

CARTA DE SERVICIOS  
CENTRO DE INFORMACIÓN  
Y RECURSOS PARA  
MUJERES

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





VOTES  
FOR  
WOMEN

Cinco autobuses  
retenidos casi 20 horas en  
Santa Coloma de Gramenet

DRETS PER  
A LES DONES

203

Marta Pineda



## Índice

<b>1. Identificación.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Misión y valores .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Servicios.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Compromisos de calidad.....</b>	<b>8</b>
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Canales de participación .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos.....</b>	<b>9</b>
<b>8. Normativa.....</b>	<b>10</b>
<b>9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía .....</b>	<b>10</b>
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas .....</b>	<b>11</b>



## 1. Identificación

Nombre del Servicio	Centro de Información y Recursos para Mujeres (CIRD)
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de igualdad y políticas LGTBI
Equipo responsable	Directora de igualdad y políticas LGTBI (pendiente de nombramiento)
Dirección	Plaza de Montserrat Roig, 1
Horario (presencial / virtual)	de lunes a viernes, de 9 a 13 horas; miércoles, de 16 a 18.30 horas CIRD Jove, martes de 18 a 20h al Mas Fonollar y jueves de 18 a 20h en el Rellotge XXI
Teléfono	934 661 411
Web	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/igualtat-de-genera/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/igualtat-de-genera/</a>
Dirección electrónica	cird@gramenet.cat

## 2. Misión y valores

Ofrecer un servicio especializado a todas las mujeres de la ciudad para dar respuesta a las problemáticas derivadas de la desigualdad de género y muy especialmente a todas las manifestaciones de las violencias machistas. Desde el Servicio se trabaja desde la sensibilización y prevención hasta la atención, acompañamiento y recuperación de la problemática vivida, desde el respeto a los procesos de autonomía de las mujeres y la integralidad de la atención.

Los valores que fundamentan los objetivos del Servicio son la igualdad de género, el acompañamiento holístico en los procesos de recuperación de las violencias machistas, el trabajo coordinado e interdisciplinario y la eliminación de la victimización secundaria de las mujeres.

## 3. Servicios

### 3.1 Servicio de Acogida y Atención

Este Servicio ofrece información, orientación y asesoramiento ante problemáticas derivadas de la desigualdad de género (familiares, violencias machistas, desigualdades en el mercado laboral...)



Así mismo, se realiza una primera exploración de la situación para hacer una detección de las necesidades y realizar a continuación la derivación adecuada, tanto a los servicios del Centro como a otros servicios de la ciudad, así como la tramitación y seguimiento de la teleasistencia móvil en casos de violencia de género.

Destinatarias:	Todas las mujeres de la ciudad
Cómo solicitar el Servicio:	Por solicitud directa al Centro, ya sea presencialmente, telefónicamente o por correo electrónico. Por derivación profesional de cualquier servicio de la ciudad: policiales, sociales, sanitarios...

### 3.2 Servicio de Atención Psicológica

Atención personalizada e individual para mujeres que necesiten una atención emocional como consecuencia de haber vivido situaciones de discriminación por razón de género: situaciones de violencia machista, problemas de relación con hijos e hijas, falta de soporte familiar y/o responsabilidades familiares, entre otras. Este soporte se hace mediante terapias individuales de corta duración, con el objetivo de acompañar en los procesos de recuperación de la situación vivida e incrementar la autonomía y la calidad de vida de las mujeres usuarias.

Destinatarias:	Todas las mujeres de la ciudad
Cómo solicitar el Servicio:	Por derivación, tras una valoración profesional por parte del/la profesional del CIRD responsable del Servicio de Acogida y Atención o bien del/de la profesional de Servicios Sociales y/o de Salud Mental de la ciudad.

### 3.3 Servicio de Asesoramiento Jurídico

Este servicio ofrece orientación y asesoramiento jurídico especializado y con perspectiva de género a las diferentes demandas presentadas por las usuarias del Servicio: separación matrimonial y sus consecuencias, violencias machistas, acoso, discriminaciones laborales, violencias sexuales, entre otras. También ofrece la valoración del caso y la ayuda para acceder al turno de justicia gratuita.

Destinatarias:	Todas las mujeres de la ciudad
Cómo solicitar el servicio:	Por derivación, tras una valoración profesional por parte del/de la profesional del CIRD responsable del Servicio de Acogida u otros servicios de la ciudad como policía, servicios sociales y/o sanitarios, entre otros.



### 3.4 Servicio de Soporte a la Inserción Laboral

Este Servicio ofrece un acompañamiento personalizado a las mujeres usuarias para fomentar la autoestima en lo que se refiere a la ocupación, asesora en la definición del perfil profesional, el conocimiento del mercado laboral y la búsqueda de trabajo y ofrece formación ocupacional para mejorar la cualificación profesional.

Destinatarias: Todas las mujeres de la ciudad

Cómo solicitar el Servicio: Per derivación, después de una valoración profesional por parte del/ de la profesional del CIRDA responsable del Servicio de Acogida u otros servicios de la ciudad como policía, servicios sociales y/o sanitarios, entre otros.

### 3.5 Servicio de Información y Soporte a Jóvenes y Adolescentes en Género y Feminismos (CIRDA Jove)

El CIRDA Jove ofrece un espacio de atención para abordar problemáticas específicas derivadas de la desigualdad de género, para sensibilizar en materia de género y sobre las aportaciones del feminismo al conjunto de la gente joven. Entre otros servicios ofrece asesoramiento en temáticas de género y feminismo, prevención y atención de las situaciones de violencias machistas, y particularmente de las violencias sexuales. Así mismo da respuesta a las demandas vinculadas a procesos de identidades de género no normativas y diversidad sexual y afectiva.

Destinatarias/os: Todas las y los jóvenes de la ciudad

Cómo solicitar el Servicio: Por solicitud directa al Centro, ya sea presencialmente, telefónica o por correo electrónico.  
Por derivación profesional de cualquier servicio de la ciudad: policiales, sociales, sanitarios...

### 3.6 Servicio de atención a niñas y niños que padecen situaciones de violencia machista en el entorno familiar.

Este Servicio ofrece una atención especializada a niñas y niños de mujeres que están padeciendo una situación de violencia machista en su entorno familiar. Se trata de un trabajo de recuperación conjunta de las madres con sus hijas/os.

Destinatarias/os: Todas las mujeres de la ciudad y sus hijas/os.

Cómo solicitar el Servicio: Por derivación, tras una valoración profesional por parte del/ de la profesional del CIRDA responsable del Servicio de Acogida o del/de la psicólogo/a del Centro.



#### 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*		
		2018	2019	2020
1	<b>Dar respuesta, como mínimo, al 70% de las demandas de atención en un término no superior de 24 horas, en los casos de urgencia.</b>  ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	100%	*	*
2	<b>Dar respuesta, como mínimo, al 70% de las demandas de atención, en un término no superior de 10 días.</b>  ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	60%	*	*
3	<b>Mantener actualizada la información a la web municipal y no recibir más de 10 quejas anuales por este concepto.</b>  ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	0 quejas	*	*
4	<b>Ofrecer un servicio de atención continuada y de recuperación a las mujeres para dar respuesta a sus procesos y necesidades, con una media como mínimo de 4 visitas realizadas por mujer atendida.</b>  ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.			*
5	<b>Ofrecer un servicio que de una respuesta intergeneracional al conjunto de las mujeres de la ciudad. Por este motivo se atenderá como mínimo el 20% de mujeres entre 13 i 37 años.</b>  ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.			*

Completo Incompleto No evaluado

\* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

#### 5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el siguiente procedimiento:





- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevaran a cabo para evitar situaciones similares.
- Se ofrecerán alternativas, en caso de ser posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

## 6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015
- Valoraciones mediante encuesta de satisfacción.
- Escritos dirigidos al Servicio.
- Opiniones a través de las redes sociales:  
FACEBOOK:<https://www.facebook.com/Cird-Santa-Coloma-Gramenet-180871285579404>  
TWITTER: @CIRDSC

## 7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales, disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención Ciudadana, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal .

En todo caso, los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.



## 8. Normativa

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 5/2008, del 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista.
- Ley 17/2015, del 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres.

## 9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

Con carácter general, los derechos y deberes de la ciudadanía ante la administración local son los citados en diferentes normativas y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (art. 13 i 14). Destacamos los siguientes:

### 9.1 Derechos

- Ser elector/a y elegible de acuerdo con lo que dispone la legislación electoral.
- Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo que disponen las leyes y, si procede, cuando los órganos de gobierno y la Administración municipal piden la colaboración con carácter voluntario del vecindario.
- Ser informado/a, tras una petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación con todos los expedientes y documentación municipales, de acuerdo con el que dispone el artículo 105 de la Constitución.
- Pedir la consulta popular en los términos previstos en la Ley.
- Exigir la prestación y, si procede, el establecimiento del servicio público correspondiente, en el supuesto que constituya una competencia municipal propia de carácter obligatorio.
- Ejercer la iniciativa popular en los términos legalmente establecidos.
- A ser asistidos/as en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales del territorio.
- A ser tratados/as con respeto y deferencia por las autoridades y empleados/as públicos/as, que les han de facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.

### 9.2 Responsabilidades

- Utilizar, de acuerdo con su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, según las normas aplicables.



- Contribuir, mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.
- Para efectuar cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, están obligados/as a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas los sujetos siguientes:
  - Las personas jurídicas
  - Las entidades sin personalidad jurídica
  - Los/las que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera la colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que lleven a cabo con las administraciones públicas en ejercicio de la actividad profesional mencionada. En todo caso, dentro de este colectivo se entienden incluidos los/as notarios/as y registradores/as de la propiedad y mercantiles.
  - Los/as que representen un/a interesado/a que esté obligado/a relacionarse electrónicamente con cada Administración.

## **10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas**

### **10.1 Aprobación**

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

### **10.2 Actualización**

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1) La oferta de servicios, 2) Los compromisos, indicadores y objetivos, 3) Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

### **10.3 Rendimiento de cuentas**

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.



El/la jefe/a del Centro será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

<b>Aprobación</b>		
<b>Fase</b>	<b>Aprobación inicial</b>	<b>Aprobación definitiva</b>
2a Fase	Pleno 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

<b>Actualizaciones</b>			
	<b>Cambios introducidos</b>	<b>Aprobaciones iniciales</b>	<b>Aprobaciones definitivas</b>
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Incorporación de nuevos servicios y compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 05/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020
Próxima actualización: según semestre de 2020			

<b>Rendimiento de cuentas</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Información complementaria en **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**