Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CARTA DE SERVICIOS

Concejalía de Igualdad

INTRODUCCIÓN

La Concejalía de Igualdad 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 de oportunidades entre mujeres y hombres, programa de actividades formativas y talleres, 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.

Asimismo, a través del Servicio SALTA, la Concejalía promueve el respeto a la diversidad sexual y de género y la igualdad de trato de las personas LGTBI, mediante actuaciones de información, orientación, acompañamiento y sensibilización dirigidas a las personas LGTBI, sus familias y al conjunto de la ciudadanía.

La Carta de Servicios de la Concejalía de Igualdad 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 Igualdad, 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.

SERVICIOS PRESTADOS

❖ SERVICIOS PRESTADOS EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES.

- Información, orientación y asesoramiento.
- Participación y asociacionismo (Coordinación con las distintas asociaciones de mujeres del municipio).
- Campañas de sensibilización en centros educativos.
- Proyección, desarrollo y ejecución de programas:
    - ✓ Programas culturales.
    - ✓ 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 DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES.

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

SERVICIOS PRESTADOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

❖ 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 trazará 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

❖ SERVICIO SALTA

SALTA, Servicio de Asesoramiento LGTBI de Torrejón de Ardoz, ofrece información, orientación y acompañamiento en materia de diversidad sexual y de género, con el fin de favorecer la igualdad de trato y prevenir la discriminación por orientación sexual, identidad o expresión de género.

Dirigido a personas LGTBI y sus familias, así como a profesionales, entidades y ciudadanía que soliciten información o asesoramiento en esta materia.

La atención se desarrolla de manera personalizada y confidencial, con respeto a la orientación sexual, la identidad y la expresión de género de cada persona.

Servicios que ofrece SALTA

- Información y asesoramiento individualizado sobre diversidad sexual y de género, derechos y recursos de apoyo a las personas LGTBI.
- Orientación y acompañamiento social a personas LGTBI y sus familias, atendiendo a sus necesidades y circunstancias personales.
- Información y orientación ante situaciones de discriminación o LGTBIfobia, facilitando el acceso a los recursos especializados que correspondan.
- Coordinación y derivación a servicios municipales, recursos especializados y entidades, cuando las necesidades de la persona requieran una atención complementaria.

SERVICIOS PRESTADOS

- Programación y desarrollo de acciones de formación y sensibilización sobre diversidad sexual y de género, dirigidas a la ciudadanía, centros educativos, profesionales y entidades del municipio.
- Organización de actividades de visibilidad y sensibilización con motivo de las fechas conmemorativas LGTBI, promoviendo la participación ciudadana y la colaboración con el tejido asociativo.
- Desarrollo de Puntos Arcoíris en actividades y eventos municipales como espacios de información, sensibilización y orientación frente a la LGTBIfobia.

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 Igualdad 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.

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

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.

SERVICIOS PRESTADOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

❖ ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y SENSIBLIZACIÓN 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 espacios de ocio nocturno, como en fiestas populares y patronales y otros eventos que se requiera de su presencia.

SERVICIOS PRESTADOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

- Mantenimiento y actualización permanente de la información contenida en las redes sociales y página web del ayuntamiento.
- Garantizar la publicación actualizada de la programación de cursos, talleres y actividades de la Concejalía de Igualdad.
- Garantizar un trato igualitario 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 Igualdad demandando este servicio.

SERVICIOS PRESTADOS

INDICADORES DE CALIDAD

1. Desarrollar nuevos servicios, talleres y actuaciones dirigidas a mejorar y adaptar la atención a la mujer. 2. Desarrollar nuevas convocatorias de ayudas y convenios dirigidos a asociaciones y colectivos de mujeres del municipio de Torrejón de Ardoz.	N.º de talleres de sensibilización en igualdad. N.º de talleres de promoción de la salud y hábitos saludables. N.º de talleres de corresponsabilidad y conciliación. N.º de talleres en cultura y acceso a la sociedad de la información. N.º de convenios o subvenciones a asociaciones y colectivos de mujeres.
3. Desarrollar actividades de promoción de la igualdad de oportunidades y de promoción profesional y liderazgo.	N.º de talleres de promoción de la igualdad de oportunidades y acceso al empleo. N.º de talleres de promoción para el empleo femenino.
4. Cuantificar todas las atenciones en el Servicio SALTA. 5. Desarrollar acciones de formación, sensibilización y visibilidad LGTBI. 6. Ofrecer información y orientación mediante Puntos Arcoíris en los eventos programados.	N.º de citas y de coordinaciones. N.º de acciones realizadas. N.º de participantes N.º de Puntos Arcoíris instalados. N.º de intervenciones registradas

SERVICIOS PRESTADOS

7. Cuantificar todas las atenciones en el PMORVG del área social, jurídica y psicológica. Incluyendo atención en crisis de emergencia o urgencia y especializada.	N.º de citas de los diferentes profesionales técnicos y de coordinaciones.
8. Realizar formaciones internas y externas, profesionales en materia de violencia de género.	N.º de talleres y formación.
9. Desarrollar acciones de sensibilización al resto de la población.	N.º de acciones de sensibilización realizadas.
10. Ofrecer información y orientación mediante Puntos Violeta en los eventos programados.	N.º de Puntos Violeta instalados

RESPONSABILIDADES Y DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

• 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 CIUDADANÍA

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- 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 respeto 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 con lo previsto en la Ley Orgánica 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 Igualdad.
- En el portal de transparencia que puede encontrar en la Web del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
- Atención ciudadana 010.
- Participación en Redes Sociales Oficiales.
- Participación a través de la APP EAGORA.

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

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 responsable de la prestación del servicio.
- Participación en Redes Sociales Oficiales.
- Participación a través de la APP EAGORA.

NORMATIVA

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

NORMATIVA ESTATAL

- Constitución Española de 1978.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el Código Civil en materia de derecho a contraer matrimonio.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, 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.
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.

NORMATIVA

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

NORMATIVA AUTONÓMICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Ley 2/2016, de 29 de marzo, de protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas transexuales e intersexuales de la Comunidad de Madrid, en su redacción vigente.
- Ley 3/2016, de 22 de julio, de protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas LGTBI de la Comunidad de Madrid, en su redacción vigente.
- 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.

DATOS COMPLEMENTARIOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CENTRO POLIVALENTE ABOGADOS DE ATOCHA - C/ LONDRES, 11B. 1.ª PLANTA
Teléfono: 916783863
Correo electrónico: igualdad@ayto-torrejon.es
Horario de atención e información: de lunes a viernes de 08:30 a 18:45 h o a través de igualdad@ayto-torrejon.es
Horario SALTA: lunes, miércoles y viernes de 09:00 a 14:00 h. Martes y jueves de 16:00 a 19:00 h. Email: salta@ayto-torrejon.es
Horario de citas PMORVG: de lunes a viernes de 8:30 a 9:30 y de 12:00 a 18:45 h o a través de citaspuntovg@ayto-torrejon.es

OTROS TELÉFONOS DE INTERÉS:

012: Servicio de atención e información al ciudadano de la Comunidad de Madrid
112: Servicio de atención a emergencias.
016: Teléfonos de atención a Víctimas de Violencia de Género
028: Teléfono de atención integral frente a la LGTBIfobia y de información de derechos LGTBI
091 Y 092: Policía Nacional y Local

Redes sociales

Facebook: https://www.facebook.com/concejaliaigualdadtorrejon
Instagram: https://www.instagram.com/concejaliaigualdadtorrejon/

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

www.ayto-torrejon.es

Enero de 2026