

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

MISIÓN

Garantizar una atención integral, especializada y coordinada que permita a las mujeres víctimas de violencia de género recuperar su seguridad, autonomía personal, bienestar emocional y plena participación social.

VISIÓN

Ser un servicio de referencia que ofrezca una respuesta cercana, profesional y eficaz frente a todas las manifestaciones de la violencia contra las mujeres.

VALORES

- Respeto a la dignidad de las mujeres.
- Confidencialidad.
- Igualdad de oportunidades.
- Atención centrada en la persona.
- Empoderamiento y autonomía.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

- Mujeres mayores de 18 años víctimas de violencia de género.
- Mujeres jóvenes que sufran violencia en relaciones afectivas.
- Mujeres víctimas de violencia física, psicológica, sexual, económica o digital.
- Hijos e hijas menores expuestos a situaciones de violencia de género.
- Familiars o personas allegadas que requieran orientación sobre cómo actuar ante una situación de violencia.

SERVICIOS QUE OFRECEMOS

Información y orientación

- Información sobre derechos y recursos disponibles.
- Asesoramiento sobre prestaciones y ayudas.
- Información sobre recursos de protección y emergencia.
- Orientación sobre trámites administrativos y judiciales.

Atención social

- Valoración social de la situación.
- Elaboración de planes individualizados de intervención.
- Gestión y derivación a recursos especializados.
- Tramitación de ayudas económicas.
- Seguimiento social continuado.

Atención psicológica

- Atención psicológica individual.
- Apoyo emocional en situaciones de crisis.
- Intervención para la recuperación del daño emocional.
- Atención psicológica a menores víctimas de violencia de género.
- Grupos de apoyo y recuperación.

Asesoramiento jurídico

- Información jurídica especializada.
- Orientación sobre denuncias y procedimientos judiciales.
- Información sobre órdenes de protección.
- Información sobre derechos laborales y sociales.

Protección y seguridad

- Coordinación con Fuerzas y Cuerpos de •Seguridad.
- Derivación a recursos de emergencia cuando sea necesario.
- Información sobre sistemas de protección disponibles.
- Coordinación con recursos de acogida.

Inserción social y autonomía

- Apoyo en procesos de inserción laboral.
- Orientación formativa.
- Recuperación de redes sociales y familiares.
- Acompañamiento en procesos de autonomía personal.

DERECHOS DE LAS MUJERES ATENDIDAS

Las mujeres usuarias del servicio tienen derecho a:

- Recibir una atención especializada y gratuita.
- Ser tratadas con respeto, dignidad y sin discriminación.
- La confidencialidad de toda la información aportada.
- Participar en la toma de decisiones sobre su proceso de intervención.
- Recibir información clara y comprensible.
- Acceder a los recursos de protección disponibles.
- Formular quejas, sugerencias o reclamaciones.
- Recibir una atención coordinada e integral.
- Ser acompañadas durante los procesos de recuperación.
- Recibir atención adaptada a sus necesidades específicas.

DERECHOS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS

Los hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a:

- Ser considerados víctimas directas de la violencia.
- Recibir atención psicológica especializada.
- Acceder a medidas de protección adecuadas.
- Recibir apoyo educativo y social cuando sea necesario.
- Ser escuchados y tenidos en cuenta de acuerdo con su edad y madurez.

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias deberán:

- Facilitar información veraz para la adecuada intervención.
- Mantener una relación respetuosa con los profesionales.
- Comunicar los cambios relevantes en su situación.
- Participar activamente en el proceso de intervención cuando sea posible.
- Utilizar adecuadamente los recursos puestos a su disposición.

COMPROMISOS DE CALIDAD

El Ayuntamiento de Calatayud asume los siguientes compromisos:

- Garantizar la confidencialidad absoluta de la atención.
- Ofrecer una atención profesional especializada.
- Reducir los tiempos de espera en situaciones urgentes.
- Coordinar la intervención con todos los recursos implicados.
- Favorecer la recuperación integral de las mujeres.
- Mantener una formación continua de los profesionales.
- Evaluar periódicamente la calidad del servicio.
- Promover actuaciones de prevención y sensibilización comunitaria.

ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Además de la atención individual, el servicio desarrolla:

- Campañas de sensibilización.
- Actividades educativas en centros escolares.
- Programas de coeducación.
- Formación para profesionales.
- Actos institucionales con motivo del 25 de noviembre.
- Actividades comunitarias para la promoción de la igualdad.

PARTICIPACIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

El servicio promueve:

- Encuestas de satisfacción.
- Sistemas de sugerencias y reclamaciones.
- Evaluaciones periódicas.
- Coordinación con entidades especializadas.
- Revisión continua de protocolos de actuación.

El Servicio de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género tiene como finalidad proporcionar una atención especializada, gratuita, confidencial y accesible a las mujeres que sufren o han sufrido cualquier forma de violencia de género, así como a sus hijos e hijas menores.

El servicio se desarrolla desde el Centro Municipal de Servicios Sociales, en coordinación con el Instituto Aragonés de la Mujer, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los servicios sanitarios, el sistema judicial y el resto de recursos especializados existentes.

Su actuación se fundamenta en los principios de igualdad, protección, autonomía personal, reparación del daño y recuperación integral.



976 88 10 18

serviciosociales@calatayud.es
C/ Sancho y Gil, 19
50300 Calatayud (Zaragoza)

 www.facebook.com/serviciosocialescalatayud

Atención presencial mediante cita previa
Información y orientación especializada
Tramitación de ayudas y recursos

INFORMACIÓN Y CONTACTO

EN CASO DE EMERGENCIA

016 — Atención a víctimas de violencia contra las mujeres (gratuito y no deja rastro en la factura)

112 — Emergencias

091 — Policía Nacional

976881520 — Policía Local

Ninguna mujer debe enfrentarse sola a la violencia. Estamos para acompañarte, protegerte y ayudarte a recuperar tu proyecto de vida.