

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	SERVEI DE POLÍTIQUES DE GÈNERE
Període:	Gener - Desembre 2020

Servei ofert	Objectius	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	Observacions
SIAD								
SIAD ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES	Atendre les persones que s'adrecen a la recepció del SIAD de manera presencial amb agilitat i eficiència.	Atendrem el 95% de les persones en un temps d'espera inferior a 10 minuts.	Percentatge de persones ateses en un temps d'espera inferior a 10 minuts	95 %	100,00 %	+ 5%	100,00 %	
SIAD SERVEI D'ACOLLIDA	Atendre les dones que han sol·licitat cita amb el Servei d'Acollida.	Atendrem el 100% de les dones que han sol·licitat cita amb el Servei d'Acollida.	Percentatge de dones ateses pel Servei d'Acollida sobre el total que ha sol·licitat cita	100 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	
	Atendre amb immediatesa les dones que es trobin en una situació de violència masclista valorada com a 'urgent'.	Atendrem de manera presencial, en un termini màxim de 48h laborables des de la petició, el 100% de les dones que es troben en una situació de violència masclista valorada com a 'urgent'.	Percentatge de dones en situació de violència masclista valorada com a 'urgent' i ateses en un termini no superior de 48h laborables	100 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	
	Atendre les demandes d'informació sol·licitades per estudiants o entitats.	Atendrem, en el termini màxim de 20 dies hàbils, el 90% d'estudiants i entitats que sol·licitin informació.	Percentatge d'estudiants i entitats ateses en un termini no superior a 20 dies hàbils	90 %	100,00 %	+10%	100,00 %	
SIAD SERVEI D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA	Oferir intervenció psicològica especialitzada que possibiliti la recuperació de l'impacte de la violència en la salut (física, psicològica i social) de les dones en situació de violència masclista.	Atendrem el 100% de les usuàries que compleixen els criteris d'entrada al Servei d'Atenció Psicològica a través de les sessions individualitzades que siguin necessàries fins que assoleixin els objectius terapèutics que permetin la situació d'alta.	Percentatge d'usuàries ateses pel Servei d'Atenció Psicològica	100 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	
	Oferir suport i atenció psicològica a familiars de dones que han patit situacions de violència molt greus o que han estat assassinades.	Atendrem el 100% de les persones membres de les famílies afectades que ho sol·licitin.	Percentatge de familiars que reben suport o atenció psicològica sobre el total que ho ha sol·licitat	100 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	
	Oferir grups d'aprenentatge d'habilitats assertives i valorar el grau de satisfacció de les participants.	Obrirem un mínim de 2 grups anuals i obtindrem un grau de satisfacció no inferior a 8 sobre 10 del 80% de les participants.	Nombre de grups d'aprenentatge que s'han obert anualment igual o superior a 2	≥ 2	0	-	0,00 %	Els cursos no s'han dut a terme degut a la situació de confinament per la pandèmia.
		Grau de satisfacció de 8 o més punts sobre 10 del 80% de les participants	≥ 8 en ≥ 80% participants	0	-	0,00 %		
SIAD SERVEI D'ASSESSORAMENT LABORAL	Oferir informació i assessorament especialitzat a les dones en matèria de drets laborals i de seguretat social.	Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Laboral.	Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita	100 %	0	-	0,00 %	
SIAD SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC	Oferir informació i assessorament en matèria de dret civil i penal, amb especialització en violències masclistes i d'igualtat i de gènere.	Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Jurídic.	Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita	100 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	
	Oferir informació i assessorament en matèria d'ocupació i formació per a la inserció laboral de les dones que ho sol·licitin.	Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Inserció Laboral per a la Igualtat d'Oportunitats.	Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita	100 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	SERVEI DE POLÍTQUES DE GÈNERE
Període:	Gener - Desembre 2020

Servei ofert	Objectius	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	Observacions
SIAD SERVEI D'INSERCIÓ LABORAL PER A LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS	Oferir itineraris personalitzats de recerca de feina i/o formatius a les dones que ho demanin.	Realitzarem el 80% dels itineraris de les dones que ho demanin.	Percentatge de dones que obtenen un itinerari personalitzat	80 %	80,00 %	0,00%	100,00 %	
	Oferir tallers de millora de les habilitats personals per facilitar la inserció professional, i valorar el grau de satisfacció de les participants.	Oferirem un mínim de 2 tallers anuals i obtindrem un grau de satisfacció no inferior a 8 sobre 10 del 80% de les participants.	Nombre de tallers que s'han ofert anualment igual o superior a 2	≥ 2	0	-	0,00 %	
			Grau de satisfacció de 8 o més punts sobre 10 del 80% de les participants	≥ 8 en ≥ 80% participants	0	-	0,00 %	
PROGRAMES I PROJECTES								
SERVEIS DE SUPORT A LES ENTITATS I GRUPS DE DONES	Oferir assessorament tècnic per a la constitució, la gestió i el funcionament de les entitats.	Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de consultes ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils	90 %	100,00 %	+10%	100,00 %	
	Oferir activitats de formació i sensibilització a les entitats i grups de dones.	Atendrem el 90% de les demandes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de demandes ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils	90 %	100,00 %	+10%	100,00 %	
	Oferir orientació a les entitats en matèria d'igualtat de gènere.	Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de demandes ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils	90 %	100,00 %	+10%	100,00 %	
	Difondre informacions d'interès per a les entitats.	Difondrem, a través de les eines corporatives, les informacions que siguin d'interès per a les entitats, en un termini no superior a una setmana des de la rebuda.	Percentatge d'informacions trameses en un termini no superior a una setmana des de la rebuda d'informació	100 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	
SERVEIS ALS CENTRES EDUCATIUS I UNIVERSITATS	Oferir assessorament tècnic en matèria d'igualtat de gènere a la comunitat educativa dels centres escolars d'educació primària, secundària, batxillerat, FP, universitats i centres d'educació especial.	Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de consultes ateses en un termini de 10 dies hàbils	90 %	100,00 %	+10%	100,00 %	
	Oferir activitats de formació adreçades a alumnat i professorat.	Atendrem el 70% de les sol·licituds rebudes, dins el curs escolar.	Percentatge de formacions realitzades dins el curs escolar	70 %	100,00 %	+30%	100,00 %	
	Assessorar l'alumnat en recerca i investigació.	Atendrem el 80% de les consultes en un termini màxim de 30 dies hàbils.	Percentatge d'alumnes que s'atenen en un termini no superior de 30 dies hàbils	80 %	100,00 %	+20%	100,00 %	
SERVEIS ADREÇATS AL CONJUNT DE LA CIUTADANIA	Realitzar un mínim de 2 campanyes anuals d'activitats gratuïtes o subvencionades per promoure la igualtat de gènere i combatre les violències masclistes.	Realitzarem un mínim de 2 campanyes anuals, coincidint amb la celebració del Dia Internacional de les Dones i el Dia Internacional contra la Violència Masclista.	Nombre de campanyes realitzades igual o superior a 2	≥ 2	2	0	100,00 %	
	Divulgar informació vinculada als drets de les dones.	Difondrem, a través de les eines corporatives, les informacions que siguin d'interès per a les dones, en un termini no superior a una setmana des de la rebuda.	Percentatge d'informacions trameses en un termini no superior a una setmana sobre el total des de la rebuda d'informació	100 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	SERVEI DE POLÍTQUES DE GÈNERE
Període:	Gener - Desembre 2020

Servei ofert	Objectius	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	Observacions
	Donar resposta a les consultes diverses que realitzen les dones sobre les entitats i grups de dones de Terrassa.	Respondrem el 90% de les demandes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de consultes respostes en un termini no superior a 10 dies hàbils	90 %	100,00 %	+10%	100,00 %	
	Oferir assessorament tècnic en matèria de polítiques de Gènere, Violència Masclista i Plans d'Igualtat a les entitats, institucions i empreses que ho sol·licitin.	Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de consultes respostes en un termini no superior a 10 dies hàbils	90 %	100,00 %	+10%	100,00 %	
SERVEIS ADREÇATS A PROFESSIONALS, ENTITATS I EMPRESES	Oferir formació especialitzada en matèria de polítiques de Gènere, Violència Masclista i Plans d'Igualtat a les entitats, institucions i empreses que ho sol·licitin.	Realitzarem un mínim del 70% de les formacions sol·licitades dins el següent trimestre.	Percentatge de formacions realitzades dins el següent trimestre des de la sol·licitud	70 %	100,00 %	+30%	100,00 %	
	Oferir assessorament tècnic per a la inclusió de la perspectiva de gènere i dels llenguatges no sexistes.	Atendrem el 90% de les demandes d'assessorament en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de demandes d'assessorament ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils.	90 %	100,00 %	+10%	100,00 %	
	Oferir assessorament tècnic en la gestió i l'organització d'activitats.	Atendrem el 90% de les demandes d'assessorament en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de demandes d'assessorament ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils	90 %	100,00 %	+10%	100,00 %	