorezcan la igualdad entre mujeres y hombres en el territorio y que promuevan y faciliten la integración de las mujeres especialmente vulnerables.



- G. Llevar a cabo actuaciones de sensibilización en políticas de igualdad y fomento de la participación de las mujeres.

5. Principios informadores de actuación.

De acuerdo con el Decreto 99/2022, de 7 de junio, por el que se regulan las funciones, composición y funcionamiento de los Centros Municipales de Información a la Mujer para la cofinanciación de su creación y mantenimiento, art. 7: Serán principios informadores de actuación en el ejercicio de todas las funciones del Centro Municipal de Información a la Mujer:

- A. El respeto al principio de confidencialidad por parte del personal de los centros, quien deberá garantizar la privacidad de las comunicaciones, así como su documentación y el contenido de los expedientes que se generen por cada profesional, salvo manifestación de voluntad en sentido contrario por parte de las personas usuarias. En caso de que las personas usuarias del centro expresen su deseo de ser atendidas de forma anónima, el personal del centro deberá respetar el anonimato de la identidad de éstas, sin perjuicio de los requisitos de identificación que se establezcan en cualquier otra normativa de ámbito autonómico, estatal o comunitario.
- B. El respeto a la voluntad de las personas usuarias en la búsqueda de las posibles soluciones y alternativas a las consultas expuestas.
- C. La prestación gratuita de todos los servicios, que se ofertarán atendiendo a la vocación de servicio público.
- D. La coordinación con los servicios sociales comunitarios y demás servicios municipales con el objeto de prestar una mejor atención a las personas usuarias y un ejercicio más eficaz de las funciones propias del centro.
- E. La colaboración con los demás centros, como con las otras administraciones públicas y, especialmente, con el Instituto Andaluz de la Mujer.
- F. La atención y prestación de los servicios se llevarán a cabo de acuerdo con las instrucciones y protocolos que se establezcan que precisarán el modo de actuar de los profesionales de tales servicios.

6. Principios rectores de actuación.

De acuerdo con el Decreto 99/2022, de 7 de junio, por el que se regulan las funciones, composición y funcionamiento de los Centros Municipales de Información a la Mujer para la cofinanciación de su creación y mantenimiento, art. 8: Los servicios que se presten por los centros responderán a los principios de atención continuada, gratuita, urgente, y de especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional.



7. Documentación referente al Centro Municipal de Información a la Mujer

De acuerdo con el Decreto 99/2022, de 7 de junio, por el que se regulan las funciones, composición y funcionamiento de los Centros Municipales de Información a la Mujer para la cofinanciación de su creación y mantenimiento, art. 12:

1. Los centros deberán disponer, en todo momento, de la siguiente documentación, que entregará y estará a disposición de la persona o entidad usuaria:

- A. Datos identificativos del centro: Nombre del centro, dirección y teléfono.
- B. Objetivos generales del centro, servicios que presta y el horario de atención.
- C. Información general: Teléfono gratuito de atención a las mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer. d) Información sobre los derechos y deberes de las personas usuarias.
- D. Hojas de sugerencias o quejas.

2. Se podrán formular sugerencias o quejas sobre el funcionamiento de un Centro Municipal de Información:

- La oficina de Registro del Excmo. Ayuntamiento de Pozoblanco
- www.pozoblanco.es
- c.e. centrodelamujer@pozoblanco.es

8. Servicios Prestados

De acuerdo con el Decreto 99/2022, de 7 de junio, por el que se regulan las funciones, composición y funcionamiento de los Centros Municipales de Información a la Mujer para la cofinanciación de su creación y mantenimiento, el centro municipal de información a la mujer consta de tres departamentos, con las siguientes funciones:

- Dto. Información/Animación: entre otras, art 15 del Decreto 99/2022, de 7 de junio
 - Información, organización y gestión del centro.
 - Atención individualizada
 - Coordinación de la atención específica a las mujeres víctimas de violencia de género, a través de los recursos existentes, en concreto la **Comisión Local de Malos tratos**, formada por las administraciones locales involucradas en la lucha contra la violencia de género.
 - Coordinación de la atención específica a mujeres en situación de especial vulnerabilidad y valorar la necesidad de derivación a servicios especializados en la atención a mujeres víctimas de violencia de género.
 - Información sobre los recursos disponibles, en su ámbito territorial, en relación con la igualdad de género.
 - Organización, gestión y seguimiento de programaciones con motivo de fechas señaladas.



- Información sobre cursos, estudios y jornadas que se programen en su ámbito territorial, así como sobre las actividades y servicios desarrollados por el Instituto Andaluz de la Mujer, además del ámbito municipal.
 - Fomento del asociacionismo y la participación ciudadana de las mujeres, así como de grupos de personas que trabajen por la igualdad, a través del **Consejo Municipal de las Mujeres**.
 - Facilitar y acompañar en actuaciones comunitarias para la mejora de la calidad de vida, el abordaje de situaciones de riesgo, la prevención de la violencia, la coeducación en equidad y la salud de las mujeres.
 - Elaboración de proyectos, memorias e informes.
- Dto. Jurídico: entre otras, art 16 del Decreto 99/2022, de 7 de junio
 - Prestar información y asesoramiento jurídico gratuito a mujeres. En víctimas de violencia de género, la asistencia jurídica gratuita comprende asesoramiento y orientación en el momento inmediatamente previo a la interposición de denuncia o querrela.
 - Realización de seguimiento de los procedimientos judiciales de todo tipo que afecten a la mujer víctima de violencia de género, asesoramiento, explicación de los distintos procedimientos judiciales, acompañamiento en el desarrollo de los mismos y colaboración con la letrada o letrado que tenga asignada esta labor.
 - Solicitudes de designación de profesional de la abogacía y procuraduría del Turno de Oficio Especializado en violencia de género. Información, asesoramiento y ayuda, en su caso, en cumplimentar la solicitud.
 - Proporcionar asesoramiento legal en la relación de cada mujer con sus hijas e hijos tras la ruptura o separación, a menores víctimas de violencia de género y a hijos e hijas huérfanos de víctimas de violencia de género.
 - Coordinación, seguimiento y derivación, si procede, de cada caso conjuntamente con el servicio de asesoramiento psicológico, en su caso, o equipo técnico del centro así como con la totalidad de recursos de atención a mujeres víctimas de violencia de género, para realizar una intervención multidisciplinar: servicios sociales; salud; fuerzas y cuerpos de seguridad del estado; red de casas de acogida, empleo; etc.
 - Colaboración en la elaboración de memorias y documentos.
 - Dto. Psicológico: art 17 del Decreto 99/2022, de 7 de junio
 - Atención psicológica a las mujeres y especialmente a las víctimas de cualquier tipo de violencia de género.



- Realización de valoraciones y orientaciones psicológicas, así como la emisión de los informes que se consideren pertinentes.
- Solicitud y gestión en los casos que sea pertinente, del informe de las entidades acreditadas para las situaciones de riesgo de trata, explotación sexual y situaciones de vulnerabilidad de mujeres en contextos de prostitución para el acceso a medidas de apoyo habitacional y económico.
- Realización de informes psicológicos, no periciales, en aquellos supuestos en los que sean solicitados por organismos públicos, cuando legalmente proceda.
- Realizar la valoración de la demanda y de las necesidades individuales de cada mujer.
- Colaboración en la elaboración de memorias y documentos.

En el ámbito municipal, el Excmo. Ayuntamiento de Pozoblanco ofrece en el Dto. Empleo:

- Información laboral.
- Orientación profesional.
- Técnicas de búsqueda de empleo.
- Información sobre la propuesta formativa y de mercado de trabajo.
- Animación a las nuevas tecnologías.
- 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.

9. 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, Córdoba; 14400
- Teléfono: 957 771 624
- También se puede obtener información adicional a través del correo electrónico, en la siguiente dirección: centrodelamujer@pozoblanco.es
- Teléfono gratuito 900 200 999, atendido 24 horas al día.

10. Órganos de participación y coordinación

10.1. La Comisión Local de Malos Tratos, compuesta por las administraciones que trabajan en el ámbito local en la prevención y en la atención de la violencia de género, unidas bajo el protocolo de



coordinación para la prevención de la violencia de género y atención a las víctimas , incluido en la página WEB del Excmo. Ayuntamiento.

10.2. 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. Sus estatutos y reglamento de funcionamiento interno están contemplados en la página WEB del Excmo. Ayuntamiento.