

carta de servicios

centro de información y asesoramiento a la mujer (CIAM)



Ayuntamiento de Salamanca

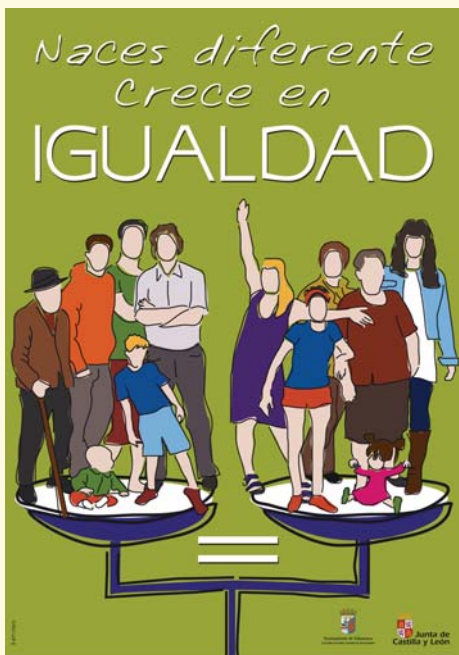
s a l a m a n c a



Centro de Información y Asesoramiento a la Mujer (CIAM)

I.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FIN DEL SERVICIO.

El Centro de Información y Asesoramiento a la Mujer tiene como misión promocionar y desarrollar, en consonancia con el Plan Estratégico Municipal de Acción Social, las acciones encaminadas a mejorar la situación de la mujer en la sociedad, garantizado una atención especial a aquellas mujeres que ven vulnerados sus derechos e impulsando intervenciones que ayuden a conseguir el principio de igualdad de oportunidades en todos los ámbitos.



II.- SERVICIOS:

Información:

Información general a toda la población sobre recursos sociales disponibles en el municipio, ayudas económicas, empleo, formación, recursos sanitarios, educativos y derivación a otros recursos.

Orientación y asesoramiento:

Orientación y asesoramiento personalizado a mujeres, con especial incidencia sobre aquellas que presentan problemáticas específicas: violencia de género, salud mental, relaciones de convivencia, desventaja social, desarraigo, etc.

Tratamiento e intervención:

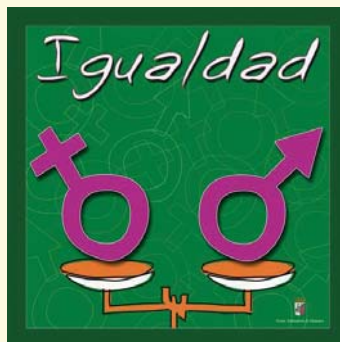
Tratamiento, intervención y seguimiento psicológico y social a mujeres víctimas de violencia de género y a mujeres con otras problemáticas derivadas de otros recursos sociales, sanitarios y jurídicos.

Prevención y sensibilización:

- Prevención y sensibilización a toda la población con el fin de promover la igualdad entre hombres y mujeres, por medio de campañas, actos multitudinarios, desarrollo de campañas publicitarias, conmemoraciones (8 de Marzo Día internacional de la Mujer, 25 de Noviembre Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer), certámenes y exposiciones, congresos, jornadas y seminarios.
- Programas preventivos dirigidos a colectivos específicos.

Promoción y fomento del asociacionismo:

- Apoyo técnico y económico a las asociaciones de mujeres para el desarrollo de actividades que mejoren la situación de la mujer en la sociedad.
- Impulso de las actividades que fomentan el intercambio de experiencias entre diferentes asociaciones de mujeres al objeto de promocionar proyectos de acción conjunta potenciando las relaciones con la administración (Mesas redondas, Encuentros, Seminarios, Congresos, Edición de materiales informativos).
- Apoyo económico, a través de diferentes Convenios, del trabajo realizado por las asociaciones de mujeres y entidades sociales que trabajan con mujeres con problemáticas específicas.



Formación y empleo:

- *Formación básica y/o prelaboral en habilidades sociales y alfabetización para mujeres gitanas e inmigrantes con especiales dificultades de acceso al mercado laboral.*
- *Formación ocupacional que facilite la inserción laboral de la mujer.*
- *Promoción de la formación en temas de igualdad de oportunidades.*
- *Impulso en la contratación de mujeres que han participado en las diferentes acciones formativas desarrolladas.*

III.- COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ADQUIEREN:

El Centro de Información y Asesoramiento a la Mujer se compromete a dar:

*** Información:**

- *Atender todas las solicitudes de información presencial en el día y las no presenciales en el plazo de 2 días laborables.*
- *Contestar las quejas y sugerencias, que lleguen al CIAM a través de correo o correo electrónico, en un plazo máximo de 15 días hábiles.*

*** Orientación y asesoramiento:**

- *Prestar el servicio de orientación y asesoramiento de forma personalizada y confidencial.*
- *Atender todas las demandas, en esta materia, en un plazo máximo de 3 días laborables.*

*** Intervención:**

- *Garantizar la acogida inmediata y la atención integral de las demandas urgentes por violencia de género.*
- *Dar la primera cita para intervención, en un máximo de 3 días laborables.*

*** Prevención y sensibilización:**

- *Elaborar, editar y difundir al menos 3 materiales diferentes relacionados con la igualdad de oportunidades.*
- *Realizar al menos 4 actividades o campañas de sensibilización y prevención al año.*
- *Realizar al menos 2 talleres al año relacionados con igualdad de oportunidades.*

*** Promoción y fomento del asociacionismo:**

- *Realizar una convocatoria anual de subvenciones dirigidas a las Asociaciones de Mujeres para la dinamización del movimiento asociativo.*

- Contestar a todas las solicitudes planteadas por las Asociaciones en un plazo máximo de 15 días laborables.
- Realizar al menos 2 actividades anuales que fomenten la participación conjunta de diferentes Asociaciones, así como el acercamiento a la Administración.
- Convocar a las Asociaciones de Mujeres en el plazo máximo de 1 mes, desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, para elevar propuesta de resolución de la convocatoria anual de subvenciones a los órganos pertinentes.
- Mantener mensualmente actualizada la página web con la información de las Asociaciones de Mujeres y sus actividades.

*** Formación y empleo:**

- Incluir un módulo de al menos 5 horas de duración sobre la Igualdad de Oportunidades, en todos los cursos ocupacionales ofertados por el Departamento de Servicios Sociales.
- Desarrollar anualmente al menos un curso de formación ocupacional para mujeres.

*** General:**

- Elaborar una encuesta anual de satisfacción de usuarios y usuarias.



IV.- INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS:

Para garantizar el cumplimiento de estos compromisos el Centro de Información y Asesoramiento a la Mujer llevará a cabo el seguimiento de los mismos mediante los siguientes indicadores:

* **Información:**

- *Tiempo que se tarda en atender las solicitudes.*
- *% de quejas y sugerencias contestadas en un máximo de 15 días laborables.*

* **Orientación y asesoramiento:**

- Nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias
- Tiempo máximo transcurrido en la atención a las demandas realizadas.

* **Tratamiento e intervención:**

- % de acogidas urgentes por violencia de género atendidas de manera inmediata.
- Tiempo máximo transcurrido para tratamiento en intervención.

* **Prevención y sensibilización:**

- Nº de materiales editados relacionados con la igualdad de oportunidades.
- Nº de actividades o campañas de sensibilización y prevención realizadas al año.
- Nº de talleres realizados al año.

* **Promoción y fomento del asociacionismo:**

- Nº de convocatorias de subvenciones publicadas al año.
- Tiempo de contestación a las solicitudes de asociaciones.
- Nº de actividades realizadas por el CIAM que fomenten la participación conjunta de asociaciones.
- Plazo de convocatoria a las asociaciones.
- Nº quejas, sugerencias recibidas mensualmente sobre actualizaciones de la página web.

* **Formación y empleo:**

- % de cursos en los que se incorpore el módulo de Igualdad de Oportunidades.
- Nº de horas sobre la Igualdad de Oportunidades incluidas en los cursos ocupacionales ofertados por el Departamento de Servicios Sociales.
- Nº de cursos de formación ocupacional desarrollados al año y promovidos desde el CIAM.

* **General:**

- Nº de encuestas realizadas al año.

V.- *NORMATIVA:*

- 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 entre hombres y mujeres.
- Ley 30/2003, de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración del impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el gobierno.
- Orden PRE/525/2005, de 7 de marzo, por lo que se da publicidad al acuerdo de consejo de ministros por el que se adoptan medidas para favorecer la igualdad entre hombres y mujeres.
- Ley 1/2003, de 3 de Marzo, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla y León.

VI.- *COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA:*

Los ciudadanos y ciudadanas en general podrán colaborar en la mejora de los servicios prestados por el CIAM a través de los siguientes medios:

- A. Mediante la formulación de quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias.
- B. Mediante su participación en las encuestas de opinión que se realicen periódicamente.

Los ciudadanos y las ciudadanas podrán dejar constancia de sus quejas, reclamaciones, iniciativas, comunicaciones y sugerencias sobre el funcionamiento, en los lugares y formas siguientes:

- Mediante correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: ciam@aytosalamanca.es
- Mediante llamada telefónica al 923 27 91 63, o por fax, al 923 27 91 65,
- A través de Registro General en las dependencias del Ayuntamiento en horario de 9:00 h. a 14:00 h.

Las quejas y reclamaciones no tendrán en ningún caso la consideración de recurso administrativo, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Las quejas y reclamaciones no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones y derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento puedan ejercitar quienes tengan en el mismo la condición de interesados o interesadas.

VII.- DIRECCIÓN POSTAL, TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA.

C/ Peña Primera 17-19

37002- SALAMANCA

Teléfono: 923 27 91 63

Fax: 923 27 91 65

Horario: 9:00 h. a 14:00 h.

Correo Electrónico: ciam@aytosalamanca.es

Página Web: www.aytosalamanca.es

