

CARTA DE SERVICIOS

**CONCEJALÍA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
Y ÁREA DE FORMACIÓN**

➤ INDICE.	1
➤ INTRODUCCIÓN.	2
➤ SERVICIOS PRESTADOS.	3
▪ Centro Local de Empleo Para Mujeres	3
▪ Programa Conciliación de la Vida Familiar y Laboral	4
▪ Sala de Reuniones para las Asociaciones de Mujeres	4
▪ Servicio de Atención a Menores “SAPMEX” (Servicio de Atención Psicológica para las y los menores expuestos a la violencia de género).	5
▪ Servicio CAVI (Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia).	5
▪ Cursos de Formación Ocupacional	6
▪ Cursos de Preformación	6
▪ Aula Libre Acceso a Internet	6
➤ DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS.	8
➤ MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN.	9
➤ SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.	9
➤ COMPROMISOS DE CALIDAD.	9
➤ DIRECCIÓN Y TELÉFONOS.	10

INTRODUCCIÓN

La Carta de Servicios de la **Concejalía de Igualdad de Oportunidades y el Área de Formación** recoge todos los servicios que se prestan y los compromisos que son asumidos para ofrecer un servicio de calidad a la población del municipio, en especial al colectivo de mujer y en general para la población también con los cursos de formación que se imparte.

Pasamos a citar actuaciones que desarrollamos desde el Centro de Igualdad de Oportunidades y Formación:

- **“Programa Conciliación de la vida laboral y vida privada:** Con actuaciones según demanda del municipio, para niños/as de 3 a 12 años.

- **Elaboración de proyectos para Asociaciones de Mujeres del Municipio, para fomentar el asociacionismo de mujeres.**

- **Actuaciones en materia de Igualdad.**

- **Planificación de actuaciones que favorezcan la participación de las mujeres en todos los ámbitos de la sociedad.**

- **Programación de Cursos de Preformación o Formación Ocupacional** de diferentes temáticas durante todo el año a la población en general y también a las mujeres en particular para facilitar la incorporación al trabajo de las mujeres tras un periodo de inactividad por cuidado de hijos u otros familiares, con programas de formación.

- **Disposición de recursos necesarios CLEM (CENTRO LOCAL DE EMPLEO PARA MUJERES)** para información laboral, formación y búsqueda de empleo para mujeres:
 - Orientación Laboral en la búsqueda de empleo:** Recursos y técnicas de búsqueda de empleo.

 - Asistencia al autoempleo:** Informamos de Programas, Ayudas o subvenciones que existen, y orientación en el plan de empresa.

 - Información en autoempleo** para mujeres: Cursos de formación y orientación para facilitar la inserción de la mujer al mundo laboral.

- **Facilitar la incorporación al trabajo de las mujeres tras un período de inactividad por cuidado de hijos u otros familiares, con programas de formación.**

- **Actividades para conmemorar el 8 de marzo “Día Internacional para los derechos de la Mujer y la Paz internacional”** además de:
 - Organizar encuentros entre mujeres para sensibilizar la situación actual de la mujer.

 - Informar y orientar sobre las posibilidades de la mujer en el mundo laboral y cultural de la mujer.

CONCEJALÍA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y ÁREA DE FORMACIÓN

- Adquirir conocimientos sobre política de igualdad de la mujer y compatibilización de la vida familiar.
- Y sobre todo reunir a los colectivos de mujeres en torno a unas actividades de interés en común, fomentando de esta manera el Asociacionismo.

En definitiva, se pretende la realización de charlas, encuentros, actividades que sensibilicen en materia de igualdad, corresponsabilidad y violencia de género dirigidas al fomento y desarrollo de mecanismos para fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

- **Medidas para aumentar la participación femenina** en todos los ámbitos.
- **Llevar a cabo medidas de coeducación**, en distintas entidades del municipio: colegios, ampas, asociaciones, institutos...etc.
- Para dar continuidad al **“I Plan de Igualdad del Municipio”** que se elaboró fundamentado en las diferentes normativas internacionales, nacionales y regionales se crea el **“II Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres” siguiendo con este marco de derecho igualitario que nos garantice una igualdad real y efectiva**, concibiéndolo como el marco de actuación y la herramienta para impulsar el principio de igualdad dentro del Ayuntamiento como organización, así como en la vida social, política y cultural del municipio, a través del cual se contribuirá a impulsar la equidad de género.
- Cursos de Formación Ocupacional y Preformación, para el público en general.
- Servicio CLE
- Servicio CAVI
- Servicio SAPMEX
- Aula Ala

SERVICIOS PRESTADOS

❖ Centro Local de empleo para Mujeres:

Servicio de Orientación Laboral cuyo objetivo es mejorar la empleabilidad de las Mujeres desempleadas del municipio a través de la orientación profesional, para ello se ofrece:

- Orientación laboral individualizada en la búsqueda de empleo:
 - Diseño del itinerario profesional
 - Técnicas y herramientas para la búsqueda de empleo.

CONCEJALÍA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y ÁREA DE FORMACIÓN

- Información laboral:
 Toda la información necesaria para un adecuado conocimiento del mercado laboral: servicios de promoción de empleo a los que se puede acudir, directorios empresariales, tendencias de ocupación, etc.
 - Formación:
 Información sobre formación reglada y cursos de formación ocupacional o complementaria.
 - Asistencia al autoempleo:
 Asesoramiento en la elaboración del Plan de Empresa e informamos sobre Programas, Ayudas y Subvenciones a las que te puedas acoger.
 - Información complementaria:
 Información sobre subvenciones, conciliación, ayudas para el autoempleo...etc.
- La atención se realiza de manera presencial previa cita telefónica, correo electrónico a presencialmente.
Horario: lunes a viernes de: jueves de 8:00 a 14:30 horas.
Teléfono: 968674468

❖ Programa de Conciliación de la vida Laboral y Familiar

El Ayuntamiento lleva a cabo el desarrollo de **“Servicios de Conciliación de la Vida Laboral y la Vida Privada”**, que en nuestro municipio y en una pedanía del mismo, la Algaida, que consiste en la **“Escuela de Navidad”** como llevamos haciendo varios años y **la “Escuela de Semana Santa”**, en periodo vacacional ya que hay demanda de los vecinos del municipio para niños/as de 3 a 12 años, servicios prestados en una instalación adecuada al objeto del servicio, para cubrir necesidades puntuales de madres y padres empleados con carácter temporal o no, para facilitar a las mujeres que se incorporen al trabajo o realicen cursos de formación para su posible inserción laboral, ya que tienen a su cargo personas dependientes, como son los niños/as, **pues la mayoría de las veces cuesta compatibilizar la vida privada con las obligaciones laborales y familiares debido al horario del trabajo.**

Coste: gratuito

Servicio: subvencionado en por el Fondo Social Europeo y Región de Murcia.

❖ Sala de Reuniones para las Asociaciones de Mujeres.

En el Centro de Mujer es el punto de encuentro de las asociaciones, dando acogida a todas las asociaciones de Mujeres de municipio que son en total unas 7 Asociaciones:

- “AMAS DE CASA DE ARCHENA”
- “MUPA (Mujeres Unidas Para Archena)”
- “LAS ARBOLEDAS SIGLO XXI”
- “ALEGRÍA GLOBAL DEL VALLE DE RICOTE”
- “TALLER DE TEATRO: AMANECER”
- “SORORIDAD ARCHENA”
- “MAMI TETA”

Las cuales se reúnen en nuestras instalaciones para reuniones, activades, charlas, etc.. que ellas mismas organizan, para que tenga un espacio para realizar encuentros que sensibilicen en materia de igualdad y corresponsabilidad dirigidas al fomento y desarrollo de mecanismos para fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

❖ [Servicio de Atención a Menores “SAPMEX” \(Servicio de Atención Psicológica para las y los menores expuestos a la violencia de género\).](#)

Servicio que consiste en intervenir psicológicamente con niños, niñas y adolescentes menores de edad, cuyas madres han sido atendidas en recursos especializados de la Dirección General de Mujer y Diversidad de Género por ser Víctimas de violencia en género y residir en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Su objetivo general es reducir el impacto psicológico en los/as menores derivado de la exposición a la violencia, así como potenciar sus recursos psicológicos y personales que faciliten un adecuado ajuste emocional.

El servicio es llevado a cabo por un psicólogo especialista en psicología infantil y en maltrato intrafamiliar.
Horario: cada tres semanas de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 19:30 horas.

Cuota: Gratuito

Recurso puesto a disposición por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia con el apoyo del Ministerio de Igualdad.

Teléfono: 868812084/653280665

❖ [Servicio CAVI \(Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia\)](#)

Los Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia son servicios creados en colaboración con los Ayuntamientos de la Región, en los que se ofrece un tratamiento individual y grupal, a mujeres víctimas de maltrato, proporcionando el apoyo necesario para potenciar sus competencias sociales y psicológicas, y para afrontar con éxito las experiencias vividas. La atención se realiza de forma integral desde diferentes enfoques profesionales: jurídico, social y psicológico.

Destinatarias

Todas aquellas mujeres, mayores de 18 años, que sufren o han sufrido maltrato a manos de sus parejas o ex parejas, o que piensen que pueden estar en una situación similar. Excepcionalmente, y siempre con el consentimiento materno/paterno se podrá intervenir con mujeres menores de 18 años.

Características

El programa de intervención que propone el CAVI está adecuado a objetivos y necesidades de cada mujer, sin la exigencia de requisitos previos y no limitado a un número determinado de sesiones. Son lugares de encuentro para las mujeres con una problemática similar, en los que se ofrece un espacio que pretende reforzar sus sentimientos de seguridad y protección.

Los CAVI ofrecen una atención integral, personalizada y gratuita, durante el tiempo necesario para poder romper y salir de la situación de maltrato.

El equipo profesional de los CAVI está formado por una psicóloga, una trabajadora social y una abogada, que proporcionan:

- Apoyo psicológico, a nivel individual y/o grupal.
- Asesoramiento social sobre los recursos más adecuados a la situación.
- Asesoramiento jurídico acerca de todo lo relacionado con la situación de maltrato.

Horario: de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes y lunes martes miércoles y jueves de 16:00 a 19:00h.

Cuota: Gratuito.

Teléfono: 968674605 / Cita previa 901101332

❖ Cursos de Formación Ocupacional

El Ayuntamiento de Archena apuesta por la formación dando gran importancia a los cursos, puesto que considera que es una parte importante para la inserción laboral; este año teniendo en cuenta las prioridades que marca el SEF, y en función de las demandas del municipio, el Ayuntamiento organiza aquellas acciones formativas que mejor pueden cubrir parte de esa demanda con prácticas no laborales. Con dichos cursos los alumnos tienen la posibilidad de desarrollar su actividad profesional en el ámbito público y privado, en centros o entidades que impartan formación profesional para el empleo, tanto para trabajadores en activo, en situación de desempleo, así como a colectivos especiales.

Se pretende dar respuesta a las necesidades del municipio y a los cursos más demandados por los desempleados debido a que ya cuentan con un cierto nivel de cualificación y buscan otras alternativas profesionales.

Horario: Tanto por la mañana como por la tarde a demanda de los usuarios/as.

Coste: gratuito, al ser subvencionados por el SEF.

❖ Cursos de Preformación

El Ayuntamiento de Archena oferta una amplia oferta formativa para la población en general para la inserción laboral estableciendo como objetivo la inserción laboral, o la integración en el sistema educativo o de formación, partiendo siempre de las expectativas, capacidades y necesidades de empleabilidad de cada persona en ese momento.

Hay gran variedad de cursos muchos de ellos gratuitos y otros con un coste mínimo.

Horario: Tanto por la mañana como por la tarde a demanda de los usuarios/as.

Coste: muchos de estos cursos son gratuitos y otros con coste mínimo.

❖ Aula de Ala (Aula de Libre Acceso).

El Aula Libre Acceso a Internet de Archena fue renovada en marzo de 2010 y ahora se denomina Aula Wifi de Libre Acceso a Internet.

La renovación se produjo gracias a la firma del **Convenio Marco** de colaboración entre la **Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Fundación Integra y el Ayuntamiento de Archena**, para la Implantación y Promoción de la Red de Alas de la Región de Murcia, y también gracias a la firma de un **Convenio Específico** para la renovación del equipamiento entre **Fundación Integra y el Ayuntamiento de Archena**, firmados el 15 de enero de 2010.

CONCEJALÍA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y ÁREA DE FORMACIÓN

El Aula de Informática del Ayuntamiento de Archena está situada en el **Centro de Igualdad y Formación del Ayuntamiento de Archena**, sita en la calle Paraguay S/N y está disponible conforme a dos tipos de uso. De tal forma que cualquier usuario o colectivo puede encuadrarse en cualquiera de ellos

1. Formación

2. Libre acceso

1. Cursos de formación:

El aula Libre Acceso a Internet puede ser cedida a todas aquellas entidades y asociaciones del municipio de Archena que lo soliciten, para la realización de cursos sobre Internet y el uso de las TIC dirigidos a la población en general, en los que sea preciso el uso de los ordenadores, siempre y cuando en los cursos no exista ánimo de lucro y ni ningún tipo de contraprestación por parte del colectivo al que va dirigido.

El número de alumnos de cada curso vendrá determinado por el número de ordenadores de que se disponga.

También y en función de las necesidades y del período estival, se pueden establecer otros horarios de manera transitoria, que serán comunicados con la suficiente antelación a los usuarios del AULA WIFI.

Los usuarios que accedan a los cursos de la Concejalía Igualdad de Oportunidades y Formación se inscriben con una cuota de 21,20€ por curso, los demás, en general, están subvencionados.

HORARIO DE CURSOS DE FORMACIÓN:

- **Cursos de la Concejalía de Igualdad de oportunidades y Formación**
Lunes, miércoles y viernes de 10:00 a 12:00 horas.
De lunes a jueves de 16:00 a 18:00 horas.
Martes y jueves de 9:00 a 13:00. Cursos Online de FORMACARM
- **Cursos del Taller de Empleo**
Martes y jueves de 8:00 a 14:00 horas.
- **Cursos para trabajadores en activo**
De lunes a jueves de 20:00 a 23:00 horas.
- **Cursos para las asociaciones del municipio**
De martes y jueves de 16:00 a 18:00 horas.

2. Libre acceso:

Los equipos informáticos existentes en el Aula Libre Acceso a Internet podrán ser utilizados por cualquier ciudadano que lo solicite de forma **gratuita** y abierta, tanto para el uso de los programas informáticos que se encuentren instalados en los diferentes equipos, como para el acceso y navegación por Internet, sin que exista para ello ningún tipo de limitación salvo las recogidas en el Reglamento del Aula.

Todos los usuarios deberán conocer y aceptar las Normas de Uso del Aula.

Horario de acceso libre:

La utilización de los equipos informáticos en régimen de libre acceso se fraccionará en porciones de tiempo para un uso más racional y amplio del servicio, atendiendo con carácter orientativo, al siguiente horario:

Mañanas:

Lunes y miércoles de 12:00 a 13:00

Tardes:

De lunes a jueves de 18:00 a 19:00

Cuando se impartan cursos de formación se establecerán nuevos horarios de manera transitoria, que habrá de ser comunicado con la suficiente antelación a los usuarios.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

Recibir información de interés general y específica sobre el servicio concreto en cualquiera de sus modalidades: presencial, telefónica o telemática.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

- Recibir información acerca de los servicios que se prestan y las actividades que se realizan por parte del órgano responsable del servicio.
- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Recibir una información objetiva exenta de influencias políticas, religiosas o comerciales.
- Formular sugerencias, consultas, reclamaciones o quejas, sobre el servicio y recibir una respuesta en el plazo establecido.
- Realizar consultas respetando la privacidad y personalizando la información facilitada en función de sus necesidades y preferencias.
- Acceder, rectificar y cancelar sus datos personales, con confidencialidad, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- La igualdad de acceso a la información sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal que les atiende y tramita los procedimientos, bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Recibir un servicio, eficiente que garantice una respuesta de emergencia en casos urgentes.

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios pueden participar de forma activa en la mejora y funcionamiento de los servicios ofrecidos mediante los siguientes apartados:

- La aportación de sugerencias para mejorar la carta de servicios a través de los medios establecidos (presencial o telemáticamente por correo).
- Propuestas recogidas mediante el “**Buzón de Igualdad**” en la Página web del Ayuntamiento para que la ciudadanía opine y nos haga llegar información sobre cualquier situación de desigualdad de trato o discriminación que eventualmente, pudiera producirse en algún ámbito en el conjunto de nuestro municipio.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Archena dispone del buzón de igualdad en la página web del Ayto. de Archena que permite a la ciudadanía e instituciones públicas o privadas poder ejercer su derecho a realizar sugerencias para mejorar de los servicios prestados, reclamaciones o quejas en su funcionamiento.

Se podrán presentar través de:

- Buzón de Igualdad o presencialmente en el Centro de Igualdad y Formación.
- Con los cuestionarios de evaluación de la calidad de las acciones formativas en el área de Formación.

COMPROMISOS DE CALIDAD. INDICADORES ASOCIADOS

En **la ENTIDAD DE FORMACIÓN AYUNTAMIENTO DE ARCHENA**, a través del compromiso e implicación de todo el personal tenemos como objetivo la prestación de servicios de calidad, competitivos y adecuados a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, teniendo siempre en cuenta los requisitos legales y reglamentarios asociados a los mismos según el alcance:

«Gestión de la formación subvencionada del Servicio de Empleo y Formación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia»

El Objetivo Principal del Ayuntamiento de Archena desde la Concejalía de Empleo y Formación es ofrecer acciones formativas que favorezcan la inserción o reinserción laboral de la población en general.

Pretendemos ayudar a la creación de empleo adaptando los conocimientos de las personas demandantes a las necesidades del mercado de trabajo y ofreciendo una formación adecuada a los requerimientos de las empresas.

Con estas acciones formativas el Ayuntamiento de Archena pretende mejorar las aspiraciones de promoción profesional y desarrollo personal de las personas desempleadas.

CONCEJALÍA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y ÁREA DE FORMACIÓN

A tal fin hemos desarrollado un sistema de gestión de la calidad conforme con los requisitos fijados en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015, fundamentado en la mejora continua, garantizando y aspirando a aumentar su nivel de satisfacción, mediante la:

- Logro del compromiso con la Calidad por parte de todo nuestro personal de formación, brindando capacitación y el aprendizaje necesario para el desempeño eficaz de sus funciones; logrando de esta manera, desarrollar un equipo profesional con alta vocación de servicio al ciudadano, en un clima que estimule el trabajo en equipo y la mejora continua.
- Manteniendo un equipo que difunda nuestros valores a todas las partes interesadas y mantenga un ambiente en el cual el personal logre involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización, mediante el compromiso y la participación.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación que afecta a los servicios de formación, así como promover entre nuestros proveedores y subcontratas el cumplimiento de las acciones que en materia de Calidad establezca el Ayuntamiento de Archena.
- Asignando los recursos necesarios para asegurar el mantenimiento del Sistema, aplicando acciones de mejora.
- Administrando la formación mediante un Sistema de Gestión basado en procesos y de esta manera alcanzar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos establecidos, a través de una revisión periódica de cada uno de ellos.
- Asumiendo el compromiso de difundir e implementar esta política en todos los niveles del Servicio de Formación, extendiendo los alcances de la misma a todas las partes interesadas.

DIRECCIÓN Y TELEFONOS

DIRECCIÓN: " Centro de Igualdad de Oportunidades y Formación". 1ª Planta. C/ Paraguay, s/n.
Archena (Murcia)

TELÉFONO: 968674468/683167720

WEB: www.archena.es

EMAIL: mjoserajo@archena.es

REDES SOCIALES: Facebook; Twitter e Instagram. Ayto de Archena.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

**Centro de Igualdad de Oportunidades y Formación:
Concejalía de Igualdad**

De lunes a viernes de 8 a 14:30 horas y lunes de 16 a 20:00 horas.