

3 Información de contacto

DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD.
C/ Manuel de Falla, nº 7. - 28036 Madrid.

Teléfonos de Interés:

Centralita Consejería: 91 392 53 00.
Información D.G. Igualdad: 91 392 56 86.
Información General y Asistencia a Mujeres Víctimas de Violencia de Género: 012.
Servicio gratuito de Orientación Jurídica para mujeres (cita previa): 91 720 62 47.
Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI: 917 010 788.

Enlaces de interés:

- [Recursos a las mujeres víctimas de violencia de género.](#)
- [Promoción de la igualdad y lucha contra la discriminación.](#)
- [Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI.](#)

4 Normativa aplicable

- *Ley Orgánica 1/2004*, de 28 diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género ("Boletín Oficial del Estado" 29 de diciembre de 2004).
- *Ley Orgánica 3/2007*, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres ("Boletín Oficial del Estado" 23 de marzo de 2007).
- *Ley 39/1999*, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras ("Boletín Oficial del Estado" 6 de noviembre de 1999).
- *Ley 27/2003*, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica ("Boletín Oficial del Estado" 1 de agosto de 2003).
- *Ley 5/2005*, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 29 de diciembre de 2005).
- *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.
- *Ley 3/2016*, de 22 de julio, de protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas LGTBI de la Comunidad de Madrid.
- *Decreto 57/2016*, de 7 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico del Consejo de la Mujer de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 8 de junio de 2016).
- *Orden 500/1993*, de 21 de mayo, de la Consejería de Presidencia, por la que se dictan normas para el cumplimiento del principio de no discriminación por razón de sexo en la información y divulgación de la acción institucional de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid 28 de mayo de 1993).

Portal de Transparencia: www.madrid.org/cartas-servicios.

Criterios de Calidad: anexo único del Decreto 85/2002.



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

0 1 2
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias
y quejas



INFORMADA FAVORABLEMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO Y TRANSPARENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1 Servicios a los ciudadanos

- **Información y orientación para fomentar el liderazgo, la inserción y promoción laboral de las mujeres y promover la conciliación y la corresponsabilidad.**
- **Información y sensibilización en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en diferentes ámbitos de la sociedad, y en especial en el ámbito educativo.**
- **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.**
- **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.
- **Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI:**
 - Información, orientación, asesoramiento y atención social, psicológica y jurídica a las personas LGTBI, 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 LGTBI, 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.

2 Compromisos de calidad

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

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.

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

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.

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.

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).

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

Formar/sensibilizar anualmente, al menos, a 10.000 personas en materia LGTBI.

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.