

CARTA DE SERVICIOS

ÁREA DE MUJER



SEPTIEMBRE 2020

Índice

1. Presentación.....	Pág. 2
2. Servicios prestados.....	Pág. 2
3. Compromiso calidad.....	Pág. 5
4. Medidas de subsanación.....	Pág. 7
5. Derechos y responsabilidades.....	Pág. 8
6. Ubicación y contacto.....	Pág. 8

1. Presentación

La corporación del ayuntamiento de Paracuellos de Jarama trabaja por la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y en la prevención y sensibilización de la violencia de género.

Desde las diferentes líneas de actuación, desarrolla acciones dirigidas a la prevención y sensibilización de la violencia de género, a través de formación y la implantación de talleres dirigidos a la población en general. Además, el desarrollo de acciones dirigidas a la promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en los ámbitos relativos al empleo, la cultura, así como otras actuaciones dirigidas a fomentar el cambio cultural en materia de igualdad, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y la aplicación de la transversalidad de género en la Administración Local.

Otro recurso del que dispone el área de mujer es el Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género (PMORVG). Es un servicio gratuito municipal, que forma parte de la red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Comunidad de Madrid. Es un recurso especializado en violencia de género, donde se ofrece atención psicosocial y asesoramiento jurídico de carácter ambulatorio, dirigido a mujeres víctimas y personas dependientes a su cargo.

En el PMORVG trabaja un equipo multidisciplinar de profesionales especializadas en violencia de género compuesto por coordinadora, psicóloga para mujeres, trabajadora social, abogada y psicóloga infanto-juvenil.

2. Servicios prestados

2.1 Asesoramiento

- Mantener un servicio de asesoramiento, orientación e información, de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas.

2.2 Actividades

- Dinamización, gestión y seguimiento de las actividades dirigida a la población.

2.3 Seguimiento y resolución efectiva de incidencias.

2.4 Actividades Igualdad

- Puesta en marcha y seguimiento de las diferentes actividades y talleres en materia de igualdad.

2.5 Actividades Concejalía de Mujer

- Coordinar las distintas actividades que realicen desde la Concejalía de Mujer

2.6 Servicio de buzón de sugerencias.

2.7 Prevención Violencia de Género.

- Prevención de la violencia de género y sensibilización de la ciudadanía: Este Programa tiene como objetivo ACTUAR ANTES DE QUE LA VIOLENCIA LLEGUE A PRODUCIRSE y sensibilizar a la población sobre la gravedad del problema.

Incluye:

- ✓ Campañas de sensibilización e información.
- ✓ Programas de sensibilización y prevención en los centros educativos.
- ✓ Divulgación de material didáctico e informativo.
- ✓ Formación a profesionales.
- ✓ Estudios y planes estratégicos.
- ✓ Jornadas y seminarios.
- ✓ Actos conmemorativos del Día Internacional para la Eliminación de la Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres.

PMORVG:

2.8 Participación, Cooperación y Coordinación Institucional.

- ✓ Este Programa tiene como objetivo principal PROMOVER Y FOMENTAR MECANISMOS DE INFORMACIÓN, COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN ENTRE LAS INSTITUCIONES, de tal forma que se alcance una óptima utilización de los recursos existentes. Incluye:
- ✓ Coordinación de la Mesa Local contra la Violencia de Género.
- ✓ Acuerdos y convenios de colaboración con otras instituciones.
- ✓ Participación en Redes, Comisiones y Grupos de Trabajo sobre violencia de género.

2.9 Atención Social.

Atención social especializada para mujeres que sufren Violencia de Género en cualquiera de sus manifestaciones.

En el área social se valora la situación de riesgo de la mujer, así como la situación económica, familiar, laboral y/o formativa, red de apoyo..., para establecer una línea de actuación que proteja y beneficie tanto a la mujer como a los menores a su cargo, pudiendo derivar tanto a los recursos municipales generales de los que dispone el municipio como a los recursos especializados de que dispone la Comunidad de Madrid.

El objetivo de la atención social es dar cobertura a las necesidades derivadas de la situación de violencia, y paliar sus efectos. A través de la atención social, se hace posible que las mujeres:

- ✓ Reciban asesoramiento sobre las actuaciones que pueden emprender y sus derechos.
- ✓ Conozcan los servicios a los que pueden dirigirse para recabar atención médica, psicológica, social y material.
- ✓ Accedan a los diferentes recursos residenciales en los que está garantizada su seguridad y cubiertas sus necesidades básicas.
- ✓ Recuperen su salud física y/o psicológica.
- ✓ Logren su formación, inserción o reinserción laboral, y reciben apoyo psico-social a lo largo de todo el itinerario de recuperación integral.
- ✓ Las personas dependientes de la mujer y menores a su cargo también tienen derecho a una asistencia integral.

2.10 Atención Jurídica:

Asesoramiento sobre interposición de denuncia, brindándole la oportunidad de acompañamiento.

Asesoramiento e información sobre la solicitud de Orden de Protección: medidas penales de prohibición de aproximación y comunicación, y medidas civiles respecto al uso del domicilio conyugal, guarda y custodia de hijos menores, régimen de visitas, alimentos...

Información y asesoramiento e información sobre el procedimiento penal iniciado. Ayuda en la tramitación del abogado de turno de oficio o particular en los casos que proceda.

Coordinación con el abogado de turno de oficio o particular en orden a ampliación de información sobre la situación de la mujer.

Información y asesoramiento sobre el procedimiento matrimonial de separación, divorcio o de relaciones paternofiliales.

Ayuda en la redacción de escritos o formulación de recursos que no requieran la intervención de abogado o procurador.

Información a la mujer víctimas de violencia de género que cuente con Orden de Protección, sobre los derechos recogidos en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, especialmente en el orden laboral: reordenación de jornada laboral, traslado centro trabajo, suspensión o extinción de contrato de trabajo.

2.11 Atención Psicológica:

El área psicológica ofrece asesoramiento especializado y espacio terapéutico para la atención y recuperación de las mujeres que han estado o están sufriendo situaciones de violencia.

Valoración y atención psicológica a menores dependientes de mujeres que son atendidas en el recurso (siempre acorde con la legalidad y protección de la infancia). Orientación y pautas a las madres.

2.12 Intervención en Situaciones de Emergencia:

En situaciones de crisis te ofrecemos apoyo, coordinación con Policía y Guardia Civil, gestión de alojamientos alternativos, seguimiento de las Órdenes de Protección y Medidas de Alejamiento y Servicio de Teleasistencia Móvil.

3. Compromisos de calidad

Actividades y talleres del área de mujer:

Compromiso 1

Actualización permanente de la información contenida en la página Web del Ayuntamiento en el área de Actividades Concejalía de la Mujer y Publicaciones.

Compromiso 2

Ofrecer una atención personalizada, ágil y precisa ante las demandas o peticiones de las personas usuarias y de las asociaciones.

Compromiso 3

Contestar en un plazo máximo de 3 días hábiles a las quejas o sugerencias que se formulen respecto de esta área.

Compromiso 4

Encuestas de valoración de las actividades formativas.

Compromiso 5

Cumplimiento del IV Plan de Igualdad, en base a la formulación, implementación y evaluación de un Programa Operativo para cada año de vigencia.

Compromiso 6

Garantizar un trato igualitario a la ciudadanía de Paracuellos de Jarama, así como un lenguaje no sexista, tanto en la comunicación oral como en la gráfica o escrita, producida desde la Concejalía de Mujer.

PUNTO MUNICIPAL DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE VIOLENCIA DE GÉNERO:

Compromiso 1

Ofrecer una primera atención y una información según la demanda planteada por la mujer o personas dependientes de la mujer, realizando las derivaciones pertinentes bien dentro del propio Centro Asesor o bien a servicios externos del Centro.

Compromiso 2

Atención especializada en el área social, psicológica y jurídica proporcionando orientación y asesoramiento según demanda, mediante cita previa.

Compromiso 3

Estimular y promover en las mujeres y/o personas dependientes de la mujer, la autonomía, con el objeto de que puedan obtener las habilidades personales y sociales suficientes para enfrentarse a las situaciones propias de su proceso.

Compromiso 4

Complementar las actuaciones individuales, con actuaciones grupales para estimular y promover las habilidades personales y sociales a las situaciones propias de su proceso.

Compromiso 5

El servicio de información/atención se concertará entrevista con la asesoría especializada a través de cita previa, excepto en aquellos casos de carácter urgente que serán atendidos en el mismo día, bajo los criterios del Protocolo de Urgencia.

4. Medidas de subsanación

Las personas usuarias que consideren que el Centro incumple los compromisos declarados en la Carta de servicios pueden formular sus quejas mediante:

- ▶ El buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones:

mujer@paracuellosdejarama.es

- ▶ Escrito presentado al Registro:

Registro municipal, Plaza San Pedro s/n, Paracuellos de Jarama.

El Registro Electrónico del Ayuntamiento, <https://sede.paracuellosdejarama.es/>

En caso de incumplimiento, se tiene que informar a la persona usuaria de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas.

5. Derechos y responsabilidades

5.1 Derechos

- Respeto y buen uso de las instalaciones.
- Recibir una atención personalizada, trato amable, no discriminatorio confidencial y de manera correcta y precisa.
- Estimular y promover la participación.
- Facilitar el acceso a las actividades y/o talleres de manera igualitaria.
- Recibir información y/o respuesta de las actividades y talleres, a través de los canales de comunicación indicados de manera clara y concisa.
- Recibir información y orientación de manera clara y concisa.

5.2. Responsabilidades.

- 3 Mantener una actitud correcta hacia las profesionales del área de la mujer
- 4 Plantear sugerencias y reclamaciones concretas y proporcionando los datos necesarios.
- 5 Hacer uso responsable de los servicios municipales donde nos encontramos ubicadas.

6. Ubicación y contacto

Dirección: Calle Algete, 7 Centro de Servicios Sociales, Mujer y Mayores.

28860 Paracuellos de Jarama (Madrid)

Teléfono: 91 268 49 48 / 626 306 673

Correo electrónico: mujer@paracuellosdejarama.es

Horario de atención área de mujer: De lunes a viernes, de 8:00 h a 14:00 h

Horario de atención del PMORVG:

Mañanas de lunes a viernes: 8:00-14:00

Tardes: lunes y miércoles.