

# CARTA DE SERVICIOS

## DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

APROBADA EL 7 DE JUNIO DE 2023 (BOCM N° 198, DE 21/08/2023)

## Servicios a los ciudadanos

**1 Información y orientación para fomentar el liderazgo, la inserción y promoción laboral de las mujeres y promover la conciliación y la corresponsabilidad.**

**2 Información y sensibilización en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en diferentes ámbitos de la sociedad, y en especial en el ámbito educativo.**

**3 Acogida, asesoramiento, formación, y apoyo dirigidos a mujeres en situación de vulnerabilidad para contribuir a su inserción social, así como atención a las necesidades básicas a mujeres en situación de especial vulnerabilidad.**

**4 Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid:** garantiza una atención integral, multidisciplinar y de protección a las víctimas de Violencia de Género en cualquiera de sus manifestaciones. La Red está compuesta por centros para víctimas de violencia de género, recursos y Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género.

• **Centros para víctimas de violencia de género:** son recursos residenciales y no residenciales para las mujeres víctimas de violencia de género, sus hijas e hijos y personas dependientes.

• **Centros Residenciales:** Proporcionan alojamiento temporal seguro, manutención y otros gastos, tanto a las mujeres víctimas de violencia de género, como a sus hijos e hijas y personas dependientes. Los centros residenciales pueden ser de Emergencia, Acogida y Pisos Tutelados. También existen recursos residenciales para mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual, para jóvenes víctimas de violencia y centros para mujeres reclusas y ex reclusas víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social.

### • Centros no Residenciales

• Centro de atención psicosocial: programa MIRA, presta atención psicosocial especializada a mujeres y menores que han sido víctimas de violencia de género, ofreciendo tratamiento del estrés postraumático.

• Centro víctimas de agresiones sexuales: CIMASCAM, proporciona tratamiento psicológico, orientación, apoyo y asistencia jurídica a mujeres víctimas de agresiones sexuales. Además de la asistencia directa se realizan actividades de prevención, divulgación, sensibilización y formación.

• Centro de crisis 24 horas para mujeres víctimas de violencia sexual, proporciona atención integral para mujeres víctimas de violencia sexual (acoso, agresiones y abusos sexuales contra la mujer y acoso sexual en el ámbito laboral). Se prestan servicios de atención jurídica y asistencia letrada, psicológica y social a mujeres víctimas de violencia sexual y sus familiares, en su caso, durante las 24 horas del día, los 365 días al año.

• Centro de día para mujeres víctimas de trata: PROYECTO ESPERANZA, proporciona tratamiento psicológico, orientación y apoyo jurídico a mujeres víctimas de trata de personas con fines de explotación sexual.

• Centros de día para mujeres víctimas de violencia de género con programas específicos dirigidos a mujeres inmigrantes. Centro Pachamama, programa específico para mujeres iberoamericanas y Ayaan Hirsi Ali, programa específico para mujeres magrebíes.

• **Servicio de Orientación Jurídica:** Ofrece orientación jurídica individualizada, gratuita y presencial en temas de Derecho Civil, Penal, Laboral, Penitenciario...

• **Servicio de psicólogas infantiles itinerantes:** El Servicio se presta por psicólogas infantiles con formación tanto en menores como en violencia de género.

• **Unidad de atención a adolescentes víctimas de violencia de género en sus relaciones de pareja y a sus familias:** Facilita información, orientación y asistencia psicológica especializada a chicas adolescentes y a sus familias.

• **Programa Atiende:** Desarrollado en colaboración con la Consejería de Sanidad para valoración y tratamiento de víctimas de violencia de género. Facilita información, orientación y tratamiento por psiquiatras, psicólogos y trabajadores sociales.

• **Servicio de detección e identificación de mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual:** garantiza la detección y asistencia a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual.

• **Programa de terapia asistida con perros para mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo, de la Comunidad de Madrid.** Se trata de un proyecto terapéutico cuyo objetivo es favorecer el desarrollo emocional de la mujer y los/las menores a su cargo y reforzar el proceso de recuperación desarrollado por los distintos recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género, en el que un equipo especializado introduce la figura del perro adiestrado como herramienta de trabajo.

### 5 Programa Madrileño de Información y Atención LGBTI:

• Información, orientación, asesoramiento y atención social, psicológica y jurídica a las personas LGBTI, así como a su entorno familiar y relacional, en relación con las necesidades de apoyo específicamente ligadas a su orientación sexual, identidad y/o expresión de género.

• Formación, asesoramiento, sensibilización y orientación en materia LGBTI, especialmente a profesionales de todos los ámbitos que trabajen o puedan trabajar sobre esta temática, o cuyo ámbito de actuación profesional pueda afectar al libre ejercicio de los derechos de dichas personas.

## Compromisos de calidad

**1** Realizar al menos, 25 acciones de apoyo, formación y sensibilización para promoción del liderazgo y el emprendimiento femenino.

**2** Realizar anualmente, al menos, 1.000 acciones de apoyo, formación y sensibilización para el fomento de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como la conciliación y corresponsabilidad en diferentes ámbitos, especialmente el educativo.

**3** Realizar anualmente al menos 40 acciones de acogida, asesoramiento, formación y apoyo dirigidas a mujeres en situación de vulnerabilidad.

**4** Conceder cita para el asesoramiento jurídico a todas las mujeres residentes en la Comunidad de Madrid que lo soliciten. El plazo para obtener cita es de 12 días de media.

**5** Celebrar anualmente al menos 8 jornadas formativas, para cubrir las necesidades y demandas de los profesionales de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

**6** Reforzar la atención psicológica a menores víctimas de violencia de género, en al menos 20 de los Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género (PMORVG).

**7** Prestar anualmente atención social, psicológica o jurídica, al menos, a 1.000 personas LGBTI, sus familiares o entorno relacional que lo soliciten.

**8** Formar/sensibilizar anualmente, al menos, a 10.000 personas en materia LGBTI.

**9** Alcanzar un grado de satisfacción global de los usuarios en relación con los servicios del Programa igual o superior a 3 en una escala de 1 a 5.



<http://www.comunidad.madrid/>

0 1 2  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias  
y quejas

