Ayuntamiento de Jerez

CARTA DE SERVICIOS
DEPARTAMENTO DE VIOLENCIA DE GÉNERO

I. INFORMACIÓN GENERAL

IDENTIFICACIÓN

El Departamento de Violencia depende de la Dirección de Servicios de Igualdad y Salud, dependiente del Área de Gobierno de Igualdad, Acción Social y Medio Rural.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Departamento de Violencia de Género tiene como misión realizar una actuación urgente y ofrecer una atención personal, continuada, especializada, integral y coordinada a las mujeres que viven en Jerez y además sensibilizar, prevenir y dar una formación continuada a distintos sectores de la sociedad (menores, jóvenes, mujeres, AMPAS, Profesionales…), favorecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y prevenir la violencia de género.

El Departamento de Violencia de Género, se compone de dos Unidades, una de Atención Integral y otra de Prevención y Sensibilización.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

A) LA UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL

- **CAM** (Centro Asesor de la Mujer) Es un servicio gratuito de atención personalizada, que ofrece información, asesoramiento, orientación, especializada y coordinada, tanto a las mujeres en general como a mujeres que tienen conflictos con sus relaciones de pareja (parejas casadas o de hecho, actuales o pasadas), y mujeres que son Víctimas de malos tratos físicos, sexuales o psicológicos que viven en Jerez.

  Este servicio abarca dos vertientes de trabajo:
  - Atención integral y protección en materia de Violencia de Género.
  - Asesoramiento a mujeres en general.

Cuenta con los siguientes servicios de Información y Asesoramiento:

- Información general sobre servicios y recursos para las mujeres.
- Valoración y Orientación Social.
- Asesoramiento Jurídico.
- Asistencia Psicológica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

•• Recurso de Emergencias para Víctimas de Violencia de Género.

Servicio especializado en la protección inmediata y salvaguarda de la integridad de aquellas mujeres, que junto con sus hijas e hijos víctimas de violencia de género, tienen que abandonar su domicilio ya que su integridad está en peligro.

Este recurso funciona 24 horas al día todos los días del año.

El alojamiento que se ofrece en este recurso es de varios días ya que, en el supuesto de que la mujer y sus hijos o hijas, necesiten ser acogidos/as por más tiempo, serían trasladados/as al recurso de la Red de Casas de Acogida de la Junta de Andalucía.

•• Teléfono de Emergencias 24 horas para la protección de víctimas de Violencia de Género.

Proporciona atención y protección inmediata a aquellas mujeres, junto con sus hijas/os víctimas de violencia de género, cuya integridad está en peligro, siempre que la emergencia se produzca fuera del horario de atención al público del Centro Asesor de la Mujer.

Este teléfono está exclusivamente a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Este recurso funciona 24 horas al día todos los días del año.

•• Tramitación gratuita de Teleasistencia Móvil para víctimas de Violencia de Género.

El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO), es una modalidad de servicio que, con la tecnología de telefonía móvil y telelocalización, ofrece a las víctimas de la violencia de género, una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren.

B) LA UNIDAD DE PREVENCIÓN - SENSIBILIZACIÓN

•• Formación y Sensibilización:

- Detección y recepción de necesidades Formativas en materia de sensibilización y prevención de la Violencia de Género.
- Planificar y programar propuestas formativas en materia de Igualdad y Prevención de la violencia de género dirigida a diferentes destinatarios/as y elaboración de un Proyecto Formativo Anual:
  - Programa de formación destinado a Centros Educativos.
  - Programa de formación destinado a Profesionales.
  - Programa de formación destinado a Entidades.
- Campañas.

NORMATIVA REGULADORA

•• Normativa Estatal.

- Constitución Española (art14, art. 20, art. 27, art. 39).
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE núm. 313, de 29 de diciembre). Ultima actualización 06/10/ 2015.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Publicada en BOE nº 71 de 23 de marzo de 2007.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica. BOE núm. 183 de 01 de Agosto de 2003.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de Bases de Régimen Local, modificado por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la administración local, establece, en su apartado tercero; Art. 27.1.C., Art. 27.1.F., Art. 27.3 .C).

•• Normativa Autonómica.

- Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de preven-ción y protección integral contra la violencia de género (BOJA núm. 247, de 18 de diciembre).
- Decreto 72/2009, de 31 de marzo, por el que se regula la Comisión institucional de Andalucía de coordinación y se-guimiento de acciones para la erradicación de la violencia de género (BOJA núm. 74, de 20 de abril).
- Ley 2/1.988 de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía.

•• Normativa Local.

- Reglamento del recurso de emergencia para unidades familiares monoparentales formadas por mujeres víctimas de violencia de género y/o en situación de desprotección social.- BOP Cádiz nº 111 de 13 de junio de 2012.
- Reglamento interno de organización y funcionamiento del observatorio local de la violencia de género en Jerez.

- Reglamento publicado íntegramente en el B.O.P nº 215 de 9 de noviembre de 2012.
- Reglamento modificado en los art. 5 y 7 en el B.O.P nº 76 de 24 de abril de 2013.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias de los servicios tienen derecho a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas, que se tramiten en este Organismo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser atendidas directa y personalmente.
- Obtener la información administrativa o de asesoría de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa o de asesoría real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal que les atiende o tramita los procedimientos en que sean parte.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

A) OBJETIVOS MEDIBLES:

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

- Dar una respuesta personalizada a las consultas de manera presencial, telefónicas o por correo electrónico, con trato amable, no discriminatorio, confidencial y de manera correcta y precisa.

- 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.

- Atención especializada en el área social, psicológica y jurídica proporcionando atención, orientación y asesoramiento según demanda.

- Respuesta inmediata, ágil y eficaz, 24 horas al día todos los días del año, proporcionando protección inmediata a aquellas mujeres, junto con sus hijas/os víctimas de violencia de género, cuya integridad está en peligro, de manera coordinada con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.

- Estimular y promover en las mujeres acogidas la autonomía, con el objeto de que pueda obtener las habilidades personales y sociales suficientes para enfrentarse a las situaciones propias de su proceso de ruptura.

- Tramitar el traslado coordinadamente con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad para la Protección de la Mujeres, así como la derivación a otros Recursos de Acogida de las mujeres y sus menores en un período máximo de cinco días hábiles.

- Tramitación del servicio de de Teleasistencia Móvil para víctimas de violencia de género, en un plazo máximo de dos días hábiles desde la solicitud por parte de las mujeres. La asignación del terminal no excederá de los cinco días hábiles.

B) ACTIVIDADES:

- Disponibilidad de servicios en el Centro Asesor de la Mujer en la Casa de las Mujeres.

  - Primera Atención e Información del lunes a viernes.
  - Sensibilización-Prevención-Formación tres días a la semana.
  - Asesoría Social tres días a la semana.
  - Asesoría Psicológica tres días a la semana.
  - Asesoría Jurídica dos días a la semana.
  - Recurso de Emergencia todos los días.

- Accesibilidad a los servicios :

  - Presencial : En la Casa de las Mujeres, en C/Liebre nº 23.

- Teléfonos de contacto:
  - Centro Asesor de la Mujer: 956 149 121
  - Sensibilización-Prevención: 956 149 195
- Fax: 956 343 741
- E-Mail:
  - Centro Asesor de la Mujer (CAM): cam.sygenero@aytojerez.es
    cam2.sygenero@aytojerez.es
  - Sensibilización-Prevención: formacion.igualdad@aytojerez.es

•• Horarios de atención al público:
- De enero a 14 de junio, de octubre a diciembre de lunes a viernes de 9:oo a 14:00 h. (Excepto Urgencias).
- Del 15 de junio a 15 septiembre de lunes a viernes de 9:oo a 13:00 h. (Excepto Urgencias).
- Semana Santa, Feria de Jerez y Navidades de 9:oo a 12:00 h. (Excepto Urgencias).

•• Sistemas de información:
- Por correo electrónico.
- Web Municipal.
- Por teléfono
- Presencial en la Casa de las Mujeres.

3. INDICADORES DE EVALUACIÓN

INDICADORES	PERIODICIDAD
CENTRO ASESOR DE LA MUJER CAM	
1.- MUJERES ATENDIDAS	
1.1.- CONSULTAS DE MUJERES ATENDIDAS: Nº de Mujeres Atendidas en el Centro Asesor de la Mujer: Nº Total Intervenciones a Mujeres.	A fecha de 30 de junio de cada año

INDICADORES	PERIODICIDAD
1.2.- Nº MUJERES ATENDIDAS EN CADA ASESORÍA: • Información General • Asesoría Social • Asesoría Psicológica • Asesoría Jurídica. 1.3.- INTERVENCIONES POR ASESORÍAS. • Información General • Asesoría Social • Asesoría Psicológica • Asesoría Jurídica.	A fecha de 31 de diciembre de cada año.
2.- MUJERES POR VIOLENCIA DE GÉNERO	
2.1.- CONSULTAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO: Nº de Mujeres Atendidas por V.G. Total Intervenciones por V.G. 2.2.- Nº MUJERES ATENDIDAS POR V.G. EN CASA ASESORÍA:	A fecha de 30 de junio de cada año.
• Información General • Asesoría Social • Asesoría Psicológica • Asesoría Jurídica. 2.3.- INTERVENCIONES DE V.G. POR ASESORÍAS • Información General • Asesoría Social • Asesoría Psicológica • Asesoría Jurídica.	A fecha de 31 de diciembre de cada año.
3.- PERFILES DE LAS DEMANDANTES • Por estado civil • Por edades • Por Actividad • Por Nivel de Estudios • Por Nacionalidad	
RECURSOS DE TELEASISTENCIA	
Solicitud de Altas nuevas Usuarias Activas	A fecha de 30 de junio de cada año. A fecha de 31 de diciembre de cada año.
RECURSOS DE EMERGENCIA	
Número de Mujeres Atendidas por Violencia de Género. Número de menores atendidos por violencia de Género.	A fecha de 30 de junio de cada año. A fecha de 31 de diciembre de cada año.
COMPARATIVAS RESPECTO AL AÑO ANTERIOR	Mes de noviembre de cada año con la campaña del 25 N contra la Violencia de Género.
FORMACIÓN - SENSIBILIZACIÓN PREVENCIÓN	A fecha de 30 de junio de cada año. A fecha de 31 de diciembre de cada año.

INDICADORES	PERIODICIDAD
Grado de satisfacción usuarios/as.	
Grado de satisfacción de los Centros Educativos.	
Nº de demandas recibidas.	
Nº de demandas atendidas.	

4. SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La ciudadanía tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Este mecanismo facilita la comunicación con la ciudadanía con la Administración, al poder presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

- Formas de presentación

  La presentación de sugerencias y reclamaciones se podrá realizar en cualquiera de los Registro del AYUNTAMIENTO DE JEREZ mediante el modelo establecido.
  También a través de Internet se podrán tramitar las sugerencias que considere oportuna la ciudadanía, accediendo a la página web municipal: **www.jerez.es**

- Una vez formulada una sugerencia o reclamación el interesado/a obtendrá el justificante de su presentación.

  Todas la sugerencias y reclamaciones, previas las aclaraciones que se estimen pertinentes recabar el interesado/a, serán contestadas, a través del medio que indiquen, en el plazo máximo de 15 días a contar desde su presentación.

5. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

- Centro Asesor de la Mujer. Lugar: Casa de las Mujeres, en C/ Liebre nº 23.
- Horario de atención al Público:
  De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h. Jornada habitual.
  De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 h. Jornadas reducida.
- Teléfono de contacto:
  Atención Centro Asesor de la Mujer (CAM): 956 149121
  Sensibilización-Prevención: 956 149 195
- Fax: 956 343 741
- E- Mail:
  Atención Centro Asesor de la Mujer (CAM): cam.sygenero@aytojerez.es
  cam2.sygenero@aytojerez.es
  Sensibilización-Prevención: formacion.igualdad@aytojerez.es