

CARTA DE SERVICIO DEL CENTRO ASESOR DE LA MUJER DE LA CIUDAD AUTONOMA DE CEUTA

1 PRÓLOGO

El Centro Asesor de la Mujer (C.A.M.) es un espacio pensado para avanzar y consolidar la plena incorporación de la mujer. Tiene como objetivo promover las condiciones, para que sea real y efectiva la igualdad entre mujeres y hombres en nuestra Ciudad, haciendo posible la participación y presencia de las mujeres en la vida política, cultural y social, superando cualquier discriminación laboral, cultural, económica o política.

La Carta de Servicios del Centro Asesor de la Mujer, tiene como finalidad facilitar a las personas usuarias, la información necesaria para que conozcan todos los servicios de los que dispone. Su deseo es conseguir una mejora de los servicios prestados y por ello, el Organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

2 DATOS IDENTIFICATIVOS DEL CENTRO ASESOR DE LA MUJER

El Centros Asesor de la Mujer, adscrito a la Consejería de Educación, Cultura y Mujer del Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Autónoma de Ceuta, fue creado por esta entidad en Marzo de 1988, según Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, en el capítulo III, del Título II, El Municipio, artículos 25, 26 y 28 donde se regula la prestación de los servicios sociales, promoción de la mujer, cultura y educación.

3 OBJETIVO del C.A.M

El objetivo del Centro Asesor de la Mujer es ofrecer a todas las mujeres ceutíes, **de forma gratuita**, información sobre sus derechos e igualdad de oportunidades. Facilitando orientación y asesoramiento, en materia jurídica, psicológica, laboral, educativa, empresarial, dinamización cultural, salud, ocio y tiempo libre, entre otros. Realizando actividades y programas para conseguir la plena participación de las mujeres en la sociedad, dando una respuesta inmediata a sus necesidades y asegurando calidad y confidencialidad.

Configurado como un servicio social especializado en el área de mujer, de ámbito local, destinado a la información y asesoramiento en tema jurídico, psicológico, social, laboral y educativo que permitan el desarrollo y

ejercicio de sus derechos.

Cuenta con un equipo técnico multidisciplinar compuesto por : abogada, economista, psicólogas, educadoras, trabajadora social, animadoras socio-culturales, monitores/as, cuidadoras, administrativas, ordenanza, etc.

El trabajo se realiza en equipo, donde cada profesional tiene un papel igualmente importante, pues para atender esta problemática hay que contemplar una visión global que integre todos los ámbitos de la vida de la persona.

4 SERVICIOS OFRECIDOS

A) En materia de DERECHO

- Información y asesoramiento genérico en toda clase de materia legal .
- Derecho civil : matrimonio, uniones de hecho, divorcio, filiación, patria potestad, custodia, pensión alimenticia, asistencia jurídica gratuita etc..
- Derecho penal: violencia de género en todas sus manifestaciones, físicas, psicológicas, agresión sexual etc.
- Derecho laboral : contratos, despidos, discriminación laboral y/o salarial, licencias (por maternidad, por cuidado de hijos menores....),
- Derivación a otros servicios con competencia en la materia.

B) En materia PSICOLÓGICA

- Evaluación
- Diagnostico
- Tratamiento e intervención en sus diferentes modalidades: individuales, en pareja y en grupo.
- Asesoría en temas de su especialidad a diferentes instituciones (MEC, INSALUD)
- Diseños de programas de prevención y promoción de la salud para las mujeres en el ambito de la intervención comunitaria.
- Cuantos informes periciales le son solicitados por el órgano Judicial competente en las materias desempeñadas.
- Asesoramiento y apoyo psicológico a aquellas mujeres en situación de crisis personal, familiar, víctimas de violencia.
- Orientación e intervención ante la crisis específica en los procesos de educación y crianza de de hijos/as.
- Terapia de pareja
- Apoyo y orientación familiar para promover negociaciones y acuerdos en los casos de separación y divorcio.
- Crecimiento y desarrollo personal. Evaluación y mejora de autoestima y habilidades sociales. Grupos de auto-ayuda.
- Terapia cognitivo-conductual. Modificación de pensamientos negativos (re-estructuración cognitiva) y evaluación de sus propias emociones.
- Apoyo psicológico en situación de duelo (muerte de pareja, familia...).
- Entrenamiento en manejo de ansiedad.
- Evaluación y mejora de trastornos específicos particulares trastornos del estado de animo, trastornos de ansiedad, trastornos de alimentación o trastornos adaptativos)

C) En materia de EMPLEO Y CREACIÓN DE EMPRESAS

- Información y orientación individualizada, realizada por profesionales, para ayudar a decidir sobre el futuro laboral y la búsqueda de empleo.
- Información sobre cursos, seminarios, ofertas de empleo, programas de formación y empleo, modalidades de contratación, etc.
- Información sobre cursos, ferias, modelos y experiencias de empresas líderes en el sector.
- Apoyo técnico a las iniciativas de autoempleo.
- Asesoramiento técnico de proyectos empresariales y planes de viabilidad.
- Seguimiento y tutelaje de iniciativas empresariales de mujeres.
- Información sobre la creación de empresas, ayudas, subvenciones y recursos socio-laborales disponibles en la zona.

D) En materia EDUCATIVA

- Proporcionar información, de ámbito educativo, cuando la situación lo requiera.
- Impulsar el acceso, participación y promoción de las mujeres en la educación y formación.
- Campañas educativas para fomentar la igualdad entre niños y niñas.
- Proporcionar formación basada en la igualdad de oportunidades y crear foros de reflexión y debate en dicha materia.
- Promover cursos universitarios especializados en materia de género.
- Sensibilizar en materia de coeducación al colectivo educativo, realizando cursos de formación y especialización en materia de género.
- Colaboración con la Guía Educativa de la Ciudad Autónoma de Ceuta "Ceuta te enseña", consistente en dar a conocer las funciones que el CAM presta a la comunidad, tomar conciencia de las actitudes sexistas y adquirir una conciencia crítica hacia la transmisión de mensajes sexistas en los medios de comunicación y cuy@sdestinatari@s son alumn@s de educación Primaria, Primer y Segundo Ciclo de ESO.

E) En materia de RECURSOS SOCIALES

- Informar y asesorar sobre los recursos sociales disponibles en la zona, en materia de subvenciones y ayudas, principalmente en situaciones de
- Malos tratos físicos y/o psíquicos.
- Mujeres con cargas familiares no compartidas.
- Situaciones en las que se produzca un riesgo social
- En caso de violencia de género, proponer una atención prioritaria, considerando, considerando el especial estado emocional de la víctima
- Información y asesoramiento a mujeres en situación de desamparo económico, sobre posibles recursos y vías de solución al problema.

F) En materia de PARTICIPACIÓN SOCIAL

- Dirigido a mujeres, de 16 años en adelante, con el objetivo de que éstas ocupen !su tiempo! en la realización de actividades enriquecedoras, encaminadas a fomentar la participación de la mujer en todos los espacios de la vida social y cultural de la ciudad.
- Desarrollar programas culturales y formativos dirigidos a las mujeres ceutíes y a sus asociaciones.
- Realizar programas dirigidos a potenciar las aportaciones de las mujeres al mundo del arte y de la cultura.
- Conceder subvenciones a las asociaciones de mujeres para dinamizar el movimiento asociativo.
- Talleres permanentes:
- Alfabetización e iniciación al castellano
- Corte y confección
- Manualidades
- Cerámica
- Teatro, sevillanas
- Gimnasia de mantenimiento
- Cursos monográficos. (Duración limitada):
- Informática de iniciación, Office, Windows e Internet
- Encuadernación
- Reiki
- Yoga
- Actividades socioculturales: charlas, coloquios, conferencias, seminarios; visitas guiadas a museos, exposiciones itinerantes; excursiones campo-playa; participación en celebraciones locales (carnaval, cruz de mayo); fiestas y viajes culturales.

G) ADMINISTRACIÓN:

- Ficha de recepción a [l@s usuari@s](mailto:l@susuari@s), para posterior derivación al departamento correspondiente.
- Información sobre temas puntuales que se demanden: biblioteca, documentación, actividades, información general, etc...
- Control de facturas: propuestas de gastos y seguimiento
- Tramitación de la documentación administrativa que precisen los distintos departamentos
- Atención telefónica.
- Tramitación de los cursos monográficos que se organizan desde el Centro
- Gestión y tramitación de fichas de usuari@s que asisten al Centro

H) INFORMACIÓN:

Facilita una primera orientación a [l@s usuari@s](mailto:l@susuari@s) que acuden al Centro Asesor de la Mujer, proporcionan información general sobre el mismo.

H) Área de Erradicación de la VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Proporciona información y asesoramiento telefónico a través del nº 900700099 (línea gratuita) y directos a través de los Centros de la Mujer.

Prestar un Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres y a sus hijos e hijas víctimas de malos tratos, proporcionando una acogida de emergencia, durante las 24 horas del día todos los días del año, casas de acogida y pisos tutelados

Facilitar ayudas económicas a las mujeres que han pasado por los programas de atención y acogida a víctimas de malos tratos.

Proporcionar itinerarios de inserción (Orientación, Formación y Prácticas en empresas) a mujeres víctimas de malos tratos .

Proporcionar asistencia legal y psicológica para mujeres víctimas de malos tratos y agresiones sexuales

Proporcionar asistencia jurídica y procesal gratuita a las mujeres víctimas de malos tratos, en caso de impago de pensiones de alimentos y/o compensatorias.

Ofertar a las mujeres en situación de riesgo de exclusión social programas de inserción social.

Ofertar programas de estancias de tiempo libre para mujeres con hijos e hijas exclusivamente a su cargo.

I. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

"Porque el conocimiento promueve la libertad"

Biblioteca y centro de documentación que recopila y pone a disposición de todas las personas que lo requieran, información y documentación sobre el conocimiento del presente y pasado de las mujeres.

- - Ofrecer información a través de la "Guía de los Derechos de las Mujeres"
- -Recopilar, tratar, organizar y difundir la información y documentación relacionada con las mujeres a través del **Centro de Documentación**
- Biblioteca, hemeroteca y materiales audiovisuales.
- Sección de documentación (materiales de jornadas y cursos, folletos, materiales fotocopiados, etc.).
- Servicio de préstamo exterior (de casi todos los tipos de documentos).
- Archivos de prensa.

Sede y horario:

El **Centro de Documentación** se encuentra ubicado en el Centro Asesor de la Mujer y su horario es de 09:00 a 14:00 horas.

PÁGINA WEB

<http://www.ceuta.es/cam>

5 ESCUELA DE EMPODERAMIENTO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LA MUJERES

La Consejería de Educación, Cultura y Mujer, a través del Centro Asesor de la Mujer, como órgano encargado de ejecutar el II Plan de Igualdad, ha creado la:

ESCUELA DE EMPODERAMIENTO Y PARTICIPACION SOCIAL DE LAS MUJERES

ANTONIA CASTILLO"

La escuela pretende ser un instrumento para la reflexión y el aprendizaje, que posibilite un proceso de cambio y avances en las Políticas de Igualdad de la Ciudad de Ceuta.

El programa de la escuela esta formado por tres itinerarios formativos:

- a) Cursos de formación para capacitar a profesionales en género e igualdad de oportunidades.
- b) Curso de especialización en género para colectivos profesionales.
- c) Curso de formación en igualdad para el fomento del empoderamiento del colectivo de mujer.

6 PREMIO MARIA DE EZA

Con motivo de la celebración del 8 de Marzo, " Día internacional de la Mujer " , la Consejería de Educación, Cultura y Mujer, a través del Centro Asesor de la Mujer , convoca todos los años el Premio " María de Eza" , destinado a la mujer ceutí.

Pueden participar todas las personas que desempeñen una labor destacada y que contribuyan a la promoción de la mujer en la sociedad ceutí, en cualquier ámbito , de forma individual o colectiva.

Se establece un único premio consistente en la entrega del galardón " Mujer Ceutí" por el Excmo. Sr. Presidente de la Asamblea de Ceuta.

7 DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

1. Atención personalizada cuando se solicite información, orientación y asesoramiento.
2. Atención por profesionales especialistas en las materias correspondientes.
3. Confidencialidad: Las consultas se realizan en un espacio donde la privacidad está garantizada.
4. Garantía del derecho fundamental a la protección de datos personales.
5. Trato amable y cordial escuchando activamente cuando se solicita información, orientación o asesoramiento, comprobando que la respuesta ha sido entendida.
6. Respuesta clara, rápida y veraz a lo demandado, utilizando un lenguaje preciso y adecuado.

8 NORMATIVA REGULADORA DEL C.A.M.

Ley 7/1985 de 2 de Abril, de Bases de Régimen Local

Art. 14 de la Constitución Española Real Decreto de 1999 sobre traspaso de competencias en materia de mujer.

Decreto de 18 de Junio de 2003 de delegación de competencias en materia de Mujer.

Plan de Igualdad de Oportunidades 2005-2008

Procedimiento de coordinación Institucional para víctimas de violencia de género 2001.

Convenio con el Ilt. Colegio de Abogados para asistencia jurídica gratuita a mujeres víctimas de violencia de género 2000-2007.

Convenio con el Colegio Oficial de Psicólogos,

Convenio con la Universidad de Granada

Base reguladora para la concesión de subvenciones a Asociaciones y Entidades sin ánimo de lucro, para promover la igualdad y la no discriminación entre mujeres y hombres

Bases reguladoras para la concesión de ayudas económicas a víctimas de violencia de género

Reglamento interno de la casa de Acogida, Centro de Emergencia y piso tutelado.

9 RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Queremos seguir mejorando los servicios que se ofrecen, para ello necesitamos su colaboración:

- En forma de reclamaciones, si cree que los servicios y compromisos no se llevan a cabo conforme a la presente Carta.
- En forma de sugerencias, cuando crea que los servicios pueden mejorarse.

Forma de presentación:

- Llamada telefónica:

956522002

de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

- Envío por fax:

956 52 21 33

- Correo electrónico

cam@ceuta.es

- Mediante un escrito dirigido a:

Centro Asesor de la Mujer

Avenida de España (Edificio Ibarrola)

51002

CEUTA

10 DIRECCIONES-TELEFONOS Y FORMA DE ACCESO AL C.A.M.

Los servicios que se ofrecen se prestan en la forma, horario y centros siguientes:

- De forma presencial , telefonica, Fax, email:
de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas

También puede obtener información adicional a través de internet

<http://www.ceuta.es/cam/>

Telefonos:

Servicio Central 956522002

Servicio de Participación Social 956521295

Si es VÍCTIMA DE MALOS TRATOS

LLame al Teléfono de Urgencias 112

Servicio gratuito 900 700 099

Atendido las 24 horas del día por profesionales.

- Dirección: Avenida de España (Edificio Ibarrola)
- Fax 956 52 21 33

11 Plano de situación:

-Se puede acceder desde las paradas de autobuses urbanos de las lineas siguientes.

- Línea nº3 en Plaza de la Constitución (autobús de Varela)
- Línea nº 5 en Plaza de la Constitución (autobús de Benzú)
- Línea nº 9 en Plaza de la Constitución (autobús de la Puntilla)