



Guía Orientativa

- Guía orientativa para la creación de un Centro de Información, Asesoramiento y Documentación en materia de Igualdad de Oportunidades

TEXTOS EN:



→ Guía orientativa para la creación de un Centro de información, asesoramiento y documentación en materia de igualdad de oportunidades

→ Guia orientadora para a criação de um Centro de informação, aconselhamento e documentação em matéria de igualdade de oportunidade

→ Guide d'orientation pour la création d'un Centre d'information, d'assistance et de documentation en matière d'égalité des chances

ELABORADO POR: Elena Quirós Acevedo.

DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN: Área de Juventud, Educación y Mujer del Cabildo Insular de Tenerife. Proyecto Violeta (03/MAC/3.3/C7), cofinanciado por el FEDER a través de la II convocatoria del Programa de Iniciativa comunitaria Interreg IIIB espacio Açores, Madeira, Canarias.

DISEÑO Y MAQUETACIÓN: Metrópolis Comunicación.

DEPOSITO LEGAL: TF-0606/2006

→ INDICE

INTRODUCCIÓN	13-14
BREVE APROXIMACIÓN HISTÓRICA: ESPAÑA Y PORTUGAL	14-16
LAS REGIONES ULTRAPERIFÉRICAS: MADEIRA, AZORES Y CANARIAS	16-17
1. EL CENTRO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	18-27
JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS	
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	
RECURSOS HUMANOS	
FUNCIONES	
- Infraestructura y recursos materiales	
- Recursos financieros	
- Horarios de atención al público	
2. EL PLAN DE TRABAJO DEL CENTRO	27-33
3. LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	33-34
3.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	34-36
DEFINICIÓN	
FUNCIONES	
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	
- Recursos humanos	
- Recursos materiales	
3.2. SERVICIO DE ASESORAMIENTO EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	36-38
DEFINICIÓN	
FUNCIONES	
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	
- Recursos humanos	
- Recursos materiales	
3.3. SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	39-44
DEFINICIÓN	
FUNCIONES	
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	
- Recursos humanos	
- Recursos materiales	
4. MECANISMOS Y HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN	44-47
5. MECANISMOS DE COORDINACIÓN ENTRE CENTROS ENTIDADES Y TRABAJO EN RED	48-50
6. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	50-55
7. LAS CARTAS DE SERVICIOS	55-57
8. GLOSARIO	58-60
9. BUENAS PRÁCTICAS	61
10. ANEXOS	62-65
11. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES	176-183



→ INDICE

INTRODUÇÃO	69-70
BREVE APROXIMAÇÃO HISTÓRICA: ESPANHA E PORTUGAL	70-72
AS REGIÕES ULTRAPERIFÉRICAS: MADEIRA, AÇORES E CANÁRIAS	72-73
1. O CENTRO DE INFORMAÇÃO, ACONSELHAMENTO E DOCUMENTAÇÃO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	74-83
JUSTIFICAÇÃO E OBJECTIVOS	
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO	
RECURSOS HUMANOS	
FUNÇÕES	
- Infra-estrutura e recursos materiais	
- Recursos financeiros	
- Horários de atenção do público	
2. O PLANO DE TRABALHO DO CENTRO	83-89
3. OS SERVIÇOS DO CENTRO DE INFORMAÇÃO, ACONSELHAMENTO E DOCUMENTAÇÃO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	89-90
3.1. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	90-92
DEFINIÇÃO	
FUNÇÕES	
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO	
- Recursos humanos	
- Recursos materiais	
3.2. SERVIÇO DE ACONSELHAMENTO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	92-94
DEFINIÇÃO	
FUNÇÕES	
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO	
- Recursos humanos	
- Recursos materiais	
3.3. SERVIÇO DE DOCUMENTAÇÃO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	95-100
DEFINIÇÃO	
FUNÇÕES	
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO	
- Recursos humanos	
- Recursos materiais	
4. MECANISMOS E FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO	100-103
5. MECANISMOS DE COORDENAÇÃO ENTRE CENTROS, ENTIDADES E TRABALHO EM REDE	104-106
6. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO	106-111
7. AS CARTAS DE SERVIÇOS	111-113
8. GLOSSÁRIO	114-115
9. BOAS PRÁTICAS	116
10. ANEXOS	117-120
11. FONTES BIBLIOGRÁFICAS E DOCUMENTAIS	176-183

→ INDEX

INTRODUCTION	123-124
BREF APERÇU HISTORIQUE: ESPAGNE ET PORTUGAL	124-126
LES REGIONS ULTRAPERIPHERIQUES: MADERE, AÇORES ET CANARIES	126-127
1. LE CENTRE D'INFORMATION, D'ASSISTANCE ET DE DOCUMENTATION EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES	128-137
JUSTIFICATION ET OBJECTIFS	
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	
RESSOURCES HUMAINES	
FONCTIONS	
- Infrastructure et ressources matérielles	
- Ressources financières	
- Horaires d'attention au public	
2. LE PLAN DE TRAVAIL DU CENTRE	137-143
3. LES SERVICES DU CENTRE D'INFORMATION, D'ASSISTANCE ET DE DOCUMENTATION EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES	143-144
3.1. SERVICE D'INFORMATION EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES	144-146
DEFINITION	
FONCTIONS	
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	
- Ressources humaines	
- Ressources matérielles	
3.2. SERVICE D'ASSISTANCE EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES	146-148
DEFINITION	
FONCTIONS	
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	
- Ressources humaines	
- Ressources matérielles	
3.3. SERVICE DE DOCUMENTATION EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES	149-154
DEFINITION	
FONCTIONS	
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	
- Ressources humaines	
- Ressources matérielles	
4. MECANISMES ET OUTILS D'EVALUATION	154-157
5. MECANISMES DE COORDINATION ENTRE CENTRES, ORGANISMES ET TRAVAIL EN RESEAU	158-160
6. STRATEGIES DE COMMUNICATION	160-165
7. PORTEFEUILLES DE SERVICES	165-167
8. GLOSSAIRE	168-170
9. BONNES PRATIQUES	171
10. ANNEXES	172-175
11. SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES ET DOCUMENTAIRES	176-183

GUÍA ORIENTATIVA PARA
LA CREACIÓN DE UN CENTRO
DE INFORMACIÓN, ASESORA-
MIENTO Y DOCUMENTACIÓN
EN MATERIA DE IGUALDAD
DE OPORTUNIDADES



Español



→ INTRODUCCIÓN

La igualdad entre hombres y mujeres es un derecho incuestionable, pero tardíamente reconocido, y no será hasta el siglo XX cuando se dé una respuesta político-administrativa a esta situación.

El proceso comienza en el año 1945, con la fundación de la Organización de las Naciones Unidas. A partir de los años 60 y sobre todo durante la década de los 70 y 80, en el seno de las democracias occidentales comienzan a crearse organismos e instituciones de carácter público para la promoción de la igualdad entre ambos sexos. Desde entonces, tanto los organismos supranacionales, los gobiernos y la sociedad civil en su conjunto, empujados por las demandas de las asociaciones de mujeres y el movimiento feminista, trabajan activamente para la consecución de una sociedad igualitaria.

Pese a todo, el siglo XXI continúa asistiendo a la discriminación de las mujeres en todo el mundo, y las organizaciones supranacionales, con la ONU a la cabeza, han tomando conciencia de que sus compromisos necesitan del trabajo de las entidades locales y de las asociaciones ciudadanas para su efectiva realización. El ámbito local es uno de los escenarios que presenta mayores ventajas para desarrollar, de manera eficaz, las políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Las instituciones y entidades locales, por su cercanía con la ciudadanía, se constituyen como los mejores instrumentos para el conocimiento de las necesidades y recursos de la población, y es desde este conocimiento desde el que pueden elaborarse actuaciones realmente efectivas.

Desde el convencimiento de la importancia de la comunicación, la cooperación y el intercambio de experiencias en materia de igualdad de oportunidades a nivel local como requisito indispensable para la eliminación de las discriminaciones, y en el marco de la segunda convocatoria de la Iniciativa Comunitaria Interreg III-B espacio Azores-Madeira-Canarias, el Proyecto Violeta “Red de Cooperación Macaronésica por la Igualdad de Oportunidades” se plantea, como una de sus principales metas, la puesta en marcha o consolidación de recursos y/o servicios de información, asesoramiento y documentación en materia de igualdad de oportunidades.

La implantación y/o consolidación de centros de información, asesoramiento y documentación en materia de igualdad de oportunidades, debe entenderse, por tanto, una acción positiva¹ dentro de las líneas estratégicas de la política específica de igualdad de oportunidades del organismo del que dependa, adaptado a las necesidades de su entorno y de la población a la que se dirige.

¹ Vid. Glosario, p. 58.



Son la base sobre la que legitimar las medidas que se emprendan desde cualquier instancia (local, insular, regional, nacional) y la garantía de su eficacia.

El hecho de que poblaciones de muy distintas características dispongan de centros de esta naturaleza es un primer paso imprescindible a la hora de aplicar las decisiones y compromisos contraídos desde instancias superiores, ya que, debido a su función de difusión y promoción de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres, estos centros se convierten en los encargados de asegurar, a nivel local, los avances en el camino de la igualdad, eliminando obstáculos y abriendo nuevas vías de comunicación e intercambio con su territorio de influencia.

BREVE APROXIMACIÓN HISTÓRICA: ESPAÑA Y PORTUGAL

La instauración de la democracia en Portugal y España reestablece el reconocimiento de los derechos de las mujeres.

En Portugal, la revolución del 25 de abril de 1974 es el inicio de este proceso, que se consolida en la Constitución de 1976 que establece el principio de igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación por razón de sexo.²

La Constitución española de 1978, en su artículo 14, declara que “los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.” Y en el artículo 9.2 que “corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.”

² “Hoje, o princípio da igualdade, plasmado na Constituição (art.º 13) com a proibição expressa da discriminação em razão do sexo, constitui princípio informador de toda a ordem jurídica portuguesa.” ESCOBAR, G. (Dir.) (2004): Derechos Humanos de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen: Derechos de la Mujer, p. 40.



Durante los primeros años de la democracia se mantienen organismos anteriores y empiezan a crearse otros que consideran prioritario un nuevo tratamiento de las cuestiones relacionadas con las mujeres. En Portugal, los inicios se encuentran en el Grupo de trabalho para a Participação da Mulher na Vida Económica e Social de 1970. En 1973 se creó la Comissão para a Política Social relativa à Mulher, de carácter consultivo, que fue sustituida, tras la Revolución, por la Comissão da Condição Feminina (1975), e institucionalizada en 1977 por el Decreto-Ley nº 485/77 de 17 de noviembre. A principios de la década de los noventa, tras un largo proceso de negociación, con una nueva filosofía y mayores posibilidades de intervención, más medios y competencias, se crea la Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres (Decreto-Ley 161/91 de 9 de mayo). La Comissão fue integrada en la Presidencia del Consejo de Ministros, dependiente del Primer Ministro. Es en esta década, mediante cambios políticos y fundamentalmente a través de la revisión constitucional de 1997³, que aporta una nueva legitimidad política a las cuestiones relativas a la igualdad (artículos 9 h y 109)⁴, cuando se configura definitivamente la estructura y organización actual de la Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres.

Para cuestiones específicas relativas a la igualdad de oportunidades en el empleo y la formación profesional en los sectores público y privado se creó la Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), bajo la tutela del Ministro de Seguridad Social y Trabajo y del Ministro de la Presidencia.⁵

3 Regista-se, na sequência da revisão constitucional de 1997, um particular reforço dos normativos constitucionais que directamente interessam à protecção da mulher. Assim: a promoção da igualdade entre homens e mulheres passou a constar entre as “tarefas fundamentais do Estado” (art.º 9.º/h)); no preceito relativo à participação política dos cidadãos (art.º 109.º), o legislador constituinte pôs em relevo a participação política tanto de homens como de mulheres e impôs ao legislador ordinário a adopção de medidas que promovam «a igualdade no exercício dos direitos cívicos e políticos e a não discriminação em função do sexo no acesso a cargos políticos»; foi ainda constitucionalizado (art.º 59.º/1 b), in fine) o direito à organização do trabalho em condições que permitam a conciliação da actividade profissional com a vida familiar; foi explicitado quanto a todas as mulheres, que não apenas as mulheres trabalhadoras, o direito a especial protecção durante a gravidez e após o parto (art.º 68.º/3). ESCOBAR, G. (Dir.) (2004): Derechos Humanos de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen: Derechos de la Mujer, p. 41.

4 Artigo 9.º (Tarefas fundamentais do Estado): São tarefas fundamentais do Estado: h) Promover a igualdade entre homens e mulheres. Artigo 109.º (Participação política dos cidadãos): A participação directa e activa de homens e mulheres na vida política constitui condição e instrumento fundamental de consolidação do sistema democrático, devendo a lei promover a igualdade no exercício dos direitos cívicos e políticos e a não discriminação em função do sexo no acesso a cargos políticos. (http://www.presidenciairepublica.pt/pt/republica/constituicao/crp_2.html).

5 Decreto-Ley n.º 392/79, de 20 de septiembre. ESCOBAR, G. (Dir.) (2004): Derechos Humanos de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen: Derechos de la Mujer, p. 43.



En España, durante la etapa de gobierno de la UCD se creó en el Ministerio de Cultura una Subdirección General de la Condición Femenina, convertida en 1980 en Subdirección General de la Mujer, que será el germen del organismo que por primera vez es el encargado de “remover los obstáculos” y “facilitar la participación” de las mujeres en todos los ámbitos de la sociedad española, el Instituto de la Mujer⁶.

Se crea en 1983 (Ley 16/83 de 24 de octubre), y es adscrito inicialmente al Ministerio de Cultura, para pasar cinco años más tarde a depender del Ministerio de Asuntos Sociales (R.D. 727/88 de 12 de julio de 1988) y en 1996 al nuevo Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (R.D. 758/96 de 5 de mayo de 1996).

Durante el año 2004 se produce un avance considerable en el desarrollo de las políticas de igualdad en España. Se crea la Secretaría General de Políticas de Igualdad, con rango de Subsecretaría, y la Delegación Especial del Gobierno contra la violencia.

LAS REGIONES ULTRAPERIFÉRICAS: MADEIRA, AZORES Y CANARIAS

La descentralización territorial que supuso el estado de las autonomías en España determinó el que los gobiernos autónomos fueran asumiendo responsabilidades en estas materias, creando éstos a su vez, a partir de 1988, sus propios organismos de igualdad.

La situación portuguesa en este ámbito difiere de la española dada la disparidad de estructuras administrativas entre ambos países, que tiene su origen en unos sistemas políticos y en unas tradiciones jurídicas diferentes.

⁶ Anteriormente, organismos como el Patronato de Protección a la Mujer “no intentaba atender los problemas del género femenino, sino más bien impedir que sus conductas extraviadas causaran graves daños al orden y a la moralidad pública. La finalidad expresa del Patronato de Protección a la Mujer era la dignificación moral de la mujer, especialmente de las jóvenes, para impedir su explotación, apartarlas del vicio y educarlas cristianamente”. Elena Granados Vaquero, “El Instituto Andaluz de la Mujer: la creación de un órgano autonómico para la igualdad entre los géneros”, en ORTEGA, M., SÁNCHEZ, C. y VALIENTE, C. (eds.) (1999): Género y ciudadanía. Revisiones desde el ámbito privado. XII Jornadas de Investigación Universitaria, p. 391-392.

Portugal no es un Estado descentralizado como el español, donde las Comunidades Autónomas poseen un gran poder político, con amplias competencias legislativas y autonomía presupuestaria. Pero, por otro lado, también debido a una diferente organización local, las Cámaras Municipales portuguesas disfrutan de un mayor grado de autonomía que los ayuntamientos españoles.

En la Comunidad Autónoma de Canarias, el Instituto Canario de la Mujer (I.C.M.) es un organismo autónomo adscrito a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, creado en 1994, que tiene como objetivo primordial “promover las condiciones que hagan real y efectiva la igualdad del hombre y la mujer en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social de Canarias (artículo 2).”⁷

Sus líneas de actuación están definidas en su Plan de Igualdad de Oportunidades, el III Plan Canario de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, con vigencia para el período 2003-2006, que integra el específico Programa Canario para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (2002-2006).

El Gobierno de la Región Autónoma de Madeira a través de su Dirección General de Trabajo ha impulsado la creación del Plan de Igualdad y cuenta en su seno con una Comisión Regional para la Igualdad y el Empleo en la que está representado el empresariado, las organizaciones sindicales y la propia Administración.

En la Región Autónoma de Azores existe una Comissão Consultiva Regional para os Direitos das Mulheres⁸, dependiente de la Secretaría Regional Dos Assuntos Sociais, destinada a promover la igualdad de oportunidades entre los hombres y las mujeres del archipiélago. Para el desarrollo de sus acciones cuenta con un Plano Regional para a Igualdade de Oportunidades.⁹

La guía que a continuación se presenta, es un texto orientativo con pautas indicativas que configuran un modelo de referencia para la creación de los centros, que tendrán que adaptarse a los distintos territorios y realidades (organismos públicos, privados, asociaciones).

⁷ LEY 1/1994, de 13 de enero, de creación del Instituto Canario de la Mujer. BOC 10/1994, de 24 de enero.

⁸ Decreto Legislativo Regional nº 18/97/A, de 4 de noviembre.

⁹ GOVERNO REGIONAL DOS AÇORES: Resolução Nº 73/1999 de 29 de abril. El II Plano Regional está previsto para el año 2006.



→ 1. EL CENTRO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Un Centro de Información, Asesoramiento y Documentación en materia de igualdad de oportunidades debe ofrecer una atención de calidad que contribuya al desarrollo de su zona de influencia. Para ello, es necesario que su personal técnico conozca, interprete y aplique el marco normativo e institucional en todo lo referente a la igualdad de oportunidades a nivel estatal, regional, insular y local.

El conocimiento del marco teórico general de referencia, fundamentará el desarrollo de las actuaciones del Centro y será el garante de la calidad de sus servicios a nivel local.

A la hora de proponer un modelo de Centro de Información, Asesoramiento y Documentación en materia de igualdad de oportunidades hay que partir de que este modelo debe ser abierto y flexible, adaptado a una variedad de situaciones y circunstancias que vendrán determinadas por las características socioeconómicas del territorio donde se ubique.

Se trataría entonces de crear un espacio dinámico, abierto, que en la medida de sus posibilidades y teniendo en cuenta las características a las que debe ajustarse, pueda adaptarse a otra variedad de usos, circunstancia ésta que redundará muy positivamente en la valoración de la población usuaria y contribuirá a una mayor difusión del Centro.

Así, el Centro puede convertirse en un referente para la ciudadanía, en el sentido de transformarse en un espacio para la producción cultural, desde la reflexión y la investigación, pasando por la conservación y difusión del acervo cultural propio, hasta llegar a la creación propiamente dicha, la edición bibliográfica y la presentación de los trabajos de las mujeres y sobre las mujeres en distintos ámbitos del conocimiento, como por ejemplo:

- > Trabajos de investigación multidisciplinarios sobre las mujeres. Becas de Investigación para el estudio de diferentes aspectos de la vida de las mujeres en su territorio de influencia o sobre cuestiones de género.
- > Establecimiento de una línea editorial para la publicación de estos trabajos y otros de interés para la promoción de la igualdad de oportunidades a nivel local.
- > Producciones audiovisuales.
- > Artes escénicas.
- > Creación literaria y difusión de la lectura: presentaciones de libros, clubes de lectura.
- > Exposiciones de artes plásticas.
- > Cursos de formación.
- > Recitales de música.

JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

La importancia de la creación de este tipo de centro como herramienta de implementación de las políticas de igualdad de oportunidades queda justificada por su papel como:

- > Difusor de las políticas de igualdad de oportunidades en su zona de influencia.
- > Herramienta de comunicación y diálogo entre la Administración y la sociedad.
- > Vehículo de sensibilización y difusión de valores igualitarios.
- > Instrumento para la participación y acercamiento de las instituciones y la ciudadanía.



Su diseño contemplará los objetivos generales siguientes:

- > Sensibilizar a la sociedad sobre la necesidad de eliminar las prácticas sociales y las costumbres que perpetúan las discriminaciones históricas padecidas por las mujeres.
- > Informar a las mujeres sobre los derechos y los recursos a su alcance para su plena promoción social.
- > Ser el vehículo de transmisión de los principios esenciales de la promoción de la igualdad de oportunidades en su territorio de influencia.
- > Informar y asesorar en materia de igualdad a las instituciones, entidades públicas y privadas, asociaciones, profesionales y público en general.
- > Recopilar, tratar y difundir documentación sobre las mujeres en distintos ámbitos y materias.
- > Abrir cauces de comunicación y difusión de todas las manifestaciones culturales (literatura, música, cine) que transmitan un enfoque no sexista de la sociedad.
- > Establecer mecanismos y canales adecuados de comunicación y coordinación entre el Centro y las entidades públicas y privadas del territorio de influencia.
- > Estimular y apoyar la investigación sobre la realidad de las mujeres con el fin de conocer sus intereses, necesidades, y demandas.

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

El diseño, la organización y el funcionamiento de los centros, aunque de manera general tengan que partir de un enfoque común, debe también ser el resultado de un estudio previo de la situación de cada territorio, que defina las características específicas de cada uno de ellos, a fin de responder con eficacia a sus necesidades. De este modo, la diferenciación de los distintos servicios del Centro, esto es, Información, Asesoramiento y Documentación, así como el mayor peso de alguno de ellos sobre el resto vendrá determinado por los resultados de un diagnóstico de la situación del territorio, indispensable para definir los aspectos más relevantes y las necesidades de actuación, por lo que se deberá tener en cuenta, la existencia o no en el territorio de otros organismos e instituciones, que de manera pública o privada, ya se ocupen de tareas directamente relacionadas con la información, el asesoramiento y la documentación en materia de igualdad de oportunidades.

Este sería el caso de áreas o concejalías de la mujer o de la igualdad en ayuntamientos, asociaciones de mujeres, fundaciones y otras organizaciones privadas, así como servicios especiales dependientes de organismos de igualdad de oportunidades a nivel regional como las Comisiones Consultivas Regionales para los Derechos de las Mujeres de Azores y la Comisión Regional para la Igualdad y el Empleo en la que está representado el empresariado, las organizaciones sindicales y la propia Administración en Madeira, y el Instituto Canario de la Mujer:

→ *En la Comunidad Autónoma de Canarias existe el Servicio de Apoyo Integral a la Mujer (SAIM), puesto en marcha por la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias, a través del Instituto Canario de la Mujer; y gestionado por la Fundación Canaria para el Desarrollo Social (FUNDESCAN). Este Servicio tiene como finalidad proporcionar información y asesoramiento, en el ámbito social, jurídico, psicológico y laboral, a mujeres de la Comunidad Autónoma de Canarias. Posee sedes en Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria, así como una línea telefónica gratuita de información 900 50 69 68, atendida por agentes de igualdad. Por lo tanto, los centros que puedan crearse en la Comunidad Autónoma de Canarias deberán partir de esta realidad, aprovechar sus experiencias y establecer con este Servicio una línea directa de comunicación y transferencia.*

RECURSOS HUMANOS

El funcionamiento del Centro debe sustentarse sobre un equipo técnico multidisciplinar que estará integrado, como mínimo, por una Dirección/Coordinación, y por personal cualificado, con conocimiento y experiencia en materia de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, con la preparación suficiente y adecuada para prestar estos servicios con el nivel y calidad necesarios.

Los perfiles profesionales recomendados serían los de agente de igualdad de oportunidades, promotor/a de igualdad de oportunidades, informador/a y personal administrativo.

El Servicios de Asesoramiento se prestará por profesionales con formación específica dependiendo de las tareas a ejecutar.



Por su parte, el Servicio de Documentación precisaría de personal con formación en Biblioteconomía y Documentación (Formación Profesional de Segundo Grado, Diplomatura y/o Licenciatura).

La relación que se establezca con las instituciones educativas del territorio, universidades y otros centros docentes puede determinar la existencia de un programa de becas y prácticas para estudiantes o recién titulados/as. Con todo, el número y estructura de la plantilla dependerán de las características específicas del Centro y de las necesidades de su zona de influencia.

FUNCIONES

Dirección/Coordinación:

1. Elaboración y ejecución del Plan de Trabajo anual.
2. Seguimiento y evaluación de la aplicación del Plan de Trabajo.
3. Elaboración de la memoria anual.
4. Responsable de la organización y funcionamiento interno.
5. Asuntos de administración ordinaria.
6. Todas las cuestiones relativas al Personal del Centro.
7. Elaboración y ejecución del Presupuesto.
8. Dar cuenta de las actividades del Centro al órgano de evaluación correspondiente.
9. Tareas de:
 - Coordinación con los organismos dedicados a la igualdad de oportunidades del territorio a nivel local, insular, regional y nacional.
 - Coordinación de las comunicaciones con otros centros de similares características con los que se trabaje en red.
 - Establecimiento de líneas de comunicación y colaboración con el movimiento asociativo local, agentes sociales, partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, colegios profesionales, instituciones educativas, centros de salud, agentes y fuerzas de seguridad del Estado.
 - Colaboración con otras instituciones públicas y privadas que trabajan por la igualdad de oportunidades para evitar duplicidades y optimizar recursos.

- Transmitir a la sociedad las labores del Centro y trabajar con los medios de comunicación locales para su implicación activa en un cambio de las mentalidades que acabe con los estereotipos sexistas en la información y la publicidad.
- Vigilar la aplicación de la transversalidad de género en todas las actuaciones y programas del Centro.

Equipo técnico básico:

1. Labores de acogida, información y orientación general sobre cuestiones relacionadas con la igualdad de oportunidades entre las mujeres y los hombres; y específica sobre servicios, recursos y actividades relacionados con las mujeres.
2. Asesoramiento a la Administración, empresas privadas, agentes sociales, grupos y asociaciones, sobre materias relacionadas con la igualdad de oportunidades.
3. Actividades de formación, animación y sensibilización de agentes sociales, educativos, de salud.
4. Colaboración con otras entidades en tareas relativas al diseño, gestión y evaluación de acciones positivas y campañas de sensibilización sobre igualdad de oportunidades en el medio local.
5. Investigar sobre las desigualdades que afectan a las mujeres en la localidad donde presta sus servicios.

■ INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS MATERIALES

El camino hacia la visibilidad de las mujeres va unido a la creación de nuevos espacios o a la transformación de los ya existentes para adaptarse a las nuevas realidades. En este sentido, es importante tener en cuenta el rango espacial que se otorgue al Centro, es decir, su ubicación en una infraestructura o inmueble que posea un rango elevado y al mismo nivel que otros organismos locales similares, como los centros culturales, de servicios sociales comunitarios. Éstos, en muchos casos, se encuentran emplazados en edificios pertenecientes al patrimonio arquitectónico local, rehabilitados para su uso comunitario, circunstancia que contribuye al reconocimiento por la opinión pública de la importancia de sus servicios.



Así, sería deseable que el Centro disfrutara de una ubicación exclusiva, en un local céntrico y bien comunicado, que cumpla los requisitos mínimos para la atención al público. En caso contrario, deberá articularse la manera de diferenciar esta estructura del organismo en el que se encuentre (ayuntamiento, centro cultural, centro de servicios sociales, sedes de asociaciones u otros centros privados) con el fin de dotarla de visibilidad y entidad propia, de manera que el mensaje no se diluya entre el resto de dependencias del edificio y sea fácilmente reconocible por la ciudadanía.

El Centro habrá de estar convenientemente señalizado, tanto en su interior (sus dependencias y servicios) como en su exterior, con una presencia destacada en el callejero y planos del municipio como un recurso más de los servicios locales.

Las características de las instalaciones donde se ubique deberán contemplar unos requisitos mínimos que garanticen unos servicios diferenciados para las tareas de información y asesoramiento y un espacio que cumpla las condiciones que se establecen en cada territorio para los servicios de los centros documentales y bibliotecas. Todo ello adaptado a la población atendida, con facilidad de acceso a personas con discapacidad física, a las actividades a realizar y al ámbito de actuación territorial del Centro.

Será necesario, igualmente, tener en cuenta la realidad geográfica de los territorios donde se van a implantar estos centros:

→ *Así, por ejemplo, las especiales características de las regiones macaronésicas, resultado de su insularidad y su accidentada orografía, y consecuencia de todo ello, la existencia de dificultades en las comunicaciones y los transportes interiores, pueden condicionar el acceso de la población usuaria a los servicios del Centro, por lo que en estos centros debería plantearse como una de sus primeras actuaciones¹⁰ la creación de un servicio de atención a los y las menores que acompañen a las personas atendidas, así como mecanismos de comunicación que no impliquen necesariamente el traslado de la población usuaria al Centro, tales como las consultas telefónicas o a través de Internet.*

Los recursos materiales y de infraestructura vendrán determinados por el presupuesto de cada Centro. Los requisitos mínimos deben establecerse partiendo de:

¹⁰ Siempre teniendo en cuenta las posibilidades presupuestarias.

→ EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

- > Ordenadores (con acceso a Internet y correo electrónico). Si es posible un terminal e impresora por cada trabajador/a, conectados en red.
- > Escáner de color.
- > Fotocopiadoras, fundamentalmente para los servicios de información y biblioteca.

→ MATERIAL AUDIOVISUAL

- > Proyector de diapositivas.
- > Cañón de ordenador.
- > Televisión.
- > Reproductor de vídeo.
- > Reproductor de dvd.
- > Megafonía.

→ MOBILIARIO

De manera general, y siempre teniendo en cuenta las características de cada Centro y sus posibilidades presupuestarias, el mobiliario constará de todos los elementos que integran habitualmente un lugar de trabajo, como mesas y sillas para el personal, archivadores, estanterías, mostradores de atención al público, fax, mesas de reuniones. No obstante, la propia trayectoria del Centro y el desarrollo de sus servicios irá determinando las diferentes necesidades, por ejemplo, la necesidad de contar con mobiliario especializado cuando se haya programado alguna actividad docente (mesas y sillas para el alumnado y profesorado, pizarra, etc.)



De manera general, estos requisitos mínimos en infraestructura deberían poder albergar las siguientes áreas:

→ **ZONAS COMUNES**

- > SALA DE ESPERA. Sería deseable que las tres áreas del Centro contaran con un espacio de espera diferenciado, garante de la intimidad y anonimato de las usuarias.
- > ZONA ADMINISTRATIVA.

→ **ZONAS ESPECÍFICAS**

- > ÁREA DE INFORMACIÓN. En el acceso a las instalaciones: canalizador de las demandas y primer acercamiento al servicio.
- > ÁREA DE ASESORAMIENTO con zona de despachos diferenciados para garantizar tanto la intimidad como la confidencialidad de las actuaciones. Esta diferenciación es un requisito imprescindible en el caso de que el Centro/Servicio preste Atención Social a las mujeres, Orientación Psicológica y Asesoría Jurídica.
- > ÁREA DE DOCUMENTACIÓN Y CONSULTA¹¹

■ **RECURSOS FINANCIEROS**

La puesta en marcha del Centro de Información, Asesoramiento y Documentación en materia de Igualdad de Oportunidades deberá contar con unos recursos económicos mínimos, imprescindibles para el cumplimiento de sus actuaciones, que pueden venir de distintas fuentes:

- A) Una consignación estable y determinada establecida anualmente en el Presupuesto General del organismo del que dependa directamente.
- B) Subvenciones de instituciones públicas y/o privadas (fundaciones y organizaciones similares), entidades de crédito oficial, bancos y cajas de ahorro.
- C) Participación en Iniciativas Comunitarias y otros programas de desarrollo a nivel europeo.

¹¹ Sus características se especifican en el punto 3.3.

■ HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Para servicios de estas características es indispensable contar con horarios de mañana y tarde, que puedan satisfacer las necesidades de la población usuaria. Las disponibilidades presupuestarias y de personal serán determinantes a la hora de establecerlos. Una solución, que ya se aplica en centros de este tipo, es el horario ininterrumpido, o el horario de mañana con tardes alternas.

→ 2. EL PLAN DE TRABAJO DEL CENTRO

Aunque el Centro preste distintos servicios se debe trabajar según unas premisas mínimas, necesarias para articular el conjunto de actividades que emanen del propio Centro, en un sistema caracterizado por la interacción entre sus diversos elementos y por desarrollar una intervención global dirigida a la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres a través de la información, el asesoramiento, el fomento de la participación y la sensibilización de la comunidad.

Las fases a tener en cuenta serían:

- A.** La elaboración de un diagnóstico previo del territorio objeto de la actuación, que oriente la estrategia general de acción y la toma de decisiones.
- B.** La planificación, calendarización y ejecución siguiendo unos parámetros que tengan en cuenta la diversidad de hombres y mujeres, y dentro de esta diversidad, las particularidades, expectativas, intereses y necesidades de subgrupos dentro de cada sexo, determinados por una serie de características, como puede ser el caso de la población anciana, personas con discapacidad, inmigrantes.
- C.** La evaluación, desde los primeros estadios del proceso, mediante indicadores que midan el avance real de las mujeres y los beneficios que obtiene la sociedad en su conjunto de las medidas desarrolladas.¹²

¹² Los mecanismos y fases de la evaluación se detallan en el apartado "Mecanismos y herramientas de evaluación".

Por tanto, el Plan de Trabajo del Centro, el diseño de sus programas y actividades, debe estar presidido por el convencimiento de que la plena accesibilidad, la disponibilidad de la información suministrada y el continuo enriquecimiento de ésta y la calidad en la atención a la población usuaria son los objetivos esenciales del Centro. No es sino, de nuevo, la aplicación de la perspectiva de género a la forma de organización y gestión del Centro establecida en su Plan de Trabajo, es decir, dirigir la información relativa a los derechos de las mujeres y la eliminación de las discriminaciones por razón de sexo a todas las personas e instituciones de su zona de influencia, y no sólo a aquéllas, como podría pensarse, directamente relacionadas con la promoción de la igualdad de oportunidades, o que se dedican específicamente a temas relacionados con las mujeres, como las asociaciones de mujeres locales, grupos feministas, asociaciones de empresarias u otros colectivos profesionales integrados exclusivamente por mujeres.

Dados estos planteamientos comunes y la necesaria interrelación de los servicios del Centro, diferenciados según sus actividades y objetivos, pero destinados a un fin común, puede establecerse un modelo de Plan de Trabajo general aplicable a los tres servicios, cuyas líneas principales de actuación se establecen a través de áreas de intervención, tales como:

■ ATENCIÓN SOCIAL A LAS MUJERES

> Colabora y se coordina con otros programas de asesoramiento especializado, atención y acompañamiento para mujeres en situaciones de desprotección y/o en riesgo de exclusión social, orientando cada caso hacia los recursos específicos para cada problemática:

- Familias monoparentales con escasos recursos.
- Madres adolescentes.
- Ancianas.
- Minusválidas.
- Inmigrantes.
- Prostitutas.
- Reclusas.

- > Colabora con los organismos especializados a nivel local, insular, regional y nacional en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y sus familias.

→ *Es el caso, por ejemplo, del Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia (SAMVV) y Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A) del Instituto Canario de la Mujer y del Serviço de Informação às Vitimas de Violência Doméstica (Linha Verde) de la Estrutura de Missão contra a Violência Doméstica. De esta forma, la atención urgente a casos de violencia de género que pudieran llegar al Centro sería derivada directamente hacia estos servicios especializados*

■ CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y PROFESIONAL

- > Establece campañas de sensibilización con empresas, organizaciones y sindicatos locales para la difusión de la normativa y las ayudas para la conciliación de la vida familiar y profesional.
- > Promueve campañas de sensibilización sobre el reparto de las responsabilidades familiares.
- > Informa al empresariado sobre las ayudas económicas y/o técnicas estatales para el establecimiento de fórmulas de flexibilidad tanto en relación a la organización de la producción, como del lugar y tiempo de trabajo (teletrabajo, reducciones de jornada, flexibilización horaria, permisos parentales).
- > Elabora campañas de sensibilización dirigidas a eliminar los estereotipos sexistas que dificultan la inserción laboral de las mujeres, como su supuesto absentismo laboral.
- > Insta a las Administraciones Públicas y a los agentes sociales a la creación y mejora de recursos comunitarios de su zona de influencia (centros de día para mayores, guarderías, comedores escolares, centros para personas con discapacidad) que faciliten el cuidado de menores y personas dependientes y concilien su cuidado con el desarrollo del trabajo profesional.

■ FORMACIÓN Y EMPLEO

- > Planifica, en colaboración con los centros de educación, actuaciones dirigidas a sensibilizar a las jóvenes y a las mujeres sobre la importancia de la

planificación y el diseño de la carrera profesional para su incorporación efectiva al mercado laboral, mediante campañas de sensibilización, jornadas de trabajo con los equipos de orientación de centros educativos y de formación.

> Realiza intervenciones destinadas a favorecer el asociacionismo de las empresarias que así lo demanden, con el fin de facilitarles herramientas para el crecimiento y la consolidación de sus iniciativas.

> Asesora a las entidades encargadas de la promoción del empleo que lo soliciten en la elaboración de planes de acción positiva dirigidos a mujeres con dificultades especiales para la inserción laboral en los nuevos yacimientos de empleo y en aquellos sectores donde se encuentran infrarrepresentadas.

■ ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

> Diseña programas de sensibilización destinados a los/as profesionales de la Psicología para la introducción de la perspectiva de género en su trabajo diario.

> Realiza talleres itinerantes en asociaciones de mujeres, de vecinos/as, con temáticas destinadas al refuerzo de actitudes positivas y el entrenamiento en habilidades psicosociales para la prevención de problemas psicológicos:

- Diálogo y comunicación para la resolución de conflictos.
- Estrategias para prevenir la depresión.
- Técnicas de relajación.
- Autoconocimiento y autocuidado.
- Autoestima y asertividad.

■ FORMACIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA IGUALDAD

> Elabora materiales específicos destinados a organismos públicos, entidades privadas y todas aquellas personas que así lo soliciten, destinados a la introducción de la perspectiva de género en todas sus acciones, programas y políticas, con los que imparte cursos y celebra jornadas y seminarios en su territorio de influencia.

> Trabaja activamente en campañas de sensibilización de las y los profesionales de los medios de comunicación, para prevenir y actuar contra la difusión de mensajes sexistas y discriminatorios, vigilar el lenguaje utilizado y transmitir una imagen de las mujeres plural, real e igualitaria.

- > Colabora en el diseño de materiales pedagógicos de coeducación con las instituciones educativas, centros de profesores/as, asociaciones de madres y padres (AMPAS) y resto de la comunidad educativa.¹³
- > Organiza actividades, cursos de formación y reciclaje, y campañas de sensibilización destinados a profesionales y personal técnico de la Administración Pública y entidades privadas que así lo soliciten para el abordaje de sus actuaciones desde una perspectiva de género.
- > Desarrolla talleres itinerantes en los centros de enseñanza dirigidos a los distintos niveles educativos, desde la promoción de valores igualitarios en la Educación Infantil y Primaria a la prevención de la violencia de género en niveles superiores.
- > Establece líneas directas de comunicación con los centros educativos locales para la difusión de sus programas, visitas del alumnado y actividades en común.

■ APOYO AL ASOCIACIONISMO FEMENINO

Clara Campoamor afirmaba que la democracia sólo se aprende ejerciéndola, y uno de los instrumentos para este ejercicio es el asociacionismo de mujeres. Es necesario promover y fomentar el asociacionismo femenino, dado el influyente papel que estas asociaciones pueden ejercer en la sociedad, como formas de interlocución y participación públicas.

Las asociaciones de mujeres trabajan en dos ámbitos de intervención, necesarios y complementarios. Un primer ámbito destinado a la transformación social y la consolidación de la igualdad real entre mujeres y hombres y un segundo, no menos importante, y sin el que el primero no podría producirse, la transformación personal, que necesita de pequeños grupos de autoconciencia y ayuda mutua.

Desde estas premisas, este Área:

- > Establece líneas de comunicación y transferencia entre el Centro y sus servicios y las asociaciones de mujeres del territorio con el fin de colaborar en actividades y programas.

13 La Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno Canario desarrolla el Programa Educativo para la Igualdad de Oportunidades de Ambos Sexos, en colaboración con el Instituto Canario de la Mujer, como un instrumento para promover la perspectiva coeducativa en las comunidades escolares y favorecer la igualdad de oportunidades de ambos sexos desde el sistema educativo



- > Apoya el asociacionismo femenino y la auto-organización de las mujeres como formas de participación de éstas en la vida pública y de acercamiento a las instituciones.
- > Dinamiza el establecimiento de redes locales de asociaciones de mujeres y de éstas a nivel insular, regional, nacional.
- > Ofrece recursos materiales, audiovisuales y material informático a las asociaciones de mujeres para la ejecución de sus actividades.
- > Difunde el movimiento asociativo y conciencia a la ciudadanía de su papel como interlocutor en el desarrollo de las políticas de igualdad de oportunidades.
- > Presta asesoramiento técnico para la realización de sus actividades.
- > Organiza cursos de formación sobre:
 - Pedagogía de la participación en el seno de estas organizaciones y en las relaciones de éstas con la sociedad, para aprender a establecer consensos y compromisos en programas y actuaciones comunes entre la Administración y las asociaciones de mujeres.
 - Estrategias de dinamización.
 - Liderazgo de las mujeres y acceso a puestos de responsabilidad en el movimiento asociativo.

■ SALUD Y GÉNERO

- > Colabora con los centros de salud así como con las asociaciones e instituciones del ámbito sanitario de su zona de influencia (colegio de médicos, colegio de enfermería y matronas, cátedras universitarias, asociaciones de familiares de enfermos/as) en el diseño de campañas de prevención y asesoramiento y organización de jornadas divulgativas, sobre las afecciones más comunes que afectan a la salud de las mujeres.
- > Desarrolla talleres itinerantes en asociaciones de mujeres y otras entidades ciudadanas acerca de los cambios biopsicosociales y necesidades de las mujeres durante su ciclo biológico.
- > Asesora a colectivos con necesidades especiales (madres adolescentes, tercera edad, mujeres discapacitadas) sobre los programas de salud especializados en las distintas problemáticas que les afectan.

- > Colabora con entidades y organizaciones ecologistas en el desarrollo de programas para la implicación de las mujeres del territorio en el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente.

→ 3. LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

El diseño, la organización y el funcionamiento de los centros, aunque de manera general tengan que partir de un enfoque común, debe también ser el resultado de un estudio previo de la situación de cada territorio, que defina las características específicas de cada uno de ellos, a fin de responder con eficacia a sus necesidades. De este modo, la diferenciación de los distintos servicios del Centro, esto es, Información, Asesoramiento y Documentación, así como el mayor peso de alguno de ellos sobre el resto vendrá determinado por los resultados de un diagnóstico de la situación del territorio, indispensable para definir los aspectos más relevantes y las necesidades de actuación.

De manera general los posibles servicios del Centro podrían definirse de la siguiente manera:

EL SERVICIO DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES proporciona información a las mujeres sobre los derechos y recursos a su alcance para su plena promoción social y facilita información en materia de igualdad de oportunidades a las instituciones, entidades públicas y privadas, asociacio-

nes, profesionales y público en general con el fin de hacer efectiva la igualdad entre mujeres y hombres consagrada por los textos constitucionales.

EL SERVICIO DE ASESORAMIENTO EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES proporciona 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.

EL SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES pone a disposición de las personas, instituciones locales, entidades sociales y/u otros recursos que así lo soliciten un completo catálogo bibliográfico y documental sobre género y promoción de la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la sociedad.

3.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

■ DEFINICIÓN

El Servicio es el encargado de proporcionar a la ciudadanía información actualizada sobre los recursos a su alcance para el desarrollo de sus derechos y especialmente para el desarrollo de los derechos de las mujeres en todos los ámbitos de la sociedad, y en general de informar de todas aquellas cuestiones relacionadas con las políticas de igualdad de oportunidades para ambos sexos, en el ámbito internacional, nacional, regional, insular y local. Todo ello con el fin de hacer efectiva la igualdad entre mujeres y hombres consagrada por los textos constitucionales.

■ FUNCIONES

En el desarrollo de sus actuaciones el Servicio de Información, como servicio específico del Centro destinado a la información y la difusión, tiene como funciones:

- Informar del marco jurídico y legislativo relativo a la defensa de los derechos de las mujeres y los mecanismos para su aplicación.

- > Difundir los programas que se elaboren a nivel local, insular, regional, nacional e internacional destinados a la promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y las formas de acceso a éstos mediante los canales adecuados.
- > Prestar una especial atención a las necesidades específicas de información y difusión de recursos a disposición de subgrupos (ancianas, niñas y adolescentes) y colectivos (mujeres víctimas de violencia de género, mujeres inmigrantes, mujeres discapacitadas, mujeres en riesgo de exclusión social) en la aplicación de la igualdad de oportunidades, para que no puedan producirse situaciones discriminatorias.
- > Establecer relaciones de comunicación e intercambio con el movimiento asociativo y el tejido social local.

■ ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Establecida como el primer contacto entre el Centro y la población usuaria, debe garantizarse tanto su accesibilidad, como su confidencialidad (dadas las características de algunas de las consultas, fundamentalmente las derivadas de situaciones de violencia de género, acoso sexual, discriminación laboral, etc), ya que de esta primera intervención debe nacer la confianza de la población usuaria en la satisfacción de sus demandas por parte del resto de los servicios del Centro y la justificación de la existencia del propio Centro como un recurso útil y necesario para el desarrollo social del municipio en el que se encuentra.

Atendido por un/a Informador/a, se ocupa de forma individualizada de las demandas de los usuarios y las usuarias, proporcionándoles una respuesta inmediata en el propio Centro o derivando sus solicitudes al organismo o profesional competente, y canaliza las peticiones hacia el resto de los servicios.

En todas las actuaciones que se lleven a cabo desde este Servicio debe tenerse en cuenta siempre el criterio de optimizar los recursos existentes y evitar la duplicidad de actuaciones. Así, por ejemplo, a la hora de plantear la puesta en marcha de una Línea 900 de Información y Asesoramiento gratuitos propia en cada Centro. La existencia de esta línea exige una elevada dotación presupuestaria, dada su atención las 24 horas del día, por lo que deberá estudiarse la posibilidad de colaborar con los organismos regionales de igualdad, que disponen de mayores recursos humanos y materiales.¹⁴

¹⁴ El Servicio de Apoyo Integral a la Mujer (SAIM) del Instituto Canario de la Mujer, tiene una línea telefónica gratuita de información 900 50 69 68, atendida por agentes de igualdad.



→ RECURSOS HUMANOS

Personal cualificado con experiencia en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres con la preparación suficiente y adecuada para prestar estos servicios con el nivel y la calidad necesarios.

Perfiles profesionales recomendados:

- Agentes de Igualdad de Oportunidades.
- Promotores/as de Igualdad de Oportunidades.
- Informadoras/es

→ RECURSOS MATERIALES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

→ INFRAESTRUCTURA

Mostrador de Información:

- Indicadores y plano de distribución de los Servicios.
- Cuentapersonas electrónico.¹⁵
- Mobiliario adaptado a las necesidades del personal y usuarios/os por ejemplo: expositores, tableros de anuncios...

3.2. SERVICIO DE ASESORAMIENTO EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

■ DEFINICIÓN

Proporciona asesoramiento especializado a las mujeres que así lo soliciten y a las instituciones, entidades públicas y privadas, asociaciones, profesionales y público en general sobre materia específica de igualdad de oportunidades.

15 Si la dotación presupuestaria del Centro lo permite se puede instalar un sistema de cuentapersonas electrónico, o realizar los recuentos manualmente mediante las encuestas que se entreguen a la población que acuda al Centro.

■ FUNCIONES

En el desarrollo de sus actuaciones el Servicio de Asesoramiento tiene como funciones:

- > Asesorar a las Administraciones Locales y entidades públicas y privadas que así lo soliciten sobre cuestiones relativas a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, mediante la organización de acciones de formación específicas, seminarios de sensibilización, elaboración de informes u otras peticiones emanadas de estas instituciones.
- > Informar, de manera individualizada, a la ciudadanía sobre 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.
- > 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.
- > Ofrecer asesoramiento individualizado y grupal para mujeres con problemáticas que precisen de atención psicológica.
- > Ofrecer 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.
- > Atender, de manera individual, las consultas de las mujeres en materia jurídica, tales como divorcios, separaciones...

■ ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

El eje orientador será la colaboración y comunicación directa con todos aquellos organismos e instituciones directamente implicados en la promoción de la igualdad de oportunidades. Esta colaboración y comunicación directa es necesaria para evitar duplicidades y optimizar recursos. Por la propia estructura de este Servicio y la diversidad de sus líneas de trabajo, su sistema organizativo de funcionamiento deberá diseñarse en función de los resultados obtenidos del diagnóstico previo del territorio elaborado para la creación del Centro.



Sólo así podrán definirse las necesidades de asesoramiento de la población en determinados temas y la necesidad de incidir en un determinado ámbito de actuación frente a otros, de los que ya se ocupen otras instituciones u organismos públicos o privados.

De esta forma, el Servicio de Asesoramiento se encargará de atender las demandas de la población usuaria, y proceder a su tramitación, en aquellos ámbitos de actuación de los que se ocupe de manera exclusiva.

En el caso de que las necesidades puedan ser respondidas por el resto de las instituciones locales, que también trabajan para conseguir la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, este Servicio realizará la derivación de la demanda hacia el organismo competente. Sólo así esta labor de asesoramiento será realmente efectiva y repercutirá positivamente en la población usuaria.

→ RECURSOS HUMANOS

Personal cualificado con experiencia en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres con la preparación suficiente y adecuada para prestar estos servicios con el nivel y calidad necesarios.

Perfiles profesionales recomendados:

- Agentes de Igualdad de Oportunidades.
- Promotores/as de Igualdad de Oportunidades.
- Abogado/a con formación especializada en igualdad de oportunidades.
- Psicóloga/o con formación especializada en igualdad de oportunidades.
- Trabajador/a social con formación especializada en igualdad de oportunidades.

→ RECURSOS MATERIALES ESPECIFICOS

→ INFRAESTRUCTURA

- Despachos individuales donde se garantice la confidencialidad.
- Mobiliario adaptado a las necesidades del personal y usuarias/os.

3.3. SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

■ DEFINICIÓN

El Servicio de Documentación en materia de igualdad de oportunidades es un servicio especializado que pone a disposición de las personas, instituciones locales, entidades sociales y/u otros recursos que así lo soliciten un completo catálogo bibliográfico y documental sobre las distintas materias de género y promoción de la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la sociedad.

De manera específica este servicio consta de:

1. Recepción y control.
2. Búsqueda bibliográfica y documental.
3. Consulta en sala.
4. Préstamo. Este servicio dependerá directamente de la dotación bibliográfica del Centro. De manera general, en servicios de estas características, el préstamo al exterior tienen una duración de cinco a quince días, dependiendo de los recursos y los fondos bibliográficos, ya que si se trata de un servicio que cuenta con fondos limitados, un préstamo de larga duración podría repercutir negativamente en la calidad del servicio ofrecido al resto de la población usuaria.

■ FUNCIONES

- > 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.
- > Crear una base de datos propia sobre las mujeres de su territorio de influencia y convertirse en un centro de referencia para su estudio desde una perspectiva histórica y socioeconómica, mediante el apoyo a la investigación y



la colaboración con organismos y entidades públicas y privadas, centros educativos y universidades.

- > Desarrollar líneas de investigación y rescate del patrimonio cultural local legado por las mujeres de su territorio, dado su tradicional papel como transmisoras culturales en el ámbito familiar.
- > Difundir los 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.
- > Trabajar activamente en red con otros centros de similares características en el desarrollo de un catálogo general en línea a disposición del público y colaborar con otras redes a nivel regional y/o estatal como la Red española de Centros de Documentación y Bibliotecas para Mujeres. En Azores, existe la Rede de Bibliotecas Municipais dos Açores. Las Bibliotecas Municipais da Região Autónoma da Madeira forman parte de la Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), y cuentan con la cooperación técnica y financiera del Instituto Português do Livros e das Bibliotecas (IPLB).
- > Establecer líneas de comunicación con organismos públicos, entidades sociales, centros educativos y bibliotecas públicas con el fin de facilitar el intercambio de materiales documentales (folletos, revistas, planes, memorias, informes) elaborados por estos organismos.
- > Contribuir a la divulgación del protagonismo de las mujeres en la sociedad, cuya presencia en la historia, la literatura o el arte se ha visto silenciada u olvidada bajo el peso de los nombres de creadores masculinos.

■ ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

El Servicio de Documentación dispone de una serie de áreas disponibles para todas las personas, entidades y colectivos que lo soliciten, que son comunes a este tipo de servicios, tales como:¹⁶

¹⁶ El mayor o menor desarrollo de estas áreas dependerá, como en otros apartados del Centro, de las disponibilidades presupuestarias de éste.

- > Asesoramiento e Información Bibliográfica.
 - Información y búsqueda bibliográfica personalizada en sus modalidades presencial, telefónica, por correo postal o electrónico.
 - Préstamo a domicilio.
- > Acceso a Internet para la consulta de catálogos por la población usuaria (OPAC –On line Public Access Catalogue- Catálogo on line de libre acceso).
- > Hemeroteca.
 - Servicio de reprografía y envío de fotocopias.
- > Sección de material audiovisual y electrónico.
 - Visionado y préstamo.

→ FONDOS

- > SOPORTES DE LA INFORMACIÓN:
 - Monografías.
 - Publicaciones Seriadas y Periódicas.
 - Material documental.
 - Material Informático y Audiovisual.
 - Folletos y Efímeros.

Integrados por ediciones y publicaciones de todo tipo provenientes de:

- > Organismos y entidades públicos y privados dedicados a la promoción de la igualdad de oportunidades a nivel local, insular, regional, estatal, comunitario e internacional.
- > Organismos públicos locales, insulares, regionales y estatales.
- > Empresas editoriales y entidades privadas.
- > Donaciones o legados públicos o privados.

→ SISTEMAS DE CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN

La Biblioteca del Servicio de Documentación debe contar con su propio catálogo,



es decir, el instrumento encargado de la enumeración descriptiva de todos sus fondos y que permite la localización física de éstos. Este catálogo se elaborará según las reglas de catalogación normalizadas: Reglas de catalogación españolas (REGLAS DE CATALOGACIÓN ESPAÑOLAS (1999): Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, Madrid) y portuguesas (REGRAS PORTUGUESAS DE CATALOGAÇÃO (2000): Biblioteca Nacional, Lisboa).¹⁷

La clasificación bibliográfica es la distribución de los materiales de una biblioteca según el orden de un sistema determinado. La Clasificación Decimal Universal (CDU (2000): AENOR, Madrid) es la adoptada por la Federación Internacional de Documentación (FID).

Dado que se trata de un servicio especializado en género e igualdad de oportunidades sería recomendable la utilización de un Thesaurus (Tesauro) especializado. El Tesauro es una lista alfabética de palabras estándares utilizadas para la clasificación de la documentación y su utilización permite búsquedas más específicas que las proporcionadas por la CDU.

Entre los tesauros especializados en género destacan:¹⁸

- The European Women Thesaurus (IIVA, 1998).
- Tesauro de la Mujer en España (Instituto de la Mujer, 2002).
- Thesaurus d'Història Social de la Dona de Catalonia (Sebastià i Salat, 1988).
- Tesauro para Estudos de Género e sobre Mulheres from Brazil (Bruschini, Ardaillon & Unbehaum, 1998).

En el caso español, el Tesauro recomendado sería el del Instituto de la Mujer. En el caso de Azores, el Centro de Informação, Promoção e Acompanhamento de Políticas de Igualdade (CIPA) de Ponta Delgada (<http://www.cipavioleta.org/opac/>), en la consulta de su catálogo en línea (OPAC) ofrece su propio tesauro, adaptado a partir del Tesauro de la UNESCO (<http://www.ulcc.ac.uk/unesco/>).

¹⁷ Las reglas de catalogación son un conjunto de normas por las que se rige la tarea de identificación, la localización física de un libro entre todos los materiales bibliográficos y documentales de una biblioteca.

¹⁸ LOPEZ-HUERTAS, M.J. (2004).: "Terminological Representation of Specialized Areas in Conceptual Structures: The case of Gender Studies", en VIII International ISKO Conference "Knowledge Organization and the Global Information Society". School of Library Archive and Information Studies, University College London, Londres.

→ RECURSOS HUMANOS

Personal cualificado con experiencia en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres con la preparación suficiente y adecuada para prestar estos servicios con el nivel y calidad necesarios.

Perfiles profesionales recomendados:

- > Profesional con formación especializada en Biblioteconomía y Documentación e igualdad de oportunidades.

→ RECURSOS MATERIALES ESPECIFICOS

INFRAESTRUCTURA

- > DESPACHOS PARA PERSONAL TÉCNICO
 - De acceso restringido.
 - Destinado al trabajo técnico-administrativo.
- > SALA DE LIBRE ACCESO
 - Una única sala destinada a Asesoramiento e Información Bibliográfica. Con el fin de garantizar la accesibilidad de la población usuaria, las consultas pueden realizarse en sala, por teléfono, fax, correo postal o electrónico.

EQUIPAMIENTO

- > Mobiliario adecuado al número de usuarias/os y las características de un centro de documentación, y dependiente de las disponibilidades de presupuesto e infraestructura de las instalaciones:

SALA DE LIBRE ACCESO

- > PUESTOS DE CONSULTA Y LECTURA
- > TIPO ILUMINACIÓN SALA
 - Ambiental.
 - Dirigida (en los puestos de consulta).



> MOSTRADOR

- Puesto de gestión y automatización del Centro.
- Préstamo.
- Recepción.
- Registro de préstamos.

> EXPOSITORES

- Expositor para publicaciones periódicas.
- Expositor para prensa.
- Expositor para publicaciones oficiales.
- Expositor para últimas adquisiciones.

> ESTANTERÍAS ABIERTAS

Para la libre consulta de los usuarios: monografías generales y obras de referencia, diccionarios.

> PUESTOS DE CONSULTA (INTERNET)

- Puestos de consulta para el OPAC
(ON LINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE) por los/as usuarios/as.
- Impresora en red.

> SISTEMAS DE CONTROL

- Aparatos detección de incendios.
- Sistema antihurto.

→ 4. MECANISMOS Y HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN

La evaluación constituye uno de los estadios de mayor relevancia en el desarrollo de un plan, programa o un proyecto. Es necesario establecer unos mecanismos de seguimiento que permitan conocer y valorar en su justa medida el alcance real de

las actuaciones, analizar los resultados obtenidos y establecer cuáles han sido las resistencias y dificultades para su aplicación, con vistas a plantear los elementos de continuidad, consolidar los logros y diseñar programas de mejora.

La evaluación puede desarrollarse en tres momentos:

EVALUACIÓN PREVIA (EX ANTE): Determina la conveniencia del plan, programa o proyecto así como los objetivos a alcanzar al tiempo que diagnostica la necesidad de unas determinadas acciones sobre otras y articula las líneas estratégicas que han de seguirse para alcanzar los impactos esperados.

Verifica la existencia y pertinencia del sistema de indicadores. Es decir, si el diagnóstico previo ha reflejado fielmente la situación del territorio y las necesidades de la población (indicadores de contexto); si con las situaciones detectadas en este diagnóstico y la programación diseñada para intervenir en ellas puede realizarse un avance de resultados (indicadores de resultados); si la previsión de gastos es coherente con los programas proyectados (indicadores de recursos) y si se pueden establecer a priori, basándose en los indicadores anteriores, las posibles consecuencias de la acción (indicadores de impacto).

Una evaluación previa nos puede indicar que, pese a lo acertado del diseño del plan de trabajo, éste no se ajusta realmente a las necesidades detectadas en el diagnóstico previo y que de esta forma no van a conseguirse los objetivos.

EVALUACIÓN INTERMEDIA: Compara los resultados obtenidos hasta el momento con los objetivos finales que se pretenden. Es el resultado de los análisis de las encuestas, informes y memorias y sirve para reconducir las actividades cuyos resultados no parecen ir encaminados en la dirección pretendida inicialmente.

EVALUACIÓN FINAL: Compara los objetivos previstos con los realmente alcanzados. Precisa información detallada sobre todo el proceso de desarrollo: actividades realizadas y sus relaciones entre ellas y los objetivos a cumplir. Es la materialización de los indicadores, tras el análisis inicial realizado en la evaluación previa.

A propósito de lo anterior, los indicadores, para ser operativos, deben ser medibles (en criterios de cantidad, calidad y tiempo) y objetivamente verificables (cualquiera que aplicara el criterio llegaría a las mismas conclusiones).



Mediante la utilización de los indicadores pueden medirse conceptos como la eficacia y la eficiencia:

La **EFICACIA** compara las tareas realizadas con las inicialmente planeadas, así por ejemplo, compara los resultados y los impactos directos (reales) con los previstos o estimados.

La **EFICIENCIA** analiza la relación entre los resultados y los impactos directos con los recursos utilizados (fundamentalmente de índole financiera) y el tiempo empleado.

La evaluación debe tener en cuenta también otros criterios tales como:

Relevancia y calidad de la información y las herramientas manejadas que sirvieron como punto de partida de la experiencia.

Pertinencia, es decir, si la experiencia ha sido la apropiada para intervenir en la realidad que se pretendía transformar y en qué medida los objetivos planteados eran adecuados a las necesidades del colectivo diana.

Utilidad, si la experiencia ha satisfecho las necesidades del colectivo diana, necesidades que pueden ser diferentes en razón del sexo.

Durabilidad, es decir, si la experiencia ha permanecido en el tiempo o ha sido puntual.

Viabilidad, analizando el grado de coordinación y encaje habido entre los recursos y medios disponibles y los objetivos planteados.

Visibilidad, esto es, si la experiencia ha sido percibida por la ciudadanía, si han tenido conocimiento, si ha tenido la difusión necesaria, etc.

■ HERRAMIENTAS DE LA EVALUACIÓN

Además, para la evaluación de los servicios y la mejora de éstos es necesario contar con la participación de las personas directamente implicadas, y de las entidades que de manera directa o indirectamente colaboran con el Centro. De esta forma, podrán detectarse la oportunidad o inoportunidad de los procedimientos y se reorganizará la planificación de los servicios atendiendo tanto a las necesidades reales de las personas que tienen que ejecutarlos (el personal del Centro) como a las necesidades reales de las personas que los reciben y las entidades que colaboran. Esta evaluación, y su posterior análisis, puede efectuarse por medio de herramientas, tales como:

- > Encuestas a los/as usuarios/as.
- > Informes internos del personal técnico de cada Servicio.
- > El análisis del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios del Centro.
- > Buzón de sugerencias ubicado en el propio Centro.

 VER ANEXOS

Las conclusiones de la evaluación determinarán los puntos fuertes que es necesario aprovechar y potenciar, y cuáles son los puntos débiles que interfieren en el logro de una mayor calidad del servicio que se presta.

Así, por ejemplo, se reformularán las acciones correctivas pertinentes en el supuesto de que, tras el análisis de las encuestas e informes internos realizado en la evaluación, se haya identificado una situación que haya propiciado por ejemplo, un descenso del número de usuarios/as atendidos/as en el Servicio de Información.

En este caso, las acciones correctoras pueden diseñarse atendiendo a varios frentes:

→ **INFRAESTRUCTURA:**

- Modernización de los sistemas informáticos y accesos a Internet.
- Remodelación de los espacios de atención (mobiliario y señalizaciones).

→ **PERSONAL:**

- Formación continua en herramientas tecnológicas.
- Formación continua y especialización en atención a la población usuaria.
- Formación continua y especialización en técnicas de acogida y derivación.

→ **COMUNICACIÓN:**

- Ampliación de la difusión de los boletines de noticias.
- Mayor presencia en medios de comunicación locales.
- Revisión y actualización de la página web.



→ 5. MECANISMOS DE COORDINACIÓN ENTRE CENTROS, ENTIDADES Y TRABAJO EN RED

Hay que tener en cuenta que para que la comunicación entre centros sea eficaz es necesario contar con el compromiso decidido de todos los actores implicados, ya que se trata de trabajar con organismos de distinta naturaleza que, en la medida de sus posibilidades, capacidades e intereses, deciden colaborar en el desarrollo de un proyecto común.

La existencia de redes de comunicación entre centros de información, asesoramiento y documentación en materia de igualdad de oportunidades debe ser el resultado del interés general de encontrar nuevas formas de entendimiento e intercambio de buenas prácticas, revalorización de recursos y promoción de la igualdad.

Un buen funcionamiento de estas estructuras de trabajo en red contribuye decisivamente al enriquecimiento de los proyectos emprendidos, mejora sensiblemente la capacidad de acción de los organismos que la componen y refuerza el impacto de los resultados. Además de estas ventajas, la importancia de contar con este tipo de comunicación en red radica igualmente en la posibilidad, tanto de la propia intercomunicación entre los centros que la componen, como de que a través de esta red se facilita el acceso a una comunicación más amplia con las instancias y organismos de igualdad de oportunidades de rango superior (a nivel insular, regional, nacional) de cada territorio, y con ello se amplifican los efectos.

El resultado de ese compromiso, es decir, de una Red de Cooperación intercentros, debe concretarse anualmente en un plan de coordinación, en el que queden especificados cuáles van a ser los objetivos de la cooperación y, a partir de ellos, los compromisos que asumirá cada centro, el calendario, qué actividades se van a realizar de forma conjunta, los recursos humanos, financieros y técnicos necesarios para su desarrollo, qué resultados esperan obtener y la aceptación de la necesaria adaptación de cada centro a modificaciones y nuevas formas de trabajo y coordinación derivadas de esta comunicación.

■ A) COORDINACIÓN ENTRE CENTROS Y TRABAJO EN RED

OBJETIVOS GENERALES DE LA COORDINACIÓN ENTRE CENTROS DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES:

- > Crear un foro de reflexión y discusión en torno a temas de planificación y desarrollo, identificación y análisis de los obstáculos encontrados, y diseño de innovadoras estrategias de metodología y funcionamiento de centros de estas características.
- > Realización de evaluaciones comparativas de resultados.
- > Promover, sensibilizar, inspirar y proporcionar herramientas para favorecer la disponibilidad para el uso en común de las experiencias alcanzadas en cada centro en materia de información, asesoramiento y documentación sobre igualdad de oportunidades.
- > Visibilización y difusión intercentros de las acciones y resultados.
- > Inspirar la adopción y orientación de las políticas locales, insulares y regionales, sensibilizando a las autoridades para que éstas generen las condiciones que permitan a las mujeres ejercer plenamente su ciudadanía.
- > Convertirse en una fuente de información en constante crecimiento sobre la igualdad de oportunidades.
- > Reconocimiento y difusión de los logros obtenidos para que puedan servir de modelo a otros proyectos de similares características. El conocimiento de buenas prácticas aplicadas en otros centros contribuye a evitar la duplicidad de esfuerzos a la hora de ensayar distintas soluciones, mediante la aplicación de las experiencias y buenas prácticas, ya utilizadas con éxito en organismos similares.
- > Impulsar la creación de espacios de convivencia que fomenten las relaciones interculturales.
- > Contribuir al enriquecimiento de los proyectos emprendidos y mejorar la capacidad de acción de los organismos que la componen.
- > Elaboración conjunta de:
 - Acciones de difusión y campañas de sensibilización.
 - Materiales, metodologías y cursos de formación.



> Convocatorias de:

JORNADAS DE TRABAJO: para el intercambio de experiencias y la planificación de actividades a nivel intercentros

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS:

- Visitas de estudio para conocer la situación y la metodología de trabajo de cada centro en su territorio de influencia.
- Realización de prácticas y/o formación conjunta de los equipos técnicos.
- Estancias y/o intercambio de alumnos/as o de trabajadores/as en prácticas.

■ B) COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES:

La eficacia de las actuaciones de los centros de información, asesoramiento y documentación también dependerá de ajustar sus actividades y acciones al cumplimiento de los objetivos trazados en función de las necesidades y demandas detectadas. Se tratará, por tanto, de establecer un diálogo fluido y constante con las asociaciones de mujeres y todas aquellas entidades cuyas actividades estén relacionadas con las actividades del Centro: asociaciones de vecinos/as; organizaciones no gubernamentales; asociaciones culturales; colegios profesionales; partidos políticos; asociaciones empresariales; instituciones educativas, sindicatos...

La colaboración y coordinación del Centro, fundamentalmente el Servicio de Documentación, con redes de ámbito nacional, regional, que ofrecen similares servicios, puede constituirse en una garantía de la calidad de los servicios.

→ 6. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

El Centro y/o los servicios de Información, Asesoramiento y Documentación en materia de Igualdad de Oportunidades está destinado al conjunto de la ciudadanía, instituciones y entidades sociales, sin restricciones de ninguna índole, por lo que sus estrategias de comunicación han de estar presididas por un discurso unívoco y distintivo, y una imagen corporativa que identifique claramente el Centro, que debe estar presente en todas sus actuaciones.¹⁹

¹⁹ Esta imagen corporativa se completa con el diseño de un logotipo fácilmente reconocible e identificativo del Centro, que deberá aparecer en todos los documentos impresos y otros materiales de difusión

De la percepción de este discurso dependerá, en gran medida, la actitud y la respuesta de la población.

Este discurso debe constituirse en una herramienta de dirección u orientación sinérgica²⁰, basada en una retroalimentación constante con la sociedad a la que se dirige. Se trata de trabajar para orientar la opinión de la población hacia metas de identificación o empatía con los objetivos del Centro, es decir, que ésta interiorice y entienda, como un objetivo prioritario para el desarrollo de su localidad, la necesidad de promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y colabore en su desarrollo.

La base de esta cooperación se halla en el proceso mismo de la comunicación, en el que las personas no son meras receptoras pasivas de mensajes que condicionan la imagen de sí mismas y de los/as demás, sino que, paralelamente, los interpretan en forma activa, pueden aceptarlos, rechazarlos o reformularlos. Es decir, que el trabajo de estos centros debe ir encaminado, mediante el ejemplo de su trabajo diario, a la transmisión de mensajes con valores igualitarios y con intención transformadora, dirigidos a revisar y cuestionar lo instituido, para que la sociedad pueda identificar los estereotipos sexistas y discriminatorios y demandar cambios en las políticas, en las actitudes, en las costumbres o en los comportamientos que afectan negativamente a las mujeres.

En este proceso juega un papel fundamental la redacción de los textos de todos los materiales elaborados por el Centro y sus servicios, que debe utilizar un lenguaje que incluya a ambos sexos, no discriminatorio ni excluyente, que seguirá las recomendaciones en materia de uso no sexista del lenguaje administrativo emanadas de organismos internacionales, nacionales o regionales.

Un uso del lenguaje que representa a las mujeres y a los hombres y que nombra sus experiencias es un lenguaje sensato:

- > No oculta
- > No subordina
- > No infravalora
- > No excluye
- > No quita la palabra a nadie...²¹

Para que este proceso sea realmente eficaz debemos elaborar una estrategia de comunicación que debe planificar una previsión de acciones, medios e impactos a conseguir de cara a hacerla efectiva.

²⁰ La sinergia (cooperación) es la integración de elementos que da como resultado algo más grande que la simple suma de éstos.

²¹ NOMBRA (Comisión asesora sobre Lenguaje del Instituto de la Mujer).



Por lo que tenemos que tener en cuenta:

- > Qué es lo que se quiere comunicar: Objetivos y actividades.
- > A quién o a quiénes se quiere dirigir el mensaje.
- > A través de qué canal de información se va a comunicar.
- >Cuál es el ámbito territorial de comunicación.

■ FASES DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Antes de proceder a la presentación pública del Centro, como se ha comentado anteriormente, debemos planificar el proceso estratégico de comunicación, teniendo en cuenta los elementos enunciados, y especialmente el amplio abanico de canales y soportes directos e indirectos con los que se puede contar: rueda de prensa, jornadas de puertas abiertas, reuniones, visitas guiadas, folletos, carteles, bolígrafos, carpetas...

Una vez planificada la estrategia de comunicación y publicidad, ésta debe aplicarse a todas las fases del proyecto.

1. FASE INICIAL: PRESENTACION PÚBLICA.
2. FASE INTERMEDIA: IDENTIFICACIÓN
3. FASE DE MANTENIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN.

➔ 1. FASE INICIAL: PRESENTACIÓN PÚBLICA.

La inauguración del Centro es la primera acción pública, y como tal, debe ir destinada a la sociedad en su conjunto, y especialmente a aquellas entidades públicas y privadas potencialmente receptoras de nuestra intervención.

Resulta fundamental la presencia de todo tipo de organizaciones y entidades ciudadanas, y particulares, para afirmar desde el comienzo su vocación de centro abierto a toda la ciudadanía.

Para que el Centro tenga la mayor difusión en el territorio se deberá convocar a los medios de comunicación a los que se les entregará de manera particular dossiers informativos.

→ 2. FASE INTERMEDIA: DIFUSIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Es el momento para dar a conocer de una forma práctica los servicios del Centro a todas aquellas entidades y organizaciones directamente implicadas y por otro lado, de acercar a la ciudadanía en general los recursos a su alcance. Es una fase de larga duración, pero de cuyos resultados dependerá directamente la eficacia de los servicios ofertados.

Se trata, igualmente, del momento de promocionar los instrumentos de comunicación y difusión general: página web y Cartas de Servicios, entre otros, y para establecer:

- > Reuniones y contactos para la presentación del Centro y sus Servicios de forma individualizada a los organismos y entidades directamente relacionados con el proyecto.
- > La máxima difusión de servicios y actividades mediante la página web y la Carta de Servicios.

→ 3. FASE DE MANTENIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN

Se refiere a las actividades y productos obtenidos del trabajo diario. Es entonces cuando han de desarrollarse:

- > El establecimiento de una línea de trabajo con los medios de comunicación locales para su implicación activa en el proceso: radio, televisión y prensa.
- > La actualización de la página web y los contactos permanentes con el resto de centros colaboradores.
- > La elaboración de materiales de comunicación periódica: Boletín de Noticias.
- > El diseño y la elaboración de materiales específicos de difusión determinados por las características de los programas temporales: folletos, carteles, vídeos.

Los mensajes del Centro y sus servicios de Información, Asesoramiento y Documentación en materia de Igualdad de Oportunidades deben ser difundidos desde todos los recursos y canales de difusión disponibles en cada comunidad. La unión de distintos instrumentos de comunicación, a los que se suman los canales interpersonales (amistades, familiares, que ya hayan acudido al Centro), multiplica el impacto de las campañas de comunicación y redonda positivamente en la capacidad de actuación del Centro.



Se deberá determinar, mediante una investigación sobre las posibilidades de cada territorio, la oportunidad y pertinencia o no de utilizar uno o varios canales de comunicación, mediante el estudio de los recursos de la zona: emisoras de radio y canales de televisión locales, número de usuarios/as de Internet, lectores/as de prensa local.

RADIO Y TELEVISIÓN: Un medio ya tradicional como la radio continúa ejerciendo un destacado papel como potente instrumento de comunicación al alcance de todos los hogares, aún más importante en poblaciones rurales de zonas aisladas. La presencia del Centro de Información, Asesoramiento y Documentación en materia de Igualdad de Oportunidades en los programas locales de radio y televisión puede constituirse tanto en una vía de difusión y promoción de sus actividades, como en una plataforma para la expresión de las opiniones, necesidades y aspiraciones de la población rural. Esta presencia puede establecerse en dos niveles: mediante anuncios generalistas, que den a conocer la existencia del Centro y sus servicios; y con apariciones puntuales en diferentes programas para publicitar las novedades y las noticias de interés que se vayan sucediendo a lo largo del año.

Prensa local: Al igual que en el caso anterior, la prensa local puede convertirse en un eficaz medio de difusión y divulgación de las actividades del Centro. De manera periódica deben realizarse notas de prensa y dossiers informativos que serán remitidos a las principales publicaciones locales. Como ya se adelantó anteriormente, la implicación de los medios de comunicación locales con la promoción de la igualdad de oportunidades es un requisito imprescindible para garantizar la aceptación del Centro por la población del territorio.

LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: No obstante, debe considerarse que en la Europa del siglo XXI, como ya anticipara el Informe Bangemann, el avance de la sociedad debe ir de la mano de un desarrollo continuo y sostenido de la sociedad de la comunicación y la información y de la aplicación de las telecomunicaciones como instrumentos para la transformación social. La Unión Europea tiene entre sus objetivos el que las empresas, gobiernos y la ciudadanía europea en su conjunto desempeñen un papel destacado en el desarrollo de una economía mundial del conocimiento y la información y participen activamente en ella. La creación de la página web del Centro desempeñará un papel fundamental en esta estrategia de comunicación y transferencia, ya que, además de dar publicidad a los servicios del Centro, los y las internautas podrán acceder directamente a algunos de ellos, como el Servicio de Documentación.

BOLETÍN DE NOTICIAS: Gratuito y periódico, la existencia de un Boletín de Noticias del Centro refuerza sus labores de información, asesoramiento y documentación. El Boletín, alternando textos y fotografías, es el encargado de ilustrar las actuaciones y realiza la crónica mensual de las actividades.

Su diseño se adaptará a las necesidades de la información, con apartados estables y otros que irán modificándose en virtud de los contenidos que deban incluirse, y se caracterizará por ofrecer una imagen accesible y fácilmente reconocible por la ciudadanía.

Al igual que la Carta de Servicios, debe exponerse en el Centro, y si es posible (dependiendo de los recursos presupuestarios) enviarse a las asociaciones de mujeres, de vecinos/as, centros educativos, sanitarios, organizaciones no gubernamentales, organismos públicos y privados, puntos de información de establecimientos comerciales y de ocio, así como a todas aquellas personas que lo soliciten, mediante un sistema de suscripción gratuita.

MATERIAL PUBLICITARIO EFÍMERO (FOLLETOS Y CARTELERÍA) El desarrollo de los diferentes programas del Centro (cursos formativos, exposiciones, programas de empleo, conferencias) y sus características determinarán el carácter de este tipo de materiales: folletos, carteles, material audiovisual (video/dvd).

JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS: Coincidiendo con celebraciones directamente relacionadas con la promoción de la igualdad de oportunidades (8 de marzo/25 de noviembre) pueden realizarse jornadas de puertas abiertas, destinadas a que la ciudadanía conozca las actividades del Centro desde dentro, tal y como se hace en otros organismos públicos.

→ 7. CARTAS DE SERVICIOS

Junto a estos materiales, que las instituciones y organismos elaboran en su estrategia de acercamiento al conjunto de la ciudadanía y diálogo e interacción con la sociedad a la que atienden, y fundamentalmente para asegurar una eficaz transmisión del mensaje y de los servicios que el Centro ofrece a la población beneficiaria (y la posterior evaluación de éstos), destaca el papel de las Cartas de Servicios.²²

²² "...la modernización de la Administración Pública en una sociedad democrática pasa, necesariamente, por una orientación hacia el ciudadano, una mayor receptividad ante sus expectativas y una clara apertura hacia su participación. En este marco se sitúan las múltiples actuaciones dirigidas a introducir en el sector público la preocupación por prestar servicios de calidad o «excelencia», porque se es consciente que el núcleo esencial de la necesaria modernización de la Administración Pública ha de encontrarse en lo que se conoce como «cultura de orientación al ciudadano», que se traduce en una permanente preocupación por satisfacer sus necesidades y expectativas." VILLENA, J.G. (Dir): Las cartas de servicios en la administración pública canaria, p.11.



La Carta de Servicios es un documento público, accesible, sencillo y claro que proporciona a la ciudadanía información acerca de los servicios que se prestan en un órgano administrativo, organismo, entidad o empresa pública, poniendo especial énfasis en los estándares de calidad que de manera explícita se compromete a cumplir incluyendo formas de participación ciudadana.

CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	
A) DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO U ORGANISMO PRESTADOR DEL SERVICIO.	- Denominación. - Departamento de adscripción. - Dirección, teléfono, fax y correo electrónico. - Medios de acceso y transporte. - Horario de atención al público. - Funciones y fines de la organización referidos a los/as ciudadanos/as.
B) SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CIUDADANO/A.	- Una enumeración clara y ordenada de los principales servicios que se prestan.
C) NUESTROS COMPROMISOS	- Los compromisos asumidos por la organización en la prestación del servicio. La declaración de compromisos de calidad del servicio constituye el elemento verdaderamente distintivo de las Cartas o, en otras palabras, el contenido que aporta un valor añadido a estos documentos sobre lo establecido por la normativa vigente y que señala metas para la mejora continua de la organización. - Este apartado deberá ser expresivo de aquellos objetivos que se pretenden cumplir con un compromiso de calidad en aspectos tales como: - Plazos previstos de tramitación. - Mecanismos de comunicación e información, ya sea general o personalizada. - Horario de atención al público. - Innecesariedad de la comparecencia personal del ciudadano/a. - Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se esté en condiciones de facilitar a los/as ciudadanos/as.

D) INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.	- Los indicadores deberán de estar relacionados directamente con los compromisos adquiridos, ya que son las variables que sirven, a través de su medición en periodos sucesivos, para conocer la situación de una Unidad en relación con dichos compromisos.
E) NECESITAMOS SU OPINIÓN.	Iniciativas y reclamaciones. Apartado común en todas las Cartas de Servicios, en el que se da información acerca de la presentación, tramitación y resolución de las iniciativas, sugerencias, reclamaciones y quejas.

 EN LOS ANEXOS SE ENCUENTRA LA CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DEL INSTITUTO DE LA MUJER DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES.

→ 8. GLOSARIO

- ▶ **ACCION POSITIVA:** Propuesta de actuación temporal, dirigida a favorecer a un grupo poblacional que se encuentra en posición de desigualdad y desventaja comparativa respecto a otro grupo.
- ▶ **ANÁLISIS EN FUNCIÓN DE GÉNERO:** Análisis y evaluación de políticas, programas e instituciones en cuanto a cómo aplican criterios relacionados con el "género".
- ▶ **DISCRIMINACIÓN:** Trato desfavorable – que provoca exclusión, anulación u ocultación- dado a una persona en base a su pertenencia a un grupo concreto, al margen de sus capacidades personales.
- ▶ **DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO:** Discriminación hacia una persona o grupo de personas por razones derivadas de su rol cultural y social, es decir, del conjunto de condiciones, limitaciones, responsabilidades, funciones, oportunidades o valores diferentes que le vienen asignados cultural y socialmente en función de su pertenencia a uno u otro sexo.
- ▶ **DISCRIMINACIÓN DIRECTA:** Situación en la que se trata a una persona menos favorablemente en razón de su sexo.
- ▶ **DISCRIMINACIÓN INDIRECTA:** Situación en la que una ley, un reglamento, una política o una práctica, aparentemente neutrales, tienen un impacto desproporcionadamente adverso sobre los miembros de uno u otro sexo, a menos que la diferencia de trato pueda justificarse por factores objetivos.
- ▶ **ESTEREOTIPO DE GÉNERO:** Creencias sobre cómo deben ser y comportarse los hombres y mujeres. A través de ellas, se les asigna distintas capacidades y

actitudes. Reflejan una visión simplista de la realidad y un conjunto de valores sociales imperantes que se mantienen, muchas veces, de forma inconsciente pero que inciden claramente en las acciones y en la configuración de la vida cotidiana.

- ▶ **EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN FUNCIÓN DEL GÉNERO:** Examen de las propuestas políticas, para analizar si afectan a las mujeres de forma diferente que a los hombres, al objeto de adaptarlas para neutralizar los efectos discriminatorios y fomentar la igualdad entre hombres y mujeres.
- ▶ **GÉNERO:** Concepto que hace referencia a las diferencias sociales (por oposición a las biológicas) entre hombres y mujeres que han sido aprendidas, cambian con el tiempo y presentan grandes variaciones tanto entre diversas culturas como dentro de una misma cultura.
- ▶ **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES:** Ausencia de toda barrera sexista para la participación económica, política y social.
- ▶ **IGUALDAD DE TRATO ENTRE MUJERES Y HOMBRES:** Ausencia de discriminación, directa o indirecta, por razones de sexo.
- ▶ **IGUALDAD DE DERECHO:** Igualdad formal ante la ley.
- ▶ **IGUALDAD DE HECHO:** Paridad entre hombres y mujeres real y efectiva.
- ▶ **INDICADOR DE GÉNERO:** Variables de análisis que describen la situación de las mujeres y hombres en la sociedad. Su utilización supone una aproximación a la situación o presencia de mujeres y hombres, así como la incidencia de determinados factores que implican diferencias de comportamientos entre unas y otros. La desagregación de datos por sexos -recogida y desglose de datos y de información por sexos, para poder proceder a un análisis comparativo- es un indicador básico que da paso a otros indicadores explicativos de la realidad.



- ▶ **PERSPECTIVA DE GÉNERO:** Consideración sistemática de los factores o condicionantes de género, las diferentes condiciones, situaciones, problemas, prioridades o necesidades de mujeres y hombres en cualquier campo del conocimiento y en cualquiera de las actividades humanas. La incorporación de la perspectiva de género en el conjunto de las políticas, tanto en fase de planificación como de ejecución y evaluación podrá prever el impacto diferencial en función del género entre hombres y mujeres y los posibles efectos discriminatorios, permitiendo aplicar factores correctores de las desigualdades por razón de sexo o género.
- ▶ **SEXO:** Conjunto de caracteres genéticos, morfológicos y funcionales que determinan las diferencias biológicas entre mujeres y hombres como individuos diferentes de la especie humana.
- ▶ **TRANSVERSALIDAD:** Integrar sistemáticamente las situaciones, prioridades y necesidades respectivas de mujeres y hombres en todas las políticas, con vistas a promover la igualdad entre hombres y mujeres, y recurrir a todas las políticas y medidas generales con el fin específico de lograr la igualdad, teniendo en cuenta activa y abiertamente, desde la fase de planificación, sus efectos en las situaciones respectivas de unas y otros cuando se apliquen, supervisen y evalúen

→ 9. BUENAS PRÁCTICAS

La Red de Centros del Servicio Infodona de la Consellería de Bienestar Social de la Comunidad Valenciana es el ejemplo de una buena práctica aplicada a una red de cooperación intercentros.

RED DE CENTROS INFODONA

FUNCIONES Y OBJETIVOS: Es una Red de Centros cuyo objetivo es prestar servicios de información, formación y asesoramiento a las mujeres de la Comunidad Valenciana, facilitándose así su participación, en igualdad de oportunidades y condiciones, en todos los ámbitos que dan contenido a la sociedad valenciana actual.

Los Centros Infodona se enmarcan en el proyecto europeo RAIM (Red de Agentes de Igualdad para la Mujer), que la Dirección General de la Mujer presentó a la iniciativa comunitaria de empleo/N.O.W. del Fondo Social Europeo.

Desde la Red de Centros Infodona se prestan específicamente los siguientes servicios:

- > Información sobre los derechos de las mujeres, sobre los recursos y servicios públicos existentes en la Comunidad Valenciana relativos a empleo, sanidad, cultura, educación, etc., así como sobre los recursos y servicios específicos en cada una de las áreas geográficas de actuación.
- > Formación sobre creación y gestión de empresas, técnicas de búsqueda de empleo y todas aquellas materias que faciliten la integración de las mujeres en el ámbito laboral.
- > Asesoramiento para una adecuada orientación jurídica y social, orientación vocacional y profesional para la búsqueda activa de empleo y para la gestión eficaz de empresas.

CENTROS

Actualmente existen Centros Infodona ubicados en las tres capitales de provincia y en 25 municipios y cabeceras de comarca.



➔ 10. ANEXOS

MODELO DE FICHA DEL PLAN DE TRABAJO DEL CENTRO

PLAN DE TRABAJO ANUAL										
	Objetivos	Acciones	Normativa Aplicable	Recursos	Personal involucrado	Colaboración otras entidades	Difusión	Fechas de realización	Resultados esperados	Costes
Servicio: INFORMACIÓN Programa:										
Servicio: ASESORAMIENTO Programa:										
Servicio: DOCUMENTACIÓN Programa:										



MODELO DE FICHA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN

FICHA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN	EDAD:		NIVEL DE ESTUDIOS FINALIZADOS:	SIN ESTUDIOS ☐
	SEXO: V ☐ M ☐	Estudiante ☐		PRIMARIOS ☐
		Trabajador/a ☐		ENSEÑANZA SECUNDARIA
	SITUACIÓN OCUPACIONAL:	Otros ☐		OBLIGATORIA ☐
				BACHILLERATO ☐
				FORMACIÓN PROFESIONAL ☐
			ESTUDIOS UNIVERSITARIOS ☐	
LUGAR DE RESIDENCIA:		Calle/Plaza		
ÁREA DE LA CONSULTA: ¹		Información general ☐ Asociacionismo ☐ Atención social ☐ Conciliación vida familiar/profesional ☐ Formación y Empleo ☐ Orientación psicológica ☐ Asesoría Jurídica ☐ Formación en Igualdad ☐ Educación para la Igualdad ☐ Salud y Género ☐ Servicio de Documentación y Biblioteca ☐		
FORMA CÓMO HA CONOCIDO LA EXISTENCIA DEL SERVICIO:				
Amistades/Familia ☐				
Boletín de Noticias ☐				
Carta de Servicios ☐				
Página web ☐				
Prensa/Radio,TV ☐				
Otros servicios ☐				
GRADO DE RESOLUCIÓN DE LA CONSULTA				
Totalmente ☐				
Parcialmente ☐				
Se le cita de nuevo ☐				
Derivación a otro servicio		Público ☐	Privado ☐	
¿Cuál? _____				
No se pudo satisfacer la consulta. Motivo: _____				

¹ La extensión de este apartado dependerá de los servicios ofertados según las disponibilidades y características de cada Centro.



MODELO DE ENCUESTA

FICHA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN	EDAD:		NIVEL DE ESTUDIOS FINALIZADOS:	SIN ESTUDIOS	☐
				PRIMARIOS	☐
	SEXO: V ☐ M ☐	Estudiante ☐		ENSEÑANZA SECUNDARIA	
		Trabajador/a ☐		OBLIGATORIA	☐
	SITUACIÓN OCUPACIONAL:	Otros ☐		BACHILLERATO	☐
				FORMACIÓN PROFESIONAL	☐
				ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	☐
	LUGAR DE RESIDENCIA:	Calle/Plaza			
	TIPO DE DEMANDA: ¹	Información general ☐ Asociacionismo ☐ Atención social ☐ Conciliación vida familiar/profesional ☐ Formación y Empleo ☐ Orientación psicológica ☐ Asesoría Jurídica ☐ Formación en Igualdad ☐ Educación para la Igualdad ☐ Salud y Género ☐ Servicio de Documentación y Biblioteca ☐			
	FORMA CÓMO HA CONOCIDO LA EXISTENCIA DEL SERVICIO:				
Amistades/Familia		☐			
Boletín de Noticias		☐			
Carta de Servicios		☐			
Página web		☐			
Prensa/Radio, TV		☐			
Otros servicios		☐			
VALORE EL TRATO OFRECIDO POR ESTE SERVICIO: Conteste valorando de 1 a 10 (de menor a mayor satisfacción).					
Trato ofrecido por el/a informador/a: Eficacia en la resolución de su consulta: Escucha y atención prestada: Claridad de la información ofrecida: Utilidad de la información recibida: Horario de atención al público: Satisfacción general:					
SUGERENCIAS Y / O RECLAMACIONES:					

¹ La extensión de este apartado dependerá de los servicios ofertados según las disponibilidades y características de cada Centro.

→ Ejemplos de Cartas de Servicios

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE LA MUJER (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España)



El Centro de Documentación presta los siguientes servicios	Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados	Formas de colaboración y participación en la prestación del servicio
✓ Información y búsquedas bibliográficas, en sus modalidades presencial, telefónica, por correo postal y electrónico. ✓ Consulta de documentación en sala de lectura. ✓ Préstamo de videos. ✓ Visionado de videos en sala. ✓ Recopilación de fotocopias. ✓ Boletín de Documentación y Sumarios.	✓ Grado de satisfacción del público expresada en los inquemados de opinión. ✓ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos. ✓ Porcentaje de consultas telefónicas contestadas antes de 2 días. ✓ Porcentaje de consultas recibidas por correo postal contestadas antes de 3 días. ✓ Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico atendidas antes de 3 días. ✓ Tiempo medio en ser entregada en sala de lectura la documentación solicitada. ✓ Tiempo medio en ser enviados los videos solicitados. ✓ Porcentaje de quejas presentadas sobre los servicios prestados.	✓ Encuestas periódicas sobre la calidad del servicio. ✓ Buzón del ciudadano (brómet).
Compromisos de calidad que se ofrecen	Quejas y sugerencias	Teléfonos de atención personalizada (horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes y de 18:00 a 19:00 horas de lunes a jueves)
✓ El tiempo medio de espera de las solicitudes de información y/o búsquedas bibliográficas hechas de modo presencial no será superior a 5 minutos. ✓ Las solicitudes hechas por teléfono se contestarán antes de 2 días. ✓ Las solicitudes recibidas por correo postal se contestarán antes de 3 días desde la fecha de recepción. ✓ Las solicitudes recibidas por correo electrónico se contestarán antes de 3 días. ✓ Una vez hecha la solicitud los documentos serán entregados para su consulta en sala antes de 12 minutos, como tiempo medio. ✓ Las solicitudes de préstamo de videos realizadas de manera no presencial serán atendidas a través del sistema de correo ordinario en el plazo de 4 días desde su recepción. ✓ Siempre que haya puesto de consulta libre, las solicitudes para visionar videos serán atendidas con una demora máxima de 5 minutos. ✓ Las fotocopias solicitadas de modo no presencial serán remitidas mediante correo ordinario en el plazo máximo de 4 días desde la recepción de la solicitud. ✓ El Boletín de Documentación y Sumarios se distribuirá antes del día 25 de cada mes.	Las quejas y sugerencias podían presentarse en:	91 347 80 45 • 91 347 80 46 • 91 347 80 48 91 347 80 49 • 91 347 80 51 • 91 347 80 54
	✓ El libro de Quejas y Sugerencias habilitado en los registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado. ✓ El buzón ubicado en el Centro de Documentación. ✓ Mediante llamada telefónica a la Unidad responsable de la Carta. ✓ Por correo postal a fax. ✓ Mediante correo electrónico dirigido a imujer@mtas.es	Información presencial (horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes y de 18:00 a 19:00 horas de lunes a jueves)
		Condesa de Venadito, 34 • 28027 Madrid
		Internet http://www.mtas.es/mujer
		Correo electrónico imujer@mtas.es
		FAX 91 347 80 47
		Unidad responsable de la carta de servicios
		Servicio de Documentación Instituto de la Mujer Condesa de Venadito, 34 • 28027 Madrid

http://www.mtas.es/mujer/servicios/centro_documentacion/cartaserv.htm

GUIA ORIENTADORA
PARA A CRIAÇÃO DE UM
CENTRO DE INFORMAÇÃO,
ACONSELHAMENTO E
DOCUMENTAÇÃO EM
MATÉRIA DE IGUALDADE
DE OPORTUNIDADE



Português



→ INTRODUÇÃO

A igualdade entre homens e mulheres é um direito inquestionável, mas tardiamente reconhecido, e não será até ao século XX quando se dê uma resposta político-administrativa a esta situação.

O processo começa no ano 1945, com a fundação da Organização das Nações Unidas. A partir dos anos 60, e sobretudo durante a década dos 70 e 80, no seio das democracias ocidentais começam a ser criados organismos e instituições de carácter público para a promoção da igualdade entre ambos os sexos. Desde então, os organismos supranacionais, os governos e a sociedade civil no seu conjunto, empurrados pelas exigências das associações de mulheres e do movimento feminista, trabalham activamente para a consecução de uma sociedade igualitária.

Apesar de tudo, o século XXI continua a assistir à discriminação das mulheres em todo o Mundo, e as organizações supranacionais, com a ONU à cabeça, adquiriram consciência de que os seus compromissos precisam do trabalho das entidades locais e das associações cidadãs para a sua efectiva realização. O âmbito local é um dos cenários que apresenta maiores vantagens para desenvolver, de maneira eficaz, as políticas de igualdade de oportunidades entre homens e mulheres. As instituições e entidades locais, pela sua proximidade com a cidadania, constituem os melhores instrumentos para o conhecimento das necessidades e dos recursos da população, e é a partir deste conhecimento que podem ser elaboradas actuações realmente efectivas.

A partir do convencimento da importância da comunicação, da cooperação e da troca de experiências em matéria de igualdade de oportunidades ao nível local como requisito indispensável para a eliminação das discriminações, e no quadro da segunda convocatória da Iniciativa Comunitária Interreg III-B espaço Açores-Madeira-Canárias, o Projecto Violeta “Rede de Cooperação Macaronésica pela Igualdade de Oportunidades” coloca, como uma das suas principais metas, a colocação em funcionamento ou consolidação de recursos e/ou serviços de informação, aconselhamento e documentação em matéria de igualdade de oportunidades.

A implementação e/ou consolidação dos centros de informação, aconselhamento e documentação em matéria de igualdade de oportunidades deve ser entendida, portanto, como uma acção positiva¹ dentro das linhas estratégicas da política específica de igualdade de oportunidades do organismo de que dependa, adaptado às necessidades da sua envolvente e da população à qual vai dirigida.

¹ Vid. Glossário, p. 114.



São a base sobre a qual se legitimam as medidas que se empreendam a partir de qualquer instância (local, insular, regional, nacional) e a garantia da sua eficácia.

O facto de populações de características muito diferentes disporem de centros desta natureza é um primeiro passo imprescindível no momento a aplicar as decisões e compromissos contraídos a partir de instâncias superiores, já que, devido à sua função de difusão e promoção da igualdade de oportunidades para mulheres e homens, estes centros convertem-se nos encarregados de assegurar, ao nível local, os avanços no caminho da igualdade, eliminando obstáculos e abrindo novas vias de comunicação e intercâmbio com o seu território de influência.

BREVE APROXIMAÇÃO HISTÓRICA: ESPANHA E PORTUGAL

A instauração da democracia em Portugal e Espanha restabelece o reconhecimento dos direitos das mulheres.

Em Portugal, a revolução do 25 de Abril de 1974 é o início deste processo, que se consolida na Constituição de 1976, que estabelece o princípio de igualdade entre homens e mulheres e a não discriminação por motivo de sexo.²

A Constituição espanhola de 1978, no seu artigo 14, declara que “os espanhóis são iguais perante a lei, sem que possa prevalecer discriminação alguma por motivo de nascimento, raça, sexo, religião, opinião ou qualquer outra condição ou circunstância pessoal ou social.” E no artigo 9.2 que “corresponde aos poderes públicos promover as condições para que a liberdade e a igualdade do indivíduo e dos grupos em que se integra sejam reais e efectivas; remover os obstáculos que impeçam ou dificultem a sua plenitude e facilitar a participação de todos os cidadãos na vida política, económica, cultural e social.”

² “Hoje, o princípio da igualdade, plasmado na Constituição (art.º 13) com a proibição expressa da discriminação em razão do sexo, constitui princípio informador de toda a ordem jurídica portuguesa.” ESCOBAR, G. (Dir.) (2004): Direitos Humanos da Federação Ibero-americana de Ombudsman: Direitos da Mulher, p. 40.



Durante os primeiros anos da democracia mantêm-se organismos anteriores e começam a ser criados outros que consideram prioritário um novo tratamento das questões relacionadas com as mulheres. Em Portugal, os inícios encontram-se no Grupo de trabalho para a Participação da Mulher na Vida Económica e Social de 1970. Em 1973 foi criada a Comissão para a Política Social relativa à Mulher, de carácter consultivo, que foi substituída, após a Revolução, pela Comissão da Condição Feminina (1975), e institucionalizada em 1977 pelo Decreto-lei nº 485/77 de 17 de Novembro. Nos princípios da década dos noventa, após um longo processo de negociação, com uma nova filosofia e maiores possibilidades de intervenção, mais meios e competências, é criada a Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres (Decreto-lei 161/91, de 9 de Maio). A Comissão foi integrada na Presidência do Conselho de Ministros, dependente do Primeiro Ministro. É nesta década, mediante mudanças políticas e fundamentalmente através da revisão constitucional de 1997³, que proporciona uma nova legitimidade política às questões relativas à igualdade (artigos 9 h e 109)⁴, quando se configura definitivamente a estrutura e a organização actual da Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres.

Para questões específicas relativas à igualdade de oportunidades no emprego e na formação profissional nos sectores público e privado foi criada a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), sob a tutela do Ministro de Segurança Social e Trabalho e do Ministro da Presidência.⁵

3 Regista-se, na sequência da revisão constitucional de 1997, um particular reforço dos normativos constitucionais que directamente interessam à protecção da mulher. Assim: a promoção da igualdade entre homens e mulheres passou a constar entre as “tarefas fundamentais do Estado” (art.º 9.º/h); no preceito relativo à participação política dos cidadãos (art.º 109.º), o legislador constituinte pôs em relevo a participação política tanto de homens como de mulheres e impôs ao legislador ordinário a adopção de medidas que promovam «a igualdade no exercício dos direitos cívicos e políticos e a não discriminação em função do sexo no acesso a cargos políticos»; foi ainda constitucionalizado (art.º 59.º/1 b), in fine) o direito à organização do trabalho em condições que permitam a conciliação da actividade profissional com a vida familiar; e foi explicitado quanto a todas as mulheres, que não apenas as mulheres trabalhadoras, o direito a especial protecção durante a gravidez e após o parto (art.º 68.º/3). ESCOBAR, G. (Dir.) (2004): Direitos Humanos da Federação Ibero-americana de Ombudsman: Direitos da Mulher, p. 41.

4 Artigo 9.º (Tarefas fundamentais do Estado): São tarefas fundamentais do Estado: h) Promover a igualdade entre homens e mulheres. Artigo 109.º (Participação política dos cidadãos): A participação directa e activa de homens e mulheres na vida política constitui condição e instrumento fundamental de consolidação do sistema democrático, devendo a lei promover a igualdade no exercício dos direitos cívicos e políticos e a não discriminação em função do sexo no acesso a cargos políticos. (http://www.presidenciairepublica.pt/pt/republica/constituicao/crp_2.html).

5 Decreto-lei n.º 392/79, de 20 de Setembro. ESCOBAR, G. (Dir.) (2004): Direitos Humanos da Federação Ibero-americana de Ombudsman: Direitos da Mulher, p. 43.



Em Espanha, durante a etapa de governo da UCD, foi criada no Ministério de Cultura uma Subdirecção-Geral da Condição Feminina, convertida em 1980 em Subdirecção-Geral da Mulher, que será o gérmen do organismo que, pela primeira vez, é o encarregado de “remover os obstáculos” e “facilitar a participação” das mulheres em todos os âmbitos da sociedade espanhola, o Instituto da Mulher.⁶ É criado em 1983 (Lei 16/83, de 24 de Outubro), e adscrito inicialmente ao Ministério da Cultura, para passar cinco anos mais tarde a depender do Ministério de Assuntos Sociais (R. D. 727/88, de 12 de Julho de 1988) e em 1996 ao novo Ministério de Trabalho e Assuntos Sociais (R. D. 758/96, de 5 de Maio de 1996).

Durante o ano 2004 produz-se um considerável avanço no desenvolvimento das políticas de igualdade em Espanha. É criada a Secretaria-Geral de Políticas de Igualdade, com categoria de Subsecretaria, e a Delegação Especial do Governo contra a violência.

AS REGIÕES ULTRAPERIFÉRICAS: MADEIRA, AÇORES E CANÁRIAS

A descentralização territorial que representou o estado das autonomias em Espanha determinou que os governos autónomos fossem assumindo responsabilidades nestas matérias, criando estes, por sua vez e a partir de 1988, os seus próprios organismos de igualdade.

A situação portuguesa neste âmbito difere da espanhola dada a disparidade de estruturas administrativas entre ambos os países, que tem a sua origem nuns sistemas políticos e numas tradições jurídicas diferentes. Portugal não é um Estado descentralizado como o espanhol, onde as Comunidades Autónomas possuem um grande poder político, com vastas competências legislativas e autonomia orçamentária.

6 Anteriormente, organismos como o Patronato de Protecção da Mulher “não tentava atender os problemas do género feminino, senão impedir que as suas condutas extraviadas causassem graves danos à ordem e à moralidade pública. A finalidade expressa do Patronato de Protecção da Mulher era a dignificação moral da mulher, especialmente das jovens, para impedir a sua exploração, apartá-las do vício e educá-las de forma cristã”. Elena Granados Vaquero, “O Instituto Andaluz da Mulher: a criação de um órgão autonómico para a igualdade entre os géneros”, em ORTEGA, M., SÁNCHEZ, C. y VALIENTE, C. (eds.) (1999): Género e cidadania. Revisões a partir do âmbito privado. XII Jornadas de Investigación Universitaria, p. 391-392.



Mas, por outro lado, também devido a uma diferente organização local, as Câmaras Municipais portuguesas usufruem de um maior grau de autonomia do que as Câmaras Municipais espanholas.

Na Comunidade Autónoma das Canárias, o Instituto Canário da Mulher (I.C.M.) é um organismo autónomo adscrito à Conselharia de Emprego e Assuntos Sociais, criado em 1994, que tem como objectivo primordial “promover as condições que tornem real e efectiva a igualdade do homem e da mulher em todos os âmbitos da vida política, económica, cultural e social de Canárias (artigo 2).”⁷

As suas linhas de actuação estão definidas no seu Plano de Igualdade de Oportunidades, o III Plano Canário de Igualdade de Oportunidades entre Mulheres e Homens, com vigência para o período 2003-2006, que integra o específico Programa Canário para Prevenir e Erradicar a Violência contra as Mulheres (2002-2006).

O Governo da Região Autónoma da Madeira, através da sua Direcção-Geral de Trabalho, impulsionou a criação do Plano de Igualdade e conta no seu seio com uma Comissão Regional para a Igualdade e o Emprego na qual está representado o empresariado, as organizações sindicais e a própria Administração.

Na Região Autónoma dos Açores existe uma Comissão Consultiva Regional para os Direitos das Mulheres⁸, dependente da Secretaria Regional dos Assuntos Sociais, destinada a promover a igualdade de oportunidades entre os homens e as mulheres do arquipélago. Para o desenvolvimento das suas acções conta com um Plano Regional para a Igualdade de Oportunidades.⁹

O guia que é apresentado a seguir é um texto orientador com pautas indicativas que configuram um modelo de referência para a criação dos centros, que terão de se adaptar aos diferentes territórios e realidades (organismos públicos, privados, associações).

⁷ LEI 1/1994, de 13 de Janeiro, de criação do Instituto Canário da Mulher. BOC 10/1994, de 24 de Janeiro.

⁸ Decreto Legislativo Regional nº 18/97/A, de 4 de Novembro.

⁹ GOVERNO REGIONAL DOS AÇORES: Resolução Nº 73/1999 de 29 de abril. O II Plano Regional está previsto para o ano 2006.



→ 1. O CENTRO DE INFORMAÇÃO, ACONSELHAMENTO E DOCUMENTAÇÃO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

Um Centro de Informação, Aconselhamento e Documentação em matéria de igualdade de oportunidades deve oferecer uma atenção de qualidade que contribua para o desenvolvimento da sua zona de influência. Para isso, é necessário que o seu pessoal técnico conheça, interprete e aplique o quadro normativo e institucional em tudo o referente à igualdade de oportunidades ao nível estatal, regional, insular e local.

O conhecimento do quadro teórico geral de referência fundamentará o desenvolvimento das actuações do Centro e será o garante da qualidade dos seus serviços ao nível local.

Na hora de propor um modelo de Centro de Informação, Aconselhamento e Documentação em matéria de igualdade de oportunidades é preciso partir de que este modelo deve ser aberto e flexível, adaptado a uma variedade de situações e circunstâncias que serão determinadas pelas características socio-económicas do território onde estiver situado.

Tratar-se-ia então de criar um espaço dinâmico, aberto, que, na medida das suas possibilidades e tendo em atenção as características às quais se deve ajustar, possa adaptar-se a outra variedade de usos, circunstância esta que redundará muito positivamente na avaliação da população utente e contribuirá para uma maior difusão do Centro.

Assim, o Centro pode converter-se num referente para a cidadania, no sentido de se transformar num espaço para a produção cultural, a partir da reflexão e da investigação, passando pela conservação e difusão do acervo cultural próprio, até chegar à criação propriamente dita, a edição bibliográfica e a apresentação dos trabalhos das mulheres e sobre as mulheres em diferentes âmbitos do conhecimento, tais como, por exemplo:



- > Trabalhos de investigação multidisciplinares sobre as mulheres. Bolsas de Estudos de Investigação para o estudo de diferentes aspectos da vida das mulheres no seu território de influência ou sobre questões de género.
- > Estabelecimento de uma linha editorial para a publicação destes trabalhos e outros de interesse para a promoção da igualdade de oportunidades ao nível local.
- > Produções audiovisuais.
- > Artes cénicas.
- > Criação literária e difusão da leitura: apresentações de livros, clubes de leitura.
- > Exposições de artes plásticas.
- > Cursos de formação.
- > Recitais de música.

JUSTIFICAÇÃO E OBJECTIVOS

A importância da criação deste tipo de centro como ferramenta de implementação das políticas de igualdade de oportunidades fica justificada pelo seu papel como:

- > Difusor das políticas de igualdade de oportunidades na sua zona de influência.
- > Ferramenta de comunicação e diálogo entre a Administração e a sociedade.
- > Veículo de sensibilização e difusão de valores igualitários.
- > Instrumento para a participação e aproximação das instituições e a cidadania.



A sua concepção contemplará os seguintes objectivos gerais:

- > Sensibilizar a sociedade sobre a necessidade de eliminar as práticas sociais e os costumes que perpetuam as discriminações históricas padecidas pelas mulheres.
- > Informar as mulheres sobre os direitos e os recursos ao seu alcance para a sua plena promoção social.
- > Ser o veículo de transmissão dos princípios essenciais da promoção da igualdade de oportunidades no seu território de influência.
- > Informar e assessorar em matéria de igualdade as instituições, entidades públicas e privadas, associações, profissionais e público em geral.
- > Recompilar, tratar e difundir documentação sobre as mulheres em diferentes âmbitos e matérias.
- > Abrir canais de comunicação e difusão de todas as manifestações culturais (literatura, música, cinema) que transmitam uma abordagem não sexista da sociedade.
- > Estabelecer mecanismos e canais adequados de comunicação e coordenação entre o Centro e as entidades públicas e privadas do território de influência.
- > Estimular e apoiar a investigação sobre a realidade das mulheres com o fim de conhecer os seus interesses, necessidades e exigências.

ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

A concepção, a organização e o funcionamento dos centros, embora de maneira geral tenham de partir de uma abordagem comum, devem ser também o resultado de um estudo prévio da situação de cada território, que defina as características específicas de cada um deles, a fim de responder com eficácia às suas necessidades. Deste modo, a diferenciação dos diferentes serviços do Centro, isto é, Informação, Aconselhamento e Documentação, assim como o maior peso de algum deles sobre o resto, será determinada pelos resultados de um diagnóstico da situação do território, indispensável para definir os aspectos mais relevantes e as necessidades de actuação, pelo que se deverá ter em consideração a existência ou não no território de outros organismos e instituições que, de maneira pública ou privada, já se ocupem de tarefas directamente relacionadas com a informação, o aconselhamento e a documentação em matéria de igualdade de oportunidades.



Este seria o caso de áreas ou pelouros da mulher ou da igualdade em Câmaras Municipais, associações de mulheres, fundações e outras organizações privadas, assim como serviços especiais dependentes de organismos de igualdade de oportunidades ao nível regional, tais como as Comissões Consultivas Regionais para os Direitos das Mulheres dos Açores e a Comissão Regional para a Igualdade e o Emprego, na qual está representado o empresariado, as organizações sindicais e a própria Administração na Madeira, e o Instituto Canário da Mulher:

→ *Na Comunidade Autónoma de Canárias existe o Serviço de Apoio Integral à Mulher (SAIM), colocado em andamento pela Conselharia de Emprego e Assuntos Sociais do Governo das Canárias através do Instituto Canário da Mulher; e gerido pela Fundação Canária para o Desenvolvimento Social (FUNDESCAN). Este Serviço tem a finalidade de proporcionar informação e aconselhamento, no âmbito social, jurídico, psicológico e laboral, a mulheres da Comunidade Autónoma das Canárias. Possui sedes em Santa Cruz de Tenerife e Las Palmas de Gran Canária, assim como uma linha telefónica gratuita de informação 900 50 69 68, atendida por agentes de igualdade. Portanto, os centros que possam ser criados na Comunidade Autónoma das Canárias deverão partir desta realidade, aproveitar as suas experiências e estabelecer com este Serviço uma linha directa de comunicação e transferência.*

RECURSOS HUMANOS

O funcionamento do Centro deve sustentar-se sobre uma equipa técnica multidisciplinar, que será integrado, no mínimo, por uma Direcção/Coordenação e por pessoal qualificado, com conhecimento e experiência em matéria de Igualdade de Oportunidades entre mulheres e homens, com a preparação suficiente e adequada para prestar estes serviços com o nível e a qualidade necessários.

Os perfis profissionais recomendados seriam os de agente de igualdade de oportunidades, promotor/a de igualdade de oportunidades, informador/a e pessoal administrativo.

O Serviço de Aconselhamento será prestado por profissionais com formação específica, dependendo das tarefas a executar.



Por sua parte, o Serviço de Documentação precisaria de pessoal com formação em Biblioteconomia e Documentação (Formação Profissional de Segundo Grau, Bacharelado e/ou Licenciatura).

A relação que se estabeleça com as instituições educativas do território, universidades e outros centros docentes, pode determinar a existência de um programa de bolsas de estudo e práticas para estudantes ou recém titulados/as. Contudo, o número e a estrutura do quadro de pessoal dependerão das características específicas do Centro e das necessidades da sua zona de influência.

FUNÇÕES

Direcção/Coordenação:

1. Elaboração e execução do Plano de Trabalho anual.
2. Acompanhamento e avaliação da aplicação do Plano de Trabalho.
3. Elaboração da memória anual.
4. Responsável da organização e funcionamento interno.
5. Assuntos de administração ordinária.
6. Todas as questões relativas ao Pessoal do Centro.
7. Elaboração e execução do Orçamento.
8. Dar conta das actividades do Centro ao órgão de avaliação correspondente.
9. Tarefas de:
 - Coordenação com os organismos dedicados à igualdade de oportunidades do território ao nível local, insular, regional e nacional.
 - Coordenação das comunicações com outros centros de características similares com os quais se trabalhe em rede.
 - Estabelecimento de linhas de comunicação e colaboração com o movimento associativo local, parceiros sociais, partidos políticos, sindicatos, organizações empresariais, Ordens profissionais, instituições educativas, centros de saúde, agentes e forças de segurança do Estado.
 - Colaboração com outras instituições públicas e privadas que trabalham pela igualdade de oportunidades, para evitar duplicidades e otimizar recursos.



- Transmitir à sociedade as tarefas do Centro e trabalhar com os meios de comunicação locais para o seu envolvimento activo numa mudança das mentalidades que acabe com os estereótipos sexistas na informação e na publicidade.
- Vigiar a aplicação da transversalidade de género em todas as actuações e programas do Centro.

Equipa técnica básica:

1. Tarefas de acolhimento, informação e orientação geral sobre questões relacionadas com a igualdade de oportunidades entre as mulheres e os homens; e específica sobre serviços, recursos e actividades relacionados com as mulheres.
2. Aconselhamento à Administração, empresas privadas, parceiros sociais, grupos e associações, sobre matérias relacionadas com a igualdade de oportunidades.
3. Actividades de formação, animação e sensibilização de parceiros sociais, educativos, de saúde.
4. Colaboração com outras entidades em tarefas relativas à concepção, gestão e avaliação de acções positivas e campanhas de sensibilização sobre igualdade de oportunidades no meio local.
5. Investigar sobre as desigualdades que afectam as mulheres na localidade onde presta os seus serviços.

■ INFRA-ESTRUTURA E RECURSOS MATERIAIS

O caminho para a visibilidade das mulheres vai unido à criação de novos espaços ou à transformação dos já existentes para se adaptarem às novas realidades. Neste sentido, é importante ter em conta a categoria espacial que se outorgue ao Centro, isto é, a sua localização numa infra-estrutura ou imóvel que possua uma categoria elevada e ao mesmo nível que outros organismos locais similares, tais como os centros culturais de serviços sociais comunitários. Estes, em muitos casos, encontram-se situados em edifícios pertencentes ao património arquitectónico local, reabilitados para o seu uso comunitário, circunstância que contribui para o reconhecimento pela opinião pública da importância dos seus serviços.



Assim, seria desejável que o Centro usufruísse de uma localização exclusiva, num local cêntrico e bem comunicado, que cumpra os requisitos mínimos para o atendimento do público. Caso contrário, deverá ser articulada a maneira de diferenciar esta estrutura do organismo no qual se encontre (Câmara Municipal, centro cultural, centro de serviços sociais, sedes de associações ou outros centros privados), com o fim de a dotar de visibilidade e entidade própria, de maneira que a mensagem não se dilua entre o resto das dependências do edifício e seja facilmente reconhecível pela cidadania.

O Centro terá de estar convenientemente sinalizado, tanto no seu interior (as suas dependências e serviços) como no seu exterior, com uma presença destacada no plano da cidade e nos planos do município como um recurso mais dos serviços locais.

As características das instalações onde estiver situado deverão contemplar uns requisitos mínimos que garantam uns serviços diferenciados para as tarefas de informação e aconselhamento, e um espaço que cumpra as condições que se estabelecem em cada território para os serviços dos centros documentais e bibliotecas. Tudo isso adaptado à população atendida, com facilidade de acesso a pessoas com deficiências físicas, às actividades a realizar e ao âmbito de actuação territorial do Centro.

Será necessário, igualmente, ter em atenção a realidade geográfica dos territórios onde vão estes centros ser implementados:

→ *Assim, por exemplo, as especiais características das regiões macaronésicas, resultado da sua insularidade e da sua acidentada orografia, e como consequência de tudo isso, a existência de dificuldades nas comunicações e nos transportes interiores, podem condicionar o acesso da população utente aos serviços do Centro, pelo que deveria ser colocada nestes centros, como uma das suas primeiras actuações¹⁰, a criação de um serviço de atendimento dos e das menores que acompanhem as pessoas atendidas, assim como mecanismos de comunicação que não impliquem necessariamente o deslocamento da população utente ao Centro, tais como consultas telefónicas ou utilização da Internet.*

Os recursos materiais e de infra-estrutura serão determinados pelo orçamento de cada Centro. Os requisitos mínimos devem ser estabelecidos partindo de:

¹⁰ Sempre tendo em conta as possibilidades orçamentárias.



→ EQUIPAMENTO INFORMÁTICO:

- > Computadores (com acesso à Internet e correio electrónico). Se possível, um terminal e impressora por cada trabalhador/a, ligados em rede.
- > Scanner a cores.
- > Fotocopiadoras, fundamentalmente para os serviços de informação e biblioteca.

→ MATERIAL AUDIOVISUAL

- > Projector de diapositivos.
- > Canhão de computador.
- > Televisão.
- > Reprodutor de vídeo.
- > Reprodutor de dvd.
- > Megafonia.

→ MOBILIÁRIO

De maneira geral, e tendo sempre em conta as características de cada Centro e as suas possibilidades orçamentárias, o mobiliário constará de todos os elementos que integram habitualmente um lugar de trabalho, tais como mesas e cadeiras para o pessoal, arquivadores, estantes, balcões de atendimento do público, fax, mesas de reuniões. Não obstante, a própria trajectória do Centro e o desenvolvimento dos seus serviços irá determinando as diferentes necessidades, por exemplo, a necessidade de contar com mobiliário especializado quando tiver sido programada alguma actividade docente (secretárias e cadeiras para o alunos e professores, quadro, etc.)



De maneira geral, estes requisitos mínimos em infra-estrutura deveriam poder albergar as seguintes áreas:

→ **ZONAS COMUNS:**

> SALA DE ESPERA. Seria desejável que as três áreas do Centro contassem com um espaço de espera diferenciado, garante da intimidade e do anonimato das utentes.

> ZONA ADMINISTRATIVA.

→ **ZONAS ESPECÍFICAS:**

> ÁREA DE INFORMAÇÃO. No acesso às instalações: canalizador das procuras e primeira aproximação ao serviço.

> ÁREA DE ACONSELHAMENTO com zona de gabinetes diferenciados para garantir tanto a intimidade como a confidencialidade das actuações. Esta diferenciação é um requisito imprescindível no caso de o Centro/Serviço prestar Atendimento Social às mulheres, Orientação Psicológica e Aconselhamento Jurídico.

> ÁREA DE DOCUMENTAÇÃO E CONSULTA¹¹

■ **RECURSOS FINANCEIROS**

A colocação em funcionamento do Centro de Informação, Aconselhamento e Documentação em matéria de Igualdade de Oportunidades deverá contar com uns recursos económicos mínimos, imprescindíveis para o cumprimento das suas actuações, que podem vir de diferentes fontes:

- A) Uma consignação estável e determinada estabelecida anualmente no Orçamento Geral do organismo do qual dependa directamente.
- B) Subvenções de instituições públicas e/ou privadas (fundações e organizações similares), entidades de crédito oficial, bancos e caixas de aforro.
- C) Participação em Iniciativas Comunitárias e outros programas de desenvolvimento ao nível europeu.

¹¹ As suas características são especificadas no ponto 3.3.

■ HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DO PÚBLICO

Para serviços destas características, é indispensável contar com horários de manhã e de tarde que possam satisfazer as necessidades da população utente. As disponibilidades orçamentárias e de pessoal serão determinantes no momento de os estabelecer. Uma solução, que já é aplicada em centros deste tipo, é o horário ininterrupto, ou o horário de manhã com tardes alternas.

→ 2. O PLANO DE TRABALHO DO CENTRO

Embora o Centro preste diferentes serviços, deve-se trabalhar de acordo umas premissas mínimas, necessárias para articular o conjunto de actividades que emanem do próprio Centro, num sistema caracterizado pela interacção entre os seus diversos elementos e por desenvolver uma intervenção global dirigida à promoção da igualdade entre mulheres e homens através da informação, o aconselhamento, o fomento da participação e a sensibilização da comunidade.

As fases a ter em conta seriam:

- A.** A elaboração de um diagnóstico prévio do território objecto da actuação que oriente a estratégia geral de acção e a tomada de decisões.
- B.** O planeamento, agendamento e execução seguindo uns parâmetros que tenham em conta a diversidade dos homens e das mulheres e, dentro desta diversidade, as particularidades, expectativas, interesses e necessidades de subgrupos dentro de cada sexo, determinados por uma série de características, como pode ser o caso da população idosa, das pessoas com deficiência, dos imigrantes.
- C.** A avaliação, a partir dos primeiros estados do processo, mediante indicadores que meçam o avanço real das mulheres e os benefícios que obtém a sociedade no seu conjunto das medidas desenvolvidas.¹²

¹² Os mecanismos e as fases da avaliação são especificados no ponto “Mecanismos e ferramentas de avaliação”.



Portanto, o Plano de Trabalho do Centro, a concepção dos seus programas e as actividades, deve estar presidido pelo convencimento de que a plena acessibilidade, a disponibilidade da informação fornecida e o contínuo enriquecimento desta e a qualidade no atendimento da população utente são os objectivos essenciais do Centro. É apenas, de novo, a aplicação da perspectiva de género à forma de organização e gestão do Centro estabelecida no seu Plano de Trabalho, isto é, dirigir a informação relativa aos direitos das mulheres e à eliminação das discriminações em razão do sexo a todas as pessoas e instituições da sua zona de influência, e não só àquelas, como poderia pensar-se, directamente relacionadas com a promoção da igualdade de oportunidades, ou que se dedicam especificamente a temas relacionados com as mulheres, tais como as associações locais de mulheres, os grupos feministas, as associações de empresárias ou outros colectivos profissionais integrados exclusivamente por mulheres.

Dadas estas abordagens comuns e a necessária inter-relação dos serviços do Centro, diferenciados consoante as suas actividades e objectivos, mas destinados a um fim comum, é possível estabelecer um modelo de Plano de Trabalho geral aplicável aos três serviços, cujas linhas principais de actuação são estabelecidas através de áreas de intervenção, tais como:

■ ATENÇÃO SOCIAL ÀS MULHERES

> Colabora e é coordenado com outros programas de aconselhamento especializado, atendimento e acompanhamento para mulheres em situações de desprotecção e/ou em risco de exclusão social, orientando cada caso para os recursos específicos para cada problemática:

- Famílias monoparentais com escassos recursos.
- Mães adolescentes.
- Anciãs.
- Deficientes.
- Imigrantes.
- Prostitutas.
- Reclusas.



- > Colabora com os organismos especializados ao nível local, insular, regional e nacional no atendimento das mulheres vítimas de violência de género e as suas famílias.

→ *É o caso, por exemplo, do Serviço de Atendimento das Mulheres Vítimas de Violência (SAMVV) e do Dispositivo de Emergência para Mulheres Agredidas (D.E.M.A) do Instituto Canário da Mulher e do Serviço de Informação às Vítimas de Violência Doméstica (Linha Verde), da Estrutura de Missão contra a Violência Doméstica. Desta forma, o atendimento urgente de casos de violência de género que possam chegar ao Centro seria derivado directamente para estes serviços especializados*

■ CONCILIAÇÃO DA VIDA FAMILIAR E PROFISSIONAL

- > Estabelece campanhas de sensibilização com empresas, organizações e sindicatos locais para a difusão da normativa e as ajudas para a conciliação da vida familiar e profissional.
- > Promove campanhas de sensibilização sobre a distribuição das responsabilidades familiares.
- > Informa o empresariado sobre as ajudas económicas e/ou técnicas estatais para o estabelecimento de fórmulas de flexibilidade, tanto em relação à organização da produção como do lugar e tempo de trabalho (tele-trabalho, reduções de jornada, flexibilização horária, licenças parentais).
- > Elabora campanhas de sensibilização dirigidas a eliminar os estereótipos sexistas que dificultam a inserção laboral das mulheres, como o seu suposto absentismo laboral.
- > Insta as Administrações Públicas e os parceiros sociais à criação e melhoramento de recursos comunitários da sua zona de influência (centros de dia para maiores, infantários, refeitórios escolares, centros para pessoas com deficiências) que facilitem o cuidado de menores e de pessoas dependentes e conciliem o seu cuidado com o desenvolvimento do trabalho profissional.

■ FORMAÇÃO E EMPREGO

- > Planeia, em colaboração com os centros de educação, actuações dirigidas à sensibilização das jovens e das mulheres sobre a importância do planeamento



e da concepção da carreira profissional para a sua incorporação efectiva ao mercado laboral, mediante campanhas de sensibilização, jornadas de trabalho com as equipas de orientação de centros educativos e de formação.

> Realiza intervenções destinadas a favorecer o associacionismo das empresárias que assim o exijam, com o fim de lhes facilitar ferramentas para o crescimento e a consolidação das suas iniciativas.

> Assessora as entidades encarregadas da promoção do emprego que o solicitem na elaboração de planos de acção positiva dirigidos a mulheres com dificuldades especiais para a inserção laboral nas novas jazidas de emprego e naqueles sectores onde se encontram infra-representadas.

■ ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

> Concebe programas de sensibilização destinados aos/às profissionais da Psicologia para a introdução da perspectiva de género no seu trabalho diário.

> Realiza workshops itinerantes em associações de mulheres, de residentes, etc., com temáticas destinadas ao reforço de atitudes positivas e o treino em habilidades psicossociais para a prevenção de problemas psicológicos:

- Diálogo e comunicação para a resolução de conflitos.
- Estratégias para prevenir a depressão.
- Técnicas de relaxação.
- Auto-conhecimento e auto-cuidado.
- Auto-estima e asserção.

■ FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO PARA A IGUALDADE

> Elabora materiais específicos destinados a organismos públicos, entidades privadas e todas aquelas pessoas que assim o solicitem, destinados à introdução da perspectiva de género em todas as suas acções, programas e políticas, com os quais ministra cursos e celebra jornadas e seminários no seu território de influência.

> Trabalha activamente em campanhas de sensibilização das e dos profissionais dos meios de comunicação social, para prevenir e actuar contra a difusão de mensagens sexistas e discriminatórias, vigiar a linguagem utilizada e transmitir uma imagem das mulheres plural, real e igualitária.



- > Colabora na concepção de materiais pedagógicos de coeducação com as instituições educativas, centros de professores/as, associações de mães e pais (AMPAS) e resto da comunidade educativa.¹³
- > Organiza actividades, cursos de formação e reciclagem e campanhas de sensibilização destinados a profissionais e pessoal técnico da Administração Pública e entidades privadas que assim o solicitem, para a abordagem das suas actuações sob uma perspectiva de género.
- > Desenvolve workshops itinerantes nos centros de ensino dirigidos aos diferentes níveis educativos, desde a promoção de valores igualitários na Educação Infantil e Primária à prevenção da violência de género em níveis superiores.
- > Estabelece linhas directas de comunicação com os centros educativos locais para a difusão dos seus programas, visitas de alunos e actividades em comum.

■ APOIO AO ASSOCIACIONISMO FEMININO

Clara Campoamor afirmava que a democracia só se aprende exercendo-a, e um dos instrumentos para este exercício é o associacionismo de mulheres. É necessário promover e fomentar o associacionismo feminino, dado o influente papel que estas associações podem exercer na sociedade, como formas de interlocução e participação públicas.

As associações de mulheres trabalham em dois âmbitos de intervenção, necessários e complementares. Um primeiro âmbito, destinado à transformação social e a consolidação da igualdade real entre mulheres e homens, e um segundo, não menos importante e sem o qual o primeiro não poderia produzir-se, a transformação pessoal, que precisa de pequenos grupos de autoconsciência e ajuda mútua.

A partir destas premissas, esta Área:

- > Estabelece linhas de comunicação e transferência entre o Centro e os seus serviços e as associações de mulheres do território, com o fim de colaborar em actividades e programas.

¹³ A Conselharia de Educação, Cultura e Desportos do Governo Canário desenvolve o Programa Educativo para a Igualdade de Oportunidades de Ambos os Sexos, em colaboração com o Instituto Canário da Mulher, como um instrumento para promover a perspectiva coeducativa nas comunidades escolares e favorecer a igualdade de oportunidades de ambos os sexos a partir do sistema educativo



- > Apoia o associacionismo feminino e a auto-organização das mulheres como formas de participação destas na vida pública e de aproximação às instituições.
- > Dinamiza o estabelecimento de redes locais de associações de mulheres e destas ao nível insular, regional, nacional.
- > Oferece recursos materiais, audiovisuais e material informático às associações de mulheres para a execução das suas actividades.
- > Difunde o movimento associativo e consciencializa a cidadania do seu papel como interlocutor no desenvolvimento das políticas de igualdade de oportunidades.
- > Presta aconselhamento técnico para a realização das suas actividades.

Organiza cursos de formação sobre:

- Pedagogia da participação no seio destas organizações e nas relações destas com a sociedade, para aprender a estabelecer consensos e compromissos em programas e actuações comuns entre a Administração e as associações de mulheres.
- Estratégias de dinamização.
- Liderança das mulheres e acesso a postos de responsabilidade no movimento associativo.

■ SAÚDE E GÉNERO

- > Colabora com os centros de saúde, assim como com as associações e instituições do âmbito sanitário da sua zona de influência (Ordem dos médicos, Ordem dos enfermeiros e parteiras, cátedras universitárias, associações de familiares de doentes) na concepção de campanhas de prevenção e aconselhamento e na organização de jornadas de divulgação, sobre as afecções mais comuns que afectam a saúde das mulheres.
- > Desenvolve workshops itinerantes em associações de mulheres e outras entidades cidadãs acerca das mudanças biopsicossociais e das necessidades das mulheres durante o seu ciclo biológico.
- > Assessoria colectivos com necessidades especiais (mães adolescentes, terceira idade, mulheres deficientes) sobre os programas de saúde especializados nas diferentes problemáticas que as afectam.

- > Colabora com entidades e organizações ecologistas no desenvolvimento de programas para o envolvimento das mulheres do território no desenvolvimento sustentável e na protecção do ambiente.

→ 3. OS SERVIÇOS DO CENTRO DE INFORMAÇÃO, ACONSELHAMENTO E DOCUMENTAÇÃO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

A concepção, a organização e o funcionamento dos centros, embora de maneira geral tenham de partir de uma abordagem comum, deve também ser o resultado de um estudo prévio da situação de cada território que defina as características específicas de cada um deles, a fim de responder com eficácia às suas necessidades.

Deste modo, a diferenciação dos diferentes serviços do Centro, isto é, Informação, Aconselhamento e Documentação, assim como o maior peso de algum deles sobre o resto, será determinada pelos resultados de um diagnóstico da situação do território, indispensável para definir os aspectos mais relevantes e as necessidades de actuação.

De uma maneira geral, os possíveis serviços do Centro poderiam ser definidos da seguinte maneira:

O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES proporciona informação às mulheres sobre os direitos e recursos ao seu alcance para a sua plena promoção social e facilita informação em matéria de igualdade de oportunidades às instituições, entidades públicas e privadas, associações,



profissionais e público em geral, com o fim de tornar efectiva a igualdade entre mulheres e homens consagrada pelos textos constitucionais.

O SERVIÇO DE ACONSELHAMENTO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES proporciona aconselhamento especializado às mulheres que assim o solicitem e às instituições, entidades públicas e privadas, associações, profissionais e público em geral em matéria específica de igualdade de oportunidades de mulheres e homens.

O SERVIÇO DE DOCUMENTAÇÃO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES coloca à disposição das pessoas, instituições locais, entidades sociais e/ou outros recursos que assim o solicitem um completo catálogo bibliográfico e documental sobre género e promoção da igualdade de oportunidades em todos os âmbitos da sociedade.

3.1. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

■ DEFINIÇÃO

O Serviço é o encarregado de proporcionar à cidadania informação actualizada sobre os recursos ao seu alcance para o desenvolvimento dos seus direitos, e especialmente para o desenvolvimento dos direitos das mulheres em todos os âmbitos da sociedade, e, em geral, de informar de todas as questões relacionadas com as políticas de igualdade de oportunidades para ambos os sexos, no âmbito internacional, nacional, regional, insular e local. Tudo isso com o fim de tornar efectiva a igualdade entre mulheres e homens consagrada pelos textos constitucionais.

■ FUNÇÕES

No desenvolvimento das suas actuações, o Serviço de Informação, como serviço específico do Centro destinado à informação e a difusão, tem como funções:

- > Informar do quadro jurídico e legislativo relativo à defesa dos direitos das mulheres e os mecanismos para a sua aplicação.



- > Difundir os programas que são elaborados ao nível local, insular, regional, nacional e internacional destinados à promoção da igualdade de oportunidades entre mulheres e homens e as formas de acesso aos mesmos mediante os canais adequados.
- > Prestar uma especial atenção às necessidades específicas de informação e difusão de recursos ao dispor de subgrupos (anciãs, meninas e adolescentes) e colectivos (mulheres vítimas de violência de género, mulheres imigrantes, mulheres deficientes, mulheres em risco de exclusão social) na aplicação da igualdade de oportunidades, para que não possam produzir-se situações discriminatórias.
- > Estabelecer relações de comunicação e intercâmbio com o movimento associativo e o tecido social local.

■ ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Estabelecida como o primeiro contacto entre o Centro e a população utente, deve ser garantida tanto a sua acessibilidade como a sua confidencialidade (dadas as características de algumas das consultas, fundamentalmente as derivadas de situações de violência de género, assédio sexual, discriminação laboral, etc), já que desta primeira intervenção deve nascer a confiança da população utente na satisfação das suas necessidades por parte do resto dos serviços do Centro e a justificação da existência do próprio Centro como um recurso útil e necessário para o desenvolvimento social do município onde se encontra.

Atendido por um/a Informador/a, ocupa-se de forma individualizada das necessidades dos e das utentes, proporcionando-lhes uma resposta imediata no próprio Centro ou derivando os seus requerimentos ao organismo ou profissional competente, e canaliza as petições para o resto dos serviços.

Em todas as actuações que forem levadas a efeito a partir deste Serviço, deve ser sempre tido em atenção o critério de otimizar os recursos existentes e evitar a duplicidade de actuações. É assim que se deve agir, por exemplo, no momento de colocar a entrada em funcionamento de uma Linha 900 de Informação e Aconselhamento gratuitos própria em cada Centro. A existência desta linha exige uma elevada dotação orçamentária, dada o seu atendimento durante as 24 horas do dia, pelo que deverá ser estudada a possibilidade de colaborar com os organismos regionais de igualdade, que dispõem de maiores recursos humanos e materiais.¹⁴

¹⁴ O Serviço de Apoio Integral à Mulher (SAIM) do Instituto Canário da Mulher tem uma linha telefónica gratuita de informação 900 50 69 68, atendida por agentes de igualdade.



→ RECURSOS HUMANOS

Pessoal qualificado com experiência em matéria de igualdade de oportunidades entre mulheres e homens com a preparação suficiente e adequada para prestar estes serviços com o nível e a qualidade necessários.

Perfis profissionais recomendados:

- Agentes de Igualdade de Oportunidades.
- Promotores/as de Igualdade de Oportunidades.
- Informadoras/es

→ RECURSOS MATERIAIS ESPECÍFICOS DO SERVIÇO

→ INFRA-ESTRUTURA

Balcão de Informação:

- Indicadores e plano de distribuição dos Serviços.
- Conta-pessoas electrónico.¹⁵
- Mobiliário adaptado às necessidades do pessoal e dos utentes por exemplo: expositores, quadros de anúncios

3.2. SERVIÇO DE ACONSELHAMENTO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

■ DEFINIÇÃO

Proporciona aconselhamento especializado às mulheres que assim o solicitem e às instituições, entidades públicas e privadas, associações, profissionais e público em geral sobre matéria específica de igualdade de oportunidades.

15 Se a dotação orçamentária do Centro o permitir, é possível instalar um sistema de conta-pessoas electrónico, ou realizar as contagens manualmente mediante os inquéritos que se entreguem à população que acorra ao Centro.



■ FUNÇÕES

No desenvolvimento das suas actuações, o Serviço de Aconselhamento tem como funções:

- > Assessorar as Administrações Locais e as entidades públicas e privadas que assim o solicitem sobre questões relativas à igualdade de oportunidades entre homens e mulheres, mediante a organização de acções de formação específicas, seminários de sensibilização, elaboração de relatórios ou outras petições emanadas destas instituições.
- > Informar, de maneira individualizada, a cidadania sobre os recursos existentes na sua zona de influência para resolver situações de discriminação sexista e outras circunstâncias que atentem contra os direitos das mulheres.
- > Prestar aconselhamento técnico para a realização de actividades das associações de mulheres.
- > Orientar as mulheres sobre a utilização e o acesso aos recursos para a defesa dos seus direitos, mediante os canais adequados.
- > Oferecer aconselhamento individualizado e de grupo para mulheres com problemáticas que precisem de atenção psicológica.
- > Oferecer informação e documentação actualizada sobre a legislação e a normativa relacionada com a igualdade de oportunidades entre mulheres e homens, às administrações, organismos públicos e privados e particulares que assim o exijam.
- > Atender, de maneira individual, as consultas das mulheres em matéria jurídica, tais como divórcios, separações...

■ ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

O eixo orientador será a colaboração e comunicação directa com todos aqueles organismos e instituições directamente envolvidos na promoção da igualdade de oportunidades. Esta colaboração e comunicação directa é necessária para evitar duplicidades e otimizar recursos. Pela própria estrutura deste Serviço e pela diversidade das suas linhas de trabalho, o seu sistema organizacional de funcionamento deverá ser concebido em função dos resultados obtidos do diagnóstico prévio do território elaborado para a criação do Centro.



Só assim poderão ser definidas as necessidades de aconselhamento da população em determinados temas e a necessidade de incidir num determinado âmbito de actuação face a outros, dos quais já se ocupam outras instituições ou organismos públicos ou privados.

Desta forma, o Serviço de Aconselhamento encarregar-se-á de atender as necessidades da população utente e de proceder à sua tramitação, naqueles âmbitos de actuação dos que se ocupa de maneira exclusiva.

No caso de as necessidades poderem ser atendidas pelo resto das instituições locais, que também trabalham para conseguir a igualdade de oportunidades entre mulheres e homens, este Serviço realizará a derivação da procura para o organismo competente. Só assim esta tarefa de aconselhamento será realmente efectiva e repercutirá positivamente na população utente.

→ RECURSOS HUMANOS

Pessoal qualificado com experiência em matéria de igualdade de oportunidades entre mulheres e homens, com a preparação suficiente e adequada para prestar estes serviços com o nível e a qualidade necessários.

Perfis profissionais recomendados:

- Agentes de Igualdade de Oportunidades.
- Promotores/as de Igualdade de Oportunidades.
- Advogado/a com formação especializada em igualdade de oportunidades.
- Psicóloga/o com formação especializada em igualdade de oportunidades.
- Trabalhador/a social com formação especializada em igualdade de oportunidades.

→ RECURSOS MATERIAIS ESPECÍFICOS

→ INFRA-ESTRUTURA

- Gabinetes individuais onde se garanta a confidencialidade.
- Mobiliário adaptado às necessidades do pessoal e dos utentes.



3.3. SERVIÇO DE DOCUMENTAÇÃO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

■ DEFINIÇÃO

O Serviço de Documentação em matéria de igualdade de oportunidades é um serviço especializado que coloca ao dispor das pessoas, instituições locais, entidades sociais e/ou outros recursos que assim o solicitem um completo catálogo bibliográfico e documental sobre as diferentes matérias de género e promoção da igualdade de oportunidades em todos os âmbitos da sociedade.

De maneira específica, este serviço consta de:

1. Recepção e controlo.
2. Procura bibliográfica e documental.
3. Consulta em sala.
4. Empréstimo. Este serviço dependerá directamente da dotação bibliográfica do Centro. De uma maneira geral, em serviços destas características, o empréstimo ao exterior têm uma duração de cinco a quinze dias, dependendo dos recursos e os fundos bibliográficos, já que, se se trata de um serviço que conta com fundos limitados, um empréstimo de longa duração poderia repercutir negativamente na qualidade do serviço oferecido ao resto da população utente.

■ FUNÇÕES

- > Procurar e recompilar todos os fundos bibliográficos, documentais e audiovisuais ao seu alcance acerca das mulheres e da temática de género ao nível local, insular, regional, estatal e internacional.
- > Colocar à disposição da população utente um fundo bibliográfico e documental em contínuo crescimento, favorecendo a acessibilidade do serviço.
- > Criar uma base de dados própria sobre as mulheres do seu território de influência e converter-se num centro de referência para o seu estudo sob uma perspectiva histórica e socio-económica, mediante o apoio à investigação e a



colaboração com organismos e entidades públicas e privadas, centros educativos e universidades.

- > Desenvolver linhas de investigação e resgate do património cultural local legado pelas mulheres do seu território, dado o seu tradicional papel como transmissoras culturais no âmbito familiar.
- > Difundir os estudos sobre as mulheres e todos aqueles trabalhos que contribuem para a mudança de valores e para uma compreensão crítica da sociedade sob uma perspectiva de género.
- > Servir de fonte principal e suporte bibliográfico e documental dos projectos e investigações elaborados para a abordagem das problemáticas mais comuns das mulheres da sua zona de influência.
- > Trabalhar activamente em rede com outros centros de similares características no desenvolvimento de um catálogo geral em linha ao dispor do público e colaborar com outras redes ao nível regional e/ou estatal, tais como a Rede espanhola de Centros de Documentação e Bibliotecas para Mulheres. Nos Açores, existe a Rede de Bibliotecas Municipais dos Açores. As Bibliotecas Municipais da Região Autónoma da Madeira fazem parte da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) e contam com a cooperação técnica e financeira do Instituto Português dos Livros e das Bibliotecas (IPLB).
- > Estabelecer linhas de comunicação com organismos públicos, entidades sociais, centros educativos e bibliotecas públicas com o fim de facilitar a troca de materiais documentais (folhetos, revistas, planos, memórias, relatórios) elaborados por estes organismos.
- > Contribuir para a divulgação do protagonismo das mulheres na sociedade, cuja presença na história, na literatura ou na arte foi silenciada ou esquecida sob o peso dos nomes de criadores masculinos.

■ ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

O Serviço de Documentação dispõe de uma série de áreas disponíveis para todas as pessoas, entidades e colectivos que o solicitem, que são comuns a este tipo de serviços, tais como¹⁶:

16 O maior ou menor desenvolvimento destas áreas dependerá, como outros aspectos do Centro, das disponibilidades orçamentárias deste.

- > Aconselhamento e Informação Bibliográfica.
 - Informação e pesquisa bibliográfica personalizada nas suas modalidades presencial, telefónica, por correio postal ou electrónico.
 - Empréstimo a domicílio.
- > Acesso à Internet para a consulta de catálogos pela população utente (OPAC – On-line Public Access Catalogue- Catálogo on-line de livre acesso).
- > Hemeroteca.
 - Serviço de reprografia e envio de fotocópias.
- > Secção de material audiovisual e electrónico.
 - Visão e empréstimo.
- ➔ **FUNDOS**
- > SUPORTES DA INFORMAÇÃO:
 - Monografias.
 - Publicações Seriadas e Periódicas.
 - Material documental.
 - Material Informático e Audiovisual.
 - Folhetos e Efémeros.

Integrados por edições e publicações de todos os tipos provenientes de:

- > Organismos e entidades públicos e privados dedicados à promoção da igualdade de oportunidades ao nível local, insular, regional, estatal, comunitário e internacional.
- > Organismos públicos locais, insulares, regionais e estatais.
- > Empresas editoriais e entidades privadas.
- > Doações ou legados públicos ou privados.

➔ **SISTEMAS DE CATALOGAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO**

A Biblioteca do Serviço de Documentação deve contar com o seu próprio catálogo,



isto é, o instrumento encarregado da enumeração descritiva de todos os seus fundos e que permite a localização física dos mesmos. Este catálogo será elaborado de acordo com as regras de catalogação normalizadas: Regras de catalogação espanholas (REGRAS DE CATALOGAÇÃO ESPANHOLAS (1999): Dirección-Geral do Livro, Arquivos e Bibliotecas, Madrid) e portuguesas (REGRAS PORTUGUESAS DE CATALOGAÇÃO (2000): Biblioteca Nacional, Lisboa).¹⁷

A classificação bibliográfica é a distribuição dos materiais de uma biblioteca de acordo com a ordem de um determinado sistema. A Classificação Decimal Universal (CDU (2000): AENOR, Madrid) é a adoptada pela Federação Internacional de Documentação (FID).

Dado que se trata de um serviço especializado em género e igualdade de oportunidades, seria recomendável a utilização de um Thesaurus especializado. O Thesaurus é uma lista alfabética de palavras padrão utilizadas para a classificação da documentação e a sua utilização permite pesquisas mais específicas do que as proporcionadas pela CDU.

Entre os Thesaurus especializados em género, destacam-se:¹⁸

- The European Women Thesaurus (IIVA, 1998).
- Thesaurus da Mulher em Espanha (Instituto da Mulher, 2002).
- Thesaurus d'Història Social de la Dona de Catalonia (Sebastià i Salat, 1988).
- Thesaurus para Estudos de Género e sobre Mulheres from Brazil (Bruschini, Ardaillon & Unbehau, 1998).

No caso espanhol, o Thesaurus recomendado seria o do Instituto da Mulher. No caso dos Açores, o Centro de Informação, Promoção e Acompanhamento de Políticas de Igualdade (CIPA) de Ponta Delgada (<http://www.cipavioleta.org/opac/>); na consulta do seu catálogo em linha (OPAC) oferece o seu próprio Thesaurus, adaptado a partir do Thesaurus da UNESCO (<http://www.ulcc.ac.uk/unesco/>).

¹⁷ As regras de catalogação são um conjunto de normas pelas quais se rege a tarefa de identificação e a localização física de um livro entre todos os materiais bibliográficos e documentais de uma biblioteca.

¹⁸ LOPEZ-HUERTAS, M.J. (2004).: "Terminological Representation of Specialized Areas in Conceptual Structures: The case of Gender Studies", en VIII International ISKO Conference "Knowledge Organization and the Global Information Society". School of Library Archive and Information Studies, University College London, Londres.



→ RECURSOS HUMANOS

Pessoal qualificado com experiência em matéria de igualdade de oportunidades entre mulheres e homens, com a preparação suficiente e adequada para prestar estes serviços com o nível e qualidade necessários.

Perfis profissionais recomendados:

- > Profissional com formação especializada em Biblioteconomia e Documentação e igualdade de oportunidades.

→ RECURSOS MATERIAIS ESPECÍFICOS

INFRA-ESTRUTURA

- > GABINETES PARA PESSOAL TÉCNICO
 - De acesso restrito.
 - Destinado ao trabalho técnico-administrativo.
- > SALA DE LIVRE ACESSO
 - Uma única sala destinada a Aconselhamento e Informação Bibliográfica. Com o fim de garantir a acessibilidade da população utente, as consultas podem ser realizadas na sala, pelo telefone, fax, correio postal ou electrónico.

EQUIPAMENTO

- > Mobiliário adequado ao número de utentes e às características de um centro de documentação e dependente das disponibilidades de orçamento e da infra-estrutura das instalações:

SALA DE LIVRE ACESSO

- > POSTOS DE CONSULTA E LEITURA
- > TIPO DE ILUMINAÇÃO DA SALA
 - Ambiental.
 - Dirigida (Nos postos de consulta).



> BALCÃO

- Posto de gestão e automatização do Centro.
- Empréstimo.
- Recepção.
- Registo de empréstimos.

> EXPOSITORES

- Expositor para publicações periódicas.
- Expositor para imprensa.
- Expositor para publicações oficiais.
- Expositor para últimas aquisições.

> ESTANTES ABERTAS

Para a livre consulta dos utentes: monografias gerais e obras de referência, dicionários.

> POSTOS DE CONSULTA (INTERNET)

- Postos de consulta para o OPAC (ON LINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE) pelos/as utentes.
- Impressora em rede.

> SISTEMAS DE CONTROLO

- Aparelhos detecção de incêndios.
- Sistema anti-furto.

→ 4. MECANISMOS E FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO

A avaliação constitui um dos estados de maior relevância no desenvolvimento de um plano, programa ou um projecto. É necessário estabelecer uns mecanismos de acompanhamento que permitam conhecer e avaliar na sua justa medida o alcance real das actuações, analisar os resultados obtidos e estabelecer quais foram as re-

sistências e dificuldades para a sua aplicação, com vistas a colocar os elementos de continuidade, consolidar as conquistas e projectar programas de melhoria.

A avaliação pode ser desenvolvida em três momentos:

AValiação Prévia (EX ANTE): Determina a conveniência do plano, programa ou projecto, assim como os objectivos a atingir, ao mesmo tempo que diagnostica a necessidade de umas determinadas acções sobre outras e articula as linhas estratégicas que hão de ser seguidas para atingir os impactos esperados.

Verifica a existência e pertinência do sistema de indicadores. Quer dizer, se o diagnóstico prévio reflectiu fielmente a situação do território e as necessidades da população (indicadores de contexto); se com as situações detectadas neste diagnóstico e a programação concebida para intervir nas mesmas é possível realizar um avanço de resultados (indicadores de resultados); se a previsão de despesas é coerente com os programas projectados (indicadores de recursos) e se podem ser estabelecidas a priori, baseando-se nos indicadores anteriores, as possíveis consequências da acção (indicadores de impacto).

Uma avaliação prévia pode-nos indicar que, apesar do acerto da concepção do plano de trabalho, este não se ajusta realmente às necessidades detectadas no diagnóstico prévio e que, desta forma, os objectivos não vão ser conseguidos.

AValiação Intermédia: Compara os resultados obtidos até ao momento com os objectivos finais que se pretendem. É o resultado das análises dos inquéritos, relatórios e memórias e serve para reconduzir as actividades cujos resultados não parecem ir encaminhados na direcção pretendida inicialmente.

AValiação Final: Compara os objectivos previstos com os realmente atingidos. Precisa de informação pormenorizada sobre todo o processo de desenvolvimento: actividades realizadas e as suas relações entre elas e os objectivos a cumprir. É a materialização dos indicadores, após a análise inicial realizada na avaliação prévia.

A propósito do anterior, os indicadores, para serem operativos, devem ser mensuráveis (em critérios de quantidade, qualidade e tempo) e objectivamente verificáveis (qualquer pessoa que aplicasse o critério chegaria às mesmas conclusões).



Mediante a utilização dos indicadores é possível medir conceitos como a eficácia e a eficiência:

A EFICÁCIA compara as tarefas realizadas com as inicialmente planeadas; assim, por exemplo, compara os resultados e os impactos directos (reais) com os previstos ou estimados.

A EFICIÊNCIA analisa a relação entre os resultados e os impactos directos com os recursos utilizados (fundamentalmente de índole financeira) e o tempo utilizado.

A avaliação deve ter também em conta outros critérios, tais como:

Relevância e qualidade da informação e as ferramentas utilizadas que serviram como ponto de partida da experiência.

Pertinência, isto é, se a experiência foi a apropriada para intervir na realidade que se pretendia transformar e em que medida os objectivos colocados eram adequados às necessidades do colectivo alvo.

Utilidade, se a experiência satisfaz as necessidades do colectivo alvo, necessidades que podem ser diferentes em razão do sexo.

Durabilidade, isto é, se a experiência permaneceu no tempo ou foi pontual.

Viabilidade, analisando o grau de coordenação e encaixe produzido entre os recursos e meios disponíveis e os objectivos colocados.

Visibilidade, isto é, se a experiência foi sentida pela cidadania, se tiveram conhecimento, se teve a difusão necessária, etc.

■ FERRAMENTAS DA AVALIAÇÃO

Além disso, para a avaliação dos serviços e a melhoria dos mesmos, é necessário contar com a participação das pessoas directamente envolvidas e das entidades que, de maneira directa ou indirectamente, colaboram com o Centro. Desta forma, é possível detectar a oportunidade ou inoportunidade dos procedimentos e reorganizar-se-á o planeamento dos serviços atendendo tanto às necessidades reais das pessoas que os têm de executar (o pessoal do Centro) como às necessidades reais das pessoas que os recebem e as entidades que colaboram. Esta avaliação, e a sua posterior análise, pode ser efectuada por meio de ferramentas, tais como:

- > Inquéritos a os/as utentes.
- > Relatórios internos do pessoal técnico de cada Serviço.
- > A análise do nível de cumprimento dos compromissos adquiridos na Carta de Serviços do Centro.
- > Caixa de sugestões situada no próprio Centro.

 VER ANEXOS

As conclusões da avaliação determinarão os pontos fortes que é necessário aproveitar e potencializar, e quais são os pontos fracos que interferem na consecução de uma maior qualidade do serviço que se presta. Assim, por exemplo, serão reformuladas as acções correctivas pertinentes no caso de que, após a análise dos inquéritos e relatórios internos realizada na avaliação, tenha sido identificada uma situação que tenha propiciado, por exemplo, uma descida do número de utentes atendidos/as no Serviço de Informação.

Neste caso, as acções correctoras podem ser concebidas atendendo a diversas frentes:

→ **INFRA-ESTRUTURA:**

- Modernização dos sistemas informáticos e acessos à Internet.
- Remodelação dos espaços de atendimento (mobiliário e sinalizações).

→ **PESSOAL:**

- Formação contínua em ferramentas tecnológicas.
- Formação contínua e especialização em atendimento da população utente.
- Formação contínua e especialização em técnicas de acolhimento e derivação.

→ **COMUNICAÇÃO:**

- Alargamento da difusão dos boletins de notícias.
- Maior presença em meios de comunicação locais.
- Revisão e actualização da página Web.



→ 5. MECANISMOS DE COORDENAÇÃO ENTRE CENTROS, ENTIDADES E TRABALHO EM REDE

É preciso ter em consideração que, para que a comunicação entre centros seja eficaz, é necessário contar com o compromisso decidido de todos os actores envolvidos, já que se trata de trabalhar com organismos de natureza diferente que, na medida das suas possibilidades, capacidades e interesses, decidem colaborar no desenvolvimento de um projecto comum.

A existência de redes de comunicação entre centros de informação, aconselhamento e documentação em matéria de igualdade de oportunidades deve ser o resultado do interesse geral para encontrar novas formas de entendimento e troca de boas práticas, revalorização de recursos e promoção da igualdade.

Um bom funcionamento destas estruturas de trabalho em rede contribui decisivamente para o enriquecimento dos projectos empreendidos, melhora sensivelmente a capacidade de acção dos organismos que a compõem e reforça o impacto dos resultados. Para além destas vantagens, a importância de contar com este tipo de comunicação em rede reside igualmente na possibilidade, tanto da própria intercomunicação entre os centros que a compõem como de que, através desta rede, se facilita o acesso a uma comunicação mais vasta com as instâncias e organismos de igualdade de oportunidades de categoria superior (ao nível insular, regional, nacional) de cada território, e com isso os efeitos são alargados.

O resultado desse compromisso, isto é, de uma Rede de Cooperação inter-centros, deve ser concretizado anualmente num plano de coordenação, no qual fiquem especificados quais vão ser os objectivos da cooperação e, a partir dos mesmos, os compromissos que assumirá cada centro, o calendário, que actividades vão ser realizadas de forma conjunta, os recursos humanos, financeiros e técnicos necessários para o seu desenvolvimento, que resultados esperam obter e a aceitação da necessária adaptação de cada centro a modificações e novas formas de trabalho e coordenação derivadas desta comunicação.



■ A) COORDENAÇÃO ENTRE CENTROS E TRABALHO EM REDE

OBJECTIVOS GERAIS DA COORDENAÇÃO ENTRE CENTROS DE INFORMAÇÃO, ACONSELHAMENTO E DOCUMENTAÇÃO EM MATÉRIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES:

- > Criar um foro de reflexão e discussão em torno a temas de planeamento e desenvolvimento, identificação e análise dos obstáculos encontrados e concepção de inovadoras estratégias de metodologia e funcionamento de centros destas características.
- > Realização de avaliações comparativas de resultados.
- > Promover, sensibilizar, inspirar e proporcionar ferramentas para favorecer a disponibilidade para o uso em comum das experiências alcançadas em cada centro em matéria de informação, aconselhamento e documentação sobre igualdade de oportunidades.
- > Visibilização e difusão inter-centros das acções e resultados.
- > Inspirar a adopção e orientação das políticas locais, insulares e regionais, sensibilizando as autoridades para estas gerirem as condições que permitam que as mulheres exerçam plenamente a sua cidadania.
- > Converter-se numa fonte de informação em constante crescimento sobre a igualdade de oportunidades.
- > Reconhecimento e difusão das consecuições obtidas para que possam servir de modelo para outros projectos de similares características. O conhecimento de boas práticas aplicadas noutros centros contribui para evitar a duplicidade de esforços no momento de ensaiar diferentes soluções, mediante a aplicação das experiências e boas práticas já utilizadas com sucesso em organismos similares.
- > Impulsionar a criação de espaços de convivência que fomentem as relações inter-culturais.
- > Contribuir para o enriquecimento dos projectos empreendidos e melhorar a capacidade de acção dos organismos que a compõem.
- > Elaboração conjunta de:
 - Acções de difusão e campanhas de sensibilização.
 - Materiais, metodologias e cursos de formação.



> Convocatórias de:

JORNADAS DE TRABALHO: para a troca de experiências e o planeamento de actividades ao nível inter-centros

ACTIVIDADES COMPLEMENTARES:

- Visitas de estudo para conhecer a situação e a metodologia de trabalho de cada centro no seu território de influência.
- Realização de práticas e/ou formação conjunta das equipas técnicas.
- Estadias e/ou troca de alunos/as ou de trabalhadores/as estagiários.

■ B) COORDENAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES:

A eficácia das actuações dos centros de informação, aconselhamento e documentação também dependerá do ajuste das suas actividades e acções ao cumprimento dos objectivos traçados em função das necessidades e exigências detectadas. Tratar-se-á, portanto, de estabelecer um diálogo fluido e constante com as associações de mulheres e com todas as entidades cujas actividades estejam relacionadas com as do Centro: associações de residentes, organizações não governamentais, associações culturais, Ordens profissionais, partidos políticos, associações empresariais, instituições educativas, sindicatos...

A colaboração e coordenação do Centro, fundamentalmente o Serviço de Documentação, com redes de âmbito nacional e regional, que oferecem serviços similares, pode constituir-se numa garantia da qualidade dos serviços.

→ 6. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

O Centro e/ou os serviços de Informação, Aconselhamento e Documentação em matéria de Igualdade de Oportunidades está destinado ao conjunto da cidadania, das instituições e das entidades sociais, sem restrições de nenhuma índole, pelo que as suas estratégias de comunicação hão de estar presididas por um discurso unívoco e distintivo, e uma imagem corporativa que identifique claramente o Centro, que deve estar presente em todas as suas actuações.¹⁹

¹⁹ Esta imagem corporativa é completada com o design de um logótipo facilmente reconhecível e identificativo do Centro, que deverá aparecer em todos os documentos impressos e noutros materiais de difusão



Da percepção deste discurso dependerá, em grande medida, a atitude e a resposta da população.

Este discurso deve ser constituir-se numa ferramenta de direcção ou orientação sinérgica²⁰, baseada numa retroalimentação constante com a sociedade à qual se dirige. Trata-se de trabalhar para orientar a opinião da população para metas de identificação ou empatia com os objectivos do Centro, isto é, que esta interiorize e entenda, como um objectivo prioritário para o desenvolvimento da sua localidade, a necessidade de promover a igualdade de oportunidades entre mulheres e homens e colabore no seu desenvolvimento.

A base desta cooperação reside no próprio processo da comunicação, no qual as pessoas não são meras receptoras passivas de mensagens que condicionam a imagem de si próprios e dos/as outros/as, senão que, paralelamente, os interpretam em forma activa, podem aceitá-los, rejeitá-los ou reformulá-los. Quer dizer, que o trabalho destes centros deve ir encaminhado, mediante o exemplo do seu trabalho diário, à transmissão de mensagens com valores igualitários e com intenção transformadora, dirigidos à revisão e questionamento do instituído, para que a sociedade possa identificar os estereótipos sexistas e discriminatórios e exigir mudanças nas políticas, nas atitudes, nos costumes ou nos comportamentos que afectam negativamente as mulheres.

Neste processo desempenha um papel fundamental a redacção dos textos de todos os materiais elaborados pelo Centro e pelos seus serviços, que deve utilizar uma linguagem que inclua ambos os sexos, não discriminatório nem excluinte, que seguirá as recomendações em matéria de uso não sexista da linguagem administrativa emanadas de organismos internacionais, nacionais ou regionais.

Um uso da linguagem que representa as mulheres e os homens e que nomeia as suas experiências é uma linguagem sensata:

- > Não oculta
- > Não subordina
- > Não infra-avalia
- > Não exclui
- > Não tira a palavra a ninguém...²¹

Para que este processo seja realmente eficaz devemos elaborar uma estratégia de comunicação que deve planear uma previsão de acções, meios e impactos a conseguir para a tornar efectiva.

²⁰ A sinergia (cooperação) é a integração de elementos que dá como resultado algo maior do que a simples soma destes.

²¹ NOMEIA (Comissão assessora sobre Linguagem do Instituto da Mulher Espanha).



pelo que temos de ter em consideração:

- > O que é o que se quer comunicar: Objectivos e actividades.
- > A quem se quer dirigir a mensagem.
- > Através de que canal de informação se vai comunicar.
- > Qual é o âmbito territorial de comunicação.

■ FASES DA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO

Antes de proceder à apresentação pública do Centro, como foi comentado anteriormente, devemos planear o processo estratégico de comunicação, tendo em atenção os elementos enunciados, e especialmente o vasto leque de canais e de suportes directos e indirectos com que se pode contar: conferência de imprensa, jornadas de portas abertas, reuniões, visitas guiadas, folhetos, cartazes, esferográficas, pastas...

Uma vez planeada a estratégia de comunicação e publicidade, esta deve ser aplicada a todas as fases do projecto.

- 1. FASE INICIAL: APRESENTAÇÃO PÚBLICA.**
- 2. FASE INTERMÉDIA: IDENTIFICAÇÃO**
- 3. FASE DE MANUTENÇÃO E CONSOLIDAÇÃO.**

→ 1. FASE INICIAL: APRESENTAÇÃO PÚBLICA.

A inauguração do Centro é a primeira acção pública e, como tal, deve ir destinada à sociedade no seu conjunto, e especialmente àquelas entidades públicas e privadas potencialmente receptoras da nossa intervenção.

Resulta fundamental a presença de todos os tipos de organizações e entidades cidadãos, e particulares, para afirmar desde o princípio a sua vocação de centro aberto a toda a cidadania.

Para que o Centro tenha a maior difusão no território deverá convocar-se os meios de comunicação social, aos quais se entregará de maneira particular dossiers informativos.

→ 2. FASE INTERMÉDIA: DIFUSÃO E DISTRIBUIÇÃO

É o momento para dar a conhecer de uma forma prática os serviços do Centro a todas as entidades e organizações directamente envolvidas e, por outro lado, de aproximar à cidadania em geral os recursos ao seu alcance. É uma fase de longa duração, mas de cujos resultados dependerá directamente a eficácia dos serviços oferecidos.

Trata-se, igualmente, do momento de promover os instrumentos de comunicação e difusão geral: página Web e Cartas de Serviços, entre outros, e para estabelecer:

- > Reuniões e contactos para a apresentação do Centro e dos seus Serviços de forma individualizada aos organismos e entidades directamente relacionados com o projecto.
- > A máxima difusão de serviços e actividades mediante a página Web e a Carta de Serviços.

→ 3. FASE DE MANUTENÇÃO E CONSOLIDAÇÃO

Refere-se às actividades e produtos obtidos do trabalho diário. É então quando hão de ser desenvolvidos:

- > O estabelecimento de uma linha de trabalho com os meios de comunicação locais para o seu envolvimento activo no processo: rádio, televisão e imprensa.
- > A actualização da página Web e os contactos permanentes com o resto dos centros colaboradores.
- > A elaboração de materiais de comunicação periódica: Boletim de Notícias.
- > A concepção e a elaboração de materiais específicos de difusão determinados pelas características dos programas temporários: folhetos, cartazes, vídeos.
- > As mensagens do Centro e dos seus serviços de Informação, Aconselhamento e Documentação em matéria de Igualdade de Oportunidades devem ser difundidas a partir de todos os recursos e canais de difusão disponíveis em cada comunidade. A união de diferentes instrumentos de comunicação, aos quais se somam os canais interpessoais (amizades, familiares, que já tenham ocorrido ao Centro), multiplica o impacto das campanhas de comunicação e redundam positivamente na capacidade de actuação do Centro.



Deverá determinar-se, mediante uma investigação sobre as possibilidades de cada território, a oportunidade e pertinência ou não de utilizar um ou diversos canais de comunicação, mediante o estudo dos recursos da zona: emissoras de rádio e canais de televisão locais, número de utilizadores da Internet, leitores/as de imprensa local.

RÁDIO E TELEVISÃO: Um meio já tradicional como o rádio continua a exercer um destacado papel como potente instrumento de comunicação ao alcance de todos os casas, ainda mais importante em populações rurais de zonas isoladas. A presença do Centro de Informação, Aconselhamento e Documentação em matéria de Igualdade de Oportunidades nos programas locais de rádio e televisão pode constituir-se tanto numa via de difusão e promoção das suas actividades como numa plataforma para a expressão das opiniões, necessidades e aspirações da população rural. Esta presença pode ser estabelecida em dois níveis: mediante anúncios generalistas, que dêem a conhecer a existência do Centro e dos seus serviços; e com aparecimentos pontuais em diferentes programas para publicitar as novidades e as notícias de interesse que se vão sucedendo ao longo do ano.

PRENSA LOCAL: Assim como no caso anterior, a imprensa local pode converter-se num eficaz meio de difusão e divulgação das actividades do Centro. De maneira periódica, devem ser realizadas notas de imprensa e dossiers informativos que serão remetidos às principais publicações locais. Como já se avançou anteriormente, o envolvimento dos meios de comunicação locais com a promoção da igualdade de oportunidades é um requisito imprescindível para garantir a aceitação do Centro pela população do território.

AS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO:

Não obstante, deve considerar-se que na Europa do século XXI, como já antecipara o Relatório Bangemann, o avanço da sociedade deve ir pela mão de um desenvolvimento contínuo e sustentado da sociedade da comunicação e da informação e da aplicação das telecomunicações como instrumentos para a transformação social. A União Europeia tem, entre os seus objectivos, que as empresas, os governos e a cidadania europeia no seu conjunto desempenhem um papel destacado no desenvolvimento de uma economia mundial do conhecimento e da informação e participem activamente na mesma. A criação da página Web do Centro desempenhará um papel fundamental nesta estratégia de comunicação e transferência, já que, para além de dar publicidade aos serviços do Centro, os e as internautas poderão aceder directamente a alguns deles, como o Serviço de Documentação.



BOLETIM DE NOTÍCIAS: Gratuito e periódico, a existência de um Boletim de Notícias do Centro reforça os seus trabalhos de informação, aconselhamento e documentação. O Boletim, alternando textos e fotografias, é o encarregado de ilustrar as actuações e realiza a crónica mensal das actividades.

O seu design adaptar-se-á às necessidades da informação, com pontos estáveis e outros que irão sendo modificados em virtude dos conteúdos que devam ser incluídos, e caracterizar-se-á por oferecer uma imagem acessível e facilmente reconhecível pela cidadania.

Assim como a Carta de Serviços, deve ser exposto no Centro, e, se possível (dependendo dos recursos orçamentários), ser enviado às associações de mulheres, de residentes, centros educativos, sanitários, organizações não governamentais, organismos públicos e privados, pontos de informação de estabelecimentos comerciais e de lazer; assim como a todas aquelas pessoas que o solicitem, mediante um sistema de assinatura gratuita.

MATERIAL PUBLICITÁRIO EFÊMERO (FOLHETOS E CARTAZES)

O desenvolvimento dos diferentes programas do Centro (cursos formativos, exposições, programas de emprego, conferências) e as suas características determinarão o carácter deste tipo de materiais: folhetos, cartazes, material audiovisual (video/dvd).

JORNADAS DE PORTAS ABERTAS: Coincidindo com celebrações directamente relacionadas com a promoção da igualdade de oportunidades (8 de Março/25 de Novembro) podem ser realizadas jornadas de portas abertas, para que a cidadania conheça as actividades do Centro desde dentro, tal como se faz noutros organismos públicos.

→ 7. CARTAS DE SERVIÇOS

Junto a estes materiais, que as instituições e organismos elaboram na sua estratégia de aproximação ao conjunto da cidadania e diálogo e interacção com a sociedade que atendem, e fundamentalmente para assegurar uma eficaz transmissão da mensagem e dos serviços que o Centro oferece à população beneficiária (e a posterior avaliação dos mesmos), destaca-se o papel das Cartas de Serviços.²²

²² "...a modernização da Administração Pública numa sociedade democrática passa, necessariamente, por uma orientação para o cidadão, uma maior receptividade perante as suas expectativas e uma clara abertura para a sua participação. Neste quadro estão situadas as múltiplas actuações dirigidas à introdução no sector público da preocupação por prestar serviços de qualidade ou de «excelência», porque se é consciente de que o núcleo essencial da necessária modernização da Administração Pública tem de ser encontrada no que se conhece como «cultura de orientação para o cidadão», que se traduz numa permanente preocupação por satisfazer as suas necessidades e expectativas." VILLENA, J.G. (Dir.): As cartas de serviços na administração pública canária, p.11.



A Carta de Serviços é um documento público, acessível, simples e claro que proporciona à cidadania informação acerca dos serviços que se prestam num órgão administrativo, organismo, entidade ou empresa pública, pondo especial ênfase nos padrões de qualidade que se compromete a cumprir de maneira explícita, incluindo formas de participação cidadã.

CONTEÚDO DAS CARTAS DE SERVIÇOS	
A) DADOS IDENTIFICATIVOS DO ÓRGÃO OU ORGANISMO PRESTADOR DO SERVIÇO.	- Denominação. - Departamento de adscrição. - Endereço, telefone, fax e correio electrónico. - Meios de acesso e transporte. - Horário de atendimento do público. - Funções e fins da organização referidos aos/as cidadãos/ãs.
B) SERVIÇOS QUE SE OFERECEM AO CIDADÃO/A.	- Uma enumeração clara e ordenada dos principais serviços que se prestam.
C) OS NOSSOS COMPROMISSOS	- Os compromissos assumidos pela organização na prestação do serviço. A declaração de compromissos de qualidade do serviço constitui o elemento verdadeiramente distintivo das Cartas ou, por outras palavras, o conteúdo que proporciona um valor acrescentado a estes documentos sobre o estabelecido pela normativa vigente e que assinala metas para a melhoria contínua da organização. - Este aspecto deverá ser expressivo dos objectivos que se pretendem cumprir, com um compromisso de qualidade em temas tais como: - Prazos de tramitação previstos. - Mecanismos de comunicação e informação, quer seja geral ou personalizada. - Horário de atendimento do público. - Não necessidade da comparência pessoal do cidadão/ã. - Quaisquer outros que, adequados às peculiaridades de cada prestação ou serviço, se considerem relevantes e que se esteja em condições de facilitar aos/as cidadãos/ãs.

D) INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS.	- Os indicadores deverão estar directamente relacionados com os compromissos adquiridos, já que são as variáveis que servem, através da sua medição em períodos sucessivos, para conhecer a situação de uma Unidade em relação com esses compromissos.
E) PRECISAMOS DA SUA OPINIÃO.	Iniciativas e reclamações. Ponto comum em todas as Cartas de Serviços, no qual se dá informação acerca da apresentação, tramitação e resolução das iniciativas, sugestões, reclamações e queixas.

 NOS ANEXOS ENCONTRAM-SE A CARTA DE SERVIÇO DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DO INSTITUTO DA MULHER DO MINISTÉRIO DE TRABALHO E ASSUNTOS SOCIAIS.



→ 8. GLOSSÁRIO

- ▶ **ACÇÃO POSITIVA:** Proposta de actuação temporária, dirigida a favorecer a um grupo da população que se encontra em posição de desigualdade e desvantagem comparativa com respeito a outro grupo.
- ▶ **ANÁLISE EM FUNÇÃO DE GÉNERO:** Análise e avaliação de políticas, programas e instituições quanto ao modo em que aplicam critérios relacionados com o “género”.
- ▶ **DISCRIMINAÇÃO:** Tratamento desfavorável – que provoca exclusão, anulação ou ocultação - dado a uma pessoa com base na sua pertença a um grupo concreto, à margem das suas capacidades pessoais.
- ▶ **DISCRIMINAÇÃO DE GÉNERO:** Discriminação para uma pessoa ou grupo de pessoas por razões derivadas do seu papel cultural e social, isto é, do conjunto de condições, limitações, responsabilidades, funções, oportunidades ou valores diferentes que lhe vêm atribuídos cultural e socialmente em função da sua pertença a um sexo ou a outro.
- ▶ **DISCRIMINAÇÃO DIRECTA:** Situação na qual se trata uma pessoa menos favoravelmente por motivo do seu sexo.
- ▶ **DISCRIMINAÇÃO INDIRECTA:** Situação na qual uma lei, um regulamento, uma política ou uma prática, aparentemente neutros, têm um impacto desproporcionadamente adverso sobre os membros de um sexo ou de outro, alvo que a diferença de tratamento possa ser justificada por factores objectivos.
- ▶ **ESTEREÓTIPO DE GÉNERO:** Crenças sobre o modo em que devem ser e comportar-se os homens e as mulheres. Através delas, são-lhes atribuídas diferentes capacidades e atitudes. Reflectem uma visão simplista da realidade e um conjunto de valores sociais imperantes que se mantêm, muitas vezes, de forma inconsciente, mas que incidem claramente nas acções e na configuração da vida quotidiana.
- ▶ **AVALIAÇÃO DO IMPACTO EM FUNÇÃO DO GÉNERO:** Exame das propostas políticas, para analisar se afectam as mulheres de uma forma diferente à dos homens, com o fim de as adaptar para neutralizar os efeitos discriminatórios e fomentar a igualdade entre homens e mulheres.
- ▶ **GÉNERO:** Conceito que faz referência às diferenças sociais (por oposição às



biológicas) entre homens e mulheres que foram aprendidas, mudam com o tempo e apresentam grandes variações, tanto entre diversas culturas como dentro de uma mesma cultura.

- ▶ **IGUALDADE DE OPORTUNIDADES ENTRE MULHERES E HOMENS:** Ausência de qualquer barreira sexista para a participação económica, política e social.
- ▶ **IGUALDADE DE TRATAMENTO ENTRE MULHERES Y HOMENS:** Ausência de discriminação, directa ou indirecta, por razões de sexo.
- ▶ **IGUALDADE DE DIREITO:** Igualdade formal perante a lei.
- ▶ **IGUALDADE DE FACTO:** Paridade entre homens e mulheres real e efectiva.
- ▶ **INDICADOR DE GÉNERO:** Variáveis de análise que descrevem a situação das mulheres e dos homens na sociedade. A sua utilização representa uma aproximação à situação ou presença de mulheres e homens, assim como a incidência de determinados factores que implicam diferenças de comportamentos entre umas e outros. A desagregação de dados por sexos - recolha e desagregação de dados e de informação por sexos, para poder proceder a uma análise comparativa - é um indicador básico que dá lugar a outros indicadores explicativos da realidade.
- ▶ **PERSPECTIVA DE GÉNERO:** Consideração sistemática dos factores ou condicionantes de género, as diferentes condições, situações, problemas, prioridades ou necessidades de mulheres e homens em qualquer campo do conhecimento e em qualquer das actividades humanas. A incorporação da perspectiva de género no conjunto das políticas, tanto na fase de planeamento como de execução e avaliação, poderá prever o impacto diferencial em função do género entre homens e mulheres e os possíveis efeitos discriminatórios, permitindo aplicar factores correctores das desigualdades por motivo de sexo ou género.
- ▶ **SEXO:** Conjunto de caracteres genéticos, morfológicos e funcionais que determinam as diferenças biológicas entre mulheres e homens como indivíduos diferentes da espécie humana.
- ▶ **TRANSVERSALIDADE:** Integrar sistematicamente as situações, prioridades e necessidades respectivas de mulheres e homens em todas as políticas, com vistas a promover a igualdade entre mulheres e homens, e recorrer a todas as políticas e medidas gerais com o fim específico de conseguir a igualdade, tendo em conta, activa e abertamente e desde a fase de planeamento, os seus efeitos nas respectivas situações de umas e de outros quando aplicadas, supervisionadas e avaliadas.



→ 9. BOAS PRÁTICAS

A Rede de Centros de Serviço Infodona da Secretária Regional de Bem-Estar Social da Comunidade Valenciana é exemplo de uma boa prática aplicada a uma rede de cooperação inter-centros.

REDE DE CENTROS INFODONA

Funções e objetivos: É uma Rede de Centros cujo objetivo é prestar serviços de informação, formação e assessoramento às mulheres da Comunidade Valenciana, facilitando-se assim sua participação, em igualdade de oportunidades e de condições em todos os âmbitos que dão conteúdo à sociedade valenciana actual.

Os Centros Infodona são moldados no projeto europeu RAIM (Rede de Agentes de Igualdade para a Mulher), que Direção Geral da Mulher apresentou à iniciativa comunitária de emprego / N.O.W: do Fundo Social Europeu.

Desde os Centros Infodona se prestam os seguintes serviços especificamente:

- > Informação sobre os direitos das mulheres, sobre os recursos e serviços públicos existentes na Comunidade Valenciana, relativos a emprego, saúde, cultura, educação, etc.. bem como sobre os recursos e serviços específicos em cada uma das áreas geográficas de actuação.
- > Formação sobre criação e gestão de empresas, técnicas de procura do emprego e todas aquelas matérias que facilitem a integração das mulheres no âmbito laboral.
- > Assessoramento para uma adequada orientação jurídica e social, orientação vocacional e profissional para a procura activa de emprego e para a gestão eficaz da empresas.

CENTROS:

Actualmente existem Centros Infodona situados nas três capitais de província e em 25 municipalidades e cabeceiras de comarca.

→ 10. ANEXOS

MODELO DE FICHA DO PLANO DE TRABAJO DE CENTRO

PLANO DE TRABAJO ANUAL										
	Objetivos	Ações	Normativa aplicável	Recursos	Personal involucrado	Colaboração outras entidades	Difusão	Datas de realização	Resultados esperados	Custos
Serviço INFORMAÇÃO Programa:										
Serviço: ACOMPANHAMENTO Programa:										
Serviço: DOCUMENTAÇÃO Programa:										



MODELO DE FICHA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

FICHA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO	IDADE:		NÍVEL DE ESTUDOS FINALIZADOS:	SEM ESTUDOS	☐
	SEXO: V ☐ M ☐	Estudante ☐		PRIMÁRIOS	☐
		Trabalhador/a ☐		ENSINO SECUNDÁRIO	
	SITUAÇÃO OCUPACIONAL:	Outros ☐		OBRIGATÓRIA	☐
				ENSINO MÉDIO	☐
				FORMAÇÃO PROFISSIONAL	☐
				ESTUDOS UNIVERSITÁRIOS	☐
	LUGAR DE RESIDÊNCIA:	Rua/Praça			
	ÁREA DA CONSULTA: ¹	Informação geral ☐ Associacionismo ☐ Atenção social ☐ Conciliação vida familiar/profissional ☐ Formação e Emprego ☐ Orientação psicológica ☐ Assessoria Jurídica ☐ Formação em Igualdade ☐ Educação para a Igualdade ☐ Saúde e Género ☐ Serviço de Documentação e Biblioteca ☐			
	FORMA COMO CONHECEM A EXISTÊNCIA DO SERVIÇO:				
	Amizades/Família ☐				
	Boletim de Notícias ☐				
	Carta de Serviços ☐				
	Site web ☐				
	Imprensa/Rádio, TV ☐				
	Outros serviços ☐				
	GRAU DE RESOLUÇÃO DA CONSULTA				
	Totalmente ☐				
	Parcialmente ☐				
	Se lhe cita novamente ☐				
	Derivação a outro serviço	Público ☐		Privado ☐	
	Qual?				
	Não se pôde satisfazer a consulta. Motivo: _____				

¹ A extensão deste apartado dependerá dos serviços ofertados segundo as disponibilidades e características de cada Centro.



MODELO DE QUESTIONÁRIO

FICHA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO	IDADE: SEXO: V ☐ M ☐ SITUAÇÃO OCUPACIONAL: Estudante ☐ Trabalhador/a ☐ Outros ☐	NÍVEL DE ESTUDOS FINALIZADOS: SEM ESTUDOS ☐ PRIMÁRIOS ☐ ENSINO SECUNDÁRIO ☐ OBRIGATÓRIA ☐ ENSINO MÉDIO ☐ FORMAÇÃO PROFISSIONAL ☐ ESTUDOS UNIVERSITÁRIOS ☐
	LUGAR DE RESIDÊNCIA:	Rua/Praça
	TIPO DE DEMANDA: ¹	Informação geral ☐ Associacionismo ☐ Atenção social ☐ Conciliação vida familiar/profissional ☐ Formação e Emprego ☐ Orientação psicológica ☐ Assessoria Jurídica ☐ Formação em Igualdade ☐ Educação para a Igualdade ☐ Saúde e Género ☐ Serviço de Documentação e Biblioteca ☐
	FORMA COMO CONHECEM A EXISTÊNCIA DO SERVIÇO:	
	Amizades/Família ☐	
	Boletim de Notícias ☐	
	Carta de Serviços ☐	
	Site web ☐	
	Imprensa/Rádio, TV ☐	
	Outros serviços ☐	
VALORITE O TRATO OFRECIDO POR ESTE SERVIÇO: conteste valorizando de 1 a 10 (de menor a maior satisfação). Trato oferecido Pelo/a informador/a: Eficácia na resolução de sua consulta: Escuta e atenção prestada: Clareza da informação oferecida: Utilidade da informação recebida: Horário de atendimento ao público: Satisfação geral:		
SUGESTÕES E/O RECLAMAÇÕES		

¹ A extensão deste apartado dependerá dos serviços ofertados segundo as disponibilidades e características de cada Centro.



→ Exemplos de Cartas de Serviços

CARTA DE SERVIÇOS DO INSTITUTO DA MULHER

(Ministério de Trabalho e Assuntos Sociais de Espanha)



El Centro de Documentación presta los siguientes servicios - Información y búsquedas bibliográficas, en sus modalidades presencial, telefónica, por correo postal y electrónico. - Consulta de documentación en sala de lectura. - Préstamo de videos. - Videotexto de videos en sala. - Remisión de fotocopias. - Boletín de Documentación y Sumarios.	Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados - Grado de satisfacción del público expresada en las encuestas de opinión. - Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos. - Porcentaje de consultas telefónicas contestadas antes de 2 días. - Porcentaje de consultas hechas por correo postal contestadas antes de 3 días. - Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico atendidas antes de 3 días. - Tiempo medio en ser entregada en sala de lectura la documentación solicitada. - Tiempo medio en ser enviado los videos solicitados. - Porcentaje de quejas presentadas sobre los servicios prestados.	Formas de colaboración y participación en la prestación del servicio - Encuestas periódicas sobre la calidad del servicio. - Botón del ciudadano (Internet). Telefonos de atención personalizada (horario de 9.30 a 14.00 de lunes a viernes y de 16.00 a 18.00 horas de lunes a jueves) 91 347 80 45 • 91 347 80 46 • 91 347 80 48 91 347 80 49 • 91 347 80 51 • 91 347 80 54
Compromisos de calidad que se ofrecen - El tiempo medio de espera de las solicitudes de información vía búsquedas bibliográficas hechas de modo presencial no será superior a 5 minutos. - Las solicitudes hechas por teléfono se contestarán antes de 2 días. - Las solicitudes recibidas por correo postal se contestarán antes de 3 días desde la fecha de recepción. - Las solicitudes recibidas por correo electrónico se contestarán antes de 3 días. - Una vez hechas la solicitud los documentos serán entregados para su consulta en sala antes de 12 minutos, como tiempo medio. - Las solicitudes de préstamo de videos realizadas de manera no presencial serán entregadas a través del sistema de correo ordinario en el plazo de 4 días desde su recepción. - Siempre que haya puesto de consulta libro, las solicitudes para videos videos serán atendidas con una demora máxima de 5 minutos. - Las fotocopias solicitadas de modo no presencial serán remitidas mediante correo ordinario en el plazo máximo de 4 días desde la recepción de la solicitud. - El Boletín de Documentación y Sumarios se distribuirá antes del día 20 de cada mes.	Quejas y sugerencias Las quejas y sugerencias podrán presentarse en: - El libro de Quejas y Sugerencias habilitado en los registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado. - El botón situado en el Centro de Documentación. - Mediante llamada telefónica a la Unidad responsable de la Carta. - Por correo postal o fax. - Mediante correo electrónico dirigido a inmujer@mtas.es	Información presencial (horario de 9.30 a 14.00 de lunes a viernes y de 16.00 a 18.00 horas de lunes a jueves) Condessa de Venadillo, 34 • 28027 Madrid Internet http://www.mtas.es/mujer Correo electrónico inmujer@mtas.es FAX 91 347 80 47 Unidad responsable de la carta de servicios Servicio de Documentación Instituto de la Mujer Condessa de Venadillo, 34 • 28027 Madrid

http://www.mtas.es/mujer/servicios/centro_documentacion/cartaserv.htm

GUIDE D'ORIENTATION POUR LA
CRÉATION D'UN CENTRE
D'INFORMATION, D'ASSISTANCE
ET DE DOCUMENTATION EN
MATIÈRE D'ÉGALITÉ DES CHANCES

← Français



→ INTRODUCTION

L'égalité entre hommes et femmes est un droit incontestable, même s'il ne fut reconnu que relativement tard, vu que ce n'est qu'au 20^{ème} siècle qu'il fut abordé au niveau politique et administratif.

Le processus commence concrètement en 1945, avec la fondation de l'Organisation des Nations Unies. Puis, à partir des années 60, mais surtout au cours des décennies des années 70 et 80, des organismes et des institutions de caractère public, voués à la promotion de l'égalité entre les deux sexes, font leur apparition au sein des démocraties occidentales. Dès lors, sous l'impulsion des demandes en provenance des associations de femmes, aussi bien les organismes supranationaux que les gouvernements et la société civile dans son ensemble travaillent activement en faveur de l'avènement d'une société égalitaire.

Mais malgré tout, en ce XX^{ème} siècle, la discrimination des femmes se poursuit dans le monde entier. Les organisations supranationales, l'ONU en tête, sont parfaitement conscientes du fait qu'elles ont besoin de la collaboration des entités locales et des associations de citoyens pour que leurs engagements puissent se transformer en réalité. Dans ce sens, le niveau local se prête tout particulièrement à mettre en œuvre, de façon efficace, les politiques d'égalité des chances entre hommes et femmes. En effet, les institutions et les entités locales, du fait de leur proximité des citoyens, figurent parmi les meilleurs instruments lorsqu'il s'agit de savoir quels sont les besoins et les ressources de la population. Et c'est justement à partir de ces connaissances qu'il sera possible de concevoir des actions vraiment efficaces.

Le Projet Violeta « Réseau de coopération de la Macaronésie pour l'égalité des chances » est mis en œuvre dans le cadre du deuxième appel à projet de l'initiative communautaire Interreg III-B espace Açores – Madère – Canaries. Convaincu de l'importance de la communication, de la coopération et de l'échange d'expériences en matière d'égalité des chances au niveau local, en tant que condition indispensable pour éliminer les discriminations, il envisage, comme l'un de ses principaux objectifs, la mise en marche voire la consolidation de ressources et/ou de services d'information, d'assistance et de documentation en matière d'égalité des chances.

L'implantation et/ou la consolidation de Centres d'information, d'assistance et de documentation en matière d'égalité des chances doit donc être considérée comme constituant une action positive¹ dans le cadre des lignes stratégiques de la politique spécifique en faveur de l'égalité des chances de l'organisme en charge, qui adaptera ses actions aux besoins de l'entourage et de la population visés.

¹ Voir Glossaire, p. 168.

Voilà le socle qui légitime les mesures que mettront en œuvre les instances de tout type et à tous les niveaux (local, insulaire, régional, national), et qui représente en même temps la meilleure garantie de leur efficacité.

Le fait que des populations fort différentes disposent de ce genre de centres constitue un premier pas considérable lorsqu'il s'agit d'appliquer les décisions et les engagements pris par des instances supérieures. En effet, eu égard leur mission de diffuser et de promouvoir l'égalité des chances pour les femmes et les hommes, ces Centres sont chargés d'assurer, à l'échelon local, les progrès réalisés sur le chemin vers l'égalité, d'écarter les contraintes ainsi que d'ouvrir de nouvelles voies de communication et d'échange dans leur domaine d'influence.

BREF APERÇU HISTORIQUE: ESPAGNE ET PORTUGAL

L'instauration de la démocratie au Portugal et en Espagne restitue la reconnaissance des droits des femmes.

Au Portugal, la révolution du 25 avril 1974 marque le début de ce processus, qui se voit consolidé dans la Constitution de 1976, qui établit le principe de l'égalité entre hommes et femmes et la non discrimination pour des raisons de sexe.²

Quant à la Constitution espagnole de 1978, elle déclare, dans son article 14, que « les Espagnols sont égaux par-devant la loi, sans qu'il ne puisse exister discrimination aucune pour des raisons de naissance, de race, de sexe, de religion ou suite à d'autres conditions ou circonstances personnelles ou sociales. Et, dans l'article 9.2, elle affirme que « c'est aux pouvoirs publics qu'il incombe de promouvoir les conditions nécessaires pour que la liberté et l'égalité des individus et des groupes dans lesquels ils sont intégrés se réalisent et soient effectives, d'éliminer les obstacles qui empêchent ou entravent leur épanouissement, et de faciliter la participation de tous les citoyens à la vie politique, économique, culturelle et sociale. ».

² “Hoje, o princípio da igualdade, plasmado na Constituição (art.º 13) com a proibição expressa da discriminação em razão do sexo, constitui princípio informador de toda a ordem jurídica portuguesa.” ESCOBAR, G. (Dir.) (2004): Droits de l'homme de la Fédération ibéroaméricaine des médiateurs : Droits de la femme, p. 40.

Au cours des premières années de la démocratie, certains organismes antérieurs continuent d'exister, mais, parallèlement, d'autres structures voient le jour. Or, ces dernières considèrent qu'il est prioritaire d'accorder un nouveau traitement à toutes les questions concernant les femmes. Au Portugal, le mouvement commence par le Grupo de trabalho para a Participação da Mulher na Vida Económica e Social de 1970. En 1973, on assiste à la création de la Comissão para a Política Social relativa à Mulher, de caractère consultatif, qui est remplacée, après la Révolution, par la Comissão da Condição Feminina (1975), et institutionnalisée, en 1977, par le Décret-loi n° 485/77, du 17 novembre. Au début des années quatre-vingt-dix, après de longues négociations, apparaît la Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres (Décret-loi 161/91, du 9 mai), qui se base sur une nouvelle philosophie. Elle voit ses possibilités d'intervention élargies, et dispose de plus de moyens et de compétences. La Comissão est encadrée dans le département de la Présidence du Conseil des Ministres, qui dépend du Premier Ministre. C'est au cours de la même décennie que, à la suite de divers changements au niveau politique, notamment par le biais de la révision de la Constitution en 1997³, qui confère une nouvelle légitimité politique aux questions ayant trait à l'égalité (articles 9 h et 109)⁴, prennent forme définitivement la structure et l'organisation actuelle de la Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres.

Pour traiter les questions spécifiques concernant l'égalité des chances dans le cadre de l'emploi et de la formation professionnelle dans les secteurs public et privé, on crée la Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), sous la tutelle conjointe du Ministre de la sécurité sociale et du travail et du Ministre de la présidence.⁵

³ Regista-se, na sequência da revisão constitucional de 1997, um particular reforço dos normativos constitucionais que directamente interessam à protecção da mulher. Assim: a promoção da igualdade entre homens e mulheres passou a constar entre as "tarefas fundamentais do Estado" (art.º 9.º/h)); no preceito relativo à participação política dos cidadãos (art.º 109.º), o legislador constituinte pôs em relevo a participação política tanto de homens como de mulheres e impôs ao legislador ordinário a adopção de medidas que promovam «a igualdade no exercício dos direitos cívicos e políticos e a não discriminação em função do sexo no acesso a cargos políticos»; foi ainda constitucionalizado (art.º 59.º/1 b), in fine) o direito à organização do trabalho em condições que permitam a conciliação da actividade profissional com a vida familiar; e foi explicitado quanto a todas as mulheres, que não apenas as mulheres trabalhadoras, o direito a especial protecção durante a gravidez e após o parto (art.º 68.º/3). ESCOBAR, G. (Dir.) (2004) : Droits de l'homme de la Fédération ibéroaméricaine des médiateurs : Droits de la femme, p. 41.

⁴ Artigo 9.º (Tarefas fundamentais do Estado): São tarefas fundamentais do Estado: h) Promover a igualdade entre homens e mulheres. Artigo 109.º (Participação política dos cidadãos): A participação directa e activa de homens e mulheres na vida política constitui condição e instrumento fundamental de consolidação do sistema democrático, devendo a lei promover a igualdade no exercício dos direitos cívicos e políticos e a não discriminação em função do sexo no acesso a cargos políticos. (http://www.presidencia-republica.pt/pt/republica/constituicao/crp_2.html).

⁵ Décret-loi n° 392/79, du 20 de septembre. ESCOBAR, G. (Dir.) (2004) : Droits de l'homme de la Fédération ibéroaméricaine des médiateurs : Droits de la femme, p. 43.

En Espagne, pendant l'étape du Gouvernement de la UCD, on assiste à la création d'une Sous-direction générale de la condition féminine au sein du Ministère de la culture. En 1980, elle devient la Sous-direction générale de la femme, qui sera le germe de l'organisme chargé, pour la première fois, d'« éliminer les obstacles » et de « favoriser la participation » des femmes dans tous les domaines de la société espagnole, à savoir l'Institut de la Femme Espagne.⁶

Cet organe, créé en 1983 (Loi 16/83, du 24 octobre), est adscrit, au départ, au Ministère de la culture, pour passer, cinq ans plus tard, sous la tutelle du Ministère des affaires sociales (Décret royal 727/88, du 12 juillet 1988), et, en 1996 sous celle du nouveau Ministère du travail et des affaires sociales (Décret royal 758/96, du 5 mai 1996).

Des avances considérables dans la mise en œuvre des politiques d'égalité sont enregistrées en Espagne au cours de l'année 2004. En effet, c'est alors que voient le jour le Secrétariat général en charge des politiques d'égalité, à statut de Sous-secrétariat, et la Délégation spéciale du Gouvernement contre la violence.

LES REGIONS ULTRAPERIPHERIQUES: MADERE, AÇORES ET CANARIES

La décentralisation territoriale qu'impliqua l'avènement de l'état des autonomies en Espagne voulait que ce soient les Gouvernements autonomes qui assument les responsabilités dans ces domaines, et ceux-ci créèrent, à leur tour, leurs propres organismes d'égalité, à partir de 1988.

La situation au Portugal est différente de celle de l'Espagne, en la matière. En effet, les structures administratives dans les deux pays ne sont pas du tout les mêmes, divergence qui s'explique par les différences au niveau des systèmes politiques et des traditions juridiques dont elles découlent.

⁶ Auparavant, des organismes tels que le Centre de protection de la femme « ne visaient pas à résoudre les problèmes du genre féminin, mais plutôt à empêcher que ses comportements erronés ne portent gravement atteinte à l'ordre et à la moralité publique. L'objectif expressément déclaré du Patronat de protection de la femme était la dignification morale des femmes, notamment des jeunes femmes, pour éviter leur exploitation, pour les écarter du vice et pour les éduquer de façon chrétienne ». Elena Granados Vaquero, "L'Institut andalous de la femme : la création d'un organe d'une Communauté autonome pour l'égalité des genres », dans ORTEGA, M., SÁNCHEZ, C. y VALIENTE, C. (eds.) (1999) : Genre et citoyenneté. Révision à partir de la sphère privée. 12ème Journées de recherche universitaire, p. 391-392.

Il se trouve que le Portugal n'est pas un état décentralisé comme l'est l'Espagne, où les Communautés autonomes jouissent d'un pouvoir politique considérable, avec de vastes compétences législatives et une grande autonomie budgétaire. Par contre, et ce également suite à une organisation des pouvoirs locaux différente, les Chambres municipales portugaises sont dotées d'un degré d'autonomie plus poussé que les Conseils municipaux espagnols.

Dans ce sens, l'Institut canarien de la femme (I.C.M.) de la Communauté autonome des Canaries est un organisme autonome adscrit au Ministère de l'emploi et des affaires sociales, créé en 1994, son objectif primordial étant de « promouvoir les conditions nécessaires pour que l'égalité des hommes et des femmes se réalise et soit effective dans tous les domaines de la vie politique, économique, culturelle et sociale des Canaries (article 2).⁷

Ses lignes d'action sont déterminées dans le cadre du Plan d'égalité des chances, notamment le 3ème Plan canarien d'égalité des chances entre femmes et hommes, en vigueur pour la période 2003-2006, qui englobe le programme canarien spécifique pour prévenir et éradiquer la violence à l'encontre des femmes (2002-2006).

Quant au Gouvernement de la Région autonome de Madère, il a élaboré, par le truchement de sa Direction générale du travail, ledit Plan d'égalité. Par ailleurs, il dispose, en son sein, d'une Commission régionale pour l'égalité et l'emploi, avec une représentation du patronat, des organisations syndicales et de l'administration elle-même.

Dans la Région autonome des Açores, il existe une Comissão Consultiva Regional para os Direitos das Mulheres⁸, sous la tutelle de la Secretaria Regional Dos Assuntos Sociais, chargée de promouvoir l'égalité des chances des hommes et des femmes de l'archipel. Pour mener ses actions, elle s'appuie sur un Plan régional pour l'égalité des chances.⁹

L'objectif du présent guide est de servir d'orientation et d'offrir des pistes pouvant constituer un modèle de référence lors de la création de ce type de centres, dont la configuration exacte devra, bien sûr, être adaptée à l'entourage et aux structures (organismes publics, privés, associations) du site en question.

⁷ Loi 1/1994, du 13 janvier, sur la création de l'Institut canarien de la femme. BOC (Journal officiel des Canaries) 10/1994, du 24 janvier.

⁸ Décret législatif régional n° 18/97/A, du 4 de novembre.

⁹ GOVERNO REGIONAL DOS AÇORES : Resolução N° 73/1999, du 29 avril. Le 2ème Plan régional est prévu pour l'année 2006.



→ 1. LE CENTRE D'INFORMATION, D'ASSISTANCE ET DE DOCUMENTA- TION EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES

Un Centre d'information, d'assistance et de documentation en matière d'égalité des chances doit dispenser une attention de qualité, qui contribue au développement de sa zone d'influence. Pour ce faire, il est essentiel que le personnel technique connaisse bien le cadre réglementaire et institutionnel en matière d'égalité des chances à l'échelon national, régional, insulaire et local, sache l'interpréter correctement et l'applique dans la pratique.

Les actions du Centre seront mises en œuvre sur la base du cadre théorique de référence, qui permettra en même temps d'assurer la qualité des services au niveau local.

Au moment de proposer un modèle de Centre d'information, d'assistance et de documentation en matière d'égalité des chances, il ne faut pas oublier que ce modèle devra être ouvert et souple, adéquat pour réagir à des situations et des conditions très diverses, reflète des caractéristiques socio-économiques particulières du territoire où il est installé.

Il s'agit, par conséquent, de créer un espace dynamique, accueillant, qui, dans la mesure du possible et, sous réserve d'éventuelles contraintes, soit à même de s'adapter à d'autres usages. En effet, la population bénéficiaire l'appréciera d'autant plus, et la connaissance au sujet du Centre s'en verra accrue.

Le Centre peut devenir de la sorte un repère pour les citoyens, c'est-à-dire se transformer en un espace de production culturelle englobant depuis la réflexion et la recherche, en passant par la conservation et la diffusion de l'acquis culturel du site, jusqu'à la création proprement dite, voire la publication bibliographique ou l'exposition d'ouvrages faits par de femmes et pour de femmes, et ce, dans divers domaines du savoir, tels que :

- > Travaux de recherche multidisciplinaires portant sur les femmes. Bourses de recherche pour l'étude de divers aspects de la vie des femmes dans la zone d'influence correspondante ou sur des questions de genre
- > Mise en place d'une ligne de publication des travaux mentionnés et de tous ceux qui s'avèrent intéressants pour la promotion de l'égalité des chances à l'échelon local
- > Productions audiovisuelles
- > Arts scéniques
- > Création littéraire et promotion de la lecture : présentations de livres, clubs de lecture
- > Expositions d'arts plastiques
- > Cours de formation
- > Récitals de musique.

JUSTIFICATION ET OBJECTIFS

L'importance de la création de ce genre de centre en tant qu'outil pour appliquer les politiques d'égalité des chances réside et se voit justifiée par leur rôle de :

- > Diffuseur des politiques d'égalité des chances dans leur zone d'influence
- > Outil de communication et de dialogue entre l'administration et la société
- > Véhicule de sensibilisation et de diffusion des valeurs d'égalité
- > Instrument pour la participation et le rapprochement entre institutions et citoyens.



Lors de sa mise en place, il conviendra de ne pas oublier qu'il doit répondre aux objectifs suivants :

- > Sensibiliser la société quant au besoin impératif d'éliminer les pratiques sociales et les habitudes pérennisant les discriminations dont les femmes ont souffert historiquement
- > Informer les femmes sur les droits et les ressources favorisant leur épanouissement social qu'elles ont à leur portée
- > Servir de véhicule de transmission des principes essentiels en matière de promotion de l'égalité des chances dans leur zone d'influence
- > Informer et conseiller les institutions, organismes publics et privés, associations, professionnels et le public en général dans le domaine de l'égalité
- > Recueillir, traiter et diffuser la documentation sur les femmes portant sur différents secteurs et des matières diverses
- > Ouvrir des voies de communication et de diffusion de toutes les manifestations culturelles (littérature, musique, cinéma) qui offrent une approche non sexiste de la société
- > Etablir des mécanismes et des canaux de communication et de coordination adéquats entre le Centre et les organismes publics et privés de la zone d'influence
- > Stimuler et appuyer les recherches portant sur la réalité des femmes, en vue d'avoir connaissance de leurs intérêts, de leurs besoins et de leurs demandes.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Certes, de manière générale, la conception, l'organisation et le fonctionnement des Centres partent tous d'une approche commune ; n'empêche qu'ils doivent aussi s'appuyer sur une étude de la situation de chacune des zones, effectuée au préalable, en vue de déterminer leurs caractéristiques spécifiques. En effet, c'est ce qui permettra d'apporter une réponse efficace aux besoins en question. Ainsi, la répartition des divers services du Centre, à savoir information, assistance et documentation, et le poids relatif qui sera conféré à chacun d'entre eux, seront en fonction des résultats offerts par le diagnostic de la situation de la zone, qui s'avère incontournable pour pouvoir cerner les aspects essentiels et les besoins d'actions. Dans ce contexte, il conviendra notamment de déterminer s'il existe d'autres organismes ou institutions, publics ou privés, dans la zone qui mènent des tâches en rapport direct avec l'information, l'assistance et la documentation en matière d'égalité des chances.

Ce serait le cas, par exemple, de départements chargés de la femme ou de l'égalité des chances au sein des communes, des associations de femme, des fondations ou d'autres organisations privées, ou encore des services spéciaux sous la tutelle d'organismes en charge de l'égalité des chances à l'échelon régional, tels que les Commissions consultatives régionales pour les droits des femmes, aux Açores, la Commission régionale pour l'égalité et l'emploi, où sont représentés le patronat, les organisations syndicales et l'administration de Madère elle-même, et l'Institut canarien de la femme :

→ *Au sein de la Communauté autonome des Canaries, il existe ledit Service d'appui intégral à la femme (Servicio de Apoyo Integral a la Mujer - SAIM), mis en marche par le Ministère de l'emploi et des affaires sociales du Gouvernement des Canaries, par le truchement de l'Institut canarien de la femme, et qui est géré par la Fondation canarienne pour le développement social (Fundación Canaria para el Desarrollo Social - FUNDESCAN). L'objectif de ce service est de fournir information et assistance, dans le domaine social, juridique, psychologique et du travail aux femmes de la Communauté autonome des Canaries. Il dispose de sièges à Santa Cruz de Tenerife et à Las Palmas de Gran Canaria, et d'un numéro de téléphone d'information gratuit, le 900 50 69 68, à la charge d'agents d'égalité. Ce qui veut dire que les éventuels Centres à créer dans la Communauté autonome des Canaries ne sauront ignorer cet état de fait ; bien au contraire, ils pourront tirer profit des expériences accumulées, voire établir une ligne de communication et de transfert directe avec le service mentionné.*

RESSOURCES HUMAINES

Le fonctionnement du Centre doit s'appuyer sur une équipe technique multidisciplinaire, qui comprendra, pour le moins, un poste de direction/coordination, et du personnel qualifié, disposant du savoir et de l'expérience nécessaires en matière d'égalité des chances entre femmes et hommes ainsi que de la préparation adéquate et suffisante pour dispenser les services en question avec le niveau et la qualité qu'il se doit.

Dans ce contexte, les profils professionnels recommandés seraient celui d'agent d'égalité des chances, de promoteur/promotrice de l'égalité des chances, d'informateur/informatrice, et de personnel d'administration.

Le service d'assistance sera à la charge de professionnels ayant une formation spécifique, en fonction de la tâche qui leur incombera.



Par ailleurs, le service de documentation occupera des employés disposant d'une formation en bibliothéconomie et en documentation (formation professionnelle du deuxième degré, diplôme et/ou licence).

Les rapports à établir avec les institutions éducatives de la zone, les universités et autres établissements d'enseignement peuvent donner lieu à l'instauration d'un programme de bourses et de stages pour les étudiant/es ou les jeunes diplômé/es. Quoiqu'il en soit, le nombre et la structuration des effectifs dépendra des caractéristiques spécifiques du Centre et des besoins de sa zone d'influence.

FONCTIONS

Direction/Coordination:

1. Elaboration et mise en œuvre du plan de travail annuel
2. Suivi et évaluation de l'application du plan de travail
3. Elaboration du mémoire annuel
4. Responsabilité de l'organisation et du fonctionnement interne
5. Questions d'administration ordinaire
6. Ensemble des questions liées au personnel du Centre
7. Elaboration et exécution du budget
8. Dation de compte des activités du Centre auprès de l'organe d'évaluation correspondant
9. Tâches de :
 - Coordination avec les organismes chargés de l'égalité des chances de la zone, à l'échelon local, insulaire, régional et national
 - Coordination des communications avec d'autres Centres à caractéristiques similaires avec lesquels il existe une collaboration en réseau
 - Instauration de voies de communication et de collaboration avec le mouvement d'associations local, les acteurs sociaux, les partis politiques, les syndicats, les organisations patronales, les ordres professionnels, les institutions éducatives, les centres de santé, les agents et les forces de sécurité de l'état

- Collaboration avec d'autres institutions publiques et privées qui œuvrent en faveur de l'égalité des chances, en vue d'éviter les duplicités et d'optimiser les ressources
- Diffusion du travail du Centre auprès de la société et collaboration avec les médias locaux afin qu'ils s'impliquent activement en faveur d'un changement des mentalités, pour parvenir à éradiquer les stéréotypes sexistes dans le cadre de l'information et de la publicité
- Contrôle de l'application de la transversalité de genre dans l'ensemble des actions et des programmes du Centre.

Equipe technique de base:

1. Accueil, information et orientation, généraux pour ce qui en est des questions liées à l'égalité des chances des femmes et des hommes, et spécifiques en matière de services, de ressources et d'activités concernant les femmes
2. Assistance et conseil à l'administration, aux entreprises privées, aux acteurs sociaux, aux groupes et aux associations, dans des matières liées à l'égalité des chances
3. Activités de formation, d'animation et de sensibilisation des agents sociaux, éducatifs, sanitaires
4. Collaboration avec d'autres organismes lors de tâches concernant la conception, la gestion et l'évaluation des actions positives et des campagnes de sensibilisation sur l'égalité des chances dans l'environnement local
5. Investigation sur les inégalités qui frappent les femmes dans la localité où sont dispensés les services.

■ INFRASTRUCTURE ET RESSOURCES MATERIELLES

Le chemin en direction de la visibilité des femmes est étroitement lié à la création de nouveaux espaces, voire à la transformation de ceux qui existent en vue de les adapter aux nouvelles réalités. Dans ce sens, il est important de prendre en compte la portée spatiale octroyée au Centre, ce qui veut dire qu'il doit être installé au sein d'une infrastructure ou d'un immeuble d'un rang élevé, et jouir de la même considération que d'autres organismes locaux similaires, tels que les centres culturels ou de services sociaux communautaires. Dans bien des cas, ces derniers se trouvent dans des bâtiments faisant partie du patrimoine architectural local, réaménagés pour leur usage communautaire, fait qui contribue à ce que l'opinion publique reconnaisse dans leur juste mesure l'importance des services qu'ils prêtent.



Ainsi, il serait souhaitable que le Centre occupe un espace exclusif, dans un édifice à situation centrale et avec de bonnes communications, qui offre les conditions minimales requises pour l'attention au public. Si cela s'avère impossible, il faudra du moins trouver un moyen permettant que la structure en question se différencie de l'organisme dans lequel elle est insérée (mairie, centre culturel, centre de services sociaux, siège d'associations ou d'autres centres privés), afin de la doter d'une visibilité et d'un caractère propres, de sorte à ce que son message ne se voie pas dilué au milieu des autres pièces du bâtiment, mais ressorte et soit facilement reconnaissable aux yeux des citoyens.

Le Centre devra être pourvu de la signalisation adéquate, aussi bien à l'intérieur (pièces et services) qu'à l'extérieur, et, dans ce sens, il figurera clairement sur les plans de la ville en tant que l'une des ressources des services locaux.

Les caractéristiques des installations où il est situé devront répondre à certaines conditions minimales permettant d'assurer des services différenciés pour les fonctions d'information et d'assistance et il disposera d'un espace conforme aux normes de chaque territoire en vigueur pour les fonctions des centres documentaires et des bibliothèques. Bien sûr, il est essentiel que le Centre soit orienté vers la population cible, et soit donc d'accès facile pour les personnes handicapées physiquement, tout en étant adapté aux activités à mener et à l'entourage dans lequel il opère.

En outre, il faudra tenir compte de la réalité géographique de la zone où les Centres seront implantés.

→ Ainsi, les régions de la Macaronésie présentent des caractéristiques bien particulières, en raison de l'insularité et de leur relief accidenté. C'est pourquoi, on y enregistre des difficultés au niveau des communications et des transports intérieurs, ce qui peut conditionner l'accès de la population usagère aux services du Centre. Dans ces cas, l'une des premières actions à entreprendre¹⁰ sera la création d'un service d'attention aux mineurs qui accompagnent les bénéficiaires, et l'instauration de mécanismes de communication qui n'exigent pas forcément le déplacement des usagers au Centre, comme pourraient l'être les consultations par téléphone ou par l'Internet.

Les ressources matérielles et d'infrastructure seront en fonction du budget de chaque Centre. Dans ce sens, le minimum serait :

¹⁰ Toujours en fonction des possibilités au niveau budgétaire.

→ EQUIPEMENT INFORMATIQUE

- > Ordinateurs (avec accès à Internet et courrier électronique). Dans la mesure du possible, un terminal et une imprimante pour chaque employé/e, connectés en réseau
- > Scanner couleurs
- > Photocopieuses, fondamentales pour les services d'information et de bibliothèque.

→ MATERIEL AUDIOVISUEL

- > Projecteur de diapositives
- > Canon d'ordinateur
- > Télévision
- > Reproducteur de vidéo
- > Reproducteur de DVD
- > Système de sonorisation.

→ MEUBLES

En règle générale, et toujours en fonction des caractéristiques particulières de chaque Centre et des possibilités dans le cadre du budget, les meubles comprendront tous les éléments usuels pour un lieu de travail, c'est-à-dire tables et chaises pour le personnel, classeurs, étagères, comptoirs pour l'attention au public, télécopieur, tables pour réunions.

De toutes façons, le parcours du Centre et le développement de ses services détermineront les besoins qui se manifesteront au fil du temps, comme pourraient l'être la nécessité de disposer de meubles spéciaux, dans le cas où serait prévue une activité d'apprentissage (pupitres et chaises pour les élèves et les professeurs, tableau, etc.).



De manière générale, les installations minimales en matière d'infrastructure, doivent permettre d'abriter les zones suivantes :

→ **ZONES COMMUNES**

> SALLE D'ATTENTE. Il conviendrait que les trois espaces du Centre disposent d'un espace pour l'attente différencié, ce qui permet de préserver la sphère privée et l'anonymat des usagers.

> ZONE D'ADMINISTRATION.

→ **ZONES SPECIFIQUES**

> ESPACE INFORMATION. Il doit être situé à l'entrée des installations, il sert à canaliser les demandes et représente la première approche au service.

> ESPACE ASSISTANCE. Il devrait disposer d'une zone de bureaux différenciés, en vue de permettre de maintenir le caractère privé confidentiel des interventions. La séparation en question est absolument indispensable dans le cas où un Centre/service dispense une attention sociale à l'intention des femmes, une orientation psychologique et une assistance juridique.

> ESPACE DOCUMENTATION ET CONSULTATION¹¹

■ **RESSOURCES FINANCIERES**

La mise en marche du Centre d'information, d'assistance et de documentation en matière d'égalité des chances doit être appuyée par un minimum de ressources financières, qui lui sont indispensables pour qu'il puisse mener à bien ses tâches. Les moyens en question peuvent provenir de diverses sources :

- A) Une allocation déterminée stable, fixée annuellement dans le budget général de l'organisme dont il dépend de façon directe
- B) Des subventions de la part d'institutions publiques et/ou privées (fondations et similaires), d'établissements de crédit officiels, de banques et de caisses d'épargne
- C) La participation à des initiatives communautaires et à d'autres programmes de développement au niveau européen.

¹¹ Les caractéristiques apparaissent en détails au point 3.3.

■ HORAIRES D'ATTENTION AU PUBLIC

Dans le cas de services de ce genre, il est indispensable d'établir des horaires d'attention le matin et l'après-midi, qui permettent de répondre aux besoins de la population usagère. Les moyens disponibles au niveau du budget et du personnel joueront un rôle déterminant au moment d'en décider. Dans ce sens, une solution, d'ailleurs déjà appliquée dans certains Centres de ce type, est l'horaire continu, ou alors l'ouverture chaque matin et un après-midi sur deux.

➔ 2. LE PLAN DE TRAVAIL DU CENTRE

Même si le Centre prête divers services, il faut que le travail s'appuie sur un minimum de prémisses communes, car elles sont indispensables pour articuler l'ensemble des activités du Centre lui-même. Ceci est d'autant plus vrai que le système dans lequel il s'insère se caractérise par l'interaction entre ses divers éléments, et que la tâche consiste avant tout à mettre en œuvre une intervention globale destinée à favoriser l'égalité entre les femmes et les hommes, par le biais de l'information, de l'assistance, de l'encouragement à la participation et de la sensibilisation de la communauté.

Dans ce contexte, les phases à respecter sont :

- A.** L'élaboration, au préalable, d'un diagnostic de la zone objet des actions, qui permettra d'orienter la stratégie d'actions générale ainsi que la prise de décisions.
- B.** La planification, l'établissement du calendrier et l'exécution, selon des paramètres qui tiennent compte de la diversité des hommes et des femmes, et, au sein de cette diversité, des particularités, des attentes, des intérêts et des besoins de sous-groupes de chaque sexe, qui se caractérisent à leur tour par toute une série de traits particuliers, comme pourraient l'être les personnes âgées, les handicapés, les immigrants.
- C.** L'évaluation, dès les premières étapes du procédé, par le biais d'indicateurs qui mesurent les avancées réelles dont bénéficient les femmes de même que les avantages que les mesures mises en marche apportent à la société dans son ensemble.¹²

¹² Les mécanismes et les phases de l'évaluation figurent en détails dans le chapitre « Mécanismes et outils d'évaluation »



Ainsi donc, le plan de travail du Centre, en d'autres mots la conception de ses programmes et de ses activités, doit être imprégné de la conviction selon laquelle l'accessibilité complète, la disponibilité et l'enrichissement continu de l'information à fournir, et la qualité de l'attention dispensée à la population usagère sont les objectifs premiers du Centre. Une fois de plus, il s'agit ni plus ni moins que d'appliquer la perspective de genre à la façon d'organiser et de gérer le Centre, recueillie, justement, dans son plan de travail. Autrement dit, il faut passer l'information relative aux droits des femmes et à l'élimination des discriminations pour des raisons de sexe à toutes les personnes et institutions de la zone d'influence, et non pas seulement à celles, comme on pourrait penser à tort, qui s'occupent directement de la promotion de l'égalité des chances, ou qui se consacrent spécifiquement à des thèmes ayant trait aux femmes, comme les associations de femmes locales, les groupes féministes, les associations de femmes d'affaires, voire d'autres regroupements professionnels formés exclusivement par des femmes.

Sur la base de ces approches communes, et eu égard à l'incontournable interrelation des services du Centre, différenciés en fonction de leurs activités et de leurs objectifs, mais tous visant un but commun, on peut établir un modèle de plan de travail général applicable aux trois services. Ses lignes d'action principales sont réparties en plusieurs domaines d'intervention :

■ ATTENTION SOCIALE A L'INTENTION DES FEMMES

> Ce secteur collabore et se coordonne avec d'autres programmes d'assistance spécialisée, prête attention et accompagnement aux femmes en situation de manque de protection et/ou en risque d'exclusion sociale, et dirige chacun des cas vers les ressources spécifiques prévues pour la problématique en question :

- Familles monoparentales avec peu de ressources
- Mères adolescentes
- Femmes âgées
- Handicapées
- Immigrantes
- Prostituées
- Prisonnières.

- > Il collabore avec les organismes spécialisés à l'échelon local, insulaire, régional et national en matière d'attention aux femmes victimes de la violence de genre et à leurs familles.

→ *C'est notamment le cas du Service d'attention aux femmes victimes de la violence (Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia - SAMVV) et du Dispositif d'urgence pour les femmes agressées (Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas - D.E.M.A) de l'Institut canarien de la femme et du Serviço de Informação às Vítimas de Violência Doméstica (Linha Verde) de la Estrutura de Missão contra a Violência Doméstica. Les cas de violence de genre arrivant au Centre seraient ainsi directement dirigés vers ces services spécialisés pour leur traitement urgent.*

■ CONCILIATION DE LA VIE DE FAMILLE ET LA VIE PROFESSIONNELLE

- > Mener des campagnes de sensibilisation conjointement à des entreprises, des organisations et des syndicats locaux pour diffuser la réglementation et les connaissances quant aux aides disponibles pour la conciliation de la vie de famille et la vie professionnelle.
- > Promouvoir des campagnes de sensibilisation relatives au partage des responsabilités familiales.
- > Informer les chefs d'entreprise quant aux aides financières et/ou techniques prévues par l'état pour l'introduction de la souplesse au niveau de l'organisation de la production ainsi que du lieu et du temps de travail (télétravail, réduction de la journée de travail, flexibilité horaire, congés parentaux).
- > Elaborer des campagnes de sensibilisation visant à éradiquer les stéréotypes sexistes que compliquent l'insertion des femmes dans le monde du travail, comme pourrait l'être celui de l'absentéisme sur le lieu du travail.
- > Enjoindre les pouvoirs publics et les acteurs sociaux à créer, voire améliorer, les ressources communautaires dans la zone d'influence (centres de jour pour personnes âgées, crèches, cantines, centres pour personnes handicapées) qui facilitent la garde et les soins des mineurs et des personnes dépendantes, et permettent la conciliation entre cette attention et le travail professionnel.

■ FORMATION ET EMPLOI

- > Le département élabore, en collaboration avec les établissements d'enseignement, des actions visant à sensibiliser les jeunes et les femmes quant à l'importance



que revêtent la planification et le parcours de la carrière professionnelle pour leur incorporation effective au marché du travail, notamment par le biais de campagnes de sensibilisation, de journées de travail avec les équipes d'orientation des établissements d'éducation et de formation.

> Il mène des actions destinées à favoriser l'associationnisme des femmes d'entreprise qui en font la demande, en vue de mettre à leur disposition des outils pour l'essor et la consolidation de leurs initiatives.

> Il conseille les organismes chargés de la promotion de l'emploi qui en font la demande lors de l'élaboration de plans d'action positive à l'intention de femmes se heurtant à des difficultés particulières pour leur insertion professionnelle dans les nouveaux Gisements d'emploi et dans les secteurs où elles sont sous-représentées.

■ ORIENTATION PSYCHOLOGIQUE

> Ce secteur prépare des programmes de sensibilisation destinés aux professionnels de la psychologie afin qu'ils introduisent la perspective de genre dans leur travail quotidien.

> Il met en œuvre des ateliers itinérants au sein des associations de femmes ou de quartiers portant sur des thématiques visant à renforcer les attitudes positives et à perfectionner les compétences psychosociales pour la prévention de problèmes psychologiques :

- Dialogue et communication pour résoudre les conflits
- Stratégies pour prévenir la dépression
- Techniques de relaxation
- Connaissance et soins de soi-même
- Estime de soi et attitude assertive.

■ FORMATION ET EDUCATION EN FAVEUR DE L'EQUALITE

> Le département élabore des matériels spécifiques destinés aux organismes publics et privés, ainsi qu'à toutes les personnes qui le demandent, leur permettant d'introduire la perspective de genre dans toutes leurs actions, leurs programmes et leurs politiques ; sur la base de ces outils, il dispense des cours et organise des journées et des séminaires dans sa zone d'influence.

- > Il travaille activement à des campagnes de sensibilisation à l'intention des professionnels de médias, en vue de prévenir, voire d'aller à l'encontre de la diffusion de messages sexistes et discriminatoires, de contrôler le langage employé et de faire transmettre une image des femmes qui soit plurielle, réelle et égalitaire.
- > Il collabore lors de la conception de matériels pédagogiques de coéducation avec les institutions éducatives, les centres de professeurs, les associations de mères et de pères (asociaciones de madres y padres - AMPAS) et les autres acteurs de la communauté éducative.¹³
- > Il organise des activités, des stages de formation et de recyclage ainsi que des campagnes de sensibilisation à l'intention des professionnels et du personnel technique de l'administration publique et des organismes privés qui en font la demande, afin qu'ils puissent aborder leurs tâches à partir d'une perspective de genre.
- > Il met en œuvre des ateliers itinérants à l'intention des divers niveaux d'enseignement, allant de la promotion des valeurs égalitaires, à l'école maternelle et primaire, à la prévention de la violence de genre, dans les cycles supérieurs.
- > Il instaure des lignes de communication directes avec les établissements d'enseignement locaux facilitant la diffusion de ses programmes, les visites d'élèves et les activités en commun.

■ APPUI A L'ASSOCIATIONNISME DES FEMMES

Clara Campoamor affirmait que la démocratie ne s'apprend qu'en l'exerçant ; or, l'un des instruments permettant de l'exercer, c'est l'associationnisme des femmes. Il est donc nécessaire de promouvoir et de favoriser l'associationnisme des femmes, eu égard au rôle important que ces regroupements peuvent jouer au sein de la société, en tant que forums de discussion et de participation publiques. En effet, les associations de femmes oeuvrent dans deux domaines complémentaires, l'un étant tout aussi nécessaire que l'autre. Le premier concerne la transformation sociale et la consolidation de l'égalité réelle des femmes et des hommes, le deuxième, non moins important, et qui est d'ailleurs une condition indispensable pour que le premier puisse fonctionner, a trait à la transformation personnelle, et devra se baser sur de petits groupes de prise de conscience de soi et d'aide mutuelle.

¹³ Le Ministère de l'éducation, de la culture et des sports du Gouvernement des Canaries est à la charge du programme éducatif pour l'égalité des chances des deux sexes, en collaboration avec l'Institut canarien de la femme, qui sert d'instrument destiné à faire avancer la perspective co-éducative au sein des communautés scolaires et à travailler en faveur de l'égalité des chances des deux sexes à partir du système éducatif.



En partant de ces prémisses, ce secteur :

- > Etablit les lignes de communication et de transfert entre le Centre et ses services et les associations de femmes de la zone à des fins de collaboration dans le cadre de diverses activités et programmes.
- > Appuie l'associationnisme et l'auto-organisation des femmes en tant que formes de participation de celles-ci à la vie publique et de plus grande proximité des institutions.
- > Stimule la création de réseaux locaux d'associations de femmes, et aussi à l'échelon insulaire, régional voire national.
- > Met des matériels audiovisuels et informatiques à disposition des associations de femmes pour leur faciliter la mise en œuvre de leurs activités.
- > Diffuse l'existence du mouvement associatif et sensibilise les citoyens quant au rôle de celles-ci en tant qu'interlocuteurs de choix lors de l'application de politiques d'égalité des chances.
- > Offre de l'assistance technique pour la réalisation de leurs activités.
- > Organise des cours de formation en matière de :
 - Pédagogie de la participation au sein de ces organisations et des rapports de ces dernières avec la société, pour apprendre à parvenir à des consensus et des compromis lors de décisions concernant des programmes et des actions qui sont à la charge, conjointement, de l'administration et des associations de femmes.
 - Stratégies de dynamisation.
 - Leadership des femmes et accès à des postes de responsabilité au sein du mouvement associatif.

■ SANTE ET GENRE

- > La section collabore avec les centres de santé, mais aussi avec les associations et les institutions liées au domaine de la santé de la zone d'influence (ordre des médecins, ordre des infirmiers et des sages-femmes, chaires universitaires, associations de parents de malades) lors de la conception de campagnes de prévention, elle prête assistance et participe à l'organisation de journées de vulgarisation sur les problèmes de santé les plus fréquents dont souffrent les femmes.

- > Elle met en œuvre des ateliers itinérants auprès des associations de femmes et d'autres organisations de citoyens portant sur les changements biopsychosociaux et les nécessités des femmes au cours de leur cycle biologique.
- > Elle conseille les collectivités à nécessités particulières (mères adolescentes, troisième âge, femmes handicapées) quant aux programmes de santé spécialisés dans les divers problèmes qui les touchent.
- > Elle collabore avec des associations et des organisations écologiques lors de la mise en marche de programmes destinés à impliquer les femmes de la zone dans le développement durable et la protection de l'environnement.

→ 3. LES SERVICES DU CENTRE D'INFORMATION, D'ASSISTANCE ET DE DOCUMENTATION EN MA- TIERE D'EGALITE DES CHANCES

Certes, de manière générale, la conception, l'organisation et le fonctionnement des Centres partent tous d'une approche commune ; n'empêche qu'ils doivent aussi s'appuyer sur une étude de la situation de chacune des zones, effectuée au préalable, en vue de déterminer leurs caractéristiques spécifiques. En effet, c'est ce qui permettra d'apporter une réponse efficace aux besoins en question. Ainsi, la répartition des divers services du Centre, à savoir information, assistance et documentation, et le poids relatif qui sera conféré à chacun d'entre eux, seront en fonction des résultats offerts par le diagnostic de la situation de la zone, qui s'avère incontournable pour pouvoir cerner les aspects essentiels et les besoins d'actions.

De façon générale, les éventuels services du Centre pourraient être définis de la manière suivante :

LE SERVICE D'INFORMATION EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES fournit, aux femmes, des informations en matière de droits et de ressources à leur portée



permettant de favoriser leur épanouissement social et met des informations relatives à l'égalité des chances à disposition des institutions, des organismes publics et privés, des associations, des professionnels et du public en général, afin que l'égalité entre femmes et hommes, consacrée dans les textes constitutionnels, devienne vraiment une réalité.

LE SERVICE D'ASSISTANCE EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES dispense des conseils spécialisés aux femmes qui les sollicitent ainsi qu'aux institutions, aux organismes publics et privés, aux associations, aux professionnels et au public en général, notamment en matière d'égalité des chances des femmes et des hommes.

LE SERVICE DE DOCUMENTATION EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES met un catalogue complet de bibliographie et de documents sur le genre et la promotion de l'égalité des chances dans toutes les facettes de la société à disposition des personnes, des institutions locales, des organismes sociaux et/ou de toute autre organisation qui en fait la demande.

3.1. SERVICE D'INFORMATION EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES

■ DEFINITION

Le service est chargé de fournir, aux citoyens, des informations actualisées quant aux ressources disponibles pour leur faciliter l'exercice de leurs droits, notamment des droits des femmes, dans toutes les sphères de la société. Par ailleurs, de façon plus générale, il informe sur toutes les questions ayant trait aux politiques d'égalité des chances pour les deux sexes à relever au niveau international, national, régional, insulaire et local. L'objectif est que l'égalité entre femmes et hommes, consacrée dans les textes constitutionnels, devienne vraiment une réalité.

■ FONCTIONS

Les fonctions du service d'information, en tant que service spécifique du Centre voué à l'information et à sa diffusion, sont, concrètement, de :

- > Renseigner sur le cadre juridique et législatif relatif à la défense des droits des femmes et des mécanismes prévus pour son application.
- > Diffuser les programmes élaborés au niveau local, insulaire, régional, national et international destinés à la promotion de l'égalité des chances entre femmes et hommes, ainsi que les canaux à emprunter pour y avoir accès.

- > Accorder une attention toute particulière aux besoins spécifiques en matière d'information et de diffusion des ressources à disposition de divers sous-groupes (femmes âgées, filles et adolescentes) et collectivités (femmes victimes de la violence de genre, femmes immigrantes, femmes handicapées, femmes en risque d'exclusion sociale) dans le cadre de la mise en œuvre de l'égalité de chances afin d'éviter que ne se produisent des situations discriminatoires.
- > Nouer des liens de communication et des échanges avec le mouvement associatif et le tissu social local.

■ ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Une fois que les premiers contacts entre le Centre et la population usagère seront établis, il sera essentiel d'assurer aussi bien l'accessibilité aux prestations que la confidentialité (eu égard aux caractéristiques que présentent certaines consultations, notamment celles découlant d'épisodes de violence de genre, de harcèlement sexuel, de discrimination dans le monde du travail, etc.). En effet, cette première intervention doit faire surgir la confiance de la population qui en fait usage quant à la réponse qu'apporteront à ses demandes les autres services du Centre, et, parallèlement, justifier l'existence même du Centre en tant qu'instrument utile et nécessaire pour le développement social de la commune où il est implanté.

Un/e informateur/informatrice chargé de l'attention s'occupera de façon individuelle des demandes des usagers et des usagères ; soit il/elle leur fournira une réponse immédiate dans le Centre même, soit il/elle transmettra leurs sollicitudes à l'organisme ou au professionnel compétent en la matière, et canaliser les pétitions en direction des autres services.

Lors de toutes les actions menées par ce service, il ne faudra jamais perdre de vue le critère d'optimisation des ressources existantes, et éviter la duplicité d'actions. Cela vaut, par exemple, lorsqu'on envisage la mise en fonctionnement d'une ligne 900 (numéro vert) d'information et d'assistance gratuite dans chacun des Centres. Une telle ligne demande des moyens budgétaires considérables, vu qu'elle doit être occupée 24 heures sur 24. C'est pourquoi, dans un tel cas, il conviendrait d'étudier la possibilité de collaborer, en la matière, avec les organismes régionaux en charge de l'égalité, qui disposent de plus de ressources humaines et matérielles.¹⁴

¹⁴ Le service d'appui intégral à la femme (Servicio de Apoyo Integral a la Mujer - SAIM) de l'Institut canarien de la femme dispose d'une ligne téléphonique d'information gratuite, le numéro 900 50 69 68, à la charge d'agents d'égalité.



→ RESSOURCES HUMAINES

Personnel qualifié ayant de l'expérience en matière d'égalité des chances entre les femmes et les hommes, et disposant de la préparation adéquate et suffisante pour dispenser les services avec le niveau et la qualité exigés.

Profils professionnels recommandés :

- Agents d'égalité des chances
- Promoteurs/promotrices d'égalité des chances
- Informateurs/informatrices

→ RESSOURCES MATERIELLES SPECIFIQUES DU SERVICE

→ INFRASTRUCTURE

Comptoir d'information :

- Signalisation et plan de la distribution des services
- Dispositif de comptage de personnes électronique¹⁵
- Meubles adaptés aux besoins du personnel et des usagers/ères, par exemple présentoirs, tableaux d'affichage.

3.2. SERVICE D'ASSISTANCE EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES

■ DEFINITION

Il dispense des conseils spécialisés ayant trait à l'égalité des chances aux femmes qui les demandent ainsi qu'aux institutions, aux organismes publics et privés, aux associations, aux professionnels et au public en général.

¹⁵ Si l'allocation budgétaire du Centre le permet, on peut installer un système de comptage de personnes électronique ; sinon, le comptage pourra se faire manuellement, sur la base des questionnaires remis à la population qui se rend au Centre.

■ FONCTIONS

Les fonctions du service d'assistance consistent à :

- > Orienter les administrations locales ainsi que les organismes publics et privés qui en font la demande sur des questions ayant trait à l'égalité des chances entre les hommes et les femmes, moyennant l'organisation d'actions de formation spécifiques, de séminaires de sensibilisation, l'élaboration de rapports ou toute autre activité sollicitée par ces institutions.
- > Informer, de manière individualisée, les citoyens quant aux ressources disponibles dans la zone d'influence permettant de répondre à des situations de discrimination sexiste ou autres portant atteinte aux droits des femmes.
- > Dispenser des conseils techniques lors de la mise en œuvre d'activités organisées par les associations de femmes.
- > Orienter les femmes en ce qui concerne l'accès et l'utilisation des ressources prévues pour la défense de leurs droits, par le biais des canaux adéquats.
- > Offrir une assistance aussi bien individualisée que de groupe aux femmes souffrant de problèmes exigeant une attention psychologique.
- > Fournir une information et une documentation actualisées quant à la législation et à la réglementation en matière d'égalité des chances entre femmes et hommes aux administrations, aux organismes publics et privés et à toute personne qui les sollicitent.
- > Traiter, de manière individuelle, les consultations des femmes en matières juridiques, telles que celles ayant trait aux divorces, aux séparations, etc.

■ ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Le travail se basera fondamentalement sur la collaboration et la communication directe avec tous les organismes et les institutions directement impliqués dans la promotion de l'égalité des chances. En effet, cette collaboration et cette communication directe sont absolument nécessaires pour éviter les duplicités et pour optimiser les ressources. La propre structure de ce service et la diversité de ses pistes de travail veulent que la conception du système d'organisation de son fonctionnement se fasse en fonction des résultats découlant du diagnostic de la zone élaboré au préalable en vue de la création du Centre.

C'est la seule manière de découvrir les secteurs et les besoins concrets en matière d'assistance de la population et de déterminer quelles sont les actions sur lesquelles il faudra insister davantage, et celles où l'intervention est moins nécessaire, étant donné qu'elles sont déjà couvertes par d'autres institutions ou organismes publics ou privés.

Ainsi, le service d'assistance se chargera de répondre aux demandes de la population usagère et de les traiter, dans la mesure où elles entrent dans le domaine d'actions dont il s'occupe de manière exclusive.

Dans le cas où la réponse aux nécessités pourrait provenir des autres institutions locales qui oeuvrent également en faveur de l'égalité des chances entre femmes et hommes, le service dirigera la demande en question vers l'organisme compétent. C'est la seule façon d'assurer que ce travail d'assistance soit vraiment effectif et ait des répercussions positives au sein de la population usagère.

→ RESSOURCES HUMAINES

Personnel qualifié ayant de l'expérience en matière d'égalité des chances entre femmes et hommes, et disposant de la préparation adéquate et suffisante pour dispenser les services avec le niveau et la qualité exigés.

Profils professionnels recommandés :

- Agents d'égalité des chances
- Promoteurs/promotrices d'égalité des chances
- Avocat/e à formation spécialisée en matière d'égalité des chances
- Psychologue à formation spécialisée en matière d'égalité des chances
- Assistant/e social/e à formation spécialisée en matière d'égalité des chances.

→ RESSOURCES MATERIELLES SPECIFIQUES

→ INFRASTRUCTURE

- Bureaux individuels permettant d'assurer la confidentialité
- Meubles adaptés aux besoins du personnel et des usagers/ères.

3.3. SERVICE DE DOCUMENTATION EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES

■ DEFINITION

Le service de documentation en matière d'égalité des chances est un service spécialisé qui met un catalogue complet de bibliographie et de documents sur le genre et la promotion de l'égalité des chances dans toutes les facettes de la société à disposition des personnes, des institutions locales, des organismes sociaux et/ou de toute autre organisation qui en fait la demande.

Le service consiste notamment en :

1. Réception et contrôle
2. Recherche bibliographique et documentaire
3. Consultation sur place
4. Prêt. Cette prestation sera en fonction des fonds bibliographiques du Centre. De manière générale, pour des services de ces caractéristiques, la durée des prêts à l'extérieur sera de cinq à quinze jours, selon les ressources et le matériel disponibles. En effet, s'il s'agit d'un service qui ne dispose que de fonds limités, un prêt de trop longue durée pourrait avoir des répercussions négatives sur la qualité du service offert aux autres usagers.

■ FONCTIONS

- > Chercher et compiler tous les fonds bibliographiques, documentaires et audiovisuels portant sur les femmes et la thématique de genre à sa portée, au niveau local, régional, national et international.
- > Mettre un fond bibliographique et documentaire, en croissance continue, à disposition de la population usagère et favoriser l'accessibilité au service.
- > Créer sa propre banque de données sur les femmes de la zone d'influence et devenir un centre de référence pour l'étude de la matière à partir d'une perspective historique et socioéconomique, sur la base de l'appui à la recherche et à la collaboration avec des organismes publics et privés, des établissements d'enseignement et des universités.



- > Développer des lignes de recherche et de récupération du patrimoine culturel local légué par des femmes de la zone, eu égard à leur rôle traditionnel dans la transmission de la culture au sein de la famille.
- > Diffuser les études sur les femmes ainsi que tous les travaux contribuant à un changement des valeurs et à une compréhension critique de la société à partir d'une perspective de genre.
- > Servir de source et de soutien bibliographique et documentaire aux projets de recherche visant à aborder les problématiques des femmes les plus courantes dans la zone d'influence.
- > Travailler activement en réseau avec d'autres Centres à caractéristiques similaires au développement d'un catalogue général en ligne, à disposition du public, et collaborer avec d'autres réseaux à l'échelon régional et/ou national, comme pourrait l'être le Réseau espagnol de Centres de documentation et de bibliothèques pour femmes. Son homologue aux Açores est la Rede de Bibliotecas Municipais dos Açores. Las Bibliotecas Municipais da Região Autónoma da Madeira, quant à elles, font partie de la Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), et jouissent de la coopération technique et financière de l'Instituto Português do Livros e das Bibliotecas (IPLB).
- > Instaurer des lignes de communication avec des organismes publics, des entités sociales, des établissements d'éducation et des bibliothèques publiques en vue de favoriser l'échange de matériel documentaire (brochures, revues, plans, mémoires, rapports) élaborés par lesdits organismes.
- > Contribuer à la vulgarisation de l'importance des femmes au sein de la société, mais dont le rôle dans l'histoire, la littérature ou l'art a été passé sous silence, voire oublié, écrasé par le poids du nom de créateurs masculins.

■ ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Le service de documentation offre toute une série de secteurs à disposition des personnes, des organismes et des collectivités qui le souhaitent. On les retrouve dans tous les services de ce genre. Il s'agit de¹⁶ :

¹⁶ Le fait que ces secteurs soient plus ou moins développés dépendra, comme pour les autres départements du Centre, de ses disponibilités au niveau budgétaire.

- > Assistance et information en matière de bibliographie
 - Information et recherche bibliographique personnalisée, sur place, par téléphone, par courrier ordinaire ou par courrier électronique
 - Prêts à domicile
- > Accès à l'Internet de la part de la population usagère pour la consultation de catalogues (OPAC – On line Public Access Catalogue – Catalogue en ligne à accès libre)
- > Hémérothèque
 - Service de reproduction et envoi de photocopies
- > Section de matériel audiovisuel et électronique
 - Vision et prêt.
- ➔ **FONDS**
- > SUPPORTS DE L'INFORMATION :
 - Monographies
 - Publications en série et périodiques
 - Matériel documentaire
 - Matériel informatique et audiovisuel
 - Brochures et matériels non permanents

Composés de publications de tout genre en provenance de :

- > Organismes publics et privés voués à la promotion de l'égalité des chances à l'échelon local, insulaire, régional, national et international
- > Organismes publics locaux, insulaires, régionaux et nationaux
- > Maisons d'édition et entités privées
- > Dons et legs publics ou privés.

➔ **SYSTEME DE CATALOGAGE ET DE CLASSIFICATION**

La bibliothèque du service de documentation doit disposer de son propre catalogue, c'est-à-dire de l'instrument recueillant la description de l'ensemble de ses fonds et per-



mettant de les localiser physiquement. Le catalogue en question sera élaboré conformément aux normes de catalogage agréées : Normes de catalogage espagnoles (REGLAS DE CATALOGACIÓN ESPAÑOLAS), 1999 : Direction générale du livre, des archives et des bibliothèques, Madrid) et portugaises (REGRAS PORTUGUESAS DE CATALOGAÇÃO (2000) : Bibliothèque nationale, Lisbonne).¹⁷

La classification bibliographique est la distribution des matériels conformément à l'ordre prévu par un système déterminé. La classification décimale universelle (CDU (2000) : AENOR, Madrid) est celle qui a été adoptée par la Fédération internationale de documentation (FID).

Vu qu'il s'agit ici d'un service spécialisé en genre et en égalité des chances, il conviendrait de faire usage d'un thesaurus spécialisé. Le thesaurus est un répertoire alphabétique de termes normalisés utilisés pour le classement documentaire. Il permet des recherches plus spécifiques que la CDU.

Parmi les thesaurus spécialisés en genre on peut citer :¹⁸

- The European Women Thesaurus (IIVA, 1998)
- Tesouro de la Mujer en España (Instituto de la Mujer, 2002)
- Thesaurus d'Història Social de la Dona de Catalonia (Sebastià i Salat, 1988)
- Tesouro para Estudos de Género e sobre Mulheres from Brazil (Bruschini, Ardaillon & Unbehaum, 1998).

Dans le cas espagnol, le thesaurus à recommander serait celui de l'Institut de la femme. Pour ce qui en est des Açores, le Centro de Informação, Promoção e Acompanhamento de Políticas de Igualdade (CIPA) de Ponta Delgada (<http://www.cipavioleta.org/opac/>) offre son propre thesaurus, dans le cadre de la consultation de son catalogue en ligne (OPAC), qui a été adapté à partir de celui de l'UNESCO (<http://www.ulcc.ac.uk/unesco/>).

¹⁷ Les normes de catalogage sont un ensemble de règles qui régissent l'identification et la localisation physique d'un livre au milieu de tous les matériels bibliographiques et documentaires d'une bibliothèque.

¹⁸ LOPEZ-HUERTAS, M.J. (2004).: "Terminological Representation of Specialized Areas in Conceptual Structures: The case of Gender Studies", en VIII International ISKO Conference "Knowledge Organization and the Global Information Society". School of Library Archive and Information Studies, University College London, Londres.

→ RESSOURCES HUMAINES

Personnel qualifié ayant de l'expérience en matière d'égalité des chances entre femmes et hommes, et disposant de la préparation adéquate et suffisante pour dispenser les services avec le niveau et la qualité exigés.

Profils professionnels recommandés :

- > Professionnels à formation spécialisée en bibliéconomie et documentation et en matière d'égalité des chances.

→ RESSOURCES MATERIELLES SPECIFIQUES

INFRASTRUCTURE

- > BUREAUX POUR PERSONNEL TECHNIQUE
 - A accès restreint
 - Destinés aux tâches techniques et administratives
- > SALLE A ACCES LIBRE
 - Une seule salle destinée à l'assistance et à l'information bibliographique. Pour assurer l'accessibilité à la population usagère, les consultations peuvent se faire sur place, par téléphone, par télécopie, par courrier ordinaire ou par courrier électronique.

EQUIPEMENT

- > Meubles adaptés au nombre d'usagers/usagères et aux caractéristiques d'un Centre de documentation, et en fonction des disponibilités au niveau du budget et de l'infrastructure des installations.

SALLE D'ACCES LIBRE

- > POSTES DE CONSULTATION ET DE LECTURE
- > TYPE D'ECLAIRAGE SALLE
 - Général
 - Ciblé (pour les postes de consultation)



> COMPTOIR

- Poste de gestion et d'automatisation du Centre
- Prêt
- Accueil
- Registre des prêts

> PRESENTOIRS

- Présentoir pour publications périodiques
- Présentoir pour presse
- Présentoir pour publications officielles
- Présentoir pour dernières acquisitions

> ETAGERES OUVERTES

Pour la consultation libre de la part des usagers : monographies générales et ouvrages de référence, dictionnaires

> POSTES DE CONSULTATION (INTERNET)

- Postes de consultation pour le OPAC
(ON LINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE) de la part des usagers
- Imprimante en réseau

> SYSTEMES DE CONTROLE

- Appareils de détection d'incendies
- Système antivol.



4. MECANISMES

ET OUTILS D'EVALUATION

L'évaluation est une des phases les plus importantes lors de l'élaboration d'un plan, d'un programme ou d'un projet. En effet, il est nécessaire d'établir des mécanismes de suivi permettant de connaître et d'apprécier, dans leur juste mesure, la véritable portée des actions, d'analyser les résultats obtenus et de déterminer quelles ont été les contraintes

et les difficultés rencontrées lors de son application, en vue de déterminer les éléments qui continueront en vigueur, de consolider les réussites et d'envisager des programmes d'amélioration.

L'évaluation peut être développée en trois temps :

EVALUATION AU PREALABLE (EX ANTE) : Elle établit si le plan, le programme ou le projet sont adéquats et indiqués, et détermine les objectifs à atteindre. En même temps, elle cherche à découvrir à quelles actions il convient d'accorder la priorité par rapport aux autres, et formule les pistes stratégiques à suivre pour parvenir aux impacts escomptés.

Elle vérifie s'il existe un système d'indicateurs, et, le cas échéant, si celui-ci est pertinent. C'est-à-dire, si le diagnostic effectué au préalable a correctement reflété la situation de la zone et les besoins de la population (indicateurs de contexte) ; si, sur la base des situations détectées lors du diagnostic et la programmation élaborée pour y intervenir il est possible de constater des résultats (indicateurs de résultats) ; si la prévision des dépenses est en accord avec les programmes envisagés (indicateurs de ressources) ; et si, en s'appuyant sur les indicateurs antérieurs, on peut prévoir, a priori, les éventuelles conséquences des actions (indicateurs d'impact).

Une évaluation au préalable permettra d'indiquer si un plan, même parfaitement conçu, ne correspond pas vraiment aux besoins détectés lors du diagnostic préalable, et ne permettra pas d'atteindre les objectifs.

EVALUATION A MI-PARCOURS : Elle compare les résultats obtenus à un certain moment avec les objectifs finaux escomptés. Elle s'appuie sur les analyses des sondages, des rapports et des mémoires, et sert à réorienter les activités dont les résultats ne semblent pas aller dans la direction prévue au départ.

EVALUATION FINALE : Elle compare les objectifs escomptés avec ceux effectivement atteints. Pour ce faire, elle doit se baser sur des informations détaillées relatives à tout le processus déroulé : activités réalisées, et le rapport qu'elles avaient entre elles, et objectifs à remplir. C'est la concrétisation des indicateurs, après l'analyse de départ effectuée lors de l'évaluation au préalable.

Il convient de préciser, à ce propos, que les indicateurs doivent être mesurables (critères de quantité, de qualité et de temps) et objectivement vérifiables (n'importe qui appliquant le critère arrivera toujours aux mêmes conclusions) pour être opérationnels.



L'utilisation des indicateurs permet de mesurer des concepts tels que l'efficacité et l'efficience :

L'EFFICACITE compare les tâches effectuées à celles envisagées au départ, par exemple les résultats et les impacts directs (véritables) à ceux initialement attendus.

L'EFFICIENCE analyse le rapport entre les résultats et les impacts directs d'une part, et les ressources utilisées (essentiellement financières) et le temps employé, d'autre part.

L'évaluation doit également prendre en compte d'autres critères tels que :

Rôle et qualité de l'information et des outils utilisés et qui ont servi de point de départ à l'expérience.

Pertinence, en d'autres mots, si l'initiative a été appropriée pour l'intervention dans le milieu que l'on aspirait à transformer, et dans quelle mesure les objectifs envisagés étaient vraiment en accord avec les besoins de la collectivité cible.

Utilité, c'est-à-dire si l'initiative a satisfait les nécessités de la collectivité cible, besoins qui peuvent être différents selon le sexe.

Durabilité, en d'autres termes, si l'initiative s'est prolongée dans le temps ou a été ponctuelle.

Faisabilité, où l'on analyse le degré de coordination et de cohérence observé entre les ressources disponibles et les objectifs envisagés.

Visibilité, c'est-à-dire si l'initiative a été perçue par les citoyens, s'ils en ont eu connaissance, si elle a été suffisamment diffusée, etc.

■ OUTILS D'EVALUATION

Par ailleurs, pour l'évaluation des services et leur amélioration, il est nécessaire de compter sur la participation des personnes directement impliquées ainsi que des organismes qui collaborent directement ou indirectement avec le Centre. Il sera ainsi possible de détecter si les procédures sont adéquates ou non, et de réaménager la planification des services eu égard aux besoins réels des personnes en charge de son exécution (le personnel du Centre) et aux véritables nécessités des personnes qui en bénéficient ainsi que des organismes collaborateurs. Cette évaluation, et son analyse postérieur, peuvent être menées grâce à des outils tels que :

- > Sondages auprès des usagers/ères
- > Rapports internes du personnel technique de chaque service
- > Analyse du niveau d'exécution des engagements pris dans le cadre du portefeuille de services du Centre
- > Boîte aux lettres pour suggestions placée dans le Centre lui-même.

 VOIR ANNEXES

Les conclusions de l'évaluation montreront quels sont les points forts qu'il convient de mettre à profit et de renforcer, et quels sont les points faibles qui empêchent que le service dispensé n'atteigne une meilleure qualité.

On établira, de la sorte, les actions correctives pertinentes au cas où, suite à l'analyse des sondages et des rapports internes de l'évaluation, on aurait identifié, à titre d'exemple, une situation qui a entraîné une baisse du nombre des usagers/ères ayant visité le service d'information.

Dans ce cas, les actions correctives peuvent porter sur plusieurs aspects :

→ **INFRASTRUCTURE :**

- Modernisation des systèmes informatiques et des accès à l'Internet.
- Réaménagement des espaces destinés à l'attention (meubles et signalisation)

→ **PERSONNEL :**

- Formation continue en matière d'outils technologiques
- Formation continue et spécialisation en matière d'attention à la population usagère
- Formation continue et spécialisation en matière de techniques d'accueil et d'envoi à d'autres services de prestations

→ **COMMUNICATION :**

- Diffusion accrue des bulletins d'information
- Présence accrue dans les médias locaux
- Révision et mise à jour du site Web.



→ 5. MECANISMES DE COORDINATION ENTRE CENTRES, ORGANISMES ET TRAVAIL EN RESEAU

On ne saurait oublier que, pour que la communication entre Centres soit efficace, il est indispensable que tous les acteurs impliqués s'engagent dans ce sens. En effet, le travail se fera conjointement à des organismes de nature diverse, qui décident de collaborer, dans la mesure de leurs possibilités, lors de la mise en œuvre d'un projet commun.

L'instauration de réseaux de communication entre Centres d'information, d'assistance et de documentation en matière d'égalité des chances doit être le fruit de l'intérêt général de trouver de nouvelles formules d'entente et d'échange de bonnes pratiques, de mise en valeur des ressources et de promotion de l'égalité.

Le bon fonctionnement de ce genre de structures contribue grandement à enrichir les initiatives entreprises, il améliore la capacité d'action des organismes qui y participent, et renforce l'impact des résultats. Mais, au-delà de ces avantages, l'importance de disposer de ce type de communication en réseau réside également dans la possibilité non seulement de l'intercommunication entre les Centres par le biais du réseau en question, mais aussi de l'accès à une plus grande communication avec les instances et les organismes d'égalité de chances d'échelon supérieur (au niveau insulaire, régional, national) de chaque zone, ce qui, à son tour, renforce tous les effets.

Le résultat de l'engagement mentionné, c'est-à-dire le réseau de coopération inter-centres, doit faire l'objet, annuellement, d'un plan de coordination. Celui-ci fera état des objectifs de coopération envisagés et des engagements de la part de chaque Centre qui en découlent, du calendrier, des activités à mener de façon conjointe, des ressources économiques, financières et techniques nécessaires à leur mise en œuvre, des résultats escomptés, et de l'acceptation, de la part de chaque Centre, des adaptations aux modifications et aux nouvelles formes de travail et de coordination qu'implique cette communication.

■ A) COORDINATION ENTRE CENTRES ET TRAVAIL EN RESEAU

OBJECTIFS GENERAUX DE LA COORDINATION ENTRE CENTRES D'INFORMATION, D'ASSISTANCE ET DE DOCUMENTATION EN MATIERE D'EGALITE DES CHANCES :

- > Créer un forum de réflexion et de discussion portant sur les thèmes de planification et de mise en œuvre, d'identification et d'analyse des obstacles détectés, et conception de stratégies en matière de méthodologie et de fonctionnement de ce genre de centres
- > -Réaliser des évaluations de résultats comparatives
- > Promouvoir, sensibiliser, proposer et mettre à disposition des outils destinés à faciliter l'usage en commun des expériences acquises dans chacun des Centres d'information, d'assistance et de documentation en matière d'égalité des chances
- > Rendre visibles et diffuser entre les Centres les actions et les résultats
- > Encourager l'adoption et l'orientation des politiques locales, insulaires et régionales, et sensibiliser les décideurs en la matière, afin que celles-ci créent les conditions permettant aux femmes le plein exercice de leur citoyenneté
- > Devenir une source d'information en matière d'égalité des chances en croissance constante
- > Reconnaître et diffuser les réussites, afin qu'elles puissent servir de modèles à d'autres projets similaires. La connaissance des bonnes pratiques appliquées dans d'autres Centres contribue à éviter la duplicité des efforts pour la mise à l'épreuve de nouvelles solutions, car il est possible d'appliquer les expériences et les bonnes pratiques qui ont déjà fait leurs preuves dans des organismes similaires
- > Stimuler la création d'espaces de réunion qui favorisent les relations interculturelles
- > Contribuer à l'enrichissement des projets entamés et améliorer la capacité d'action des organismes qui y participent
- > -Elaborer de façon conjointe :
 - Actions de diffusion et campagnes de sensibilisation
 - Matériels, méthodologies et cours de formation



> Organiser :

JOURNEES DE TRAVAIL : pour l'échange d'expériences et la planification d'activités inter-centres

ACTIVITES COMPLEMENTAIRES :

- Visites d'étude pour connaître la situation et la méthodologie de travail dans chacun des Centres de la zone d'influence
- Réalisation de stages/formations conjoints des équipes techniques
- Séjours et/ou échanges d'élèves ou de travailleurs/travailleuses stagiaires.

■ **B) COORDINATION AVEC D'AUTRES ORGANISMES :**

L'efficacité des actions des Centres d'information, d'assistance et de documentation exigera également qu'ils sachent adapter leurs activités et leurs initiatives à l'atteinte des objectifs fixés en fonction des besoins et des demandes détectés. Il s'agit donc d'instaurer un dialogue fluide et permanent avec les associations de femmes et tous les organismes dont les activités sont en rapport avec celles du Centre : associations de quartier, organisations non gouvernementales, associations culturelles, ordres professionnels, partis politiques, patronats, institutions éducatives, syndicats, etc.

La collaboration et la coordination du Centre, notamment du service de documentation, avec des réseaux au niveau national, régional, qui proposent des services similaires, peut s'ériger en garant de la qualité des services.

→ 6. STRATEGIES DE COMMUNICATION

Les prestations du Centre et/ou des services d'information, d'assistance et de documentation en matière d'égalité des chances sont destinées à l'ensemble des citoyens, des institutions et des organismes sociaux, sans restriction d'aucun type. C'est pourquoi, les stratégies de communication doivent adopter la forme d'un discours univoque et distinctif, et une image corporative qui identifie clairement le Centre, et apparaîtra obligatoirement dans le cadre de toutes les actions.¹⁹

¹⁹ Cette image corporative se verra complétée par l'élaboration d'un logo facile à reconnaître, qui identifie le Centre, et qui devra figurer sur tous les documents imprimés et autres matériels diffusés.

En effet, la perception de ce discours déterminera, dans une grande mesure, l'attitude et la réponse de la population.

Le discours en question doit devenir un outil de direction ou d'orientation synergique²⁰, et se baser sur un retour d'informations permanent de la part de la société à laquelle il s'adresse. Il s'agit donc de travailler pour orienter l'opinion de la population en direction de l'identification ou de l'empathie avec les objectifs du Centre, en d'autres mots, qu'elle intériorise et comprenne qu'il est nécessaire de promouvoir l'égalité des chances entre femmes et hommes pour favoriser le développement de sa localité, et qu'elle collabore à sa mise en œuvre.

La base de cette coopération réside dans le processus même de la communication, où les personnes ne sont pas de simples réceptrices passives de messages qui conditionnent l'image qu'elles ont d'elles-mêmes et des autres, mais que, parallèlement, elles interprètent ces propos, ayant la possibilité de les accepter, de les rejeter, voire de les reformuler. Le travail de ces Centres doit donc viser à transmettre, sur la base de l'exemple de son travail au quotidien, des messages contenant des valeurs égalitaires, dont l'intention est transformatrice, des messages qui cherchent à réviser et à remettre en question tout ce qui est institué. Le but est que la société parvienne à identifier les stéréotypes sexistes et discriminatoires, et exige des changements de politiques, d'attitudes, de coutumes ou de comportements qui affectent les femmes de manière négative.

Dans le cadre de ce processus, la rédaction des textes figurant dans les matériels élaborés par le Centre et ses services jouent un rôle fondamental. Le langage utilisé doit inclure les deux sexes, n'être ni discriminatoire ni excluant, et suivre les recommandations en matière d'emploi non sexiste du langage administratif émanant d'organismes internationaux, nationaux ou régionaux.

L'emploi du langage qui représente les femmes et les hommes et qui fait mention de leurs expériences est un langage raisonnable :

- > Il ne cache rien
- > Il ne subordonne pas
- > Il ne sous-évalue point
- > Il n'exclut pas
- > Il ne retire la parole à personne...²¹

Pour que ce processus soit véritablement efficace, il convient d'élaborer une stratégie de communication qui comprend une prévision des actions, des moyens et des impacts envisagés.

²⁰ La synergie (coopération) est l'intégration d'éléments de sorte que ce qui en résulte est quelque chose de plus important que purement et simplement la somme des facteurs.

²¹ NOMBRA (Commission d'assistance sur le langage de l'Institut de la Femme, Espagne).



Pour ce faire, il faut savoir :

- > Ce que l'on souhaite communiquer. Objectifs et activités
- > A qui on veut adresser le message
- > Par le biais de quel canal il va être transmis
- > Quelle est la zone territoriale visée par la communication.

■ ETAPES DE LA STRATEGIE DE COMMUNICATION

Avant de procéder à la présentation publique du Centre, il convient, comme il a été exposé ci-dessus, de planifier le processus stratégique de communication, en tenant compte des éléments mentionnés, notamment de toute la panoplie de canaux et des supports directs et indirects à disposition : conférence de presse, journées de portes ouvertes, réunions, visites guidées, brochures, affiches, stylos, chemises, etc.

Une fois la stratégie de communication et de publicité élaborée, celle-ci devra être appliquée à toutes les phases du projet.

1. ETAPE INITIALE : PRESENTATION PUBLIQUE

2. ETAPE INTERMEDIAIRE : IDENTIFICATION

3. ETAPE D'ENTRETIEN ET DE CONSOLIDATION

→ 1. ETAPE INITIALE : PRESENTATION PUBLIQUE

L'inauguration du Centre est la première action publique, et, en tant que telle, elle sera destinée à la société dans son ensemble, notamment aux organismes publics et privés potentiellement récepteurs de son intervention.

Il est fondamental d'y assurer la présence d'organisations et d'associations de citoyens de tout type, et de personnes individuelles, de sorte à asseoir, dès le départ, sa vocation de centre ouvert à tous les citoyens.

Pour assurer que le Centre jouisse d'un maximum de diffusion dans sa zone, il conviendra de convoquer les médias, chacun d'entre eux se voyant remis un dossier d'information.

→ 2. ETAPE INTERMEDIAIRE : DIFFUSION ET DISTRIBUTION

C'est le moment de faire connaître les services du Centre à tous les organismes et aux organisations directement impliqués, mais aussi de montrer aux citoyennes en général quels sont les ressources à leur portée. C'est une étape de longue haleine, mais c'est de ses résultats que dépendra directement l'efficacité des services proposés.

Par ailleurs, c'est aussi le moment de promouvoir les instruments de communication et de diffusion généraux : site Web, et portefeuille de services, entre autres, et pour organiser :

- > Des réunions et des contacts pour la présentation du Centre et de ses services de manière individualisée aux organismes et aux entités en relation directe avec le projet.
- > La diffusion maximale des services et des activités par le biais du site Web et du portefeuille de services.

→ 3. ETAPE D'ENTRETIEN ET DE CONSOLIDATION

Elle concerne les activités et les produits dans le cadre du travail au jour le jour. C'est alors qu'il faut mettre en œuvre :

- > L'établissement d'une ligne de travail avec les médias locaux en vue de les impliquer activement dans le processus : radio, télévision, presse écrite
- > La mise à jour du site Web et les contacts permanents avec les autres centres collaborateurs
- > L'élaboration de matériels de communication périodiques : Bulletins d'information
- > La conception et l'élaboration de matériels de divulgation spécifiques, en fonction des caractéristiques des programmes ponctuels : brochures, affiches, vidéos.

Les messages du Centre et de ses services d'information, d'assistance et de documentation en matière d'égalité des chances doivent faire l'objet d'une diffusion s'appuyant sur toutes les ressources et tous les canaux disponibles au sein de chaque communauté. En effet, l'utilisation de l'ensemble des divers instruments de communication, auxquels s'ajoutent les contacts interpersonnels (amis, parents qui se sont rendus au Centre) multiplie l'impact des campagnes de communication et a des répercussions positives sur la capacité d'action du Centre.



Il conviendra de déterminer, moyennant une investigation quant aux possibilités et aux ressources qu'offre chaque zone, s'il est pertinent, ou non, de faire usage d'un ou de plusieurs canaux de communication, tels que stations de radio et chaînes de télévision locales, voir quel est le nombre d'usagers/ères d'Internet, de lecteurs/lectrices de presse locale.

RADIO ET TELEVISION : La radio est un média qui a une longue tradition, mais qui continue à jouer un rôle primordial en tant qu'instrument de communication à la portée de tous les foyers, et qui s'avère plus déterminant encore au sein des populations rurales dans des sites isolés. La présence du Centre d'information, d'assistance et de documentation en matière d'égalité de chances dans les programmes de radio locaux peut donc parfaitement constituer une voie de diffusion et de promotion de ses activités et une plate-forme donnant à la population rurale l'opportunité d'exprimer ses opinions, ses besoins et ses aspirations. La présence en question peut s'instaurer à deux niveaux : par le biais d'annonces de caractère général, qui rendent compte de l'existence du Centre et de ses services, ou alors par le biais d'apparitions ponctuelles dans divers programmes en vue d'informer sur les nouveautés et les faits intéressants qui se produisent au cours de l'année.

PRESSE LOCALE : De même que dans le cas mentionné ci-dessus, la presse locale peut devenir un moyen fort efficace de diffusion et de divulgation des activités du Centre. Ainsi, il convient d'élaborer périodiquement des notes de presse et des dossiers d'information à remettre aux principales publications locales. Comme il a été évoqué auparavant, l'implication des médias de l'échelon local dans la promotion de l'égalité des chances est une condition sine qua non pour assurer que le Centre sera accepté et reconnu par la population de la zone.

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION : De toutes façons, il faut bien accepter que, dans cette Europe du 21^{ème} siècle, comme le recueillait d'ailleurs le rapport Bangemann, les avancées de la société sont étroitement liées au développement permanent et durable de la société de la communication et de l'information ainsi qu'à l'emploi des télécommunications en guise d'outils de transformation sociale. C'est bien pourquoi l'un des objectifs de l'Union européenne est que les entreprises, les gouvernements et les citoyens européens dans leur ensemble jouent un rôle prééminent et participent activement à l'essor d'une économie mondiale du savoir et de l'information. Alors, l'élaboration du site Web du Centre revêt une importance fondamentale dans le cadre de cette stratégie de communication et de transfert. En effet, il sert non seulement à faire connaître les services du Centre, mais permet également aux internautes d'accéder directement à certains d'entre eux, notamment ceux du service de documentation.

BULLETIN D'INFORMATION : L'existence d'un bulletin d'information du Centre, gratuit et périodique, renforce les actions d'information, d'assistance et de documentation. Le bulletin en question, où figureront des textes et des photographies, illustrera les actions et fera la chronique mensuelle des activités du Centre.

Son design sera adapté aux besoins concrets en matière d'information. Ainsi, il y aura des parties qui figureront dans chacun des exemplaires, alors que d'autres varieront en fonction des contenus à inclure à un certain moment. De toutes manières, il présentera toujours une image accessible, facile à reconnaître par les citoyens.

Il devra, tout comme le portefeuille de services, être exposé dans le Centre, et, dans la mesure du possible (en fonction des ressources budgétaires disponibles) être envoyé aux associations de femmes et de quartier, aux centres éducatifs et sanitaires, aux organisations non gouvernementales, aux organismes publics et privés, aux points d'information de établissements commerciaux et de loisirs, et à toutes les personnes qui en font la demande, moyennant un système d'abonnement gratuit.

MATERIEL PUBLICITAIRE NON PERMANENT (BROCHURES ET AFFICHES) : La mise en œuvre des divers programmes du Centre (cours de formation, expositions, programmes d'emploi, conférences) et leurs caractéristiques vont déterminer la forme exacte que prendra ce type de matériel : brochures, affiches, matériel audiovisuel (vidéo[DVD]).

JOURNEES DE PORTES OUVERTES : Lors de certaines célébrations directement liées à la promotion de l'égalité des chances (8 mars, 25 novembre), on peut organiser des journées de portes ouvertes, pour faire connaître les activités du Centre depuis son intérieur aux citoyens, à l'instar de ce que font bien d'autres organismes publics.

→ 7. PORTEFEUILLES DE SERVICES

Conjointement à tous ces matériels qu'élaborent les institutions et les organismes dans le cadre de leur stratégie pour se rapprocher de l'ensemble des citoyens et pour établir un forum de dialogue et d'interaction avec la société objet de leurs interventions, il faut mentionner un autre élément facteur qui joue un rôle primordial, essentiellement en vue d'assurer une transmission efficace du message et des services dispensés par le Centre à la population bénéficiaire (ainsi que leur évaluation postérieure), à savoir les portefeuilles de services.²²

²² « ... la modernisation de l'administration publique dans une société démocratique exige forcément une plus grande orientation vers le citoyen, une meilleure disposition quant à ses attentes, et une ouverture franche à sa participation. C'est dans ce cadre que se situent de nombreuses actions visant à ce que le secteur public assume la nécessité de dispenser des services de qualité ou d'« excellence ». En effet, peu à peu on s'est rendu compte que le noyau essentiel de la modernisation obligatoire de l'administration publique réside dans ce qui est connu sous le nom de « culture d'orientation vers le citoyen », et qui se traduit par un souci permanent de répondre à ses besoins et ses attentes. ». VILLENA, J.G. (Dir.) : Les portefeuilles de services dans le cadre de l'administration publique des Canaries, p.11.



Le portefeuille de services est un document public, accessible, simple et clair, qui fournit, à la population, une information directe quant aux services prêtés par un organe administratif, un organisme, une entité ou une entreprise publique à la population, en mettant l'accent sur les normes de qualité que les prestataires s'engagent explicitement à respecter, notamment diverses formes de participation des citoyens.

CONTENU DES PORTEFEUILLES DE SERVICES	
A) COORDONNÉES DE L'ORGANE OU DE L'ORGANISME PRESTATAIRE DU SERVICE	- Dénomination - Département de tutelle - Adresse, téléphone, télécopie et courrier électronique - Moyens d'accès et transport - Horaire d'ouverture au public - Fonctions et objectifs de l'organisation destinés à tous les citoyens / toutes les citoyennes
B) SERVICES OFFERTS AU CITOYEN / A LA CITOYENNE	- Énumération claire et ordonnée des principaux services dispensés
C) ENGAGEMENTS PRIS	- Engagements assumés par l'organisation dans le cadre de la prestation du service. La déclaration relative aux engagements en matière de qualité du service constitue un élément qui distingue ces portefeuilles, en d'autres mots, il s'agit d'un contenu qui apporte une valeur ajoutée à ce genre de documents par rapport à ce qui est stipulé par la réglementation en vigueur, et qui fait état des d'objectifs visant à améliorer continuellement l'organisation. - Dans ce chapitre figureront les objectifs à atteindre, dans le cadre de l'engagement en faveur de la qualité, notamment en ce qui concerne : - Délais prévus pour les démarches - Mécanismes de communication et d'information, aussi bien générale que personnalisée - Horaire d'ouverture au public - Non exigence d'une visite personnelle du citoyen / de la citoyenne au Centre - Autres éléments particuliers de la prestation ou du service considérés importants et pouvant être mis à portée du public.

D) INDICATEURS DE QUALITE DES SERVICES DISPENSES	- Les indicateurs doivent être en relation directe avec les engagements assumés. En effet, il s'agit de variables qui sont mesurées au cours de périodes successives et servent à savoir où se situe une unité par rapport auxdits engagements.
E) VOTRE AVIS NOUS INTERESSE	- Initiatives et réclamations. Ce chapitre apparaît dans tous les portefeuilles de services. Il renseigne sur la présentation, le traitement et le résultat apporté aux initiatives, aux suggestions, aux réclamations et aux plaintes.

 LES PORTEFEUILLE DE SERVICE DU CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'INSTITUT DE LA FEMME DU MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DES AFFAIRES SOCIALES, FIGURE EN ANNEXES



→ 8. GLOSSAIRE

- ▶ **ACTION POSITIVE:** Proposition relative à des actions temporaires visant à favoriser un groupe de population qui se trouve dans une situation d'inégalité et de désavantage par rapport à un autre groupe.
- ▶ **ANALYSE EN FONCTION DU GENRE:** Analyse et évaluation de politiques, de programmes et d'institutions portant sur la manière dont ils appliquent les critères liés au « genre ».
- ▶ **DISCRIMINATION:** Traitement préjudiciable – qui donne lieu à exclusion, à annulation ou à occultation – dispensé à une personne en raison de son appartenance à un groupe social bien concret, en marge des compétences de la personne en question.
- ▶ **DISCRIMINATION DE GENRE:** Discrimination à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes pour des raisons découlant de son rôle cultural ou social, c'est-à-dire de l'ensemble des conditions, des limitations, des responsabilités, des fonctions, des chances, voire des valeurs qui lui sont assignées au niveau culturel et social, et qui sont différentes en fonction du sexe.
- ▶ **DISCRIMINATION DIRECTE:** Situation où une personne est traitée de manière moins favorable en raison de son sexe.
- ▶ **DISCRIMINATION INDIRECTE:** Situation où une loi, un règlement, une politique ou une pratique en apparence neutre a un impact particulièrement préjudiciable sur les membres d'un sexe, la différence de traitement ne pouvant être justifiée par des facteurs objectifs.
- ▶ **STEREOTYPES DE GENRE:** Croyances concernant la manière dont doivent être et se comporter les hommes et les femmes. Sur cette base, ils se voient alors assignés des compétences et des attitudes. Ces idées reflètent une vision par trop simpliste de la réalité, et s'appuient sur tout un ensemble de valeurs sociales, qui prédominent et perdurent de nos jours, souvent de façon inconsciente, certes, mais qui marquent quand même les actions et le déroulement de la vie quotidienne.

- ▶ **EVALUATION DE L'IMPACT EN FONCTION DU GENRE:** Etude des propositions politiques en vue de déterminer si elles ont un autre impact sur les femmes que sur les hommes, et de les adapter, le cas échéant, de sorte à neutraliser leurs effets discriminatoires et à favoriser l'égalité entre hommes et femmes.
- ▶ **GENRE:** Concept qui se réfère aux différences sociales (et non pas biologiques) entre les hommes et les femmes. Il se base sur des idées qui sont apprises, qui changent au fil du temps, et qui présentent des variations considérables aussi bien entre les diverses cultures qu'au sein d'une même culture.
- ▶ **EGALITE DE CHANCES ENTRE FEMMES ET HOMMES:** Inexistence de barrières sexistes de tout genre qui pourraient entraver la participation économique, politique et sociale.
- ▶ **EGALITE DE TRAITEMENT ENTRE FEMMES ET HOMMES:** Inexistence de discrimination, directe ou indirecte, pour des raisons de sexe.
- ▶ **EGALITE DE DROIT:** Egalité formelle par-devant la loi.
- ▶ **EGALITE DE FAIT :** Parité réelle et effective entre les hommes et les femmes.
- ▶ **INDICATEURS DE GENRE:** Variables d'analyse servant à décrire la situation des femmes et des hommes au sein de la société. Elles permettent de se pencher sur la position ou la présence des femmes et des hommes, ainsi que sur l'incidence de certains facteurs entraînant des différences de comportements entre les unes et les autres. La séparation des données par sexes – avec un recueil et une ventilation des données et des renseignements par sexe, en vue d'effectuer une analyse comparative – constitue un indicateur de base dont découlent, par la suite, d'autres indicateurs visant à expliquer la réalité.
- ▶ **PERSPECTIVE DE GENRE:** Prise en considération systématique des facteurs et des éléments à incidence sur le genre, liés à tout type de conditions, situations, problèmes, priorités ou besoins des femmes et des hommes, dans tout domaine du savoir et dans toute activité humaine. L'incorporation de la perspective de genre dans l'ensemble des politiques, aussi bien lors de la phase de la programmation qu'au cours de leur mise en œuvre et de leur évaluation, permet de prévoir les répercussions différentes qu'elles auront sur les hommes que sur les femmes, en fonction du genre, ainsi que leurs éventuels effets discriminatoires. Il sera ainsi possible d'appliquer des facteurs de correction des inégalités dues au sexe ou au genre.



- ▶ **SEXE:** Ensemble de caractéristiques génétiques, morphologiques et fonctionnelles qui sont à la base des différences biologiques entre les femmes et les hommes, en tant qu'individus différenciés de l'espèce humaine.
- ▶ **TRANSVERSALITE:** Intégration systématique des situations, des priorités et des besoins respectifs des femmes et des hommes dans le cadre de toutes les politiques, en vue de favoriser l'égalité entre les hommes et les femmes, et mise en œuvre de tout type de mesures politiques et autres ayant spécifiquement pour objectif l'égalité. Dans ce sens, il convient de prendre en compte, de façon active et explicite, et dès la phase de planification, mais aussi lors du contrôle et de l'évaluation, les éventuelles répercussions de leur application sur la situation des unes et des autres.

→ 9. BONNES PRATIQUES

Le Réseau de Centres du Service Infodona du Ministère de Bien-être Social de la Communauté de Valence est l'exemple d'un bon comportement en ce qui concerne à la coopération entre les centres.

RESEAU DE CENTRES INFODONA

FONCTIONS ET OBJECTIFS: C'est une Réseau de Centres dont l'objectif est de rendre des services d'Information, Formation et Assistance aux femmes de la Communauté de Valence, pour faciliter sa participation en égalité des chances et conditions, dans tous les domaines de la société de Valence actuelle.

Les Centres Infodona sont encadrés dans le projet européen RAIM (Réseau d'Agents d'Égalité pour la Femme), que la Direction Générale de la Femme a pré-senté à l'initiative communautaire d'emploi / NOW du Fonds Social Européen.

Le Réseau de Centres Infodona rends spécifiquement les services suivants:

- > Informations sur les droits des femmes, sur les ressources et les services publics existants dans la Communauté de Valence relatifs à l'emploi, la santé, la culture, l'éducation, etc., ainsi que sur les ressources et les services spécifiques dans chacune des secteurs géographiques d'activité.
- > Formation sur la création et la gestion d'entreprises, les techniques de recherche d'emploi et toutes ces matières qui facilitent l'intégration des femmes dans le cadre de travail.
- > Assistance pour une orientation juridique et sociale adéquate, orientation professionnelle et pour la recherche active d'emploi et pour la gestion efficace d'entreprises.

CENTRES

Actuellement, il y a des Centres Infodona placés dans les trois capitaux de département, dans vingt-cinq communes et têtes de régions.



→ 10. ANNEXES

MODÈLE DE FICHE DU PLAN DE TRAVAIL DU CENTRE

PLAN DE TRAVAIL ANNUEL											
	Objectif	Actions	Loi applicable	Recours	Personnel Responsable	Collaboration d'autres institutions	Diffuser	Date du réalisation	Résultats attendus	Coûts	Évaluation
Service INFORMATION Programme:											
Service: ASSISTANCE Programme:											
Service: DOCUMENTATION Programme:											

MODÈLE DE FICHE DU SERVICE D'INFORMATION

FICHE DU SERVICE D'INFORMATION	AGE		GRADE D'ETUDES FINISSENT:	SANS ETUDES ☐
	SEXE: V ☐ M ☐	Etudiant ☐		PRIMAIRE ☐
		Travailleur ☐		ENSEIGNEMENT SECUNDAIRE ☐
	SITUATION OCCUPATIONAL:	Autres ☐		BACCALAURÉAT ☐
				FORMATION PROFESSIONNELLE ☐
				ETUDES UNIVERSITAIRES ☐
	LIEU DU LA RÉSIDENCE		Rue/Place	
	SECTEUR DE LA CONSULTE: ¹		Information générale ☐ Associationnisme ☐ Attention social ☐ Conciliation vie familiale/professionnel ☐ Formation et Emploi ☐ Orientation psychologique ☐ Assessorat Juridique ☐ Formation pour l'égalité ☐ Education pour l'égalité ☐ Santé et Genre ☐ Service de Documentation et Bibliothèque ☐	
	MANIÈRE COMMENT IL A CONNU L'EXISTENCE DU SERVICE:			
	Amitiés/Famille ☐ Bulletin de Nouvelles ☐ Portefeuille de Service ☐ Site web ☐ Presse/Radio,TV ☐ Autres services ☐			
	DEGRÉ DE RÉOLUTION DE LA CONSULTATION			
	Totalement ☐ Partiellement ☐ Lui on cite de nouveau ☐ Dérivation autre service ☐			
			Públic ☐	Privé ☐
	¿Quel? _____			
	On n'a pas pu satisfaire la consultation. Motif: _____			

¹ L' extension de ce paragraphe il dépendra des services offerts selon les disponibilités et caractéristiques de chaque Centre.



MODÈLE D'ENQUÊTE

ENQUÊTE DU SERVICE D'INFORMATION Nous sollicitons leur collaboration pour améliorer nos services	AGE		GRADE D'ETUDES FINISSENT:	SANS ETUDES ☐
	SEXE: V ☐ M ☐	Etudiant ☐		PRIMAIRE ☐
		Travailleur ☐		ENSEIGNEMENT SECUNDAIRE ☐
	SITUATION OCCUPATIONAL:	Autres ☐		BACCALAURÉAT ☐
				FORMATION PROFESSIONNELLE ☐
				ETUDES UNIVERSITAIRES ☐
	LIEU DU LA RÉSIDENCE	Rue/Place		
	MOTIF DE LA CONSULTE: ¹	Information générale ☐ Associationnisme ☐ Attention social ☐ Conciliation vie familiale/professionnel ☐ Formation et Emploi ☐ Orientation psychologique ☐ Assessorat Juridique ☐ Formation pour l'égalité ☐ Education pour l'égalité ☐ Santé et Genre ☐ Service de Documentation et Bibliothèque ☐		
	MANIÈRE CÔMMENT IL A CONNU L'EXISTENCE DU SERVICE:			
	Amitiés/Famille ☐ Bulletin de Nouvelles ☐ Portefeuille de Service ☐ Site web ☐ Presse/Radio, TV ☐ Autres services ☐			
ÉVALLUEZ LE TRAITEMENT OFFERT PAR CE SERVICE: (Répondez en évaluant de 1 a 10 de mineur à une plus grande satisfaction)				
Traitement offert par le/à informateur/a Efficacité dans la résolution de sa consultation Écoute et attention prêtée : Clarté de l'information offerte Utilité de l'information reçue Horaire d'attention au public : Satisfaction générale :				
SUGGESTIONS Et/ou RÉCLAMATIONS				

¹ L' extension de ce paragraphe il dépendra des services offerts selon les disponibilités et caractéristiques de chaque Centre.



→ Exemples de portefeuilles de services

PORTEFEUILLE DE SERVICES DE L'INSTITUT DE LA FEMME (Ministère du travail et des affaires sociales espagnol)

El Instituto de la Mujer es un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales cuya finalidad es promover y fomentar las capacidades, garantizar la igualdad social de ambos sexos y la participación de la mujer en la vida política, cultural, económica y social, así como, en su caso, sus competencias.

- Elaborar la situación de la mujer respecto en los siguientes campos: legal, económico, cultural, científico y sociológico.
- Recopilar, seleccionar y documentar información relativa a la mujer así como la creación de los Bases de Datos actualizados que sirven de base para el desarrollo de las funciones y competencias de las unidades.
- Elaborar informes e iniciativas medidas que contribuyan a eliminar las discriminaciones, combatir prejuicios a la mujer en la sociedad.
- Elaborar estadísticas con los Organismos, no gubernamentales, de ámbito estatal.
- Formular la prestación de servicios a favor de la mujer y, en particular, los dirigidos a aquellas que, por tener un empleo, no están bien pagados.
- Realizar, por consiguiente, que la mujer pueda tener un empleo, conseguir el desarrollo de la actividad de la mujer en la sociedad.



**CENTRO DE DOCUMENTACIÓN
DEL
INSTITUTO DE LA MUJER**

Condesa de Venadito, 34
28027 Madrid



CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Carta de Servicios

2001

El Centro de Documentación presta los siguientes servicios

- Información y búsquedas bibliográficas, en sus modalidades presencial, telefónica, por correo postal y electrónico.
- Consulta de documentación en sala de lectura.
- Préstamo de videos.
- Visionado de videos en sala.
- Realización de fotocopias.
- Boletín de Documentación y Sumarios.

Compromisos de calidad que se ofrecen

- El tiempo medio de espera de las solicitudes de información y/o búsquedas bibliográficas hechas de modo presencial no será superior a 5 minutos.
- Las solicitudes hechas por teléfono se contestarán antes de 2 días.
- Las solicitudes recibidas por correo postal se contestarán antes de 3 días desde la fecha de recepción.
- Las solicitudes recibidas por correo electrónico se contestarán antes de 2 días.
- Una vez hecha la solicitud los documentos serán entregados para su consulta en sala antes de 12 minutos, como tiempo medio.
- Las solicitudes de préstamo de videos realizadas de manera no presencial serán atendidas a través del sistema de correo ordinario en el plazo de 4 días desde su recepción.
- Siempre que haya puesto de consulta libre, las solicitudes para visionar videos serán atendidas con una demora máxima de 5 minutos.
- Las fotocopias solicitadas de modo no presencial serán realizadas mediante correo ordinario en el plazo máximo de 4 días desde la recepción de la solicitud.
- El Boletín de Documentación y Sumarios se distribuirá antes del día 25 de cada mes.

Indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados

- Grado de satisfacción del público expresada en los inquemados de opinión.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.
- Porcentaje de consultas telefónicas contestadas antes de 2 días.
- Porcentaje de consultas recibidas por correo postal contestadas antes de 3 días.
- Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico atendidas antes de 3 días.
- Tiempo medio en ser entregada en sala de lectura la documentación solicitada.
- Tiempo medio en ser enviados los videos solicitados.
- Porcentaje de quejas presentadas sobre los servicios prestados.

Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias podrán presentarse en:

- El libro de Quejas y Sugerencias habilitado en los registros de recepción y salida de documentos de la Administración General del Estado.
- El buzón ubicado en el Centro de Documentación.
- Mediante llamada telefónica a la Unidad responsable de la Carta.
- Por correo postal a fax.
- Mediante correo electrónico dirigido a imujer@mtas.es

Formas de colaboración y participación en la prestación del servicio

- Encuestas periódicas sobre la calidad del servicio.
- Buzón del ciudadano (bóveda).

Teléfonos de atención personalizada
(horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes y de 18:00 a 19:00 horas de lunes a jueves)

91 347 80 45 • 91 347 80 46 • 91 347 80 48
91 347 80 49 • 91 347 80 51 • 91 347 80 54

Información presencial
(horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes y de 18:00 a 19:00 horas de lunes a jueves)

Condesa de Venadito, 34 • 28027 Madrid

Internet

<http://www.mtas.es/mujer>

Correo electrónico

imujer@mtas.es

FAX

91 347 80 47

Unidad responsable de la carta de servicios

Servicio de Documentación
Instituto de la Mujer
Condesa de Venadito, 34 • 28027 Madrid

http://www.mtas.es/mujer/servicios/centro_documentacion/cartaserv.htm

11. Fuentes bibliográficas y documentales

- ▶ **ACTAS DEL I CONGRESO NACIONAL DE AGENTES DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2004).** Pontevedra, 15 y 16 de Octubre de 2004.
- ▶ **ÁREA DE JUVENTUD, EDUCACIÓN Y MUJER DEL CABILDO INSULAR DE TENERIFE (Coord.) (2005).** Conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Colección "Apuntes para la Igualdad", Cabildo Insular, Tenerife.
- ▶ **ÁREA DE JUVENTUD, EDUCACIÓN Y MUJER DEL CABILDO INSULAR DE TENERIFE (Coord.) (2005).** Igualdad de oportunidades y feminismo. Colección "Apuntes para la Igualdad", Cabildo Insular, Tenerife.
- ▶ **ÁREA DE JUVENTUD, EDUCACIÓN Y MUJER DEL CABILDO INSULAR DE TENERIFE (Coord.) (2005).** Lenguaje no sexista en medios de comunicación y publicidad. Colección "Apuntes para la Igualdad", Cabildo Insular, Tenerife.
- ▶ **ÁREA DE JUVENTUD, EDUCACIÓN Y MUJER DEL CABILDO INSULAR DE TENERIFE (Coord.) (2005).** Políticas locales de igualdad. Colección "Apuntes para la Igualdad", Cabildo Insular, Tenerife.
- ▶ **ASTELARRA, J. (2005).** Veinte años de políticas de igualdad. Cátedra, Madrid.
- ▶ **BALIT, S. (Coord.) (1999).** Voces para el cambio. La comunicación y la mujer rural. Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación, Roma.
- ▶ **CAMPS, V. (2000).** El siglo de las mujeres. Colección Feminismos. Cátedra, Madrid.
- ▶ **CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA.** Diario Oficial de las Comunidades Europeas C 364/1 (18.12.2000).
- ▶ **CMRE (CONSEJO DE MUNICIPIOS Y REGIONES DE EUROPA) (2005).** La ciudad para la igualdad. Una metodología y buenas prácticas para la igualdad de hombres y mujeres. Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales, Comisión Europea.
- ▶ **CIENT PALABRAS PARA LA IGUALDAD.** Glosario de términos relativos a la igualdad entre hombres y mujeres. Servicios de Traducción del Parlamento Europeo: www.europarl.eu.int/transl_es/plataforma/pagina/celter/glosario_genero.htm
- ▶ **CINTERFOR (2003).** Estrategia de comunicación: una herramienta para la gestión de políticas de formación y equidad. Cinterfor, Montevideo.
- ▶ **COMISSÃO CONSULTIVA REGIONAL PARA OS DIREITOS DAS MULHERES.** Plano Regional para a Igualdade de Oportunidades entre Homens e Mulheres. Região Autónoma Dos Açores (1999). Resolução Nº 73/1999 de 29 de abril.
- ▶ **COMISSÃO PARA A IGUALDADE E PARA OS DIREITOS DAS MULHERES.** II Plano Nacional contra a Violência Doméstica de Portugal (2003-2006).

- ▶ **COMISSÃO PARA A IGUALDADE E PARA OS DIREITOS DAS MULHERES.** II Plano Nacional para a Igualdade de Portugal (2003-2006).
- ▶ **COMISIÓN DE LA CONDICIÓN JURÍDICA Y SOCIAL DE LA MUJER (2005).** Informe sobre el 49º período de sesiones (28 de febrero a 11 y 22 de marzo de 2005). Consejo Económico y Social, Documentos Oficiales, 2005, Suplemento No. 27.
- ▶ **COMISIÓN EUROPEA (2004).** Informe sobre la igualdad entre mujeres y hombres. COM (2004) 115 (19.2.2004).
- ▶ **COMISIÓN EUROPEA (2002).** Las políticas estructurales y los territorios de Europa — Cooperación sin fronteras. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, Luxemburgo.
- ▶ **CORNELL, D. (2001).** En el corazón de la libertad. Feminismo, sexo e igualdad. Colección Feminismos. Cátedra, Madrid.
- ▶ **DECLARACIÓN DE BEIJING Y PLATAFORMA PARA LA ACCIÓN. IV CONFERENCIA MUNDIAL SOBRE LAS MUJERES (1996).** Instituto de la Mujer, Madrid.
- ▶ **DECRETO 220/2000,** de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- ▶ **DECRETO 161/2002,** de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y se modifica el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- ▶ **DEL VALLE, T. (1997).** Andamios para una nueva ciudad. Lecturas desde la antropología. Colección Feminismos. Cátedra, Madrid.
- ▶ **EMAKUNDE-INSTITUTO VASCO DE LA MUJER (1998).** Guía metodológica para integrar la perspectiva de género en proyectos y programas de desarrollo. Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, Vitoria-Gasteiz.
- ▶ **EMAKUNDE-INSTITUTO VASCO DE LA MUJER (1998).** El lenguaje, más que palabras. Propuestas para un uso no sexista del lenguaje. Emakunde, Vitoria-Gasteiz.
- ▶ **ESCOBAR, G. (Dir.) (2004).** Derechos Humanos de la Federación Iberoamericana de Ombudsman: Derechos de la Mujer. Editorial Trama, Madrid
- ▶ **ESTRATEGIA MARCO COMUNITARIA SOBRE LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES (2001-2005).** COM/2000/0335.
- ▶ **FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS (FEMP) (2001).** Situación actual de las políticas y planes de igualdad en el ámbito municipal. Federación Española de Municipios y Provincias, Madrid.

- ▶ **FERNÁNDEZ GARRIDO, J (2001).** "Formación profesional para especialistas en el área de igualdad de oportunidades para las mujeres". Revista Europea de Formación Profesional, nº23. CEDEFOP.
- ▶ **FONSECA MORA, M.C. (Coord.) (2002).** Realidad de mujer. La tarea de observar desde la perspectiva de género. Septem ediciones, Madrid
- ▶ **GARCÍA, C. (Coord.) (2002).** El trabajo y la salud de las mujeres. Reflexiones para una sociedad en cambio. Cáamo, Palencia.
- ▶ **GRUPO TEMÁTICO NACIONAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2004).** Análisis de las Buenas Prácticas del Grupo Nacional de Igualdad de Oportunidades. Iniciativa Comunitaria Equal (2003). UAFSE, Madrid.
- ▶ **INICIATIVA COMUNITARIA EQUAL (2001-2004).** La perspectiva de género en los proyectos Equal de inserción.
- ▶ **INSTITUTO CANARIO DE LA MUJER.** Programa Canario para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (2002-2006).
- ▶ **INSTITUTO CANARIO DE LA MUJER.** III Plan Canario de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (2003-2006).
- ▶ **INSTITUTO DE LA MUJER.** IV Plan para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (2003-2006).
- ▶ **INSTITUTO DE LA MUJER (2002).** Estudio sobre las medidas adoptadas, por los Estados miembros de la UE, para luchar contra la violencia hacia las mujeres. Instituto de la Mujer. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- ▶ **INSTITUTO DE LA MUJER (2002).** Guía de Buenas Prácticas para paliar los efectos de la violencia contra las mujeres y conseguir su erradicación. Instituto de la Mujer. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- ▶ **INSTITUTO DE LA MUJER.** Guía Metodológica para la Evaluación del Principio de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres en las Intervenciones de los Fondos Estructurales. Instituto de la Mujer. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- ▶ **INSTITUTO DE LA MUJER.** Guía para la incorporación de la perspectiva de género. Instituto de la Mujer. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ▶ **INSTITUTO DE LA MUJER (1999).** Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Hacerla realidad en los ámbitos privado, laboral y público. Instituto de la Mujer. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- ▶ **LEY 1/1994,** de 13 de enero, de creación del Instituto Canario de la Mujer. BOC 10/1994 (24.01.94).
- ▶ **LIKADI (2005).** Guía para identificar la pertinencia de género. Unidad de Igualdad y Género, Instituto Andaluz de la Mujer, Sevilla.

- ▶ **LOMBARDO, E.** "El mainstreaming de género en la Unión Europea", en *Aequalitas. Revista Jurídica de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres*, vol. 10-15, mayo-diciembre 2003, pp. 6-11.
- ▶ **LOPEZ-HUERTAS, M.J. (2004).** "Terminological Representation of Specialized Areas in Conceptual Structures: The case of Gender Studies", en VIII International ISKO Conference "Knowledge Organization and the Global Information Society". School of Library Archive and Information Studies, University College London, Londres.
- ▶ **MAQUIEIRA, V. (2002).** *Mujeres mayores. De la invisibilidad al protagonismo*. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO), Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- ▶ **MARTÍNEZ, V. (2000).** *Estudios y políticas sociales para las mujeres*. UNED Ediciones, Madrid.
- ▶ **MARTÍNEZ, V. (Coord.) (1999).** *Mujer y participación en las organizaciones. Trayectorias y tendencias en la sociedad actual*. UNED Ediciones, Madrid.
- ▶ **MARTÍNEZ DE SOUSA, J. (1989).** *Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Madrid,
- ▶ **MEDINA, A. (Coord.) (2002).** *Manual de lenguaje administrativo no sexista*. Asociación de Estudios Históricos sobre la Mujer de la Universidad de Málaga, Área de la Mujer del Ayuntamiento de Málaga, Málaga.
- ▶ **MORENO, E. (Ed.) (2002).** *Introducción a los Estudios de la Mujer. Una mirada desde las Ciencias Sociales*. Servicio de Publicaciones. Diputación Provincial de Huelva, Huelva.
- ▶ **MUJERES VECINALES-CAVE (2000).** *Palabras para la igualdad*. CAVE, Madrid.
- ▶ **MURILLO DE LA VEGA, S. (Dir.) (2003).** *Ciudadanía activa. Asociacionismo de Mujeres. Consejo de la Mujer de la Comunidad de Madrid*, Madrid.
- ▶ **NASH, M. (2004).** *Mujeres en el mundo. Historia, retos y movimientos*. Alianza Editorial, Madrid.
- ▶ **NOMBRA (COMISIÓN ASESORA SOBRE LENGUAJE DEL INSTITUTO DE LA MUJER) (2002).** *Nombra. En femenino y en masculino*. Instituto de la Mujer. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- ▶ **NOMBRA (COMISIÓN ASESORA SOBRE LENGUAJE DEL INSTITUTO DE LA MUJER) (2002).** *Nombra. La representación del femenino y el masculino en el lenguaje*. Instituto de la Mujer. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- ▶ **ORTEGA, M., SÁNCHEZ, C. y VALIENTE, C. (Eds.) (1999).** *Género y ciudadanía. Revisiones desde el ámbito privado*. XII Jornadas de Investigación Universitaria. Instituto Universitario de Estudios de la Mujer, Universidad Autónoma de Madrid. Instituto de la Mujer. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- ▶ **OSBORNE, R. (Coord.) (2001).** *La violencia contra las mujeres. Realidad social y políticas públicas*. UNED Ediciones, Madrid.

- ▶ **PROGRAMA DAPHNE II.** Decisión 803/2004/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, por la que se aprueba un programa de acción comunitario (2004-2008) para prevenir y combatir la violencia ejercida sobre los niños, los jóvenes y las mujeres y proteger a las víctimas y grupos de riesgo [Diario Oficial L 34 de 30.4.2004].
- ▶ **PROGRAMA DE ACCIÓN CONTRA LA DISCRIMINACIÓN (2001-2006).** Decisión del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, por la que se establece un programa de acción comunitario para luchar contra la discriminación (2001-2006).
- ▶ **PROGRAMA DE ACCIÓN COMUNITARIO PARA FOMENTAR LA COOPERACIÓN ENTRE LOS ESTADOS MIEMBROS PARA LUCHAR CONTRA LA EXCLUSIÓN SOCIAL (2002-2006).** Decisión nº 50/2002/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de diciembre 2001, por la que se aprueba un programa de acción comunitario a fin de fomentar la cooperación entre los Estados miembros para luchar contra la exclusión social (2002-2006).
- ▶ **PROGRAMA STOP II.** Decisión del Consejo, de 28 de junio de 2001, por la que se establece una segunda fase del programa de estímulo, intercambios, formación y cooperación destinado a los responsables de la acción contra la trata de seres humanos y la explotación sexual de los niños (STOP II) [Diario Oficial L 186 de 07.07.2001].
- ▶ **PROYECTO ÍTACA. EMPLEO E IGUALDAD EN CLAVE LOCAL, INICIATIVA COMUNITARIA EQUAL.** Guía Descriptiva de experiencias en materia de género desde las Administraciones Locales. Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP), Sevilla.
- ▶ **QUINTO PROGRAMA DE ACCIÓN COMUNITARIA.** Decisión 2001/51/CE del Consejo, de 20 de diciembre de 2000, por la que se establece un programa de acción comunitaria sobre la estrategia comunitaria en materia de igualdad entre mujeres y hombres (2001-2005) [Diario Oficial L 17 de 19.1.2001].
- ▶ **SEXTO PROGRAMA MARCO DE INVESTIGACIÓN (2002-2006).** Decisión nº 1513/2002/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de junio de 2002, relativa al sexto programa marco de la Comunidad Europea para acciones de investigación, desarrollo tecnológico y demostración, destinado a contribuir a la creación del Espacio Europeo de Investigación (2002-2006) [Diario Oficial L 232 de 29.8.2002].
- ▶ **TRATADO POR EL QUE SE ESTABLECE UNA CONSTITUCIÓN PARA EUROPA.** Diario Oficial de las Comunidades Europeas C 310 (16.12.2004).
- ▶ **VALCÁRCEL, A. (Ed.) (2000).** Los desafíos del feminismo ante el siglo XXI. Instituto Andaluz de la Mujer, Sevilla.
- ▶ **VALIENTE, C. (1998).** Guía práctica para la elaboración de planes y políticas de igualdad municipales. Madrid.
- ▶ **VERSIÓN CONSOLIDADA DEL TRATADO CONSTITUTIVO DE LA COMUNIDAD EUROPEA.** Diario Oficial de las Comunidades Europeas C 325 (24.12.2002).
- ▶ **VV.AA. (2002).** Agentes de igualdad de oportunidades para las mujeres: acciones positivas en el marco de la cooperación. UNED Ediciones, Madrid.

- ▶ **VV.AA. (2001).** Educar y orientar para la igualdad en razón del género. Perspectiva teórica y propuestas de actuación. UNED Ediciones, Madrid.
- ▶ **VV.AA. (2004).** Género y desarrollo local. Guía didáctica para agentes de igualdad. Instituto Andaluz de la Mujer, Sevilla.
- ▶ **VV.AA. (2003).** Protección social de las mujeres. Consejo de la Mujer de la Comunidad de Madrid, Madrid.
- ▶ **VERA, M.T. (Coord.) (2004).** Mujeres y medios de comunicación. Imágenes, mensajes y discursos. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Málaga, Málaga.
- ▶ **VILLENA, J.G. (Dir.)** Las cartas de servicios en la administración pública canaria. Inspección General de Servicios del Gobierno de Canarias.

DIRECCIONES WEB RELACIONADAS

AMNISTÍA INTERNACIONAL:

<http://www.a-i.es/temas/mujeres/default.shtm>

APC -ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LAS COMUNICACIONES:

<http://www.apcwomen.org>

ÁREA DE LA MUJER DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES DE LA RIOJA:

http://www.larioja.org/web/centrales/servicios_sociales/mujer.htm

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EMPRESÁRIAS:

<http://www.ane.pt>.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE APOIO À VÍTIMA:

<http://www.apav.pt>

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE MULHERES JURISTAS:

<http://www.assptmulheresjuristas.org>

CENTRO ASESOR DE LA MUJER DE CEUTA:

<http://www.ciceuta.es/inicio.htm>

COMISSÃO PARA A IGUALDADE E PARA OS DIREITOS DAS MULHERES:

<http://www.cidm.pt>.

COMISSÃO PARA A IGUALDADE NO TRABALHO E NO EMPREGO:

<http://www.cite.gov.pt>.

COMISIÓN DE LA CONDICIÓN JURÍDICA Y SOCIAL DE LA MUJER:

<http://www.un.org/womenwatch/daw/csw/>

COORDINADORA EUROPEA PARA EL LOBBY EUROPEO DE MUJERES:

<http://www.celem.org>

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA MUJER:

<http://www.cimac.org.mx/>

DERECHOS DE LA MUJER:

<http://www.derechos.org/ddhh/mujer/>

DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER DE CANTABRIA:

<http://www.mujerdecantabria.com>

DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER DE CASTILLA Y LEÓN:

<http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/cfio/dgm>

DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER DE MADRID:

http://www.madrid.org/comun/dg_Mujer/

DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER DE VALENCIA:

<http://www.gva.es/jsp/por>

DIVISIÓN PARA EL ADELANTO DE LA MUJER (DAW):

www.cinu.org.mx/temas/mujer/daw.htm

EMAKUNDE/ INSTITUTO VASCO DE LA MUJER:

<http://www.emakunde.es/>

FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA MUJER (UNIFEM):

<http://www.unifem.org/about/brochure.php>

FUNDACIÓN MUJERES:

<http://www.fundacionmujeres.es>

INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER:

www.juntadeandalucia.es/iam

INSTITUTO ARAGONÉS DE LA MUJER:

<http://portal.aragob.es>

INSTITUTO ASTURIANO DE LA MUJER:

<http://tematico.princast.es/imujer/>

INSTITUT BALEAR DE LA DONA:

<http://www.caib.es/govern/organigrama/>

INSTITUTO CANARIO DE LA MUJER:

<http://www.icmujer.org/>

INSTITUTO DE LA MUJER (MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES):

www.mtas.es/mujer/

INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA:

<http://www.jccm.es/relainst/mujer/index.htm>

INSTITUT CATALA DE LES DONES:

<http://www.gencat.net/icdona/index.htm>

INSTITUTO DE LA MUJER DE EXTREMADURA:

http://www.culturaextremadura.com/mujer/index_mujer.htm

INSTITUTO DE LA MUJER DE MURCIA:

<http://www.carm.es/cpres/home.jsp>

INSTITUTO NAVARRO DE LA MUJER:

<http://www.cfnavarra.es/inam/>

LOBBY EUROPEO DE MUJERES:

<http://www.womenlobby.org>

MOVIMENTO DEMOCRÁTICO DE MULHERES:

<http://www.mdmulheres.pt>

MUJERES EN RED:

<http://www.nodo50.org/mujeresred/>

NACIONES UNIDAS:

<http://www.un.org/spanish/>

PROYECTO VIOLETA:

<http://www.interregvioleta.org>

SERVIZO GALEGO DE IGUALDADE:

<http://www.xunta.es/auto/sgi/>

VICECONSEJERÍA DE LA MUJER DE MELILLA:

<http://www.melilla.es/portal/siac/organigrama>

UNIÃO DAS MULHERES ALTERNATIVA E RESPOSTA:

<http://www.terravista.pt/enseada/5930>

WMULHER:

<http://www.wmulher.com.br/>

WIDE: MUJERES EN EL DESARROLLO EN EUROPA:

<http://www.eurosur.org/wide/>

WOMENWATCH (PORTAL DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE GÉNERO):

<http://www.un.org/womenwatch>

