

1 DATOS IDENTIFICATIVOS

Denominación

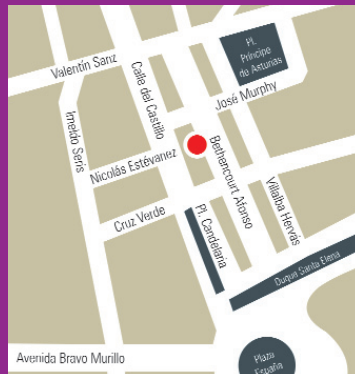
Centro Insular de Información, Asesoramiento y Documentación para la Igualdad de Género

Área de adscripción

Servicio de Juventud, Educación y Mujer del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife.

Dirección

C/ Bethencourt Afonso, 17
(antigua Calle San José)
38002 Santa Cruz de Tenerife



Horario de atención al público

Lunes, Miércoles y Viernes: 9:00 h. · 14:00 h.
Martes y Jueves: 9:00 h. · 18:00 h.

Teléfono

922 534 047

Fax

922 534 058

Correo electrónico

centromujer1@tenerife.es

Página web

www.tenerifevioleta.es

Medios de acceso y transporte público

Guagua:

Línea 014
Línea 015
Línea 914
Línea 909
Línea 921

Parking:

Plaza España
Parque Boulevard

2 FINALIDAD

La implantación y/o consolidación del Centro de Información, Asesoramiento y Documentación para la Igualdad de Género debe entenderse como una acción positiva dentro de las líneas estratégicas de la política específica de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, adaptada a las necesidades de su entorno y de la población de la Isla.

El hecho de que poblaciones de muy distintas características y de ámbito insular dispongan de un Centro de esta naturaleza, es un primer paso imprescindible para la difusión y promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

El Centro de Información, Asesoramiento y Documentación para la Igualdad de Género se define por tanto, como un recurso de ámbito insular destinado a difundir políticas de igualdad y como herramienta de comunicación y diálogo entre la Administración y la sociedad.

El Centro es un servicio público y gratuito, cuyo objetivo prioritario es ofrecer una respuesta integral a las mujeres con el fin de favorecer su plena integración en todos los ámbitos de la sociedad, y ofrecer información sobre los derechos y oportunidades de las mujeres, proporcionando orientación y asesoramiento en distintas materias relacionadas con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

3 SERVICIOS QUE SE OFRECEN A LA CIUDADANÍA

Relación de servicios que se prestan:

SERVICIOS DEL CENTRO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y TAREAS
Asesoría jurídica	<p>El Centro ofrece información gratuita y especializada en materia jurídica para mujeres de manera presencial en Santa Cruz de Tenerife. Para garantizar la igualdad de acceso, con el proyecto se refuerzan las acciones de información jurídica a mujeres en todos los municipios de la isla.</p> <p>Tareas:</p> <ul style="list-style-type: none">> Asesoramiento y orientación técnica personalizada a mujeres sobre cualquier tema jurídico (vivienda, creación de empresa, asociacionismo, empleo, tráfico, consumo...).> Charlas y sesiones informativas sobre temas jurídicos de interés para las mujeres, en los locales de Asociaciones de Mujeres, Centros Culturales...
Información en materia de igualdad de oportunidades	<p>Proporcionar a las mujeres información sobre los derechos y recursos a su alcance para su plena promoción social e informar en materia de igualdad de oportunidades a las entidades públicas o privadas, asociaciones de mujeres, profesionales y público en general.</p> <p>Tareas:</p> <ul style="list-style-type: none">> Informar del marco jurídico y legislativo relativo a la defensa de los derechos de las mujeres y los mecanismos para su aplicación.

	<ul style="list-style-type: none"> > Difundir los programas que se elaboren a nivel municipal, insular, regional, nacional e internacional destinados a la promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y sus formas de acceso mediante canales adecuados. > Informar, a la ciudadanía, de manera individualizada, acerca de los recursos existentes en su zona de influencia para resolver situaciones de discriminación sexista y otras circunstancias que atenten contra los derechos de las mujeres. > Informar sobre temas de interés para las mujeres, estudios, formación, empleo... > Información y documentación actualizada sobre la legislación y la normativa relacionada con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, a las administraciones, organismos públicos y privados y particulares que así lo demanden. > Responder a las demandas de información en materia de igualdad. > Establecer relaciones de comunicación e intercambio con el movimiento asociativo y el tejido social insular.
Asesoría en materia de igualdad de oportunidades	<p>Proporcionar asesoramiento especializado a las mujeres que así lo soliciten y a las instituciones, entidades públicas y privadas, asociaciones, profesionales y público en general en materia específica de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres.</p> <p>Tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Asesorar a las Administraciones Locales y entidades públicas y privadas que así lo soliciten sobre cuestiones relativas a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como elaboración de informes u otras peticiones emanadas de estas instituciones. > Prestar asesoramiento técnico para la realización de actividades de las asociaciones de mujeres. > Orientar a las mujeres sobre la utilización y el acceso a los recursos para la defensa de sus derechos, mediante los canales adecuados. > Asesorar, de manera individual, las consultas de las mujeres en materia jurídica, tales como divorcios, separaciones...
Documentación	<p>Prestar un servicio de consulta documental, con el mantenimiento de un fondo documental bibliográfico y hemeroteca en torno a temas especializados en igualdad de oportunidades con destino a usuarias y usuarios particulares o colectivos y profesionales.</p> <p>Tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Actualización continuada de documentación de interés para las mujeres.

	<ul style="list-style-type: none"> > Buscar información solicitada por las/los usuarias/os. > Ofrecer una sala de lectura de acceso gratuito al fondo documental del Centro. > Buscar y recopilar todos los fondos bibliográficos, documentales y audiovisuales a su alcance acerca de las mujeres y la temática de género a nivel local, insular, regional, estatal e internacional. > Poner a disposición de la población usuaria un fondo bibliográfico y documental en continuo crecimiento favoreciendo la accesibilidad del servicio. > Desarrollar líneas de investigación y rescate del patrimonio cultural local legado por las mujeres del territorio, dado su tradicional papel como transmisoras culturales en el ámbito familiar. > Difundir estudios sobre las mujeres y todos aquellos trabajos que contribuyen al cambio de valores y a una comprensión crítica de la sociedad desde una perspectiva de género. > Servir de fuente principal y soporte bibliográfico y documental de los proyectos e investigaciones elaborados para el abordaje de las problemáticas más comunes de las mujeres de su zona de influencia.
Autoconsulta	Las personas interesadas pueden consultar los dossiers de información disponible por áreas temáticas, disponer de folletos y material informativo y hacer uso de los tableros de información ubicados en el Centro.
Préstamo exterior	<p>Se pone a disposición de las mujeres, a través de los colectivos de mujeres, recursos materiales, audiovisuales e informáticos para la ejecución de actividades en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.</p> <p>Tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Préstamo de material diverso: <ul style="list-style-type: none"> ● Cámaras fotográficas digitales ● Videocámaras ● Ordenadores portátiles y cañones de proyección. ● Scanners ● Televisores
Sala de usos múltiples	Un espacio destinado a la organización de distintas actividades del Centro, tales como charlas, talleres, conferencia, etc., así como sala de reuniones y encuentro de asociaciones.
Sala Tecnológica	Este espacio ofrece un servicio público y gratuito de ordenadores para consulta y acceso a Internet.

4 INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad en la prestación del servicio será evaluada con carácter anual mediante los siguientes indicadores:

- Número de consultas atendidas mensualmente (presencial, carta o correo) por cada uno de los servicios, diferenciando por sexo, edad y tipo de consulta.
- Grado de satisfacción de las consultas planteadas por los/las usuarios/as de los servicios.
- Número de días empleados en contestar las consultas.
- Grado de actualización mensual del contenido de nuestras páginas web, muy especialmente los enlaces de la sección de preguntas frecuentes.
- Grado de actualización mensual de los materiales de autoconsulta.
- Número de ejemplares nuevos comprados anualmente para el servicio de documentación.
- Número de actividades puntuales realizadas por cada uno de los servicios
- Número de asistentes a las actividades puntuales diferenciados por sexo, edad y tipo de actividad.
- Grado de satisfacción de los/las asistentes a las actividades puntuales.
- Número y contenido de los informes trimestrales sobre reclamaciones y sugerencias presentadas.
- Número de sobres con información enviados mensualmente.
- Número de folletos y materiales que editados por el Centro son distribuidos.

5 NUESTROS COMPROMISOS

La relación de servicios correspondientes al Centro de Información, Asesoramiento y Documentación para la Igualdad de Género se prestará y reconocerán conforme a los siguientes compromisos:

- **RAPIDEZ:** La información que no esté disponible en el momento de la consulta se facilitará en un plazo máximo de 7 días.
- **FIABILIDAD:** La información facilitada a las personas que acuden al Centro, se recabará de fuentes de información directa y contrastada y será suministrada de manera exacta y veraz.
- **COOPERACIÓN:** El Centro establecerá una cooperación estable y permanente con entidades públicas y privadas para la adecuada difusión de la información disponible.
- **ACCESIBILIDAD:** los servicios del Centro serán fáciles de contactar, sin citas previas y accesibles a toda la población.
- **OPORTUNIDAD:** la información suministrada se realizará en el momento adecuado y adaptada a quien la necesita.
- **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES:** El Centro se compromete a planificar sus acciones y tratar la información incorporando la perspectiva de género en todos los servicios que se presten.

6 DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/ 1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Común, y al Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, las personas usuarias de los servicios tienen derecho a:

1. Ser tratada con respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas, que se tramiten en este Centro de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser atendida directa y personalmente
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida
5. Recibir información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la mas estricta confidencialidad
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y personal que les atiende y tramita los procedimientos en que sean parte
8. A recibir información acerca de los servicios que se presta en el Centro y las actividades que se realizan. En todo caso existirá un ejemplar del plan de trabajo a disposición de los/las usuarios/as.

7 NECESITAMOS SU OPINIÓN: SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Centro de Información, Asesoramiento y Documentación para la Igualdad de Género cuenta con un sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los/las ciudadanos/as y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios.

El Centro contará con impresos normalizados para la aportación de sugerencias o la interposición de reclamaciones que se encuentran en cualquiera de las oficinas de registro del Cabildo Insular de Tenerife, en el Centro o en la página Web.

Si se detecta algún error, los/las usuarios/as podrán comunicarse con el Centro a través de los siguientes medios:

- En el buzón situado al efecto en el Centro.
- Mediante llamada telefónica a la Unidad de Promoción de la Mujer, en los números 901 501 901 ó 922 239 707, o mediante fax (922 843 055)
- Por correo postal, dirigido al propio Centro o a la Unidad de Promoción de la Mujer, en la siguiente dirección:

Excmo. Cabildo Insular de Tenerife
Unidad de Promoción de la Mujer
Plaza de España, 1
38001 Santa Cruz de Tenerife

- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: centromujer1@tenerife.es

8 SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

La evaluación del grado de cumplimiento de los resultados se realizará a través de los siguientes mecanismos:

- Revisión del sistema de quejas y sugerencias: análisis de las quejas, sugerencias y opiniones recibidas, con el fin de estudiarlas y servir como mecanismo de revisión de nuestros servicios.
- Medición de expectativas sobre la calidad de los servicios.
- Valoración de los indicadores de calidad de los servicios recibidos.
- Encuestas relativas a los servicios que ofrece el Centro.

**Centro Insular de Información,
Asesoramiento y Documentación
para la Igualdad de Género**

C/ Bethencourt Afonso, 17
(antigua Calle San José)
38002 Santa Cruz de Tenerife

Horario de atención al público

Lunes, Miércoles y Viernes:

9:00 h. - 14:00 h.

Martes y Jueves:

9:00 h. - 18:00 h.

