



Ayuntamiento de  
TORREJÓN DE ARDOZ

# CARTA DE SERVICIOS

Concejalía de Mujer

---

# INTRODUCCIÓN

---



La Concejalía de Mujer del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz trabaja para lograr una igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, y para la erradicación de la violencia de género. Para ello cuenta con un equipo de trabajo que presta servicios de información y asesoramiento en materia de igualdad, programa de actividades formativas y talleres que favorecen la igualdad; programa de empleo y sensibilización en centros escolares, así como un servicio integral para mujeres víctimas de violencia de género, sus hijas e hijos y personas dependientes a su cargo.

La Carta de Servicios de Mujer recoge todas las acciones que desde esta área se prestan y los compromisos que se asumen para proporcionar un servicio de calidad acorde con la demanda de la sociedad, con el fin de:

- Informar sobre los servicios ofrecidos por el área de Igualdad.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.
- Promover la participación ciudadana.
- Establecer los compromisos de calidad en la prestación de los servicios.
- Identificar los derechos y deberes de la ciudadanía.
- Fomentar la transparencia de los servicios.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de la Concejalía de Mujer, el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz se compromete con la calidad de los servicios y con la mejora continua, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---



## ❖ SERVICIOS PRESTADOS EN MATERIA DE IGUALDAD.

- Información, orientación y asesoramiento en materia de Igualdad.
- Participación y Asociacionismo en igualdad (Coordinación con las distintas asociaciones de mujeres del municipio).
- Campañas de sensibilización en igualdad entre mujeres y hombres en centros educativos.
- Proyección, desarrollo y ejecución de programas encaminados a favorecer e impulsar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
  - ✓ Programas Culturales en materia de igualdad.
  - ✓ Actos programados para conmemorar el 8 de marzo “Día Internacional de la Mujer.
  - ✓ Certamen Nacional de Teatro para directoras de Escena Ciudad de Torrejón.
  - ✓ Certamen Literario Mujer al viento.

## ❖ CURSOS Y TALLERES EN MATERIA DE IGUALDAD.

- Programación, gestión, inscripción y asesoramiento personalizado sobre el programa de cursos, talleres y actividades que se organizan en la Concejalía de la Mujer.
  - ✓ Talleres de Gestión del tiempo en igualdad.
  - ✓ Talleres de conciliación y corresponsabilidad en familia.
  - ✓ Taller de cuidados del Bienestar. Tiempo para ti misma.
  - ✓ Cursos de aprendizaje para la vida práctica.

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---



## ❖ ESPACIO DE EMPLEO

### Mediante cita previa

El espacio de Empleo, se presenta como un programa de atención individual a mujeres desempleadas para asesorar en la búsqueda de empleo, a través de itinerarios personalizados de inserción sociolaboral donde se trazarán un itinerario de empleo adaptado a las necesidades de cada mujer, se abordarán capacidades y potencialidades personales, sociales, profesionales y herramientas de inserción laboral, (CV, entrevista, búsqueda de canales y bolsas de empleo) formación y capacitación profesional. Promovemos el acceso al mercado laboral, fomentando su autonomía, mediante procesos de formación y de acompañamiento personalizado y de estructuras adaptadas a sus necesidades.

¿Qué servicios ofrecemos en el Espacio de Empleo?

- Diseño de itinerarios personalizados de empleo:  
mediante una entrevista personal, se marcará el itinerario a seguir con cada una de las usuarias hasta llegar a la búsqueda activa de empleo (BAE).
- Formación y capacitación profesional a través de propuestas de formación que les facilite el acceso al mercado laboral en actuales yacimientos de empleo.

Talleres de informática aplicada sobre herramientas de búsqueda de empleo, como mecanismo imprescindible para abordar la brecha digital que supone uno de los principales retos en la actualidad para el acceso al empleo

# SERVICIOS PRESTADOS

---



## ❖ PUNTO MUNICIPAL DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE VIOLENCIA DE GÉNERO (PMORVG)

El Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género de la Concejalía de Mujer, ofrece atención integral, gratuita y confidencial para mujeres que están o han estado inmersas en una situación de violencia de género.

Dirigido a mujeres víctimas de violencia de género residentes en Torrejón de Ardoz, con independencia de su situación administrativa en el caso de las mujeres extranjeras, y con un Servicio de interpretación telefónica para mujeres no hispanohablantes. Además, dispone de un servicio de intérprete de la lengua de signos para mujeres con discapacidad auditiva.

Este servicio está formado por un **equipo interdisciplinar** compuesto por:

- **Asesora jurídica**: Asesoramiento sobre la interposición de denuncia por delitos de violencia de género, así como el seguimiento de este tipo de procesos judiciales. Asimismo, se lleva a cabo un asesoramiento general en materia de separación y divorcio.
- **Área social**: compuesto por trabajadoras y educadoras sociales, que proporcionan una atención social integral donde se incluye la gestión de dispositivos de teléfono de protección, prestaciones económicas para mujeres víctimas de violencia de género, apoyo en la búsqueda de empleo, y otras acciones encaminadas a la estabilización social.
- **Área psicológica**: compuesta por psicólogos/as especializados/as en violencia de género que prestan atención a mujeres víctimas y a sus hijas e hijos impulsando la recuperación del daño y las secuelas producidas por la violencia de género.

Desde el PMORVG, se realiza intervención a nivel individual y grupal.

# SERVICIOS PRESTADOS

---



## ❖ ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN VIOLENCIA DE GÉNERO.

- Conmemoración del 25 de noviembre: Día Internacional contra la violencia hacia las mujeres.
- Acciones de prevención en el ámbito educativo.
- Acciones de formación a profesionales en materia de violencia de género.
- Acciones de prevención comunitaria a nivel municipal tales como: campañas publicitarias, acciones grupales a diferentes colectivos en materia de violencia de género...
- Campaña de prevención de agresiones sexuales en entorno de ocios nocturnos. NO ES NO, en fiestas populares y patronales. Por unas fiestas libres de agresiones sexuales.

# SERVICIOS PRESTADOS

---



## COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

- Mantenimiento y actualización permanente de la información contenida en las redes sociales y pagina web del ayuntamiento.
- Garantizar la publicación actualizada de la programación de cursos, talleres y actividades en el área de mujer.
- Garantizar un trato igualdad a la ciudadanía, así como un uso de lenguaje no sexista.
- Ofrecer una atención personalizada, ágil y precisa a las personas usuarias.
- Ofrecer un asesoramiento integral a aquellas mujeres víctimas de violencia de género que acudan a la Concejalía de Mujer demandando este servicio.

# SERVICIOS PRESTADOS



## INDICADORES DE CALIDAD

<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cuantificar todas las atenciones en el PMORVG (trabajo social, educadora social, abogada y psicóloga) Incluyendo atención de urgencia, atención excepcional en crisis y dirección del departamento.</li><li>2. Cuantificar formaciones internas y externas, profesionales en materia de violencia de genero.</li></ol>	<p>N.º de citas reales de los diferentes profesionales técnicos y de coordinaciones.</p> <p>N.º de talleres y formación.</p>
<ol style="list-style-type: none"><li>3 Desarrollar nuevos servicios, talleres y actuaciones dirigidas a mejorar y adaptar la atención a la mujer.</li></ol>	<p>N.º de talleres de sensibilización en igualdad.</p> <p>N.º talleres de promoción de la salud y hábitos saludables.</p> <p>N.º de talleres de corresponsabilidad y conciliación.</p> <p>N.º de talleres en cultura y acceso a la sociedad de la información.</p>
<ol style="list-style-type: none"><li>4. Desarrollar actividades de promoción de la igualdad de oportunidades y de promoción Profesional y Liderazgo.</li></ol>	<p>N.º de talleres de promoción de la igualdad de oportunidades y acceso al empleo.</p> <p>N.º de talleres de promoción para el empleo femenino.</p>
<ol style="list-style-type: none"><li>5. Desarrollar nuevas convocatorias de ayudas y convenios dirigidos a asociaciones y colectivos de mujeres del municipio de Torrejón de Ardoz.</li></ol>	<p>N.º de convenios o subvenciones a Asociaciones y colectivos de mujeres.</p>



# RESPONSABILIDADES Y DERECHOS DE LA CIUDADANIA



## RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANIA

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios.
- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal del mismo.
- Cumplimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes inmuebles de los centros en los que se les presten Servicios.

# RESPONSABILIDADES Y DERECHOS DE LA CIUDADANIA



## DERECHOS DE LA CIUDADANIA

- Recibir una atención adecuada a sus necesidades, valorando la situación en la que se encuentren en relación a los aspectos individuales y familiares.
- Ser tratada con respecto y amabilidad.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible.
- Todos los asuntos deberán ser tratados de forma confidencial entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto, de acuerdo a lo previsto en la Ley Organiza 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Formular sugerencias, reclamaciones o quejas sobre servicio y recibir una respuesta en el plazo establecido.

# MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

---



La ciudadanía de Torrejón de Ardoz, puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de evaluación, ofrecidas por cada uno de los talleres o servicios.
- Correos electrónicos a la concejalía de Mujer.
- En el portal de transparencia que puede encontrar en la Web del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
- Atención ciudadana 010.

# SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES



Ayuntamiento de  
TORREJÓN DE ARDOZ

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro.
- Registro electrónico del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsables de la prestación del servicio.



# NORMATIVA

---



- Constitución Española 1978.
- Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 5/2005 de 20 de diciembre, integral contra la Violencia de Género de la comunidad de Madrid
- Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 2/2016 de 29 de marzo de Identidad y Expresión de Género e igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid.
- Ley 3/2018 de 22 de junio de modificación de la Ley 5/2005 de 20 de diciembre, integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Real decreto Ley 9/2018 de 3 de agosto, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.
- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

# DATOS COMPLEMENTARIOS

 <p><b>Concejalía de Mujer</b> C/ Londres nº 11 B, 1ª planta. C.P. Abogados de Atocha. 28850- Torrejón de Ardoz (Madrid)</p>	 <p><b>Teléfono:</b> 91-6783863</p>	 <p><a href="http://www.ayto-torrejon.es">www.ayto-torrejon.es</a></p> <p><b>Redes.</b> Facebook: concejaliamujertorrejon Instagram: @concejaliamujertorrejon</p>
 <p><b>Horario de atención al público</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Información e inscripción de Cursos y talleres</b> De lunes a viernes de 9.00 a 19.00 Horas. <a href="mailto:concejaliamujer@ayto-torrejon.es">concejaliamujer@ayto-torrejon.es</a></li><li>• <b>Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género (PMORVG)</b> De lunes a viernes de 8.00 a 20.00 Horas (*) Previa Cita. Citaciones por Teléfono de lunes a viernes de 9.30 a 11.30 y de 15.30 a 19.00 Horas O por mail: <a href="mailto:citaspuntovg@ayto-torrejon.es">citaspuntovg@ayto-torrejon.es</a></li><li>• <b>Espacio Empleo</b> Mediante cita previa. <a href="mailto:empleomujer@ayto-torrejon.es">empleomujer@ayto-torrejon.es</a></li></ul> <p>(*) Estos horarios pueden sufrir modificaciones en periodos vacacionales.</p>		



Ayuntamiento de  
TORREJÓN DE ARDOZ

[www.ayto-torrejon.es](http://www.ayto-torrejon.es)