Diputació
Barcelona
xarxa de municipis

# Centres d'informació i recursos per a dones

## Una proposta de model funcional i de gestió

Col·lecció_**Documents de Treball**

Sèrie_**Igualtat i Ciutadania** 1

# Centres d'informació i recursos per a dones

## Una proposta de model funcional i de gestió

Col·lecció_**Documents de Treball**

Sèrie Igualtat i Ciutadania, 1

**Diputació Barcelona**
xarxa de municipis

Agraïm la col·laboració de:

Àrea d'Infraestructures, Urbanisme i Habitatge
de la Diputació de Barcelona

Oficina Tècnica de Cooperació
de la Diputació de Barcelona

Federació de Municipis de Catalunya

© Edició: Diputació de Barcelona
© Textos: Natalia Paleo Mosquera
Segona edició: febrer de 2007

Disseny i producció: Direcció de Comunicació
de la Diputació de Barcelona
Impressió: Gutenberg, SA
ISBN: 84-9803-171-0
Dipòsit legal: B-8735-2007

# Índex

Presentació . . . . . 5

Pròleg . . . . . 7

1. Introducció . . . . . 9

2. El paper dels centres en el desenvolupament de les polítiques locals de gènere . . . . . 13
   - Les desigualtats de gènere . . . . . 13
   - En què consisteixen les polítiques d'igualtat de gènere? . . . . . 15
   - Quan i com s'incorporen les polítiques de gènere a les agendes públiques? . . . 15
   - Les dones com a actors socials . . . . . 16
   - Les administracions locals com a agents de les polítiques de gènere . . . . . 17
   - Tendències polítiques d'actuació . . . . . 18
   - Del dèficit a la igualtat . . . . . 20
   - Instruments de les regidories d'igualtat . . . . . 21
   - Els centres: eixos vertebradors de les polítiques de gènere . . . . . 23
   - Importància estratègica dels centres. Decàleg . . . . . 24

3. Marc normatiu . . . . . 27
   - Àmbit internacional . . . . . 27
   - Àmbit estatal i autonòmic . . . . . 31
   - Marc autonòmic . . . . . 35
   - Món local . . . . . 36

4. Mapa actual dels centres a la província de Barcelona . . . . . 37
   - Evolució dels centres d'atenció i recursos per a les dones . . . . . 37
   - Situació actual dels centres a la província de Barcelona . . . . . 39
   - Centres segons la grandària dels municipis . . . . . 41
   - Espai propi, espai compartit . . . . . 42
   - Dependència funcional . . . . . 44
   - Professionals adscrits . . . . . 46

Funcions . . . . . 47
Pressupost propi . . . . . 49

5. Model de gestió dels centres d'informació i recursos per a dones . . . . . 51
Què és un centre d'informació i recursos per a les dones? . . . . . 51
Quina és la missió dels centres? . . . . . 51
Quins són els principis rectors dels centres? . . . . . 52
Objectius dels centres . . . . . 53
Dependència funcional . . . . . 54
Funcions . . . . . 54
Metodologia de treball . . . . . 56
Recursos humans . . . . . 57
Sistemes de coordinació . . . . . 58
Qualitat dels serveis . . . . . 59
Sistema de control i d'informació . . . . . 60
Construcció d'indicadors . . . . . 61

6. Característiques i requeriments de l'espai dels centres . . . . . 67
Programa de necessitats . . . . . 67
Definició del model . . . . . 70

7. Xarxa de Centres d'Informació i Recursos per a Dones . . . . . 85
Raons del treball en xarxa . . . . . 85
Definició de la Xarxa . . . . . 85
Objectius . . . . . 86
Serveis de la Xarxa . . . . . 86
L'Espai Francesca Bonnemaison en relació amb la Xarxa de Centres . . . . . 87

8. Annexos . . . . . 89
Annex I. Glossari terminològic . . . . . 89
Annex II. Qualitat dels serveis . . . . . 93

Bibliografia . . . . . 95

# Presentació

En els darrers vint anys, que són també els anys en què s'ha consolidat i cristal·litzat l'aposta dels governs locals democràtics per una transformació profunda dels nostres pobles, ciutats i viles, els ajuntaments han treballat molt, i de manera creixent, en un aspecte clau del benestar col·lectiu: les polítiques d'igualtat. Els ajuntaments i la resta d'ens locals han introduït de manera progressiva la perspectiva del gènere en el plantejament i la prestació dels serveis públics en què són competents. Aquesta nova visió del servei públic ha contribuït a avançar cada cop més en qüestions de salut i de formació, laborals i culturals, en la lluita contra la violència sexista, en la coresponsabilització d'homes i dones a l'hora de compaginar la vida personal amb la feina, en l'impuls a una participació més plena i decidida de les dones en el progrés dels municipis.

No obstant això, aquest treball, ben innovador, s'ha hagut de fer sovint amb pocs recursos i amb un bagatge teòric i pràctic escàs, que s'ha anat pensant i construint sobre la marxa. Les administracions públiques no sempre són ràpides a l'hora de detectar i afrontar els nous reptes que es plantegen en la societat. Amb tot, els governs de proximitat, els ajuntaments, s'han distingit sovint per avançar-se en les polítiques innovadores, tant pel fet que el seu contacte directe amb la ciutadania els fa més receptius i sensibles als canvis socials, com perquè és a ells a qui les persones s'adrecen en primera instància quan sorgeixen noves demandes col·lectives.

És en aquest context en què hem d'entendre l'aparició, ara fa vint anys, dels primers centres d'informació i recursos per a dones. Aquests centres han estat una aportació molt important en el procés de conformació i desenvolupament de les polítiques locals públiques d'igualtat. Aquesta guia aspira tant a fer una descripció i un balanç de la feina que han portat a terme aquests centres com a plantejar per on han d'avançar en els anys a venir. Igualment, es planteja també com un instrument de servei per als ens locals que tinguin el propòsit de crear –o millorar– un centre d'aquestes característiques, en la mesura que aporta una àmplia explicació del model de gestió que s'ha anat configurant en aquests centres al llar d'aquests vint anys.

La Diputació de Barcelona es complau de poder oferir aquesta publicació com una nova contribució al desenvolupament de les polítiques d'igualtat entre dones i homes, que són un element clau en el nostre objectiu programàtic d'enfortir la dimensió cívica, ciutadana i democràtica dels nostres pobles, ciutats i viles.

**Celestino Corbacho Chaves**
President de la Diputació de Barcelona

# Pròleg

Em plau presentar aquest document de treball, *Centres d'Informació i Recursos per a Dones: una proposta de model funcional i de gestió*, que des de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania publiquem amb l'objectiu de posar a l'abast del món local una eina de treball útil per la creació dels centres i per avançar metodològicament en el desenvolupament dels existents.

Amb aquesta publicació volem recollir, sistematitzar i posar en valor les aportacions, propostes i coneixements del conjunt de centres existents a la província de Barcelona, i de totes les dones i els homes, que amb el seu treball i compromís els han fet possible.

Per aquest motiu en l'elaboració d'aquesta guia hem recollit les conclusions i el treball realitzat en el marc de les jornades realitzades conjuntament amb la Federació de Municipis, així com les aportacions de les responsables de diferents centres de la nostra província. A totes elles, persones i institucions, els hi volem expressar el nostre agraïment.

Els primers centres van néixer ara fa vint anys, amb la finalitat de donar resposta a les necessitats concretes de les dones. Progressivament s'han convertit en un espai de referència, un lloc de trobada, de participació i de sensibilització. Un espai privilegiat pel desenvolupament de les polítiques d'igualtat de gènere.

Una de les característiques d'aquest procés de creació ha estat l'absència d'una normativa legal específica que en regulés les competències i funcions. D'aquesta manera, els centres s'han configurat en funció de diverses realitats i demandes. En el seu conjunt, els centres dibuixen una rica diversitat de models i formes de gestionar els problemes de gènere en el món local.

Però, davant d'aquesta diversitat és imprescindible també posar en comú models, definir funcions, metodologies i espais. És per això que aquesta guia presenta un model de gestió. Hem volgut, però, juntament amb l'Àrea d'Infraestructures, Urbanisme i Habitatge, acompanyar-lo de la definició d'un model funcional; d'una definició concreta que doni resposta a les diferents necessitats d'espai que tenen els centres per a la prestació de les seves funcions.

Desitjo que aquesta guia esdevingui un instrument viu, útil i pràctic que ajudi a consolidar els centres d'informació i recursos per a dones com a serveis bàsics per al desenvolupament de les polítiques d'igualtat entre dones i homes.

**Imma Moraleda**

Presidenta delegada de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania

# 1. Introducció

El reconeixement polític de la desigualtat social existent entre dones i homes com una realitat social sobre la qual cal que intervinguin els poders públics és, sens dubte, una de les conquestes més important assolides en el marc dels estats democràtics. Ara, al començament del segle XXI, l'eradicació de les desigualtats de gènere constitueix un compromís, una responsabilitat i, alhora, un gran repte per a tots els actors socials i polítics presents a la nostra societat.

En les últimes dècades del segle XX es van començar a desenvolupar polítiques específiques de gènere en els diferents nivells de govern, i es va avançar molt en la definició i conceptualització de la discriminació estructural que viuen les dones en les nostres societats, així com en les diferents accions polítiques que cal dur a terme per garantir els drets de ciutadania de les dones.

Aquest avenç s'ha manifestat també en la progressiva evolució del seu abordatge polític: des d'unes propostes d'actuació caracteritzades per la seva orientació assistencial, que entenien les problemàtiques de les dones d'una manera aïllada i emfatitzaven la carència, fins a les propostes actuals que intenten introduir una perspectiva de gènere i abordar de manera integral les problemàtiques de les dones en el conjunt de les actuacions. És a dir, ara s'assumeix que les desigualtats que operen sobre les dones constitueixen diferents manifestacions d'una ordenació social androcèntrica, que vulnera i limita el desenvolupament i l'exercici dels drets de ciutadania per part de les dones.

Els centres d'informació i recursos per a dones que s'han desenvolupat en l'àmbit municipal arreu de Catalunya són la conseqüència de l'evolució de les polítiques de gènere, juntament amb les quals han anat evolucionant. Davant l'absència d'una normativa que regulés la creació dels centres, s'ha generat una diversitat de models per abordar les problemàtiques de les dones des d'un context de proximitat i s'han construït noves formes per atendre les seves demandes concretes.

En aquest document que us presentem a continuació, intentem recollir, sistematitzar i posar en valor les aportacions, les propostes i els coneixements del conjunt de centres que hi ha a la província de Barcelona, amb l'objectiu de reflexionar sobre els diferents models, oferir una eina de treball útil per a altres ajuntaments que vulguin crear un centre i apuntar noves claus que permetin avançar metodològicament els centres existents.

En una primera part de la guia expliquem el desenvolupament de les polítiques d'igualtat de gènere, les diferents estratègies que s'han posat en marxa i l'evolució del seu marc de

referència fins ara. A continuació, aprofundim en les polítiques de gènere locals i ens aproximen als diversos models de centres d'atenció a les dones que s'han generat.

Seguidament, en una segona part de la guia, de caràcter més pràctic, partint de les claus i necessitats detectades en les Jornades de Treball i Reflexió sobre els Centres d'Informació i Recursos per a Dones, organitzades per la Diputació de Barcelona i la Federació de Municipis de Catalunya el 2005, realitzem una proposta de model funcional i de gestió dels centres, en relació amb el desenvolupament actual de les polítiques locals de gènere a Catalunya. Després, a partir d'aquest model funcional, proposem tres models possibles d'organització de l'espai i dels equipaments necessaris per garantir uns serveis de qualitat. Finalment, proposem la creació d'una xarxa local de centres d'informació i recursos per a dones a la província de Barcelona, que permeti compartir i intercanviar els coneixements, així com avançar conjuntament en el desplegament de centres als diferents municipis de la província.

La metodologia utilitzada per analitzar els models de centres existents i per fer la proposta d'un model funcional, de gestió i d'equipaments d'un centre va consistir en:

- Anàlisi dels qüestionaris emplenats pels trenta-sis centres d'informació i recursos per a dones existents actualment a la província de Barcelona. Aquests qüestionaris van ser elaborats pel Servei de Promoció de Polítiques d'Igualtat Dona-Home de la Diputació de Barcelona tenint en compte les conclusions de les primeres i segones Jornades de Treball i Reflexió sobre els Centres d'Informació i Recursos per a Dones, coorganitzades per l'Ajuntament de Sabadell, la Federació de Municipis de Catalunya i la Diputació de Barcelona, respectivament.
- Realització d'entrevistes en profunditat a les treballadores, usuàries i responsables de la gestió de sis centres que estan funcionant actualment a la província de Barcelona. Els criteris per seleccionar els centres visitats van ser la grandària del municipi, les funcions que realitzaven els centres i els equipaments de què disposen, per obtenir una mostra el més representativa possible de l'heterogeneïtat existent. A més de les entrevistes, es van realitzar reportatges fotogràfics i reculls de plànols de distribució i d'emplaçament, per poder valorar el funcionament i la tipologia dels centres.

Els objectius d'aquesta guia són:

- Reflexionar sobre els diferents models de centres que hi ha actualment, així com posar en valor l'aportació que s'ha fet des del món local a les polítiques de gènere.
- Col·laborar en la millora de la gestió dels centres existents.
- Facilitar les eines operatives necessàries perquè un municipi pugui crear un centre d'informació i recursos per a dones.
- Aprofundir sobre la necessitat de l'existència dels centres com un servei vertebrador de les regidories de polítiques d'igualtat.
- Donar les claus per superar definitivament la perspectiva assistencial en el tractament de les problemàtiques de les dones i per avançar en el disseny de polítiques locals que emfatitzin l'enfocament de gènere i que incloguin una actuació proactiva i preventiva.

A qui s'adreça:

- A les persones amb responsabilitat política dels municipis.
- A professionals municipals que participin en la creació d'un centre d'informació i recursos per a les dones. A professionals que treballin en els centres que hi ha actualment.
- A totes les persones interessades en el desplegament de les polítiques de gènere en l'àmbit local.

# 2. El paper dels centres en el desenvolupament de les polítiques locals de gènere

Els centres d'informació i recursos per a les dones són un dels resultats de les polítiques públiques de gènere, concretament de les polítiques públiques d'igualtat desenvolupades a l'Estat espanyol a partir dels anys vuitanta. A Catalunya, els primers centres neixen en l'àmbit local per donar resposta a les necessitats de les dones i progressivament esdevenen estratègics en el desenvolupament incipient de les polítiques d'igualtat de gènere.

Una de les característiques d'aquest procés de creació era l'absència d'una normativa legal específica que regulés les seves competències i funcions. D'aquesta manera, els centres es van anant configurant segons les diverses sensibilitats polítiques i de les demandes i particularitats del moviment de dones a cada municipi. En el seu conjunt, els centres dibuixen una rica diversitat de models i formes de gestionar els problemes de gènere en el món local.

Abans d'aprofundir en la definició i descripció dels centres, cal conèixer el marc conceptual i normatiu de les polítiques de gènere en el qual s'insereix el procés de creació d'aquests centres. El marc d'anàlisi que utilitzarem per aproximar-nos a tot el procés de construcció i evolució de les polítiques públiques de gènere es compondrà de dos corrents fonamentals:

1. Els estudis portats a terme en el marc de les teories feministes. Des de la dècada dels anys seixanta, particularment als països anglosaxons, es va produir una aproximació de les diferents disciplines socials a l'anàlisi del sistema sexe-gènere i les seves conseqüències en l'ordenació social, i es va aprofundir amb rigor en les múltiples desigualtats derivades de les relacions de gènere.
2. El desenvolupament de les polítiques públiques. Ens permet entendre com les desigualtats de les dones es conceptualitzen com un problema públic, quins són els actors que hi intervenen i quines són les polítiques públiques de gènere resultants.

## Les desigualtats de gènere

En les últimes dècades són nombrosos els estudis que s'han aproximat amb rigor a la problemàtica de les desigualtats de gènere. L'agent impulsor d'aquesta aproximació ha estat el moviment feminista, que amb una forta presència a partir dels anys seixanta denuncia que la desigualtat social entre homes i dones persisteix a tots els països del món. Aste-

larra (2005) assenyala que aquesta reflexió i elaboració teòrica del feminisme arriba a les universitats a partir dels anys setanta, moment en el qual es comencen a estudiar quines són les característiques socials que determinen la condició de les dones i quins són els mecanismes i factors que intervenen en la configuració del sexe biològic com a categoria d'ordenació social.

Aquesta elaboració teòrica ens ha aportat conceptes que han esdevingut clau per al desenvolupament de les polítiques de gènere:

**Sexe.** És el conjunt de característiques físiques, biològiques i corporals amb les quals naixem. La nostra espècie té dos sexes fonamentals: el femení i el masculí, a partir dels quals es construeix la identitat de gènere.

**Gènere.** És el conjunt de característiques psicològiques, socials i culturals assignades a les persones segons el seu sexe. Són característiques històriques i modificables, que es van transformant amb i en el temps. És una categoria relacional que sempre ha d'incloure homes i dones.

**Rols.** Són comportaments, conductes, tasques i funcions que s'assignen i apliquen socialment segons el sexe de les persones.

- El rol femení assigna a les dones la cura de la família i dels afectes, i els atribueix l'espai domèstic com a propi.
- El rol masculí assigna als homes l'activitat productiva situada en el mercat laboral i els atribueix la participació i la presència a l'espai públic com a pròpies.

Distincions rellevants que s'han de tenir presents:

- Sexe versus gènere
- Gènere versus dona

**Divisió sexual del treball**

| Espai públic | Espai domèstic | Espai privat |
|---|---|---|
| Àmbit productiu | Àmbit reproductiu | Espai i temps propi que no es dóna |
| Espai d'activitat | Espai d'inactivitat | Espai on la persona es cultiva per a la seva projecció en l'àmbit públic |
| Vida laboral, social i política | Lloc de criança, d'afectes i cura de persones dependents | |
| Lloc de participació social i de reconeixement | Àmbit reproductiu | |
| Temps de reconeixement | Temps per als altres | |
| Temps que es paga i es reconeix socialment | Temps que no es paga perquè no es valora | |
| Espai masculí | Espai femení | Espai nítidament masculí (en relació amb les dones, aquest espai es confon amb el domèstic) |

*Font:* Instituto de la Mujer, 2004 (elaborat a partir del llibre de Soledad Murillo *El mito de la vida privada*).

Podem afirmar que actualment s'ha arribat a un consens teòric a l'hora d'explicar que la discriminació històrica de les dones se sustenta en la divisió sexual del treball i en el sistema de gènere que l'acompanya.

**Sistema de gènere.** Aquesta organització és una construcció social, totalment independent del sexe biològic, encara que històricament la biologia ha servit com a justificació per legitimar la seva existència. Estructura i divideix la societat en àrees específicament femenines i masculines i els atorga un valor desigual, ja que jerarquitza els valors i les activitats vinculats a la masculinitat.

Totes aquestes aportacions han estat imprescindibles per entendre que l'equitat de gènere ha de ser un dels pilars bàsics del desenvolupament democràtic i que els poders públics tenen la responsabilitat d'intervenir per eradicar la desigualtat i discriminació estructural de les dones.

## En què consisteixen les polítiques d'igualtat de gènere?

Les polítiques públiques d'igualtat de gènere tenen com a finalitat eradicar les desigualtats existents entre dones i homes en els diferents àmbits de la vida social, política i cultural. Seguint Maria Bustelo (2002, p. 17) podem definir les polítiques d'igualtat com «el conjunt d'intencions i decisions, objectius i mesures adoptades pels poders públics entorn de la promoció de la situació de la dona i de la igualtat de gènere entre dones i homes».

Aquestes actuacions signifiquen:

- Aprofundir en el desenvolupament dels principis de justícia i igualtat.
- Corregir el dèficit democràtic que significa l'exclusió en l'ús dels drets polítics, socials i civils de la meitat de la població.

**Igualtat de gènere.** És el terme consensuat internacionalment per referir-se al problema que intenten resoldre les polítiques públiques de gènere: la desigualtat social entre homes i dones. Dins d'aquest concepte s'inclouen totes les accions que portin a terme els poders públics amb l'objectiu d'aconseguir una major igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

**Perspectiva de gènere.** Implica posar en qüestió la idea implícita que les polítiques públiques són neutrals respecte al gènere, ja que reprodueixen les estructures socials en la base de les quals es troba la desigualtat. Es tracta d'introduir la variable gènere des de la mateixa definició d'un problema públic que s'intenta resoldre fins a la formulació, l'execució i l'avaluació de les accions públiques.

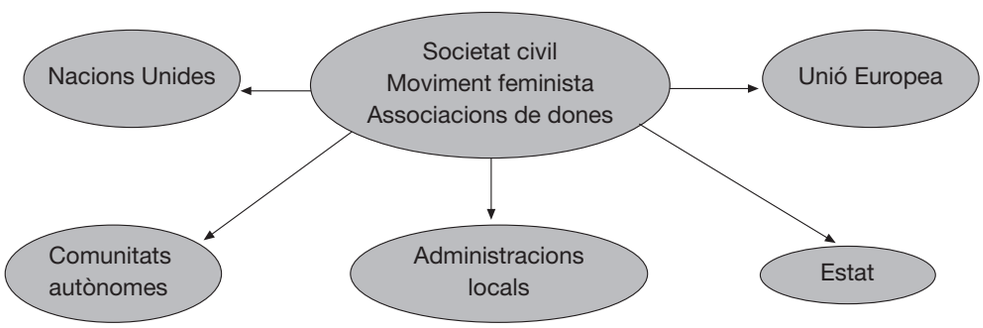
## Quan i com s'incorporen les polítiques de gènere a les agendes públiques?

Les polítiques públiques de gènere s'inicien amb la introducció de les demandes dels moviments feministes a les agendes polítiques i quan la desigualtat estructural de gènere es formula com un problema públic. Els poders públics assumeixen com una responsabilitat pròpia avançar en l'eradicació de les desigualtats de gènere que pateixen les dones.

A partir de la dècada dels anys seixanta i setanta del segle XX en la major part dels països occidentals, i a partir dels anys vuitanta a l'Estat espanyol, es comencen a crear organismes que tenen com a objectiu principal impulsar, formular i posar en pràctica mesures per arribar a la igualtat entre dones i homes. Aquest procés és va denominar *feminisme institucional* (Lovenduski, 1997), amb el qual es crea un nou marc normatiu i legal per desenvolupar polítiques públiques que lluitin contra les discriminacions de les dones.

Des de l'enfocament de l'anàlisi de polítiques públiques, es considera que quan s'incorpora un problema en l'agenda pública hi intervenen sempre un conjunt d'actors, que des de les seves respectives posicions, interessos i capacitat d'influència participen en la construcció d'una situació com a problema públic. Per analitzar els actors que intervenen en la construcció del problema de la discriminació de les dones, cal tenir en compte els diferents nivells de governs i destacar la influència que exerceixen les organitzacions internacionals en les polítiques públiques de gènere que es desenvolupen als estats.

De manera esquemàtica es pot dir que els actors principals que participen en aquest procés són els següents:




Ara ens centrarem en dos dels actors del quadre, que són els més importants en el procés de creació dels centres: els col·lectius de dones i les administracions locals.

## Les dones com a actors socials

El moviment de dones es caracteritza per la seva heterogeneïtat ideològica i per la diversitat d'organitzacions que en formen part. Aquesta pluralitat també se situa en l'àmbit local. Podem distingir dues formes principals d'organització de les dones:

**El moviment feminista.** Té un marcat caràcter polític i una voluntat de transformació social. Com a moviment social denuncia la situació de subordinació històrica que han patit les dones i planteja noves relacions socials que permetin la igualtat real entre dones i homes.

Seguint Astelarra (2005), podem dir que a partir dels anys seixanta el moviment feminista té com a objectius principals aconseguir que es compleixin en la pràctica els drets que ja tenen reconeguts les dones i estendre'ls a altres àmbits on encara no existeixen.

**L'associacionisme de dones.** S'origina i es gesta en el marc d'unes coordenades molt concretes: les polítiques d'igualtat (Soledad Murillo, 2003, p. 33). Són associacions de

dones, principalment de base local, que presenten en els seus respectius territoris demandes concretes sobre problemàtiques i necessitats de les dones en cada context determinat.

Per plantejar les seves demandes, les dones, a més de les clàssiques estratègies de pressió (convocatòria de manifestacions, concentracions, entre d'altres), comencen a utilitzar les estratègies de representació, que es materialitzen fonamentalment a través de la participació de grups de dones en estructures de participació ciutadana institucionalitzades, que permeten incidir (en major o menor grau) en les decisions dels poders públics (Eva Martínez, 2005).

L'èxit de totes aquestes demandes plantejades per les dones es reflecteix en l'elaboració d'un nou marc normatiu per eradicar les desigualtats i en la creació d'institucions específiques per desenvolupar polítiques públiques de gènere.

## Les administracions locals com a agents de les polítiques de gènere

L'administració local va tenir un paper clau a l'hora de generar una opinió pública sensibilitzada amb els problemes de gènere. Així, els ajuntaments van tenir un rol important en els debats sobre els drets de les dones; van organitzar tot tipus d'actes i seminaris adreçats a les dones i al conjunt de la ciutadania, en els quals s'analitzaven drets i discriminacions des d'una perspectiva feminista. El dia 8 de març es va convertir en una ocasió per al debat públic dels drets de les dones (Judith Astelarra, 2005).

### Nova posició estratègica dels governs locals

- Des dels anys vuitanta, com a conseqüència dels problemes que es van trobar els governs nacionals per fer front a les noves demandes socials cada vegada més diversificades, els governs municipals han passat a tenir un paper molt actiu i a desenvolupar iniciatives innovadores en les polítiques locals.
- Aquest major protagonisme de l'administració local en el desenvolupament de les polítiques socials es fonamenta en la seva proximitat amb la realitat social que li permet conèixer-la millor que les altres administracions i, per tant, disposa de més elements a l'hora d'establir unes actuacions que responguin a les necessitats de la població.
- La Carta Europea d'Autonomia Local reconeix aquesta nova posició dels governs locals (article 4.3) a través del principi de subsidiarietat: «l'exercici de les responsabilitats públiques, de manera general, ha d'incumbir preferentment a les autoritats més properes als ciutadans». Així, estableix que els governs locals tenen el dret i la capacitat efectiva per ordenar i gestionar tots aquells assumptes públics que incumbeixen directament a la seva comunitat, amb l'objectiu de dispensar uns serveis de qualitat i beneficiar la ciutadania.

Passem a estar davant d'actors de polítiques amb poders que deixen de ser marginals enfront dels poders centrals i regionals, i que comencen a assumir una capacitat d'autogovern que els confereix nova capacitat de decisió i marge de maniobra per elaborar polítiques públiques.

Aquesta nova posició estratègica dels governs locals va suposar obrir una finestra d'oportunitats per atendre les necessitats de les dones i per aprofundir en les polítiques de gènere iniciades en el marc de l'Estat espanyol. Es genera un escenari d'actuació política de proximitat a les dones que permet conèixer millor com evolucionen les relacions de gènere, quines són les noves demandes i quins són els interessos pràctics de gènere en cada territori.

En la consecució d'aquest procés van tenir un paper clau algunes dones de partits polítics i tècniques municipals que, establint pactes de gènere, van introduir, amb moltes dificultats, les polítiques d'igualtat en les diferents agendes i van buscar recursos per a la seva implantació.

### Avantatges i potencialitats dels governs locals per implantar polítiques de gènere

- El fet de prestar serveis directament a la població obliga les administracions municipals a tenir en compte les preferències i preocupacions de les dones.
- La proximitat entre actors institucionals i ciutadania facilita la inclusió de les associacions de dones en l'elaboració de les polítiques d'igualtat de gènere locals (Celia Valiente, 1999).
- Les dues característiques anteriors fan que els organismes locals siguin observatoris de primera línia de les desigualtats de gènere en cada territori i que tinguin una gran capacitat per desenvolupar polítiques de gènere preventives i adequades a cada context.

## Tendències polítiques d'actuació

Les polítiques de gènere s'han desenvolupat a través de diferents estratègies, que es corresponen amb la mateixa evolució de la concepció política d'aquesta problemàtica. Les categories polítiques que s'han desenvolupat en l'evolució de les polítiques de gènere s'han d'entendre dins un procés dinàmic, d'interrelació i complementarietat entre elles. La major part de les vegades s'han d'entendre més com a opcions estratègiques que com a finalitats en si mateixes.

Les principals estratègies polítiques d'intervenció han estat:

- La igualtat d'oportunitats
- L'acció positiva
- La transversalitat de gènere (*mainstreaming*)

**La igualtat d'oportunitats.** Té com a objectiu general l'accés de les dones al món públic. El principal component estructural de la igualtat d'oportunitats és el legislatiu. En un primer moment, el que calia fer era eliminar les barreres legals, econòmiques, socials, culturals i de poder per tal que les dones poguessin accedir als llocs públics. La segona línia d'intervenció dintre d'aquesta estratègia es va sustentar en les polítiques educatives i culturals: es tracta que les dones prenguin consciència que tenen drets individuals i que els poden exercir en el mercat de treball, la vida política i la vida social (Judith Astelarra, 2005).

El principal avantatge de la igualtat d'oportunitats és que va implicar una revisió dels marcs legals i de les legislacions dels respectius estats, que es van veure obligats a eliminar les lleis discriminatòries cap a les dones.

El principal problema d'aquesta estratègia política és que no té en compte l'organització social sobre la qual se sustenta la discriminació de les dones, especialment el seu rol en la família (Judith Astelarra, 2005). Hi ha un conjunt de condicions materials que impedeixen a les dones exercir molts dels drets de ciutadania que s'han anat conquistant: el treball domèstic (que converteix les dones en mestresses de casa o en dones de doble jornada), la violència contra les dones, l'educació sexista, la segregació de gènere formal i informal que caracteritza al mercat laboral, etc.

**Les accions positives.** En resposta a les dificultats trobades amb les polítiques públiques anteriors, busquen corregir el desavantatge inicial de les dones. Aquestes polítiques assumeixen que hi ha una desigualtat de partida de les dones i actuen en l'àmbit públic introduint mesures que garanteixin la seva presència. D'aquesta manera, les accions positives es van introduir per evitar que, sobre la base de les diferències entre individus, l'aplicació estricta del principi d'un tracte igualitari resultés en discriminació cap a les dones (Emanuela Lombardo, 2003). Les avaluacions d'aquestes accions han mostrat que l'estratègia de l'acció positiva ha estat un complement necessari de la igualtat d'oportunitats i un mecanisme important per superar les seves limitacions. No obstant això, en les avaluacions també es fa explícit que la discriminació de les dones persisteix i que el seu accés al món públic segueix condicionat per un factor determinant: el rol de les dones en l'àmbit privat. Les dones segueixen sent les responsables, de manera total o parcial, de l'àmbit familiar i domèstic, independentment de qualsevol altra activitat que ocupin, raó per la qual la doble jornada s'ha generalitzat com la seva forma de vida (Judith Astelarra, 2005).

**Transversalitat («*Mainstreaming* de gènere)**. És l'ultima estratègia que ha impulsat la Unió Europea amb l'objectiu de complementar les dues estratègies anteriors i superar els límits detectats. Respon, a més, a les propostes llançades per Nacions Unides després de la IV Conferència Mundial de les Dones, celebrada a Pequín el 1995.[1]

El *mainstreaming* de gènere és «l'organització, la millora, el desenvolupament i l'avaluació dels processos polítics, de manera que la perspectiva d'igualtat de gènere s'incorpori en totes les polítiques, a tots els nivells i en totes les etapes, pels actors normalment involucrats en l'adopció de mesures polítiques» (definició del Grup de Treball sobre el *Mainstreaming* del Consell d'Europa, Institut de la Dona, 2004).

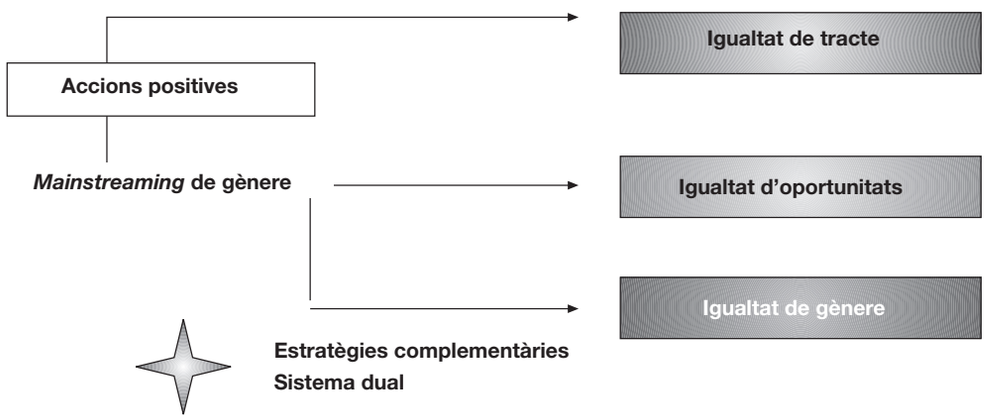
Quan analitza la implantació del *mainstreaming* en els diferents escenaris polítics, Emanuela Lombardo (2003) assenyala que és una estratègia amb beneficis potencials, però també amb riscos.

El seu principal avantatge és que constitueix una bona eina per ampliar l'agenda de les polítiques de gènere de tots els poders públics, però només si hi ha un compromís polític

1. Aquesta conferència va ser molt important perquè per primera vegada s'arriba a la conclusió que cal introduir la igualtat entre dones i homes a totes les institucions, polítiques i accions dels Estats membres de les Nacions Unides. La Declaració de Beijing resultant d'aquesta Conferència va ser firmada per 189 països.

per part dels responsables i si, a més, se segueixen implantant les dues estratègies anteriors. El risc que s'observa és que el *maisntreaming* podria convertir la política de gènere en «**la responsabilitat de tots, però el treball de ningú**» (Gregory, 1999).

▶ **DIAGRAMA DE L'EVOLUCIÓ DE LES POLÍTIQUES D'IGUALTAT[2]**




## Del dèficit a la igualtat

A partir de mitjan anys vuitanta, s'observa que les administracions públiques locals tendeixen a crear programes estables d'atenció a les dones, estructures tècniques específiques i òrgans polítics, com per exemple les regidories de la dona, que són les responsables institucionals dels plans o programes municipal d'igualtat (Sampedro, 1992).

Aquest procés de creació d'estructures polítiques responsables del desenvolupament de les polítiques d'igualtat passa de programes encabits en les regidories de serveis socials a la progressiva creació de regidories específiques, regidories de la dona, en un primer moment, i/o regidories d'igualtat, posteriorment.

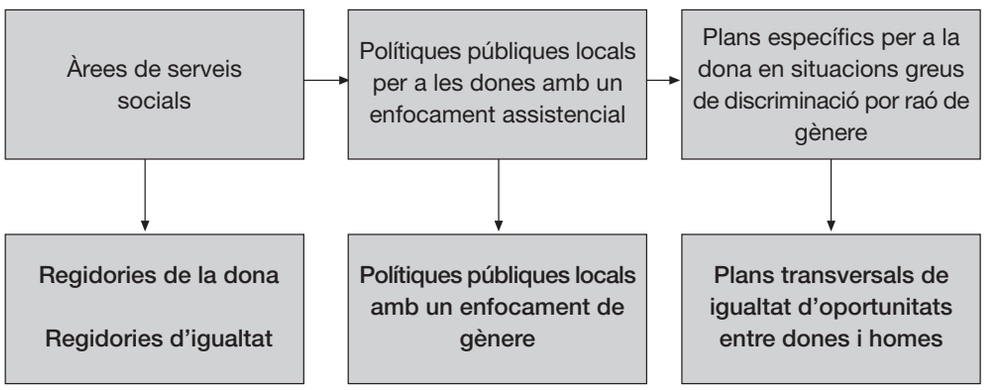
Tendències sobre l'estructura institucional de les polítiques d'igualtat en els municipis espanyols (FEMP, 2001):

- Regidoria de Serveis Socials, sense diferenciació o especialització per al col·lectiu de dones.
- Àrea de la Dona integrada o compartida amb la Regidoria de Serveis Socials o similars.
- Regidoria de la Dona

Les polítiques públiques de serveis socials portades a terme a l'Estat espanyol han anat evolucionant des de les pràctiques de l'assistencialisme i de l'atenció individual fins al denominat *universalisme comunitari*, que pretén fomentar la qualitat de vida de la comunitat a través de polítiques preventives i globals (Equip d'Anàlisi Política, 2000). Explica Emanuela Lombardo (2003) «com aquesta tendència també s'ha traslladat a les polítiques locals d'igualtat de gènere, que paral·lelament a les intervencions més personalitzades a

2. Castro García, C. 2003. *Introducción al enfoque integrado o mainstreanning de género*. Guía básica. Unidad de igualdad y género. Junta de Andalucía.

dones comencen a desenvolupar mesures estratègiques de caràcter integral i preventiu, que requereixen una major coordinació entre les diferents àrees municipals (benestar social, educació, cultura, ocupació, urbanisme, etc.)».




Revisant diverses anàlisis sobre les causes d'aquesta evolució, podem dir que els factors més importants que influeixen en la creació d'organismes d'igualtat en les corporacions locals són:

1. La grandària del municipi. Els nuclis de població més grans de 15.000 habitants solen tenir regidoria de la dona. D'una banda, aquests municipis disposen de més recursos que els més petits, i de l'altra, la Llei reguladora del règim local, que sanciona la competència municipal en matèria de serveis socials, prescriu l'obligació de la seva prestació en municipis més grans de 20.000 habitants. Com que en un principi predominava la perspectiva assistencialista sobre la discriminació de les dones, molts d'aquests ajuntaments van començar a treballar en polítiques antidiscriminatòries des de serveis socials (considerant que era una competència de serveis socials o aprofitant les estructures dels serveis socials per iniciar polítiques de gènere) i van evolucionar fins a la creació de les regidories de la dona o d'igualtat.
2. El moviment de dones. Com hem vist amb anterioritat, el moviment de dones ha tingut un paper clau a l'hora de plantejar les demandes concretes en aquests organismes. A més, també van tenir un rol important perquè van conscienciar la societat de les injustícies de gènere i van generar una major receptivitat de les polítiques de gènere.
3. El compromís de les dones dels diferents partits polítics. Desenvolupen un paper clau per introduir progressivament les polítiques d'igualtat en les agendes locals. Així, en molts casos seran dones gairebé en solitari les que emprenen la creació de les primeres regidories d'igualtat (o regidories de la dona) en els seus ajuntaments respectius.

## Instruments de les regidories d'igualtat

Com a resultat d'aquesta evolució, les administracions locals també comencen a elaborar plans d'igualtat com una eina estratègica i transversal per desenvolupar les polítiques d'igualtat en l'àmbit local. Aquests plans, que són similars als elaborats en els altres nivells de govern, són considerats com a l'instrument més eficaç per posar en pràctica la transversalitat.

Factors explicatius de l'eficàcia dels plans per implantar la transversalitat (Emanuela Lombardo, 2003):

1. Els plans, la major part de les vegades, són aprovats pel ple municipal. Això, en principi, implica que tot el govern municipal hi està d'acord i que es responsabilitza políticament de la implantació de les mesures que conté el pla.
2. Els plans es construeixen com una eina transversal. Les mesures de foment de la igualtat de gènere que contenen els plans exigeixen ser portades a terme per les diferents àrees i departaments municipals (i no només per la regidoria de la dona). D'aquesta manera, s'impulsa una perspectiva de gènere horitzontal en el govern local i es promou la col·laboració política (i tècnica) entre totes les àrees polítiques.

Respecte al contingut dels plans i al tipus de polítiques de gènere locals, en els diversos estudis realitzats[3] s'observa que depenen en gran manera de la grandària del municipi. Els municipis de més de 20.000 habitants tenen, en general, programes d'igualtat integrals i estables, específicament dirigits a dones. Mentre que en els municipis més petits es fan activitats més puntuals i predomina l'atenció individualitzada a dones en situacions greus (Sampedro, 1992).

En un estudi realitzat per la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (2001), es conclou que el 100% dels municipis té com a primer objectiu oferir orientació, informació i assessorament a través de l'atenció individualitzada. Les àrees d'actuació que destaquen de manera generalitzada són: educació, economia i ocupació, violència i associacionisme. En un segon pla, encara que considerades de manera integral, trobem: dones en situació d'exclusió, salut, participació i presa de decisions, imatge i comunicacions. I, finalment, de manera molt puntual: medi ambient i dones rurals. A més, destaca que un nombre important de municipis (independentment de la grandària) participa en programes europeus dirigits a la dona (destaca el Programa NOW).

Una altra de les característiques més rellevants de les estratègies d'intervenció local en matèria de gènere és el rol que desenvolupen les dones a l'hora d'elaborar les polítiques d'igualtat i en l'evolució que segueixen. Així, en un estudi realitzat sobre les polítiques d'igualtat a la província de Barcelona (Emanuela Lombardo, 2003), s'observa que un dels primers elements característics és que en tots els ajuntaments existeixen formes de participació de la població femenina en el procés de presa de decisions.

Els consells de dones són els òrgans participatius (de caràcter consultiu) que es van crear per recollir i canalitzar les preferències i demandes de les dones. En aquests consells estan representades totes les entitats socials, des de les associacions de dones i de

3. M. Rosario Sampedro, *Administración local y políticas de igualdad de la mujer*, Federación Española de Municipios y Provincias, 1992; Instituto de la Mujer i Federación Española de Municipios y Provincias, *Situación actual de las políticas y planes de igualdad en el ámbito municipal,* 2001; Emanuela Lombardo, «Políticas de género en los ayuntamientos de Barcelona: perspectivas globales y locales», *Xerrades de Reflexió sobre els Centres Municipals d'Atenció a la Dona,* 2003, i Mònica Gelambi, «La pràctica local: organització de la introducció de les politiques de gènere als Ajuntaments de Catalunya», *Repensar les polítiques de gènere des de l'àmbit local,* Barcelona, Institut de Ciència Polítiques i Socials, 2005.

caràcter sociocultural, els partits polítics i sindicats (a través de la seva secretaria de la dona), fins a les dones a títol individual que tenen interès en les polítiques de gènere. Aquestes estructures de participació de les dones són clau per poder desenvolupar polítiques locals d'igualtat (Celia Valiente, 1998-1999).

## Principals reptes per avançar en les polítiques locals de gènere

1. En alguns ajuntaments segueixen predominant els plantejaments de tipus assistencial i puntual, en lloc d'actuacions globals i de programes estables. Correm el risc de limitar les polítiques d'igualtat locals als municipis de major grandària.
2. Encara que s'ha introduït el discurs de la transversalitat en gairebé tots els ajuntaments que porten a terme polítiques d'igualtat, en la pràctica s'observen dificultats per al seu desenvolupament. En un estudi realitzat per Mònica Gelambi en els ajuntaments de Catalunya, les persones responsables d'aquestes polítiques declaren que aconseguir la introducció transversal de la mirada de gènere en l'administració local no és una tasca senzilla i, sobretot, no es tracta d'un procés que es realitzi de manera natural. A més, afirmen que és molt important la creació d'un òrgan o instrument que se'n responsabilitzi i que actuï com a «activador» de la consciència de gènere en totes les àrees de govern (Mònica Gelambi, 2005).

## Els centres: eixos vertebradors de les polítiques de gènere

Una altra característica comuna de les polítiques locals de gènere, i que és el tema que ens ocupa, és la progressiva creació de centres d'informació i recursos com a eix vertebrador de les regidories de polítiques d'igualtat.

En un primer moment, els centres es dissenyen amb una òptica fonamentalment assistencial i s'inscriuen en l'Àrea de Serveis Socials, però, progressivament, com analitzarem a continuació, aniran evolucionant cap a un treball de sensibilització i prevenció d'acord amb els principis rectors de les regidories de la dona i dels respectius plans d'igualtat.

Els centres es comencen a dissenyar per respondre a les demandes dels grups locals de dones i del moviment feminista, els quals, a través de les seves reivindicacions, aconsegueixen introduir en les agendes municipals la necessitat de crear serveis específics adreçats a les dones. També s'observa que en alguns ajuntaments va ser determinant el paper que van tenir les dones amb responsabilitats polítiques, les quals plantegen, en molts casos en solitari, aquesta demanda davant l'equip de govern i després s'impliquen en tot el procés de creació del centre.

D'aquesta manera, l'objectiu principal que tenen els centres és respondre a les demandes derivades de les discriminacions per raó de gènere que pateixen les dones. Les demandes inicials estaven vinculades a temàtiques com ara:

- Assessorament jurídic per a una possible separació o divorci i per a qüestions laborals.
- Atenció a dones que patien violència.
- Problemes familiars.

- Educació sexual i planificació familiar.
- Sol·licitud d'informació sobre serveis i recursos socials.

A mesura que s'avança amb la implantació de les polítiques locals d'igualtat, es considera que la relació directa que aquests centres poden establir amb les dones els converteix en espais privilegiats per captar les necessitats expressades per les dones, coneixement que ha de ser la base per a la planificació de les polítiques locals de gènere. D'aquesta manera, a mesura que es comencen a desenvolupar els plans d'igualtat local, s'inclou com una acció estratègica que cal implantar la creació d'aquests centres.

## Importància estratègica dels centres. Decàleg

1. La desigualtat de les dones continua present en les nostres societats vulnerant l'exercici dels drets de ciutadania de les dones.
2. Els poders públics tenen la responsabilitat de treballar per eradicar la discriminació de gènere i d'atendre totes les necessitats socials de les dones que aquesta discriminació provoca actualment.
3. L'administració local té un gran protagonisme a l'hora de desenvolupar polítiques de gènere i ha demostrat que la seva proximitat a la ciutadania la converteix en un actor clau per intervenir i implantar polítiques de gènere.
4. La creació de centres d'informació i recursos per a les dones ha estat un dels resultats de les polítiques de gènere que van impulsar els municipis catalans des de finals dels anys vuitanta. L'experiència acumulada ens mostra que aquests centres són una bona eina de treball per afrontar la discriminació de les dones de manera integral i des d'un context de proximitat.
5. Els centres poden funcionar com un eix vertebrador de les regidories d'igualtat. La seva relació directa amb les dones els converteix en espais privilegiats per conèixer les necessitats expressades per les dones del municipi (observatori de gènere al municipi), coneixement que ha de ser la base per a la planificació de les polítiques locals de gènere.
6. Els centres poden desenvolupar un paper clau a l'hora d'implantar el *mainstreaming* de gènere en les polítiques municipals.
7. Els centres constitueixen una oportunitat per generar un espai de referència per a les dones en el municipi, tant per atendre les seves necessitats com per establir un diàleg que busqui apoderar les dones i fer-les conscients de la seva importància com a ciutadanes de ple dret, i per tant, fer visibles les seves necessitats.
8. Els centres poden ser un espai en el municipi des del qual es pot treballar de manera estratègica i continuada la participació social i política de les dones; d'una banda, garantint la presència de la veu de les dones en determinats llocs públics i comunitaris, i de l'altra, visibilitzant i donant importància a altres espais en els quals ja participen ara les dones.

9. Els centres poden ser un espai des del qual es poden impulsar accions estratègies (adequades a les peculiaritats de la població del municipi) adreçades a sensibilitzar la població de les desigualtats de gènere que continuen existint i de la responsabilitat que té tota la ciutadania de participar en els canvis socials necessaris per eradicar-la.
10. És important diferenciar entre la funció que compleixen els centres socials, que es caracteritzen pel seu vessant assistencial i per atendre situacions límits d'exclusió social, i la funció que han de desenvolupar els centres d'informació i recursos, que tenen com a missió garantir i avançar en els drets de ciutadania de les dones.

# 3. Marc normatiu

Si bé no existeix una legislació específica que reguli els centres d'informació i recursos per a dones, sí que és cert que en les darreres dècades del segle XX s'inicia un procés d'institucionalització de les reivindicacions de les dones en els diferents àmbits de govern i es comença a legislar i a crear organismes específics per al desenvolupament de polítiques públiques de gènere.

Passem ara a analitzar el paper dels diferents actors polítics i els passos seguits en cada àmbit de govern.

## Àmbit internacional

Hi ha un ampli consens sobre el paper crucial que han tingut les Nacions Unides i la Unió Europea en el reconeixement del principi d'igualtat i no-discriminació i en l'impuls dels drets de les dones.

### Nacions Unides

A escala internacional ha estat la primera organització que ha reconegut el principi d'igualtat i no-discriminació. El paper de Nacions Unides, com a actor que ha contribuït a introduir la igualtat entre homes i dones en l'agenda política, està determinat per les competències i funcions que té assignades aquesta organització: els convenis i les cartes de Nacions Unides no tenen caràcter vinculant, i només els estats que ratifiquen els acords adquireixen el compromís de complir el que estableixen.

D'aquesta manera, el paper de Nacions Unides és molt important perquè suposa el primer pas per introduir les mesures adreçades a assolir la igualtat *de facto* en els textos legislatius i en els acords internacionals, però al mateix temps és un procés lent en el qual els equilibris i les relacions de poder dels Estats membres adquireixen una gran rellevància a l'hora de generar consens i propiciar que els respectius estats ratifiquin els successius acords.

Es poden diferenciar dues etapes diferents en les accions portades a terme per Nacions Unides.

1. **Des del final de la Primera Guerra Mundial fins a finals de la dècada dels anys seixanta.** En aquest primer període, Nacions Unides es dedica a introduir en múltiples tex-

tos el principi d'igualtat entre homes i dones i el principi de no-discriminació. S'intenta fer visible la discriminació de les dones i impulsar una modificació de la legislació discriminatòria encara present en els textos jurídics.

2. A partir de l'any 1967 i fins ara. Nacions Unides adquireix un major compromís a favor dels drets de les dones, aprova textos específics sobre la discriminació de la dona i mobilitza els països membres perquè actuïn en relació amb aquesta situació. S'inicien accions polítiques i socials que busquen un canvi estructural de la realitat social i dels rols de gènere.

Quadres resum sobre les accions més importants relatives al gènere en el marc de Nacions Unides:

### Tractats, acords i convenis internacionals

- Carta de les Nacions Unides de 1945 (apartat 3 del capítol 1): reafirma la seva fe «en el valor de la persona humana i en la igualtat de drets d'homes i dones».
- La Declaració Universal de Drets Humans del 10 de desembre de 1948 (articles 1, 2.1, 7, 16): s'al·ludeix directament als principis d'igualtat i no-discriminació.
- Conveni de 1968 relatiu a la igualtat de remuneració de la mà d'obra d'homes i dones per treball d'igual valor (OIT).
- Conveni sobre els drets polítics de la dona de 1952: estableix el dret a votar de la dona i el dret a ser elegible per a qualsevol càrrec públic.
- Pacte Internacional dels Drets Civils i Polítics i Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals de 1966: s'afirma que els estats signants no podran discriminar per raó de sexe en la garantia i l'exercici d'aquests drets.
- Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona de 1979: l'acceptació de la CEDAW per part dels estats (ratificada per Espanya el 1984) implica un compromís per part d'aquests estats per desenvolupar tot un seguit de mesures per posar fi a la discriminació de les dones.

### Conferències mundials de Nacions Unides sobre les dones

- I Conferència Mundial de l'Any Internacional de les Dones: igualtat, desenvolupament i pau, celebrada a la ciutat de Mèxic el 1975. S'estableix el Primer Decenni de la Dona i es decideix elaborar la Convenció per a l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona, que s'aprova el 1979.
- II Conferència Mundial de la Dècada de les Nacions Unides per a les Dones: igualtat, desenvolupament i pau, celebrada a Copenhaguen el 1980.
- III Conferència Mundial per a l'examen i l'avaluació dels assoliments del Decenni de les Nacions Unides per a la Dona: igualtat, desenvolupament i pau, celebrada a Nairobi (Kenya) el 1985.
- IV Conferència Mundial per a la Dona, celebrada a Pequín el 1995: es ratifiquen els drets de les dones com a drets humans i es conclou que la igualtat entre les dones i els

homes és una qüestió d'interès universal, que beneficia d'igual manera a les unes i als altres. Aquesta Conferència va constituir el major èxit aconseguit fins ara pel que fa a resultats. A partir d'aquesta Conferència, es va produir un important canvi ja que es planteja per primera vegada la necessitat d'utilitzar el concepte de *gènere* per analitzar les relacions socials entre dones i homes en la societat. Es comença a prendre consciència que el canvi en la situació de la dona implica un canvi estructural de la societat.

- Els anys 2000 i 2005, l'Assemblea General de Nacions Unides va convocar un període extraordinari de sessions per analitzar i avaluar el progrés aconseguit en els diferents àmbits d'intervenció destacats en la Plataforma d'Acció de Pequín.

## Unió Europea

Des de la seva creació s'ha definit a favor de l'equitat de gènere, i va reconèixer ja per primera vegada en el Tractat de Roma de 1957 (tractat de fundació de la UE) «el dret a igual salari entre homes i dones en treballs d'igual valor».

A diferència de les directives de Nacions Unides, les de la Unió Europea són d'obligat compliment per als països membres, fet que la converteix en un actor amb molta capacitat d'influència a l'hora d'introduir les polítiques de gènere en les agendes polítiques de les nostres institucions estatals, autonòmiques i locals. Així, en el cas de l'Estat espanyol, el suport europeu ha estat crucial per abordar la primera etapa del procés de creació d'organismes d'igualtat i per legitimar-ne l'actuació davant les altres institucions públiques.

L'activitat política de la UE en matèria de gènere cobra una gran rellevància en la dècada dels anys vuitanta. A partir de 1983 (a través de la Comissió), comença a desenvolupar els programes d'acció comunitària per a la igualtat d'oportunitats i fins ara se n'han impulsat cinc. En aquests programes es recullen els objectius que es va marcar la Unió per eradicar la discriminació de les dones, les accions que es portaran a terme i, també, els suggeriments d'actuació per als països membres.

El primer Programa d'acció comunitària es va emmarcar gairebé exclusivament dintre de l'estratègia d'igualtat d'oportunitats i es va proposar revisar la legislació, sensibilitzar i canviar mentalitats. En el segon i tercer programes, la UE va començar a implantar l'estratègia política de l'acció positiva: programes de formació per a dones, incentius per a les dones aturades per a la creació de la seva pròpia empresa (LEI: Local Employment Initiatives for Women) o la creació, el 1990, del programa NOW (New Opportunities for Women), dissenyat per assistir la integració de les dones en el mercat de treball. I, finalment, la Unió Europea introdueix el *mainstreaming* (transversalitat de gènere) en el quart i cinquè programes (1996-2000 i 2001-2005). Aquesta política s'ha plantejat des de la Unió Europa a través de la denominada *estratègia dual*, que consisteix a:

- Continuar desenvolupant programes o plans d'igualtat d'oportunitats i accions positives (polítiques específiques), dirigides a afavorir la situació de les dones.
- Integrar la perspectiva de gènere en totes les polítiques públiques que afectin més o menys directament les dones (polítiques transversals).

Quadres resum sobre les accions més importants relatives al gènere en el marc de l'Unió Europea:

## Tractats, acords i convenis internacionals celebrats en el Marc del Consell d'Europa que tenen en compte la igualtat entre dones i homes

- La Convenció Europea per a la Protecció dels Drets Humans i Llibertats Fonamentals de 4 de novembre de 1950, corresponent a la protecció dels seus drets al Tribunal Europeu de Drets Humans.
- La Declaració sobre la igualtat de les dones i els homes de 1988.
- L'última versió de la Carta social europea de 1996, que reemplaça l'originària de 1961, conté una clàusula de prohibició directa o indirecta de discriminació per raó de sexe (article I).

## Igualtat de gènere en les fonts originàries (tractats constitutius) de la Unió Europea

**Tractat Constitutiu de la Comunitat Europea:**

- Article 2: promoció de la igualtat entre homes i dones.
- Article 3: obligació d'intentar eliminar les desigualtats i promoure la igualtat entre homes i dones en totes les seves activitats.
- Article 13: el Consell pot adoptar les mesures necessàries per lluitar contra tota discriminació basada en el sexe.
- Articles 137 i 141: igualtat d'oportunitats entre dones i homes en el mercat de treball, en el tracte en el treball i en les retribucions per un mateix treball o un treball d'igual valor.

La Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea, proclamada el 2000, ratifica la prohibició de qualsevol forma de discriminació, en particular les basades en el sexe, i l'obligació de garantir la igualtat entre homes i dones en tots els àmbits.

En l'article I.2 del Tractat pel qual s'estableix una Constitució per a Europa, adoptat el 17 i 18 de juny de 2004, que haurà de ser ratificat per tots els Estats membres d'acord amb les seves pròpies normes constitucionals, s'inclou la igualtat entre homes i dones com un dels valors de la Unió.

## Igualtat de gènere en el dret derivat de la Unió Europea

L'acció de la Comunitat s'ha exercit en el terreny de la igualtat de tracte en l'àmbit de l'ocupació, del treball, de la formació professional i en àmbits relacionats.

- Directiva 75/117/CEE, relativa al principi d'igualtat de retribució entre els treballadors d'ambdós sexes.

- Directiva 76/207/CEE, que es refereix a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte entre homes i dones pel que fa a l'accés a l'ocupació, a la formació i a la promoció professionals, i a les condicions de treball.
- Directiva 2002/73/CE, que modifica l'anterior, conté ara una definició de l'assetjament sexual, que es considera una forma de discriminació basada en el sexe, i ofereix un suport més eficaç als treballadors que es consideren injustament tractats per la persona que els ha contractat per raó de sexe.
- Directiva 97/80/CEE, relativa a la càrrega de la prova en els casos de discriminació basada en el sexe.
- Directiva 86/613/CEE, que aplica el principi d'igualtat de tracte entre homes i dones als treballadors que exerceixen una activitat per compte propi.
- Directiva 79/7/CEE i 86/378/CEE, ja que la UE no té poder de decisió sobre els règims nacionals de seguretat social, ha exigit als Estats membres que garanteixin el respecte de la igualtat de tracte entre homes i dones en el marc de l'organització d'aquests règims.
- Directiva 92/85/CEE, referida a la millora de la seguretat i la salut en el treball de les treballadores embarassades, que hagin donat a llum o en període de lactància.
- Directiva 96/34/CE, referida als permisos parentals.
- Directiva 2004/113/CE, sobre aplicació del principi d'igualtat de tracte entre homes i dones en l'accés a béns i serveis i el seu subministrament.

## Àmbit estatal i autonòmic

### Marc estatal

A l'Estat espanyol, els problemes de gènere entren en l'agenda política amb l'inici de la democràcia i l'aprovació de la Constitució de 1978. Aquest text jurídic introdueix, en els articles 9.2 i 14, l'obligació dels poders públics de promoure la igualtat efectiva entre les persones i la prohibició de tota discriminació per raó de sexe. Després de l'aprovació de la Constitució cal modificar alguns aspectes discriminatoris que s'incloïen en el dret penal i civil espanyols: despenalització de la venda d'anticonceptius i de l'adulteri el 1978, la llei del divorci el 1981 i la llei de despenalització de l'avortament en alguns supòsits el 1985.

El 1983, es crea l'Instituto de la Mujer, i és en aquest moment on cal situar l'aparició del feminisme institucional a l'Estat espanyol. Celia Valiente (1996) explica que la creació de l'Instituto de la Mujer és conseqüència de les pressions d'alguns sectors del moviment feminista, la influència internacional i l'exemple d'altres estats que ja comptaven amb organismes similars i, sobretot, la pujada del PSOE al poder en 1982 i la pressió de les dones militants dintre del mateix partit socialista.

L'Instituto de la Mujer es crea com un organisme autònom adscrit al Ministeri de Treball i Afers Socials. Enquadrat en l'Administració central de l'Estat, és l'organisme responsable de vetllar i promoure l'efectiva igualtat entre dones i homes. No té capacitat per implantar

directament polítiques d'igualtat, sinó que ha de persuadir els diferents ministeris i departaments perquè portin a terme polítiques d'igualtat i perquè introdueixin la perspectiva de gènere en totes les seves accions. Aquesta és la raó per la qual l'Instituto de la Mujer, després dels seus primers anys d'existència, va adoptar com a principal instrument de les polítiques d'igualtat l'elaboració i aprovació de plans d'igualtat d'oportunitats per a les dones (Maria Bustelo, 2003).

El model d'un pla d'actuacions es pren directament dels programes d'acció comunitària de la Unió Europea. Així, els plans d'igualtat d'oportunitats estableixen àrees d'actuació, objectius i accions, i indiquen quins són els organismes del govern que haurien d'executar-los. Fins ara s'han portat a terme quatre plans d'oportunitats de les dones amb les seves respectives avaluacions:

- I Pla per a la igualtat d'oportunitats de les dones (1988-1990). Seguint la mateixa dinàmica de Nacions Unides i la Unió Europea, les primeres accions es van centrar en l'eliminació de les discriminacions legals en les àrees d'actuació que es van establir: en l'ordenament jurídic (família i protecció social), en l'educació i la cultura, en l'ocupació i les relacions laborals, i en la salut.
- II Pla per a la igualtat d'oportunitats de les dones (1993-1995). Va tenir com a principal propòsit el desenvolupament d'accions positives a favor de les dones.

Aquest II Pla ha suposat un avanç important pel que fa a l'anterior, perquè planteja la necessitat d'un just equilibri de les responsabilitats públiques i privades entre els sexes, i busca polititzar l'esfera reproductiva.

- III Pla per a la igualtat d'oportunitats entre dones i homes (1997-2000). Desenvolupa fonamentalment el principi d'integració de la igualtat o *mainstreaming* establert en la IV Conferència Internacional sobre les Dones de Beijín i en el IV Programa d'acció comunitari (1996-2000).
- IV Pla per a la igualtat d'oportunitats entre dones i homes (2003-2006). Actualment en execució, està basat en les directrius marcades per l'estratègia marc comunitària sobre igualtat entre home i dones (2001-2005). Persegueix dos objectius principals:
  - La transversalitat de gènere, mantenint, en les àrees necessàries, polítiques específiques d'igualtat d'oportunitats.
  - La cooperació, el més estreta possible, entre tots els agents implicats: administracions públiques, agents socials, ONG i societat en general.

Si s'analitza l'impacte dels plans d'igualtat, es comprova que han estat una eina necessària i eficaç a l'hora d'introduir el tema de les polítiques de gènere en l'agenda política, tasca gens fàcil tenint en compte l'absència total fins al començament de la democràcia. Però, al mateix temps, també destaca la dificultat que té l'Instituto de la Mujer, ateses les seves competències, per convèncer i persuadir altres departaments o poders públics perquè assumeixin i executin uns objectius que inicialment no són seus. A més, cal tenir en compte que no té poder per sancionar l'incompliment dels objectius i accions proposades en un pla (María Bustelo, 2005).

**Resum sobre les polítiques de gènere a Espanya**
*(Font: Judith Astellarra)*

Mesures generals

- Creació de l'Instituto de la Mujer (Llei 16/1983).
- Entrada en la CEE i incorporació al seu sistema jurídic de les directrius i les disposicions legislatives existents en matèria de lluita contra la discriminació i desigualtat de les dones (1986).
- Incorporació de la Llei del Parlament Europeu que fa referència a l'eliminació de tota forma de discriminació respecte les dones (1984).
- Aprovació de plans d'igualtat d'oportunitats:
  – I Pla d'igualtat d'oportunitats de les dones (1988-1990)
  – II Pla d'igualtat d'oportunitats de les dones (1993-1995)
  – III Pla d'igualtat d'oportunitats de les dones (1997-2000)
  – IV Pla per a la igualtat d'oportunitats entre dones i homes (2003-2006)
- A partir de 1988 es creen organismes específics, amb ritmes diversos en les diferents comunitats autònomes, que estructuren les polítiques d'igualtat de gènere a cada territori.
- Hi ha una reforma fiscal que permet la declaració per separat dels cònjuges (1989).
- Permís paternal per a cures d'un fill o filla (1989).
- Per a l'acompliment del II Pla per a la igualtat d'oportunitats de les dones es fa una ordre per convocar beques per a la realització de pràctiques en empreses (1993-1995).
- Pla d'acció contra la violència domèstica (1998-2000).

Principals mesures legislatives generals

- Llei reguladora de les bases a escala local 7/1985, que estableix que als municipis i a les diputacions es puguin realitzar activitats complementàries amb altres administracions públiques i, en particular, les activitats que es refereixen a la promoció de la dona (1985).
- Llei 39/1999, que promou la conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores (1999).
- Llei 40/1999, sobre noms i cognoms i el seu ordre (1999).
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica.
- Llei 30/2003, de 13 d'octubre, sobre mesures per incorporar la valoració de l'impacte de gènere en les disposicions normatives que elabori el govern.
- Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers.
- Reial decret 355/2004, pel qual es crea un registre central per a la protecció de les víctimes de la violència domèstica.
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere: constitueix la primera llei integral d'Europa d'aquestes característiques, on s'inclouen aspectes preventius, educatius, socials, assistencials, sanitaris i penals.

### Principals mesures a la legislació laboral

- Llei 3/1989, de 3 març: ampliació del permís de maternitat o paternitat a setze setmanes i manteniment del lloc de treball almenys per un any, en l'empresa o administració per a la cura dels fills.
- Llei de procediment legal laboral (2/1995). És una llei de protecció jurídica per garantir els drets laborals de les dones davant els tribunals.
- Llei 10/1994 sobre mesures urgents de foment de l'ocupació i protecció per atur que estableix un programa públic de foment de la contractació indefinida.
- S'aprova el Text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors (1/1995), que conté articles del dret a la igualtat i no-discriminació (principals articles: article 4.1; article 17.1; article 22.4; article 24.2; article 28, i article 6.12).
- Llei de procediment legal laboral (2/1995). És una llei de protecció jurídica per garantir els drets laborals de les dones davant els tribunals.

### Principals mesures a la legislació penal

- Despenalització de l'avortament sota tres circumstàncies concretes: perill per a la salut o vida de la mare; mala conformació del fetus i embaràs producte d'una violació (1985).
- Llei orgànica 10/1995, d'aprovació del nou text del codi penal on surt la figura de l'assetjador sexual dins els delictes contra la llibertat sexual.
- Llei orgànica 14/1999, de 9 de juny, de modificació del Codi penal de 1995, en matèria de protecció a les víctimes de maltractaments i de la Llei d'enjudiciament criminal (1999).

Actualment es treballa amb la següent legislació que ampliarà el marc normatiu de les polítiques d'igualtat de gènere a l'Estat espanyol:

- Avantprojecte de la llei orgànica d'igualtat entre dones i homes. Aquesta Llei es refereix a la generalitat de les polítiques públiques a Espanya, tant estatals com autonòmiques, i incorpora a l'ordenament espanyol les dues últimes directives en matèria d'igualtat de tracte, la 2002/73/CE i la 2004/113/CE. Algunes mesures rellevants que recull aquest avantprojecte són: el dret al permís de paternitat sense que el seu ús signifiqui una mancança al permís de maternitat, i la representació equilibrada d'homes i dones a les institucions públiques incorporant la democràcia paritària a la llei electoral.
- Avantprojecte de la llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. El primer avantprojecte garantirà els drets bàsics a les persones dependents, tan si aquesta dependència és pròpia de l'edat o per algun tipus de discapacitat, al mateix temps que reconeixerà el valor econòmic de la labor que fan els familiars o les persones properes, majoritàriament dones, que tenen cura de les persones dependents, i remunerà, en determinats casos, aquesta tasca.

## Marc autonòmic

La configuració de l'Estat espanyol com un estat d'autonomies, amb tres àmbits politico-administratius, ha determinat que la gestió de les polítiques d'igualtat de gènere es realitzi de manera descentralitzada. Des que es comencen a crear les comunitats autònomes l'any 1979 (Catalunya), els respectius estatuts inclouen drets generals referits a la igualtat de la ciutadania i assumeixen competències relacionades amb la promoció de la dona. Les comunitats autònomes van institucionalitzar aquestes competències a través de diferents organismes d'igualtat que, juntament amb el nivell central, han estat i estan sent els actors principals de les polítiques públiques de gènere a Espanya (María Bustelo, 2005).

L'inici de les polítiques públiques de gènere en l'àmbit autonòmic comença a la fi dels anys vuitanta, aproximadament uns cinc anys després de la creació de l'Instituto de la Mujer central. A pesar que totes les comunitats han seguit mimèticament l'Estat en el procés de creació dels organismes d'igualtat, s'ha configurat una gran diversitat de models organitzatius amb diferent capacitat d'actuació i autonomia per desenvolupar polítiques de gènere. Així, quan s'avaluen els diferents plans d'igualtat i les polítiques públiques de gènere de les comunitats autònomes, es detecten diferents graus de desenvolupament i del seu impacte, la qual cosa es vincula directament al tipus d'organisme que es crea (autònom o no) i la posició de l'organisme d'igualtat en l'organigrama del respectiu govern.

A Catalunya, la Llei 11/1989, de 10 de juliol, crea l'Institut Català de les Dones, amb naturalesa jurídica d'organisme autònom i amb dependència directa de la Presidència. En les avaluacions que s'han fet fins al moment, es destaca que aquest model organitzatiu és el més avantatjós de tots els adoptats dintre de l'Estat espanyol. D'una banda, com que és un organisme autònom, és creat per llei (i no per decret), té personalitat jurídica pròpia i, per tant, major autonomia administrativa, a més de tenir el seu propi pressupost. I de l'altra, la dependència directa de la Presidència és determinant per tenir una major autoritat com a impulsor de polítiques horitzontals i perquè les polítiques d'igualtat de gènere siguin integrals i globals i no estiguin especialment esbiaixades cap a l'àrea que les alberga (benestar social, ocupació, etc.).

Quant a les polítiques d'igualtat portades a terme a Catalunya, s'han aprovat, fins ara, cinc plans d'acció (1989-1992, 1994-1996, 1998-2000, 2001-2003 i 2005-2007) i un pla integral de prevenció de la violència de gènere i d'atenció a les dones que pateixen violència (2002-2004).

Aquests cinc plans tenen en comú, a més del caràcter interdepartamental, els punts següents:

- Adequació a les necessitats de la població.
  - Continuïtat i coherència amb les accions portades a terme anteriorment.
  - Incorporació de noves prioritats. Cadascun dels plans obre línies d'acció noves que responen al progrés de la situació de les dones en la societat i a les demandes que sorgeixen dels seus nous rols.
  - Adequació als marcs de referència, tant en l'àmbit autonòmic com estatal, de la Unió Europea i internacional.

L'actual Pla s'estructura en els eixos següents:

1. Aconseguir una veritable transversalitat en el disseny i el desenvolupament de les polítiques de Govern, i fer de la Generalitat una institució exemplificadora.
2. Construcció d'una cultura per a un nou contracte social.
3. Incrementar la presència i la participació de les dones en tots els àmbits de la vida social, tenint en compte la seva diversitat.
4. Reorganització dels temps i dels treballs per fer de la vida quotidiana un eix vertebrador de les polítiques.
5. Oferir una atenció integral davant les necessitats de les dones.
6. Programa per a l'abordatge integral de les violències contra les dones.

## Món local

El marc normatiu de les polítiques públiques de gènere locals el trobem, en primer lloc, en la Constitució espanyola de 1978, que assumeix el principi d'acció positiva i atribueix als poders públics en general la funció d'eliminar els obstacles per a la igualtat efectiva de les persones i els col·lectius socials.

Les competències de les administracions públiques locals s'estableixen en la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local. Els dos articles clau que delimiten la capacitat d'actuació dels ajuntaments en relació amb les polítiques públiques de gènere són:

- Article 25: «El municipi, per a gestió dels seus interessos en l'àmbit de les seves competències, pot promoure tota classe d'activitats i prestar tots els serveis públics que contribueixin a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat veïnal».
- Article 28: «Els municipis poden realitzar activitats complementàries de les pròpies o altres administracions públiques i, en particular, les relatives a l'educació, la cultura, la promoció de la dona, l'habitatge, la sanitat i la protecció del medi ambient».

A més, aquesta Llei sanciona la competència municipal en matèria de serveis socials i l'obligació de la seva prestació en municipis que tinguin més de 20.000 habitants. D'aquesta manera, la Llei reconeix que el principi de proximitat converteix les administracions locals en els actors polítics que millor coneixen la realitat i, per tant, els més adequats per prendre mesures de caràcter social.

En l'àmbit internacional, la Comunitat Europea també ha reconegut la importància del principi de proximitat i el rol clau que tenen els actors locals en les polítiques públiques.

El Tractat de Maastricht de 1993 integra aquest principi a través del concepte de *subsidiarietat* i incorpora a l'entramat institucional de la UE els responsables dels governs regionals i de les ciutats amb la creació del Comitè de Regions.

Emparant-se en aquest marc legal, les administracions locals han començat a desenvolupar polítiques d'igualtat de gènere per afavorir la promoció de la dona.

# 4. Mapa actual dels centres a la província de barcelona

## Evolució dels centres d'atenció i recursos per a les dones

Segons un informe del Ministeri d'Afers Socials (1992), a l'Estat espanyol, els primers centres que van oferir una assistència directa a les dones van ser els centres d'informació sobre els drets de la dona (CIDEM). Aquests centres es comencen a crear a partir del 1982 i la major part són gestionats conjuntament per l'Instituto de la Mujer i els ajuntaments, encara que també hi ha centres gestionats en solitari pels ajuntaments, per les diputacions o pel mateix Instituto de la Mujer.

L'objectiu dels CIDEM és «fomentar la prestació de serveis a favor de la dona i, en particular, els dirigits a aquelles dones que tinguin una especial necessitat d'ajuda, i de facilitar informació a les dones sobre els drets que la Constitució i l'ordenament jurídic els reconeixen, així com els mitjans per fer-los» (Ministeri d'Afers Socials, 1992, 1). Emanuela Lombardo (2003) explica que, des de la dècada dels anys vuitanta, aquests centres d'informació han anat creixent de manera consistent i han evidenciat l'existència d'una demanda de serveis personalitzats per part de les dones.

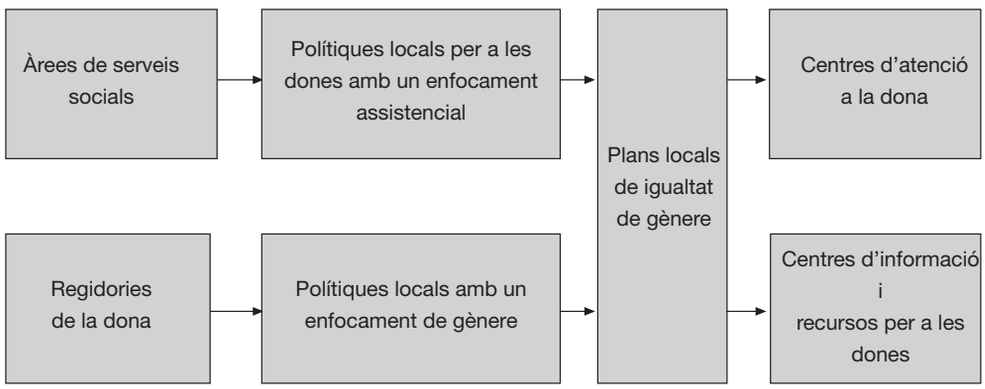
A Catalunya, davant l'absència d'una normativa que els regulés, es van crear diversos models segons les possibilitats i peculiaritats dels respectius municipis. Un exemple d'aquesta absència de marc normatiu i d'aquesta diversitat de models és la varietat de denominacions que es dóna als centres: centres d'atenció a les dones, equips d'atenció a la dona, «T'escoltem, dona» o punt d'informació a les dones.

Els anys noranta, es produeixin dos canvis d'enfocament fonamentals a les polítiques locals que repercutiran directament en la manera d'entendre la funcionalitat dels centres:

- A mesura que avança el procés de «repolitització dels ajuntaments», s'introdueix l'enfocament de gènere en les polítiques públiques locals i s'entén que totes les dones són susceptibles de ser discriminades per raó de gènere i que la discriminació de gènere és estructural.
- El canvi de paradigma que acompanya el principi del *mainstreaming* arriba també a les administracions locals, que inicien el procés d'incorporació de la perspectiva de gènere en totes i cadascunes de les àrees d'actuació municipal.

Tots aquests canvis es reflecteixen en el disseny dels centres que sorgien en aquesta dècada, que introdueixen progressivament la perspectiva de gènere i, a més de les fun-

cions d'atenció individualitzada a dones amb problemàtiques concretes, comencen a desenvolupar un treball de sensibilització, prevenció i dinamització de la participació de les dones.




*Font:* Elaboració pròpia.

En el marc d'aquest procés, la Diputació de Barcelona aprova el Primer pla integral per a la igualtat d'oportunitats 1998-2002, en el qual s'aposta per donar suport a les actuacions municipals i promocionar les polítiques municipals d'igualtat de gènere i s'impulsa la creació dels punts d'assessorament d'igualtat d'oportunitats (PADIS).

L'any 2003, davant la diversitat de centres i recollint la demanda de diferents ajuntaments, el Servei de Promoció de Polítiques d'Igualtat Dona-Home de la Diputació de Barcelona en col·laboració amb l'ajuntament de Sabadell organitzen les I Jornades de Reflexió sobre els Centres d'Informació i Recursos per a les Dones, on es reflexiona sobre el treball que s'estava portant a terme en cada municipi, les dificultats i les diverses solucions que s'havien donat, amb l'objectiu últim de millorar i avançar en l'atenció de les necessitats de les dones.

Fruit d'aquestes Jornades s'elaboren les conclusions següents:

- Cal establir un marc legal en relació amb la regulació dels centres municipals d'atenció a les dones: pressupostos mínims, serveis mínims, tipologia de professionals, etc.
- Els centres d'informació i recursos per a les dones es defineixen com un eix vertebrador de les regidories d'igualtat, ja que realitzen un treball d'atenció directa. Constitueixen un espai idoni per obtenir informació sobre les necessitats que manifesten les dones, que resulta clau per millorar de manera continuada les polítiques de gènere que implanten els municipis.
- Quan parlem de centres d'atenció a les dones, s'ha de tenir en compte que atenen les múltiples problemàtiques de les dones com a conseqüència del sistema de gènere patriarcal existent. La violència de gènere no és l'única problemàtica, sinó que s'ha de tenir una perspectiva de gènere integral i tractar totes les altres problemàtiques amb igual urgència, dedicació i professionalitat.
- La importància del treball transversal i la necessitat d'incorporar la visió de gènere a les polítiques municipals.
- La necessitat de tenir un espai i un temps per poder reflexionar i debatre entorn dels centres d'atenció per continuar amb les línies de treball iniciades.

Prenent com punt de partida aquestes conclusions, a l'inici de la legislatura 2003-2007, la Federació de Municipis de Catalunya i el Servei de Promoció de Polítiques d'Igualtat de la Diputació de Barcelona decideixen organitzar les II Jornades de Reflexió sobre els Centres Municipals d'Informació i Recursos per a les Dones, l'octubre de 2005.

La hipòtesi de partida per organitzar aquestes jornades és que els centres no poden limitar-se al treball assistencial, sinó que han de dissenyar-se com un servei que lideri el desenvolupament de les polítiques de gènere en cada municipi. Per això, es comença a parlar de centres d'informació i recursos per a les dones i a definir-los com a serveis clau de les regidories d'igualtat.

Amb l'objectiu d'elaborar un document marc sobre els centres per presentar-lo i debatre'l en les II Jornades, es va crear una Comissió Tècnica formada per tècniques (Igualtat, Promoció de la Dona…) dels ajuntaments de Rubí, Santa Coloma de Gramenet, Sitges i Sabadell, i tècniques del Servei de Promoció de Polítiques d'Igualtat de la Diputació de Barcelona. El document presentat en les II Jornades de Reflexió sobre els Centres Municipals d'Informació i Recursos per a les Dones s'estructura al voltant de quatre eixos principals:

- Eines conceptuals i instruments necessaris per a la creació i desenvolupament d'un centre.
- Estratègies de participació i sensibilització social.
- Del model assistencial a nous models de treball amb les dones.
- Realitats actuals de les dones.

Després de la realització d'aquestes II Jornades, es dibuixa un nou escenari per als centres d'informació i recursos per a les dones. Hi ha un consens sobre la necessitat d'abandonar l'enfocament exclusivament assistencial que roman en alguns centres i avançar conjuntament en el desenvolupament de l'enfocament de gènere en l'actuació de tots. Així, la Federació de Municipis de Catalunya i el Servei de Promoció de Polítiques d'Igualtat de la Diputació de Barcelona elaboren un document final consensuat que recull els aspectes clau per aconseguir dissenyar centres que donin resposta a les diferents demandes d'informació, atenció i assessorament de les dones i que contribueixin a superar totes les situacions de desigualtat de gènere.

En aquest context, paral·lelament, la Diputació de Barcelona aprova el II Pla d'igualtat de gènere (2005-2007), en el qual ressalta la necessitat d'accions directament dirigides a les dones i assumeix, a través del Servei de Promoció de Polítiques d'Igualtat Dona-Home, el compromís ferm de donar suport als municipis perquè impulsin polítiques d'igualtat.

## Situació actual dels centres a la província de Barcelona

A la província de Barcelona es comptabilitzen un total de trenta-sis centres,[4] la qual cosa suposa que el 12% dels municipis de la província de Barcelona en disposen d'un. Si contextualitzem aquesta dada dintre de la realitat catalana, veiem, segons dades de l'Institu-

4. Segons dades recollides fins a l'abril de l'any 2006.

to de la Mujer, que a Catalunya hi ha vuitanta-cinc centres d'atenció a la dona,[5] el 42,35% dels quals estan, per tant, a la província de Barcelona.

**Municipis amb centres d'atenció a les dones a la província de Barcelona fins al 2006**

| Ajuntament | Any de creació | Ajuntament | Any de creació |
|---|---|---|---|
| Barcelona | 1985 | Granollers | 2001 |
| L'Hospitalet de Llobregat | 1986 | Sabadell | 2001 |
| Badalona | 1988 | La Llagosta | 2001 |
| Terrassa | 1991 | Sant Fost de Campsentelles | 2002 |
| Sant Feliu de Llobregat | 1992 | Les Franqueses del Vallès | 2002 |
| Sant Boi de Llobregat | 1992 | Vic | 2002 |
| Cornellà de Llobregat | 1995 | Rubí | 2003 |
| Barberà del Vallès | 1996 | La Roca del Vallès | 2004 |
| Vilafranca del Penedès | 1996 | Sant Sadurní d'Anoia | 2004 |
| Manresa | 1996 | Canovelles | 2004 |
| Santa Coloma de Gramenet | 1997 | Santa Perpètua de Mogoda | 2004 |
| Santa Margarida i els Monjos | 1998 | Montcada i Reixach | 2004 |
| Sant Celoni | 1998 | Badia del Vallès | 2004 |
| Mollet del Vallès | 1998 | Roda de Ter | 2005 |
| Vilanova i la Geltrú | 1998 | Corbera de Llobregat | 2005 |
| Castellbell i el Vilar | 2000 | Sitges | 2006 |
| Lliça d'Amunt | 2000 | Ripollet | 2006 |
| Sant Cugat de Vallès | 2000 | Montgat | 2006 |
| Sant Adrià del Besòs | 2000 | Mataró | 2006 |
| Parets del Vallès | 2000 | Berga | 2006 |
| | | Castelldefels | 2006 |

Des del Servei de Promoció de Polítiques d'Igualtat Dona-Home de la Diputació de Barcelona, amb l'objectiu d'obtenir informació quantificable que ajudés a descriure la diversitat de models de centres presents a la província, es va facilitar un qüestionari als municipis[6] que disposaven de centre per tal de sistematitzar la informació. Les preguntes feien referència a qüestions com ara: any de creació, disponibilitat d'un espai propi, dependència funcional del centre, nombre de professionals adscrits i funcions que presten.

A més, una vegada analitzada la informació obtinguda amb els qüestionaris, es van seleccionar sis centres i es va entrevistar les persones responsables amb l'objectiu de conèixer en profunditat les característiques dels centres. Els centres que vam visitar són els dels municipis següents:

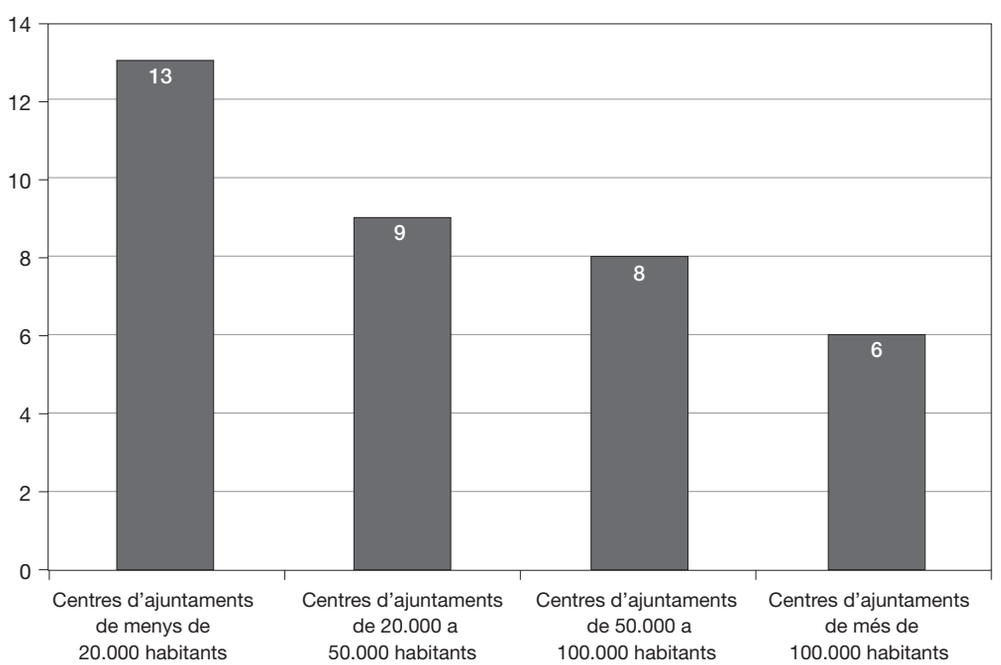
5. *Memoria de actuaciones contra la violencia de género realizada por la Administración General del Estado y las comunidades autonómas en el año 2004,* Instituto de la Mujer, <http://www.mtas.es/mujer/violencia/informe_anual/index.htm>.
6. Exceptuant l'Ajuntament de Barcelona. Aquest Centre queda fora de l'anàlisi, perquè ateses les dimensions del municipi (tant en relació amb els equipaments de què disposa com en relació amb els habitants que engloba) resultaria molt complicat portar a terme qualsevol comparança, ja que esbiaixaria les dades obtingudes a l'hora d'agrupar-lo amb altres centres.

1. Castellbell i el Vilar, de 3.307 habitants.[7]
2. Corbera de Llobregat, de 12.025 habitants.
3. Vilafranca del Penedès, de 35.864 habitants.
4. Sant Boi de Llobregat, de 81.181 habitants.
5. Terrassa, de 194.947 habitants.
6. L'Hospitalet de Llobregat, de 252.884 habitants.

## Centres segons la grandària dels municipis

Com ja hem explicat al llarg d'aquesta guia, la grandària del municipi influeix molt en les polítiques locals de gènere que es porten a terme i, per tant, també en les característiques dels centres que es creen (que les polítiques de gènere constitueixin una prioritat a l'ajuntament, en els recursos disponibles per als centres, en la seva dependència funcional, en les funcions que desenvolupen, etc.). Per això, a l'hora d'analitzar els resultats obtinguts amb aquests qüestionaris, tindrem en compte totes les diferències que hi ha segons aquesta variable.

El gràfic següent representa la distribució dels centres a la província de Barcelona segons la grandària dels municipis.




*Font:* Elaboració pròpia.[8]

7. Font: Idescat 2005.
8. Tots els gràfics que apareixen en aquest punt són elaborats a partir de l'anàlisi de les dades obtingudes amb els qüestionaris que realitza el Servei d'Igualtat d'Oportunitats de la Diputació de Barcelona als centres d'informació i recursos per a les dones.

Així, veiem que dels trenta-sis centres[9] que hi ha, tretze se situen en municipis de menys de 20.000 habitants, la qual cosa equival a un 36,11% del total. En l'altre extrem del gràfic hi ha els centres de municipis de més de 100.000 habitants, que són un total de sis i que suposen un 16,67% del total. En una posició intermèdia tenim els centres de municipis entre 20.000 i 100.000 habitants, que sumen un total de disset centres i que representen gairebé el 50% del total.

Si relacionem ara el nombre de municipis de Barcelona segons la grandària amb la distribució dels centres, ens adonem que les diferències són molt significatives:

| Municipis | Nombre de municipis | Percentatge de municipis segons la grandària | Nombre de centres | Percentatge de municipis amb centre |
|---|---|---|---|---|
| Menys de 20.000 habitants | 268 | 86,17 | 13 | 4,85 |
| De 20.000 a 100.000 habitants | 36 | 11,58 | 17 | 47,22 |
| Més de 100.000 habitants | 7 | 2,25 | 6 | 85,71 |

Dels municipis de menys de 20.000 habitants (el 86,17% del total de municipis a la província de Barcelona), veiem que només el 4,85% tenen un centre d'informació i recursos per a dones. En canvi, dels municipis de 20.000 a 100.000 habitants (11,58% del total de municipis), un 47,22% en tenen. I finalment, dels set municipis de més de 100.000 habitants, sis disposen de centre i un altre ha iniciat ara el procés de creació d'un centre.

Per tant, aquestes dades ens confirmen el pes de la grandària dels municipis en la creació dels centres i la necessitat que hi ha actualment d'impulsar els centres d'informació i recursos en els municipis de menys de 20.000 habitants, que constitueixen la major part dels municipis de la província.

Pel que fa a la distribució territorial a la província de Barcelona, s'evidencia la concentració de la major part dels centres a l'Àrea Metropolitana:

- La major part dels centres es concentren a les comarques del Barcelonès, Baix Llobregat i el Vallès Occidental.
- Comarques com ara l'Anoia, el Berguedà i el Maresme no tenen cap centre.
- El Bages, Osona, l'Alt Penedès i el Garraf només disposen de centres als seus caps de comarca i, excepcionalment, en algun municipi més petit que ocasionalment despunta.

## Espai propi, espai compartit

Com veurem detingudament en el punt 6 d'aquesta guia, la disposició d'un espai propi mínim és fonamental perquè els centres d'informació i recursos per a dones puguin desenvolupar d'una manera òptima totes les seves funcions, així com per oferir uns serveis de qualitat.

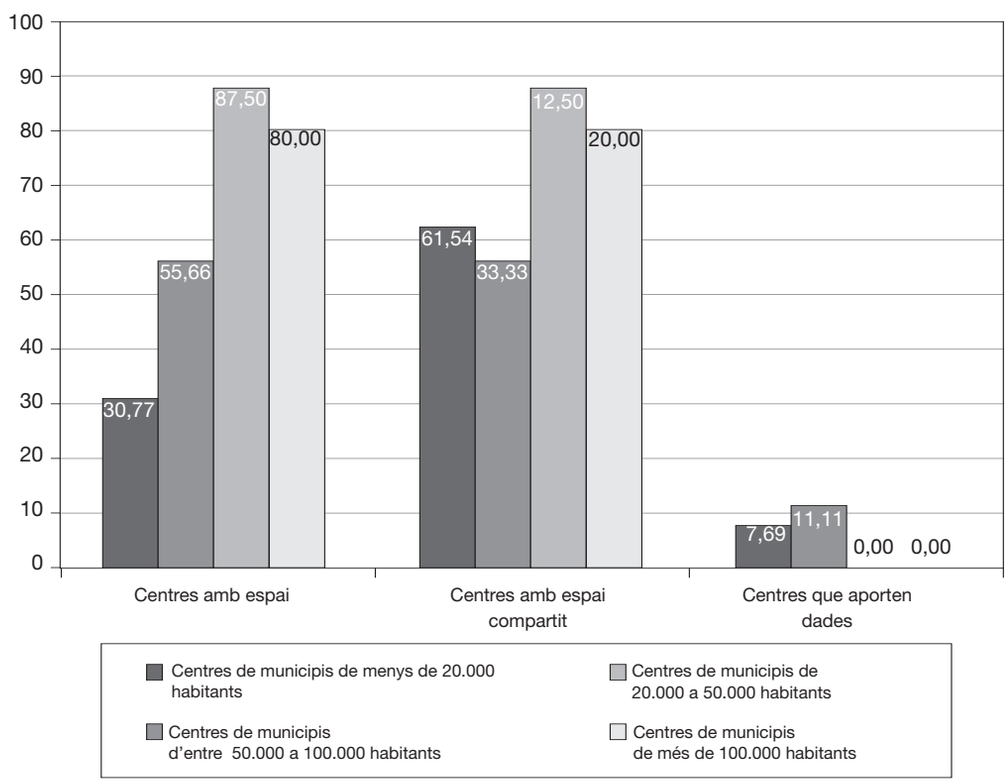
9. La dada de trenta-sis centres inclou el Centre de l'Ajuntament de Barcelona. A partir d'ara, en l'anàlisi comparativa treballarem amb la dada de trenta-cinc centres, excloent el de Barcelona pels motius explicats anteriorment.

En el quadre següent presentem les dades relatives als espais dels centres, si analitzem les diferències segons la grandària dels municipis obtenim les dades següents:

| Centres segons l'espai | Nombre | Percentatge sobre el total |
|---|---|---|
| Centres amb espai propi | 20 | 57,14 |
| Centres amb espai compartit | 13 | 37,14 |
| Centres que no aporten dades | 2 | 5,71 |
| **Total centres** | **35** | **100,00** |

El 57,14% dels centres disposen d'un espai propi en el qual ofereixen tots els seus serveis, mentre que un 37,14% comparteixen el seu espai amb altres organismes o serveis del municipi. Quan l'espai és compartit, s'observa que en uns casos es distribueixen el temps d'ús d'un espai amb altres entitats o equipaments municipals, i en altres casos un mateix local és compartit a temps complet, i el centre té adjudicat per a ús exclusiu algun despatx o sala.

▶ **ESPAI DELS CENTRES SEGONS LA GRANDÀRIA DELS MUNICIPIS (%)**




En el cas dels centres de municipis de menys de 20.000 habitants, només un 30,7% (quatre centres) disposen d'espai propi, mentre que el 61,54% (vuit centres) comparteixen l'espai amb altres serveis o entitats municipals. A mesura que avancem en la grandària dels municipis, trobem que augmenta el percentatge de centres amb espai propi. Així, en els municipis d'entre 20.000 i 50.000 habitants el 55,56% dels centres (cinc centres) disposen d'espai propi, i en els municipis d'entre 50.000 i 100.000 habitants aquest percen-

tatge augmenta fins a un 87,50% (set centres). Finalment, dels cinc centres que hi ha en municipis de més de 100.000 habitants, quatre tenen espai propi, que equival al 80% que s'observa en el gràfic.

## Dependència funcional

La dependència funcional, és a dir, la regidoria política i/o àrea tècnica a la qual s'adscriuen els centres, varia molt segons l'organigrama de cada municipi i de les polítiques de gènere que tinguin desenvolupades.

Amb l'objectiu de realitzar aquesta anàlisi descriptiva i comparativa dels centres, hem agrupat les diferents regidories a les quals s'adscriuen en tres grups:

- Regidories de la dona o d'igualtat: que inclouen tots els centres que depenen directament de regidories que s'encarreguen específicament de les polítiques de gènere en el municipi.

Així, dintre d'aquesta tipologia trobem regidories que s'ocupen específicament de les polítiques de gènere, bé de manera exclusiva (Regidoria de Promoció de la Dona; Regidoria d'Igualtat de Gènere; Regidoria de la Dona i Igualtat; Regidoria d'Igualtat Dona-Home) o amb algun tema més (Regidoria Delegada per Polítiques de la Dona i Participació Ciutadana; Regidoria Dona, Igualtat i Atenció als Discapacitats).

Hem de tenir en compte que les diferències poden arribar a ser substancials entre les regidories que s'ocupen de manera exclusiva de les polítiques de gènere i aquelles que s'encarreguen d'altres temes al mateix temps, però el criteri que vam utilitzar aquí és el fet que el centre depengui d'una regidoria especifica per temes de gènere, ja que això en principi significa que els centres funcionen com un instrument estratègic enquadrat en les polítiques de gènere que es dissenyen des d'aquesta regidoria.

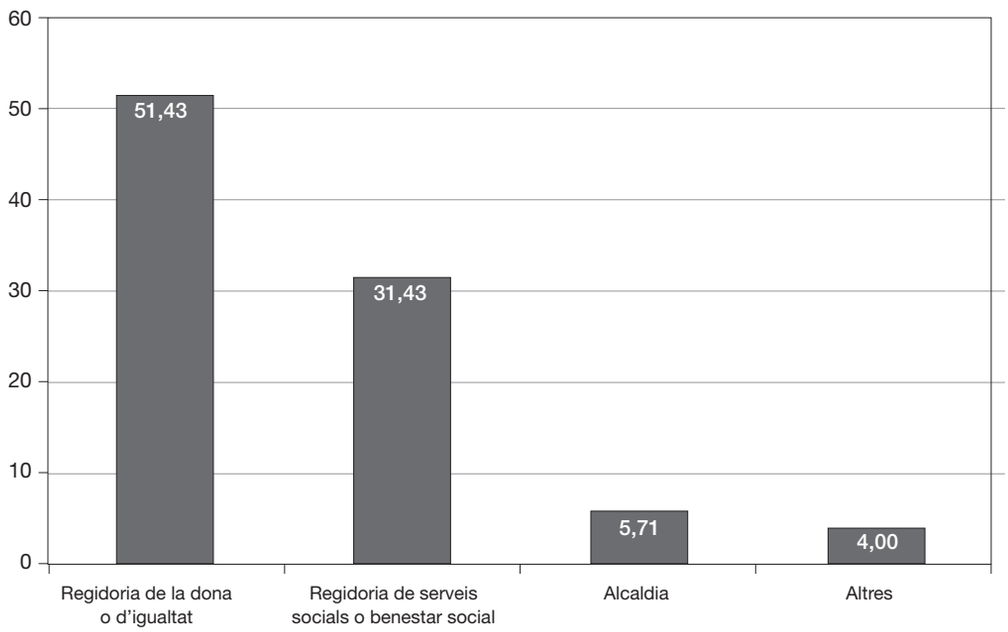
- Regidories de serveis socials o de benestar social: que inclouen tots els centres que depenen directament de l'Àrea de Serveis Socials o de Benestar Social dels respectius municipis. Les fórmules i denominacions d'aquestes regidories o àrees són diverses; així, trobem centres que depenen directament de la Regidoria o Àrea de Serveis Socials, i altres centres que s'adscriuen a regidories com ara Salut i Benestar Social; Benestar i Família; Benestar Social, Joventut i Sanitat.

Tots aquests casos tenen en comú que no hi ha cap regidoria específica per a temes de gènere que emmarqui l'actuació dels centres, sinó que es configuren com un servei específic per a dones dintre de les polítiques socials del municipi. Encara que hem d'assenyalar que en el cas de les regidories de la dona i igualtat del grup anterior també en molts casos s'insereixen en l'Àrea de Serveis Socials, però la diferència important amb aquest segon grup és el fet que hagi una regidoria específica per a les polítiques de gènere de la qual depenen directament els centres.

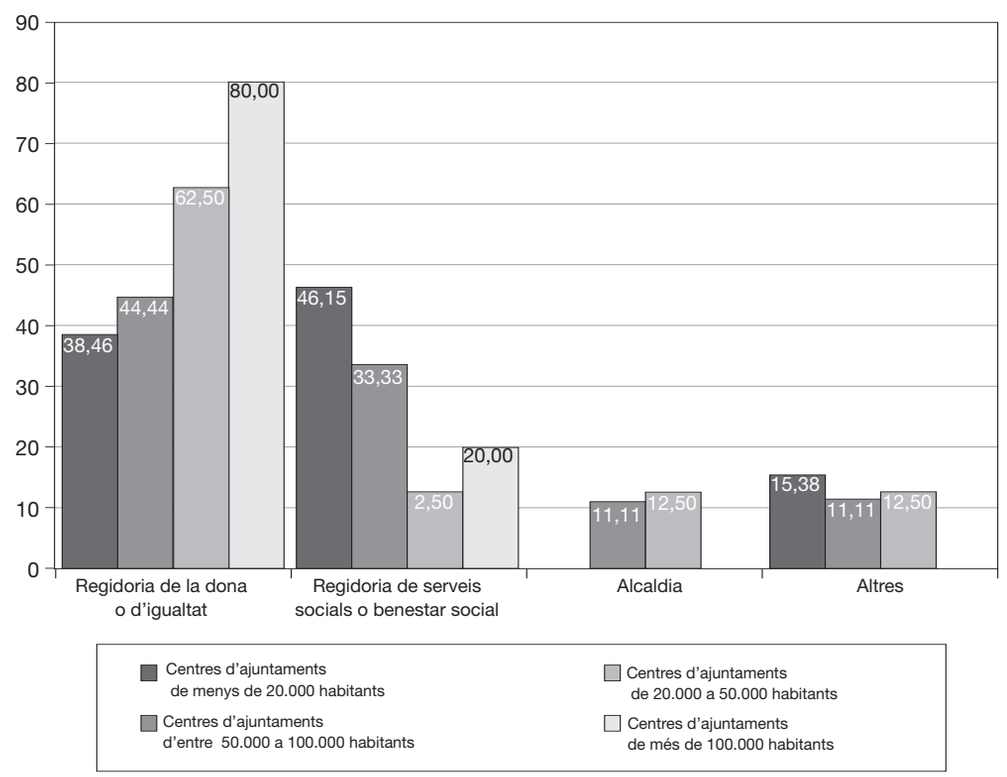
- Dependència directa d'alcaldia: aquí s'agrupen dos centres que depenen directament de l'alcaldia i que, en principi, són els que presenten una major voluntat política i els que tenen la dependència funcional més favorable per portar a terme les seves funcions.

Com veiem en el gràfic següent, el 51,43% dels centres (divuit centres) depenen funcionalment d'una regidoria de la dona o d'igualtat. El 31,43% dels centres (onze centres) s'adscriuen a la regidoria de serveis socials o benestar social, i un 5,71% depenen directament d'alcaldia o presidència (dos centres).

**▶ DEPENDÈNCIA FUNCIONAL (%)**




**▶ DEPENDÈNCIA FUNCIONAL SEGONS LA GRANDÀRIA DELS MUNICIPIS**




*Font:* Elaboració pròpia.

Si ens fixem en les diferències segons la grandària del municipi, en el gràfic següent, observem la relació directa entre la grandària dels municipis i l'augment del percentatge de centres que depenen funcionalment d'una regidoria de la dona o d'igualtat, i que disminueix el percentatge dels que depenen de serveis socials.

El 38,4% dels centres en municipis de menys de 20.000 habitants (cinc centres) depenen funcionalment d'una regidoria de la dona o d'igualtat, i un 46, 15 % (sis centres) depenen d'una regidoria o àrea de serveis socials o benestar social. Hi ha un centre del qual no disposem de dades i un altre que s'emmarca en una àrea denominada *àrea de comunitat*.

En el cas dels municipis que tenen entre 20.000 i 50.000 habitants, veiem que un 44,4% de centres (quatre centres) depenen d'una regidoria de la dona o d'igualtat, que un 33,33% (tres centres) depenen de serveis socials, i que un centre depèn directament de l'alcaldia.

En el cas dels centres de municipis d'entre 50.000 i 100.000 habitants, dels vuit centres que hi ha en total, cinc (el 12,50%) depenen directament d'una regidoria de la dona i solament un (12,50%) depèn directament de serveis socials. A més, hi ha un centre que depèn directament de l'alcaldia i un altre que depèn d'una regidoria de programes transversals.

Finalment, en el cas dels centres dels municipis de més de 100.000 habitants, el 80% (quatre centres) depenen d'una regidoria de la dona o d'igualtat, i el 20% (un centre) depenen directament de serveis socials.

La dependència funcional dels centres és una decisió que es relaciona en gran manera amb el grau de voluntat política dels municipis per portar a terme polítiques de gènere. Com veurem en l'apartat següent, el model de centre desitjable hauria de dependre funcionalment d'una regidoria de la dona o d'igualtat, ja que en principi és la que representa un major compromís polític per treballar unes polítiques de gènere estratègiques i continuades en el temps i la que organitzativament permet major marge de maniobra per desenvolupar els serveis dels centres.

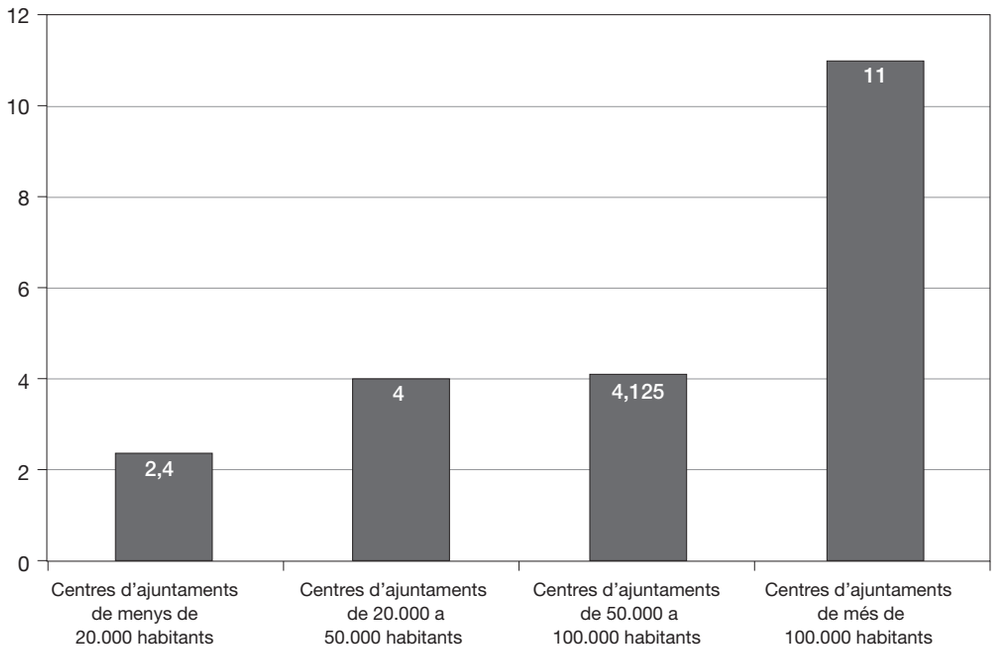
## Professionals adscrits

Per analitzar el nombre de persones professionals adscrites als centres d'atenció a les dones, cal realitzar l'anàlisi de la mitjana de professionals de què disposen, segons la grandària del municipi, perquè les diferències de la demanda que atenen i dels recursos disponibles varia molt segons aquesta darrera variable.

En el gràfic següent veiem que els centres d'ajuntaments de menys de 20.000 habitants tenen una mitjana de 2,4 professionals, els d'entre 20.000 i 100.000 habitants tenen una mitjana de quatre professionals i els de més de 100.000 habitants tenen una mitjana d'onze professionals.

Els perfils professionals que més es repeteixen en tots els centres són els següents: treballadora social, psicòloga, advocada, assistent social, educadora, assessora laboral i administrativa.

**▶ MITJANA DE PROFESSIONALS ADSCRITS ALS CENTRES SEGONS LA GRANDÀRIA DELS MUNICIPIS**




*Font:* Elaboració pròpia.

És important assenyalar que la dada comparativa que ens ofereix la mitjana de professionals no té en compte les hores que hi dedica cada professional. En aquest sentit, s'observa que els tipus de contractació i les jornades laborals dels professionals contractats varia molt segons cada centre.

## Funcions

Pel que fa a les funcions que desenvolupen els centres d'informació i recursos per a les dones, en el qüestionari que realitza el Servei de Promoció de Polítiques d'Igualtat Dona-Home de la Diputació de Barcelona, se'ls pregunta si realitzen les funcions següents:

- Informació i orientació
- Atenció i suport personalitzat
- Treball grupal
- Promoció de la participació de les dones i drets de ciutadania
- Espai relacional per a les dones
- Servei de documentació
- Observatori de gènere
- Participació en el circuit de violència

En el quadre següent, veiem que gairebé el 95% dels centres realitzen funcions d'informació i orientació, i d'atenció i suport personalitzat a les dones.

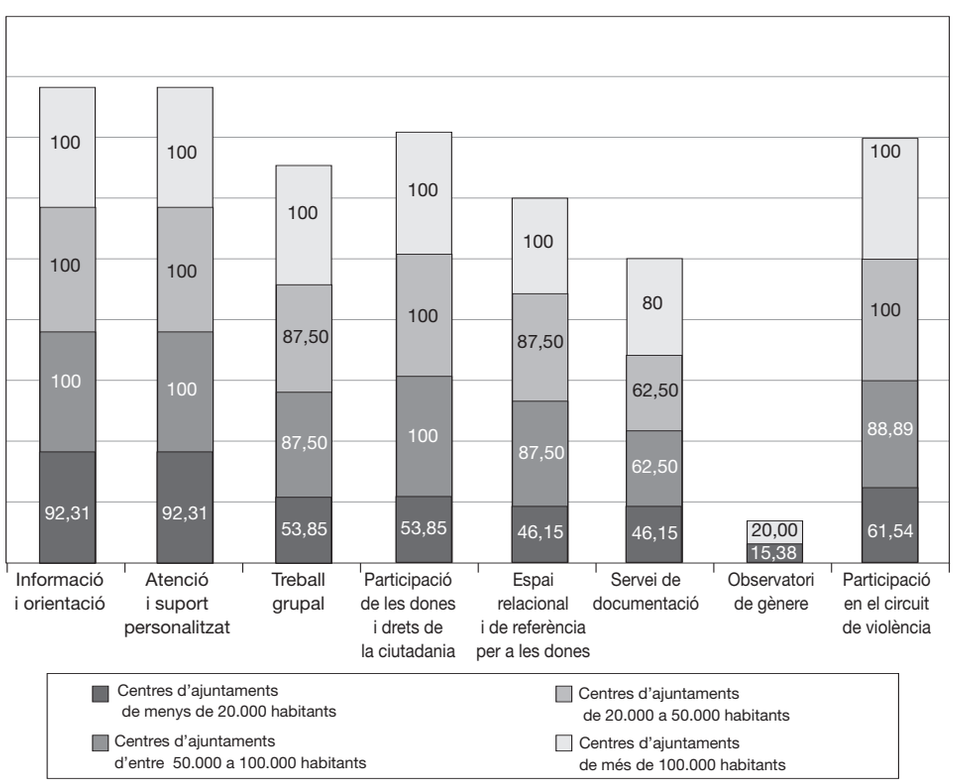
| Funcions que presten els centres | Nombre | Percentatge sobre el total |
|---|---|---|
| Informació i orientació | 33 | 94,29 |
| Atenció i suport personalitzat | 33 | 94,29 |
| Treball grupal | 26 | 74,29 |
| Participació de les dones i drets de ciutadania | 28 | 80,00 |
| Espai relacional i de referència per a les dones | 24 | 68,57 |
| Servei de documentació | 20 | 57,14 |
| Observatori de gènere | 3 | 8,57 |
| Participació en el circuit de violència | 29 | 82,86 |

A més, un percentatge elevat de centres realitzen les funcions de treball grupal (74,29%), de foment de la participació de les dones i els drets de ciutadania (80%), de constituir un espai relacional i de referència per a les dones (68,57%) i d'oferir un servei de documentació (57,14%). Una dada rellevant és que vint-i-nou dels trenta-cinc centres afirmen que participen en el circuit de violència de gènere, el 65,52% dels quals exerceixen un rol de lideratge.

Finalment, una altra dada rellevant i també preocupant és que solament tres dels trenta-cinc centres realitzen funcions d'observatori de gènere. Aquesta funció és fonamental per avançar en el coneixement de les problemàtiques de gènere específiques de cada municipi i de les necessitats i demandes que tenen les dones.

Si analitzem les funcions que presten els centres segons la grandària del municipi, veiem que gairebé tots els centres realitzen les funcions d'informació i orientació i d'atenció i suport personalitzat.

**▶ FUNCIONS QUE PRESTEN ELS CENTRES SEGONS LA GRANDÀRIA DELS MUNICIPIS**



En canvi, observem que els ajuntaments de menys de 20.000 habitants tenen majors dificultats que els ajuntaments més grans per prestar totes les altres funcions. D'altra banda, no hi ha diferències substancials entre els centres de municipis de 20.000 a 100.000 habitants a l'hora de realitzar les funcions, i els percentatges són molt similars.

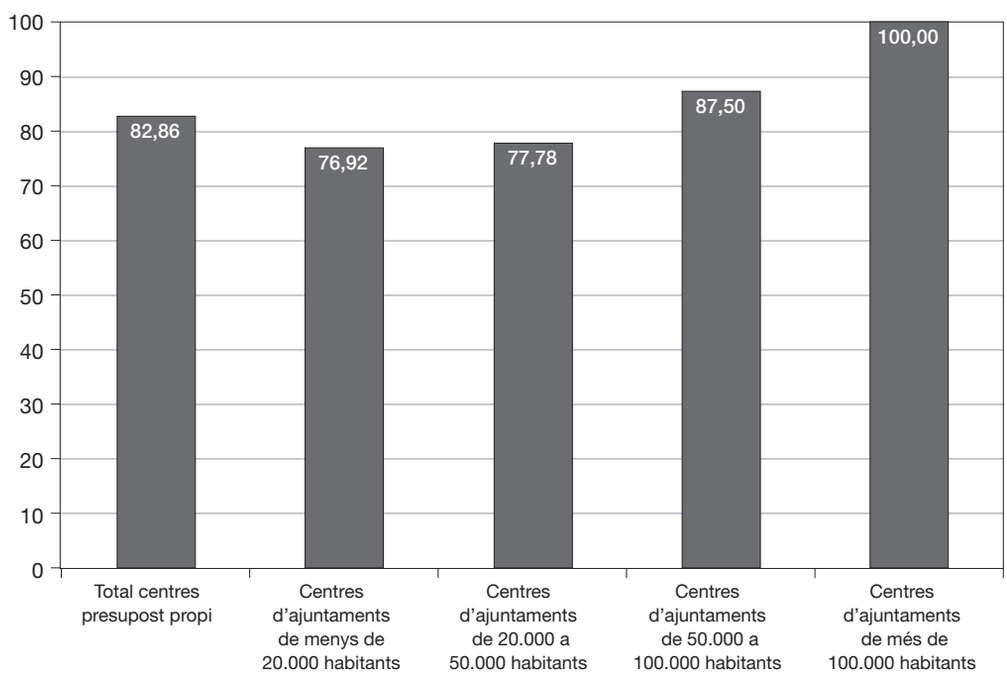
Finalment, en el cas de la funció d'observatori de gènere, dos centres de municipis de menys de 20.000 habitants afirmen que realitzen aquesta funció (15,38%) i solament un centre de municipis de més de 100.000 habitants diu que la realitza. Tots els centres de municipis d'entre 20.000 i 50.000 habitants declaren que no realitzen la funció d'observatori de gènere.

## Pressupost propi

Finalment, una de la preguntes que es formulava als centres era si tenien adjudicada una partida pressupostària pròpia. Un total de vint-i-nou centres han respost que sí, la qual cosa equival a un 82,86 %. La resta de centres depenen del pressupost de la regidoria o de l'àrea a la qual s'inscriuen.

Si ens fixem en les diferències segons la grandària del municipi, veiem que a mesura que augmenta la grandària augmenta el percentatge de centres que tenen pressupost propi. Així, mentre que en els municipis de menys de 20.000 habitants el 76,92% (deu centres) tenen pressupost propi, en els centres de municipis de més de 100.000 habitants el 100% té adjudicada una partida pressupostària pròpia.

**▶ CENTRES AMB PRESSUPOST PROPI**




*Font:* Elaboració pròpia.

# 5. Model de gestió dels centres d'informació i recursos per a dones

En el document final elaborat per la Federació de Municipis de Catalunya i el Servei de Polítiques d'Igualtat Dona-Home de la Diputació de Barcelona, s'acorda un model organitzatiu (definició, missió, principis) desitjable de centres municipals d'informació i recursos a les dones. Aquest model s'elabora tenint en compte el punt de desenvolupament actual de les polítiques de gènere del nostre àmbit local i pretén ser un marc de referència per impulsar la creació de nous centres i millorar els actuals.

## Què és un centre d'informació i recursos per a les dones?

El centre d'informació i recursos per a les dones constitueix una acció positiva en l'àmbit local que busca corregir les desigualtats de gènere al municipi i garantir la igualtat real entre dones i homes.

Es defineix com un servei dirigit a totes les dones, que té com a finalitat donar resposta a les diferents demandes d'informació i atenció, potenciar els processos d'autonomia de les dones i contribuir a la superació de totes les situacions de desigualtat de gènere. Així mateix, els centres són un instrument comunitari per desenvolupar i promoure la participació política i social de les dones al municipi i per avançar en la construcció d'una ciutadania que inclogui la perspectiva de gènere.

## Quina és la missió dels centres?

1. Impulsar polítiques de gènere en l'àmbit municipal: els centres, des de la seva posició de proximitat a les dones, són espais per treballar en primera línia en l'avanç de les relacions igualitàries entre gèneres. Els centres permeten avançar en la igualtat des d'una doble perspectiva:

- Donar resposta a les diferents necessitats de les dones: els centres han de constituir un espai referencial per a les dones i estar equipats per atendre les diverses demandes que plantegin.
- Detectar necessitats i impulsar noves línies d'intervenció: els centres han de constituir un observatori des del qual detectar noves i múltiples realitats de les dones. El treball directe i el diàleg continuat amb les dones permeten conèixer de manera exhaustiva quines són les seves necessitats i possibilita que els mateixos centres impulsin accions

concretes (que responguin a les demandes) que s'enquadrin dins els objectius de les polítiques de gènere.

2. Reconèixer i potenciar la participació de les dones: una de les principals finalitats de les polítiques de gènere és contribuir a la participació activa de les dones en la definició i construcció de la realitat social. Els centres poden i han de promocionar la participació de les dones de quatre maneres:

- Potenciar espais relacionals
- Potenciar el desenvolupament personal de les dones
- Donar suport als grups de dones i la xarxa associativa
- Potenciar noves formes de participació

## Quins són els principis rectors dels centres?

1. Integralitat: els centres ofereixen diferents serveis tenint en compte la globalitat de les necessitats de les usuàries. La coordinació és fonamental per donar una resposta integral a les dones i evidenciar els resultats en la millora de les respostes institucionals, tant pel que fa a la transmissió de missatges de gènere com a temes tan greus i complexos com ara la violència de gènere. Per aconseguir treballar en equip s'han d'elaborar eines metodològiques que facilitin el treball tècnic i que evitin la duplicitat o dispersió de respostes davant una mateixa demanda.

2. Transversalitat: requereix una reflexió prèvia que identifiqui les necessitats i les persones implicades, que defineixi el paper i la importància de la participació de cadascuna d'elles en el procés i proposar mesures que facilitin la seva participació activa. La transversalitat té una doble vessant en els centres:

- Els centres han d'introduir la transversalitat en la seva pròpia cultura organitzativa i en la relació amb la resta de serveis (per exemple, creant comissions de treball que permetin coordinar estratègies conjuntes d'actuació).
- Han d'impulsar i facilitar que la perspectiva de gènere s'incorpori en tots els àmbits i en totes les etapes de l'actuació municipal, de manera que la igualtat de gènere es converteixi en una prioritat en totes les accions.

3. Prevenció: els centres han d'anar més enllà d'un paradigma assistencial i desenvolupar un model d'intervenció proactiu, que promogui la igualtat d'oportunitats entre dones i homes. Des d'una perspectiva de gènere, la prevenció significa identificar les diverses vulneracions dels drets de les dones i actuar sobre les causes. L'elaboració de dades desagregades per sexe sobre totes les actuacions municipals és imprescindible per detectar la desigualtat de gènere.

Una manera de materialitzar la prevenció és desenvolupant accions de sensibilització, dirigides als diferents col·lectius socials, als agents locals i a les dones, en les quals s'expliquin les vulneracions dels drets de les dones i les mesures disponibles per abordar-les

4. Ens estratègics i serveis de proximitat: la perspectiva estratègica i la proximitat són dos dels elements característics de l'actuació municipal actualment i que requereixen que

els centres pensin i actuïn a partir del contacte i de la relació amb la seva comunitat. Els centres permeten dotar els municipis de serveis de proximitat dirigits a les dones, de manera que s'ajunten «els interessos pràctics de gènere» (que reflecteixen les necessitats immediates de diferents grups de dones, tal com elles mateixes els defineixen) i «els interessos estratègics de gènere» (que s'elaboren a partir de l'anàlisi de la condició de les dones en un moment donat, i de la seva comparança amb una situació, ideal, més igualitària) (Valiente, 1998).

5. Serveis de qualitat: és imprescindible que els centres ofereixin uns serveis de qualitat i que intentin sempre satisfer les necessitats i demandes de les dones. El grau de qualitat, en termes de les usuàries, resulta de la comparança entre les expectatives que tenen respecte al servei (prèvies a l'ús) i la realitat que perceben en el moment de la prestació. Les expectatives es construeixen, en gran manera, segons les necessitats de les dones en un moment donat. De manera que, per aconseguir dispensar un servei de qualitat, és molt important disposar d'una informació plural i objectiva que permeti als centres estar permanentment informats de quines són les necessitats de les dones i les dinàmiques de la població per poder intervenir directament i eficaçment en la resolució dels problemes.

## Objectius dels centres

1. Informar i assessorar les dones tant sobre activitats, serveis i recursos del centre com de les activitats i recursos municipals o/i intermunicipals i, si escau, derivar-les als serveis corresponents.
2. Oferir uns serveis adequats a les necessitats i als interessos pràctics de gènere de les dones del municipi. Tradicionalment han comptat amb serveis d'assessorament jurídic i psicològic per a les dones que ho sol·licitin.
3. Participar en l'elaboració, el seguiment i l'avaluació del programa d'atenció a les dones que pateixen violència de gènere (protocols, circuits, recursos, formació i prevenció) com un agent més de la xarxa.
4. Dinamitzar grups de dones que tinguin com a objectiu conscienciar-les dels rols assumits, derivats de la cultura patriarcal, i avançar en el desenvolupament personal i millora de la qualitat de vida des d'una perspectiva de gènere.
5. Afavorir la creació de grups de dones, fomentant l'associacionisme i les diverses formes de participació ciutadana de les dones.
6. Participar en les estructures de coordinació amb la resta d'agents municipals i/o intermunicipals amb la finalitat de respondre a les emergències de les de les dones com són la violència de gènere, la migració, la salut i la salut mental, l'atur, etc.
7. Impulsar i coordinar la transversalitat de gènere en l'organització.
8. Gestionar programes de sensibilització dirigits a la ciutadania.

## Dependència funcional

Els centres d'informació i recursos per a les dones es defineixen com un eix vertebrador de les regidories d'igualtat. El fet que realitzin un treball d'atenció directa els configura com un espai idoni per fer visibles les necessitats que manifesten les dones i identificar els interessos pràctics de gènere en cada municipi.

Els centres permetran a les regidories d'igualtat:

- Desenvolupar accions estratègiques recollides en la seva programació i/o pla d'igualtat.
- Impulsar actuacions concretes.
- Analitzar l'evolució de les necessitats i demandes de les dones.
- Impulsar la transversalitat de la perspectiva de gènere en totes les àrees del municipi.
- Visualitzar la seva actuació.

Tal com hem vist al llarg d'aquesta guia, la igualtat de gènere, i per tant el treball que realitzen els centres, ha de deixar de tractar-se des d'una perspectiva assistencialista i passar a ser un principi de desenvolupament democràtic recollit en el disseny de totes les polítiques públiques.

La dependència funcional dels centres d'atenció i recursos per a les dones és una opció clarament política de cada municipi, però, des d'un punt de vista estrictament metodològic, si es vol implantar la igualtat de gènere i que els centres realitzin el seu treball de manera eficaç, caldrà que tinguin un suport clar i decidit dels òrgans polítics de decisió i que depenguin funcionalment de la regidoria de la dona o d'igualtat. En tots els textos consultats es ressalta com un requisit necessari per a la implantació de la transversalitat de gènere que hi hagi una veritable decisió política per a la seva implantació; si no és així, es produiran avanços, però no es donarà un canvi estructural i profund, i per descomptat el ritme serà necessàriament més lent.

## Funcions

Les funcions són un conjunt d'activitats afins i coordinades necessàries per arribar als objectius d'una organització i que es realitzen d'una manera permanent en el temps (Ramió, 1999). Les funcions de qualsevol organització es defineixen amb posterioritat a les missions i objectius, i, per tant, quan canviïn o es redefineixin caldrà revisar-les i actualitzar-les.

Segons els objectius que hem establert en el punt anterior, les funcions i activitats dels centres d'informació i recursos per a les dones seran les següents:

| Funcions | Activitats |
|---|---|
| INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ | • Informar la ciutadania dels recursos especialitzats en temes de gènere.<br>• Informar i orientar les dones que presenten una situació de discriminació per raó de gènere de les línies de funcionament del centre i dels recursos específics.<br>• Informar dels actes i les activitats que es realitzen a la ciutat sobre temes de sensibilització, prevenció i treball per a la igualtat.<br>• Informar totes les dones que pateixen violència o aquelles persones que ho demandin sobre els recursos i serveis específics i el conjunt de les actuacions que preveu la Llei de mesures integrals contra la violència de gènere, i tota la legislació vigent referent a això. |
| ATENCIÓ I SUPORT PERSONALITZAT | • Donar informació, orientació i atenció personalitzada a les dones, fer el diagnòstic de les necessitats i demandes que fa la dona, i definir conjuntament amb la dona un pla de treball.<br>• Valorar la derivació a les professionals de l'equip interdisciplinari i/o municipals tenint en compte la situació que la dona presenta.<br>• Acompanyar i fer el seguiment del procés de la dona que, per la complexitat de la seva realitat, sigui necessari.<br>• Detectar i recollir les demandes que les dones manifestin implícitament i explícitament.<br>• Orientació afectiva-sexual.<br>• Assessorament jurídic.<br>• Assessorament psicològic. |
| ACTUACIONS GRUPALS | • Treballar diferents tècniques i eines personals per incrementar els processos d'autonomia de les dones.<br>• Realitzar activitats grupals sobre temes d'interès social.<br>• Potenciar la Xarxa de Dones com un element bàsic per donar suport i reforçar l'associacionisme femení.<br>• Reforçar i/o constituir grups d'autoajuda o d'ajuda mútua.<br>• Organitzar sessions grupals d'informació i reflexió des d'una perspectiva socioinformativa. |
| PARTICIPACIÓ DE LES DONES.<br>SENSIBILITZACIÓ SOBRE ELS DRETS DE LES DONES | • Programar actuacions per potenciar el moviment associatiu de les dones.<br>• Potenciar la participació de les dones en el municipi, ja sigui des dels consells de ciutat o de les dones, o des de l'associacionisme.<br>• Programar activitats formatives amb perspectiva de gènere a les professionals.<br>• Promoure la participació ciutadana en el treball per la igualtat i la no-discriminació per raó de gènere.<br>• Realitzar campanyes de sensibilització dirigides al conjunt de la ciutadania.<br>• Potenciar el treball transversal mitjançant la coordinació interdepartamental, amb la voluntat de desenvolupar polítiques per a la igualtat.<br>• Organitzar cursos, seminaris i jornades des d'una perspectiva de gènere.<br>• Organitzar activitats de sensibilització i prevenció sobre els drets de les dones, i de coneixement de les polítiques d'igualtat. |

*(Continúa)*

| Funcions | Activitats |
|---|---|
| ESPAI RELACIONAL I DE REFERÈNCIA PER A LES DONES | • Dotar el centre dels recursos necessaris i dissenyar els espais de manera que tinguin una identitat de gènere.<br>• Disposar d'un espai únic i de referència, accessible per a les dones.<br>• Possibilitar els espais d'intercanvi i trobada entre dones. |
| SERVEI DE DOCUMENTACIÓ | • Selecció, tractament i difusió de la documentació.<br>• Creació i manteniment de la pàgina web dins la web municipal.<br>• Elaboració i manteniment d'una base de dades de recursos d'informació de referència de les diferents institucions i organismes.<br>• Gestió de les publicacions monogràfiques i/o específiques. |
| OBSERVATORI DE GÈNERE | • Diagnòstic i recollida de necessitats expressades per les dones.<br>• Anàlisi de la realitat des d'una perspectiva de gènere.<br>• Recollida de dades i el seu tractament. |

## Metodologia de treball

### Atenció personalitzada

- Parteix d'una escolta activa i càlida, de l'acompanyament i la contenció i una resposta àgil.
- Es treballarà amb un protocol que sistematitzarà la diagnosi i recollida de necessitats expressades per les dones, per detectar, així, les demandes no expressades, i recollir l'itinerari d'intervenció personal que va realitzant la dona i la resposta del centre, respectant el seu procés personal.

### Participació i dinamització dels grups de dones

- Es potenciarà la participació de les dones en tots els àmbits de la vida social i política, i es reforçaran els processos d'autonomia grupal.
- Els centres són el punt de referència d'aquests grups, des d'on se'ls pot donar tant suport econòmic com assessorament tècnic o oferir un espai.
- Els grups de dones són un dels eixos principals dels centres, ja que es parteix d'una concepció de les dones com a agents del canvi i del seu potencial per fer.

### Coresponsabilitat en el desenvolupament de les polítiques de gènere

- Es potenciarà la implicació de la comunitat en l'assoliment de la igualtat entre dones i homes. És de vital importància establir la coresponsabilitat entre administracions i el món associatiu.
- Aquesta coresponsabilitat és la que permetrà incorporar de manera transversal i integral la mirada de gènere a totes les polítiques i enfortir i consolidar les mateixes polítiques de gènere.

## Recursos humans

El personal adscrit a la regidoria ha de tenir una formació i/o experiència en temes de gènere. S'ha d'anar incorporant i consolidant la figura de l'agent per a la igualtat. Els centres poden prestar una diversitat de funcions per facilitar l'adequació a les diferents realitats territorials. Així, d'una banda, realitzem una proposta oberta de perfils professionals segons cadascuna de les funcions i tasques definides, i de l'altra, exposem les variables que cal tenir en compte per definir un possible perfil de la responsable tècnica del centre.

### Perfils

- Responsable tècnica.
- Personal especialitzat per desenvolupar els serveis jurídics, psicològics, terapèutic, socials i dinamització.
- Personal especialitzat en gestió municipal tant de projectes com administrativa.
- Personal de suport per a l'execució dels projectes d'accions comunitàries.
- Personal especialitzat en gestió documental.
- Personal de suport administratiu.

El perfil professional es defineix a partir de tres variables: els coneixements, les habilitats i les actituds.

### Coneixements

Llicenciatura o diplomatura en ciències socials, humanes, de l'educació, del treball…

- Coneixements específics de gènere.
- Coneixements de la legislació relativa als drets de les dones.
- Coneixement de les administracions públiques i dels serveis que es dispensen dirigits a les dones.
- Coneixement de les característiques dels diferents grups de dones en risc d'exclusió social.
- Coneixement de la dinàmica de les relacions interpersonals.
- Coneixements teòrics i pràctics sobre indicadors socials i de gestió.
- Coneixements pràctics d'informàtica.
- Coneixement del món associatiu.

### Habilitats

- Maneig de l'empatia.
- Capacitat de discriminar dades rellevants segons l'objectiu.
- Capacitat de síntesi de la informació i de transformar-la en una comunicació clara i senzilla.
- Estratègies de comunicació i escolta activa.

- Capacitat de disseny, planificació i avaluació.
- Habilitat per motivar.
- Estratègies de resolució de problemes.
- Capacitat d'intermediació.
- Habilitat en el maneig de dinàmiques grupals.
- Capacitat de treball en equip i de treball en xarxa.

Actituds

- Visió integral de la persona.
- Tenir contacte directe amb el mitjà social i cultural de la usuària.
- Obertura i receptivitat davant les diferències socials i culturals.
- Recerca d'experiències d'innovació i «bones pràctiques».
- Recerca d'informació i formació contínua.
- Oberta al treball en xarxa.
- Reconeixement dels propis prejudicis.

## Sistemes de coordinació

Els centres d'informació i recursos per a les dones han de ser un servei integrat dintre de la xarxa específica de serveis públics i gratuïts d'atenció a les dones. Una de les primeres implicacions d'aquesta definició està en el treball coordinat que han de realitzar els centres amb altres administracions, serveis públics i entitats socials.

Proposem les següents eines metodològiques per portar a terme aquest treball coordinat:

- Els protocols concreten la voluntat política i el pacte d'establir mecanismes de suport, coordinació i cooperació dins i entre les institucions, altres agents socials, els equips i les persones que els integren.
- Els circuits són la concreció del pacte establert en l'elaboració del protocol i serveixen per articular un sistema homogeni d'atenció a les dones, en el qual cada àmbit implicat, un cop ha definit les seves responsabilitats, sàpiga què cal fer i qui té les competències per fer-ho, amb l'objectiu de garantir una atenció personalitzada, eficaç i no victimitzadora a les dones.

### A. Coordinació interna

La coordinació interdepartamental és una de les condicions necessàries perquè els centres puguin realitzar les seves funcions i complir els seus objectius.

1. L'equip del centre es reunirà periòdicament amb l'objectiu de:

- Fer un seguiment del treball realitzat
- Conèixer l'evolució dels processos
- Tenir una visió global de la situació de les dones

L'equip comptarà amb un espai de supervisió que ajudarà que les estratègies siguin elaborades i decidides des de la voluntat interdisciplinària, i així poder donar respostes integrals.

2. El centre crearà comissions de treball amb la resta d'àrees de l'ajuntament. Els centres han de tenir un rol impulsor i perseverant per aconseguir implantar aquestes comissions de treball de manera continuada en el temps i per avançar en la transversalitat de gènere.

### B. Coordinació externa

Els centres han de dissenyar les seves accions de manera estratègica i aprofitant tots els recursos disponibles al seu entorn. Així, han de treballar conjuntament:

- Amb altres administracions que prestin serveis o que estiguin implicades en el treball per superar la discriminació per raó de gènere.
- Amb altres serveis i institucions del municipi: els centres han de generar circuits d'actuació dintre del municipi amb l'objectiu d'oferir una atenció de proximitat, global, integral i eficaç a les dones dintre del territori (principalment amb els serveis socials d'atenció primària). En aquest sentit, els circuits de violència que ja estan funcionant en molts municipis i que, com hem vist anteriorment, lideren en molts casos els actuals centres són un bon exemple del tipus de coordinació externa que s'hauria de portar a terme.
- Amb entitats i associacions de dones: a través dels protocols i els circuits d'actuació, s'ha de promoure la participació de les entitats i associacions de dones que treballen les diferents problemàtiques derivades de la discriminació de gènere. A més, també s'ha d'impulsar el treball conjunt amb els consells de dones, els grups i les associacions de dones per a l'elaboració, el seguiment i l'avaluació de les línies d'actuació dels centres.

## Qualitat dels serveis

Els centres d'informació i recursos per a les dones han de prestar uns serveis de qualitat. Per a això serà fonamental aconseguir que la totalitat del personal es comprometi amb l'assoliment d'aquest objectiu en el desenvolupament de les seves tasques respectives. Des de la gestió pública s'ha avançat molt en la investigació sobre els elements rellevants a l'hora d'oferir un servei públic de qualitat. Podem distingir quatre grans grups de factors que incideixen en la qualitat d'un servei (Eiglier i Langear, 1989) i que s'han de tenir en compte a l'hora de dissenyar un centre:

1. Elements que aporten tangibilitat al servei: el disseny i la configuració dels locals de prestació, els equips, el mobiliari, els materials d'ús, etc. Els centres han de tenir el seu propi espai i recursos propis per poder desenvolupar d'una manera eficaç les seves funcions. La perspectiva de gènere ha d'estar present en el disseny dels espais del local. A més, s'ha de tenir en compte el treball transversal creant espais per al treball en comú.
2. Elements que aporten fiabilitat al servei: la capacitat tècnica del personal en el desenvolupament de la prestació, la seva habilitat per realitzar el servei. Com ja avancem en l'apartat de recursos humans, el personal del centre ha d'estar format en gènere, tenir

sensibilitat cap a les problemàtiques de la desigualtat de gènere i, a més, tenir la formació, les actituds i capacitats específiques per desenvolupar les seves tasques. En aquest punt és determinant la forma de contractació d'aquest personal; s'ha de tenir en compte que la contractació precària incideix directament de manera negativa en la prestació del servei.

3. Elements que aporten capacitat de resposta al servei: el disseny d'uns processos de gestió ràpids i flexibles, adaptables a les característiques de les demandes de les usuàries. Els centres han de desenvolupar una anàlisi continuada de la demanda de les dones del municipi i dissenyar una resposta integral adaptada a les seves necessitats.
4. Elements que aporten seguretat al servei: l'atenció mostrada pel personal i la credibilitat que inspira a les usuàries. La metodologia de treball que hem exposat anteriorment s'orienta a assolir aquest objectiu.

En l'Annex II proposem un model d'enquesta per determinar la satisfacció de les usuàries en la prestació del servei i una llista dels principals criteris de qualitat d'un servei públic a l'hora de ser valorats per part de la ciutadania.

## Sistema de control i d'informació

El Reial decret 1259/1999, de 16 de juliol, defineix l'avaluació de la qualitat dels serveis com un procés integral i continuat de mesura del servei prestat a partir dels compromisos declarats, les expectatives de les usuàries i els programes de millora desenvolupats, afegint que aquesta avaluació es desenvolupa en dos aspectes: l'autoavaluació i l'avaluació externa.

En aquesta guia proposem un sistema de control de gestió i d'informació dels centres d'informació i recursos per a les dones, que serveixi per realitzar una autoavaluació del funcionament dels centres i del grau de compliment dels objectius. Però, en tot cas, seria recomanable realitzar una avaluació externa en la qual s'avaluï els centres com a política pública, s'identifiqui tots els actors involucrats i s'examini els efectes que tots perceben. Per aclarir les diferències entre el control de gestió i l'avaluació, i també amb l'objectiu d'evidenciar la necessitat que hi ha de realitzar-les, vegem a continuació una taula comparativa:

| | Control de gestió | Avaluació |
|---|---|---|
| Finalitat | Seguiment del compliment d'objectius i anàlisi de resultats | Anàlisi de la percepció de tots els actors implicats i de l'impacte dels resultats a la població |
| Interès | Centrat en la gestió encara que també pot repercutir en decisions polítiques | Principalment polític |
| Utilitat | Reprogramar les actuacions per complir els objectius previstos inicialment | Reformular les polítiques públiques |
| Metodologia | Controls sistemàtics | Estudis puntuals |
| Realització | Des de dintre de l'organització | Externa |
| Informació | Fonamentalment quantitativa | Fonamentalment qualitativa |

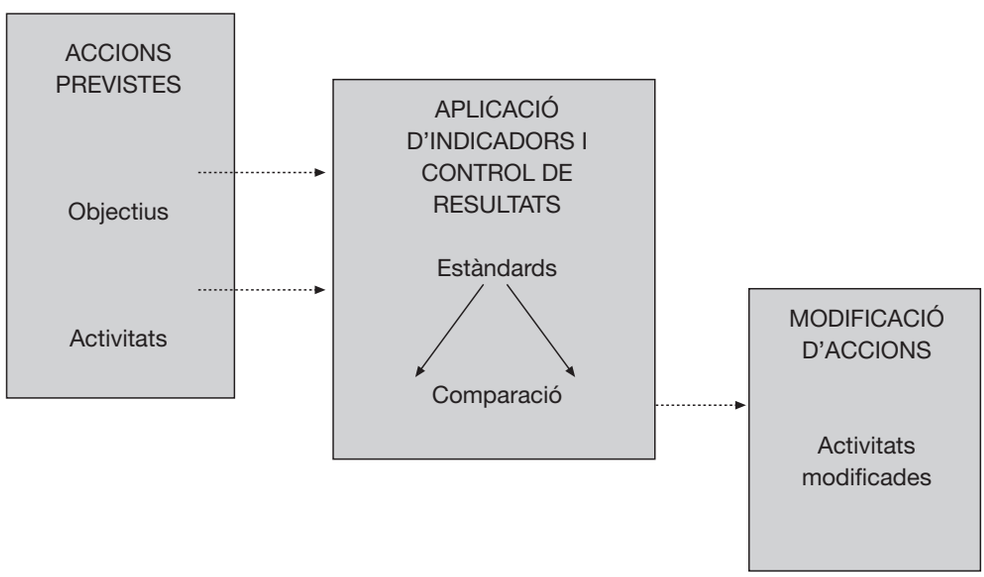
*Font:* Adaptació pròpia d'una comparació realitzada per J. López Camps i A. Gadea Carrera (1992).

El control de gestió és un conjunt de processos de recollida d'informació que té com a finalitat seguir i dirigir l'evolució de l'organització en tots els àmbits (Dupuy, 1993). D'aquesta manera, el control de gestió que proposem servirà per:

- Donar suport a la direcció dels centres: un sistema d'informació per a la direcció. Un instrument de pilotatge i aprenentatge organitzatiu (control estratègic dels centres).
- Un instrument perquè els centres es controlin a si mateixos, encara que no sigui de manera exhaustiva (control de l'execució).

L'instrument més rellevant en el qual es recull aquesta informació és el quadre de comandament, que es configura com un suport d'informació periòdica per a la direcció de l'organització capaç de facilitar una presa de decisions oportuna, coneixent el grau de compliment dels objectius prèviament definits, a través dels indicadors de control i altres ràtios.

El procés de control de gestió, a través del quadre de comandament, seguirà les fases següents:




*Font:* Adaptació pròpia d'un quadre de J. López Camps i A. Gadea Carrera (1992).

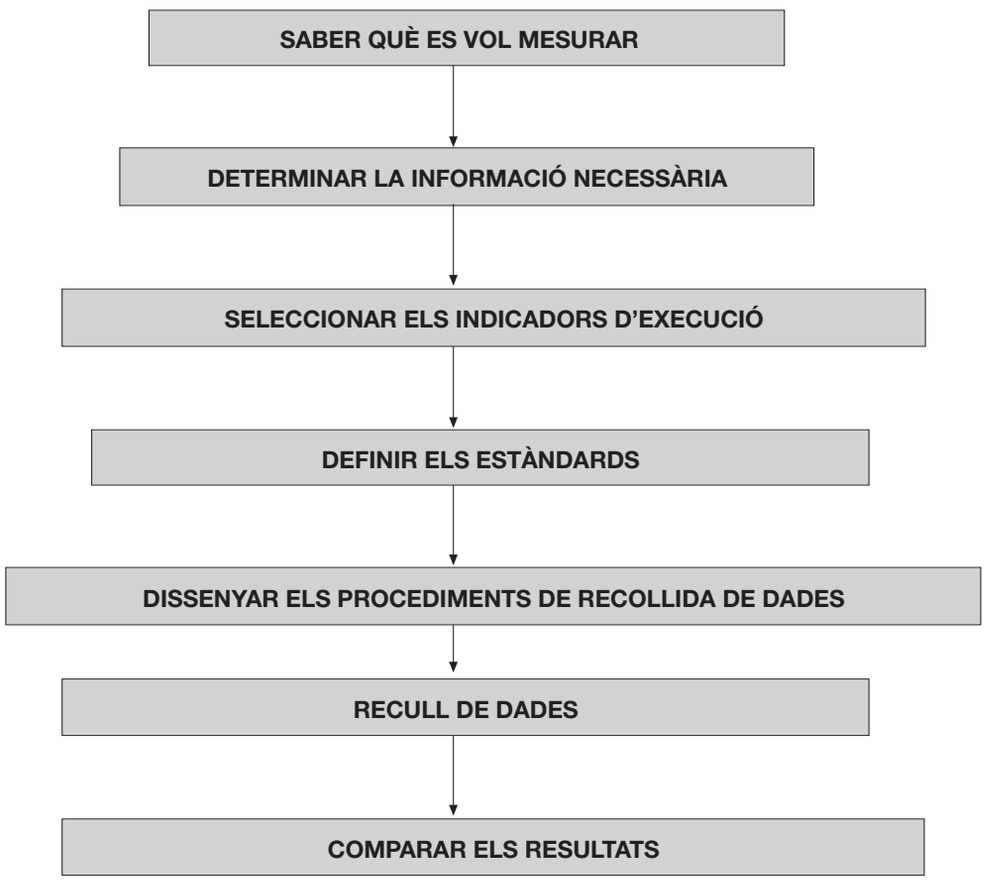
D'aquesta manera, la primera fase per elaborar un quadre de comandament és la definició de la missió i els objectius operatius de l'organització, així com les activitats que es portaran a terme per aconseguir-los i els resultats concrets que s'esperen. La segona fase és l'elaboració d'uns indicadors de gestió que ens serveixin per mesurar si amb l'execució de les nostres activitats aconseguim els resultats que havíem previst i, en tot cas, el grau de compliment dels nostres objectius. L'ultima fase serà realitzar les modificacions que es considerin necessàries tenint en compte la informació obtinguda.

## Construcció d'indicadors

Un indicador és una magnitud associada a una activitat i a uns processos que ens permeten, a través de la comparança amb uns estàndards prefixats prèviament, avaluar

periòdicament el grau de compliment dels objectius. A més, també ens poden proporcionar informació rellevant sobre característiques relatives a la qualitat de la prestació dels serveis públics.

Els tipus d'indicadors que es poden utilitzar en un sistema de control són molt diversos. Nosaltres proposem la lògica seqüencial següent per seleccionar i construir uns indicadors adequats per mesurar l'activitat dels centres:




*Font:* J. López Camps i A. Gadea Carrera (1992).

A continuació definim un conjunt d'indicadores que donen informació i que considerem que s'hauria de tenir en compte per construir un sistema de control per als centres:

- Indicadors d'economia: són ràtios que fan referència a la relació entre els recursos disponibles (els recursos pressupostats) i els recursos finalment utilitzats.
- Indicadors d'actuació: són ràtios que mesuren els resultats de l'organització, és a dir, el volum de serveis oferts.
- Indicadors d'eficàcia: són ràtios que relacionen els objectius aconseguits amb els objectius previstos, és a dir, mesuren el grau de compliment dels objectius fixats pel centre.
- Indicadors d'efectivitat o d'impacte: són ràtios que mesuren l'impacte final de les actuacions sobre la totalitat de la població afectada.
- Indicadors d'equitat: l'equitat es mesura segons la possibilitat d'accés als serveis públics de tota la ciutadania, especialment dels grups socials més desprotegits (col·lec-

tius econòmicament febles, minusvàlides, tercera edat, migrants…). És a dir, es mesurarà la possibilitat d'accés de totes les dones als centres.

- Indicadors de percepció: són ràtios que mesuren com es perceben les actuacions, els impactes i, de vegades, els processos de les activitats públiques. A través de l'enquesta adjuntada en l'Annex II es mesurarà la percepció de les usuàries sobre els serveis prestats pels centres.
- Indicadors d'entorn: són ràtios que mesuren les condicions en què es troben els elements externs a l'organització pública i que hi tenen un vincle per la naturalesa i pels destinataris de les seves actuacions. Aquests indicadors són molt importants per contextualitzar l'actuació de cada centre en la realitat de cada territori.

## Exemple d'indicadors per als centres

### Indicadors generals per a la gestió del centre

- Cost total dels serveis del centre / cost previst
- Cost total de cada funció / cost previst
- Nombre total de professionals de l'equip
- Nombre total d'usuàries ateses
- Nombre total d'usuàries ateses / nombre total d'usuàries previstes d'atendre
- Nombre d'usuàries migrants ateses / nombre total d'usuàries ateses
- Recursos disponibles per a l'atenció de les dones migrants / total recurs
- Nombre total d'accions realitzades / nombre total d'accions previstes de realitzar
- Percentatge de satisfacció entre les usuàries (enquesta de qualitat)
- Percentatge d'usuàries que solucionen el seu problema (enquesta de qualitat)
- Possibilitats d'accés en transport públic al centre (enquesta de qualitat)
- Possibilitats d'accés de les usuàries amb mobilitat reduïda al centre
- Nombre total de suggeriments presentats

### Informació i orientació

- Nombre total d'usuàries ateses (segons país d'origen)
- Nombre de professionals
- Nombre d'hores d'informació i orientació
- Grau de cobertura del total de dones del municipi (nombre d'usuàries / nombre de dones del municipi)
- Nombre d'accions de difusió de les activitats del centre
- Nombre d'accions de difusió realitzades en els diferents idiomes majoritaris de les dones migrants del territori
- Cost total de les accions de difusió

Atenció i suport personalitzat

- Nombre total d'atencions personalitzades (segons país d'origen)
- Nombre total d'hores d'atenció personalitzada
- Nombre de professionals
- Nombre de derivacions
- Nombre d'acompanyaments
- Nombre d'atencions jurídiques
- Nombre d'atencions psicològiques
- Nombre d'atencions d'orientació afectiva-sexual
- Nombre de queixes presentades
- Mitjana de dies d'espera per a l'atenció especialitzada

Actuacions grupals

- Nombre total d'accions grupals
- Nombre total d'usuàries
- Grau de cobertura del total de dones del municipi (nombre d'usuàries / nombre de dones del municipi)
- Nombre d'accions per incrementar els processos d'autonomia de les dones
- Nombre d'usuàries que participen en les accions per incrementar la seva autonomia
- Nombre d'accions dirigides a potenciar la Xarxa de Dones
- Nombre d'activitats grupals d'informació i reflexió
- Nombre d'usuàries d'activitats grupals d'informació i reflexió
- Cost total de les actuacions grupals

Participació de les dones i drets de ciutadania

- Nombre total d'accions per impulsar la participació de les dones i els drets de ciutadania
- Nombre d'actuacions per potenciar el moviment associatiu de les dones
- Grau de cobertura sobre les associacions de dones (nombre d'associacions de dones amb les quals es treballa / nombre d'associacions al municipi)
- Nombre d'activitats formatives amb perspectiva de gènere per a les professionals
- Grau de cobertura de les accions formatives (nombre de professionals que reben formació / nombre de professionals del conjunt de l'ajuntament)
- Nombre de campanyes de sensibilització dirigides al conjunt de la ciutadania
- Nombre de cursos, seminaris i jornades des d'una perspectiva de gènere
- Nombre de persones assistents als cursos
- Cost total de totes les accions de participació de les dones i drets de la ciutadania

Espai relacional i de referència per a les dones

- Nombre de trobades i activitats organitzades per les dones al centre

Servei de documentació

- Nombre de documents disponibles
- Nombre de professionals que hi treballen i hores de dedicació
- Nombre d'hores (setmana) obert a les usuàries
- Nombre d'usuàries del servei de documentació
- Nombre de documents prestats
- Nombre de consultes ateses
- Increment anual del fons documental
- Nombre d'accions de difusió del servei de documentació
- Cost del servei de documentació

Observatori de gènere

- Nombre de professionals que participen a l'observatori de gènere
- Nombre d'hores dedicades a l'observatori de gènere
- Nombre de demandes recollides
- Nombre d'accions impulsades a traves de l'observatori de gènere
- Nombre d'aparicions en els mitjans de comunicació

Una vegada que es tenen seleccionats els indicadors, el següent pas seria confeccionar el quadre de comandament, incloent les funcions o activitats que s'ha decidit controlar, la periodicitat de la mesura, el valor estàndard esperat i la funcionalitat de la informació.

**EXEMPLE**

**Unitat de gestió:** CENTRES D'INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES

**Responsable:**

| Indicador | Període | Estàndard | Valor | Meta |
|---|---|---|---|---|
| INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ | | | | |
| Nombre total d'usuàries ateses | Mensual | | | Seguiment i anàlisi de resultat |
| Nombre de professionals | Anual | | | Seguiment i anàlisi de resultat |
| Nombre d'hores d'informació i orientació | Anual | | | Seguiment i anàlisi de resultat |
| Grau de cobertura | Anual | | | Conèixer l'impacte |
| Mitjana de dies d'espera | Mensual | | | Anàlisi de qualitat |
| Nombre d'accions de difusió | Anual | | | Seguiment i anàlisi de resultats |
| Nombre d'accions de difusió en els diferents idiomes de les dones migrants del territori | Anual | | | Anàlisi d'equitat |
| Cost total de les accions de difusió | Anual | | | Gestió del recurs |

# 6. Característiques i requeriments de l'espai dels centres

## Programa de necessitats

### Organització funcional general

Analitzats els requeriments espacials de les funcions i activitats que els centres han de desenvolupar, es defineixen cinc grups o àrees funcionals, segons els condicionants d'ús i espai (activitats individuals o col·lectives, activitats públiques o privades, etc.).

#### *Treball tècnic* T

En aquesta àrea es desenvolupen totes aquelles funcions internes del centre, que es realitzen cara endins, als despatxos i les oficines de les tècniques:
– Programar i impulsar la participació de les dones i els drets de la ciutadania
– Observatori de gènere
– Coordinació
– Administració

#### *Atenció individualitzada* A

Grup funcional amb tots aquells espais destinats a l'atenció individualitzada usuària-treballadora:
– Atenció i suport personalitzat

#### *Espai relacional i treball grupal* G

Àrea que agrupa els espais polivalents que han de permetre activitats d'intercanvi i trobada entre dones, així com tallers i activitats formatives:
– Actuacions grupals
– Espai relacional i de referència per a les dones

#### *Centre de recursos i documentació* R

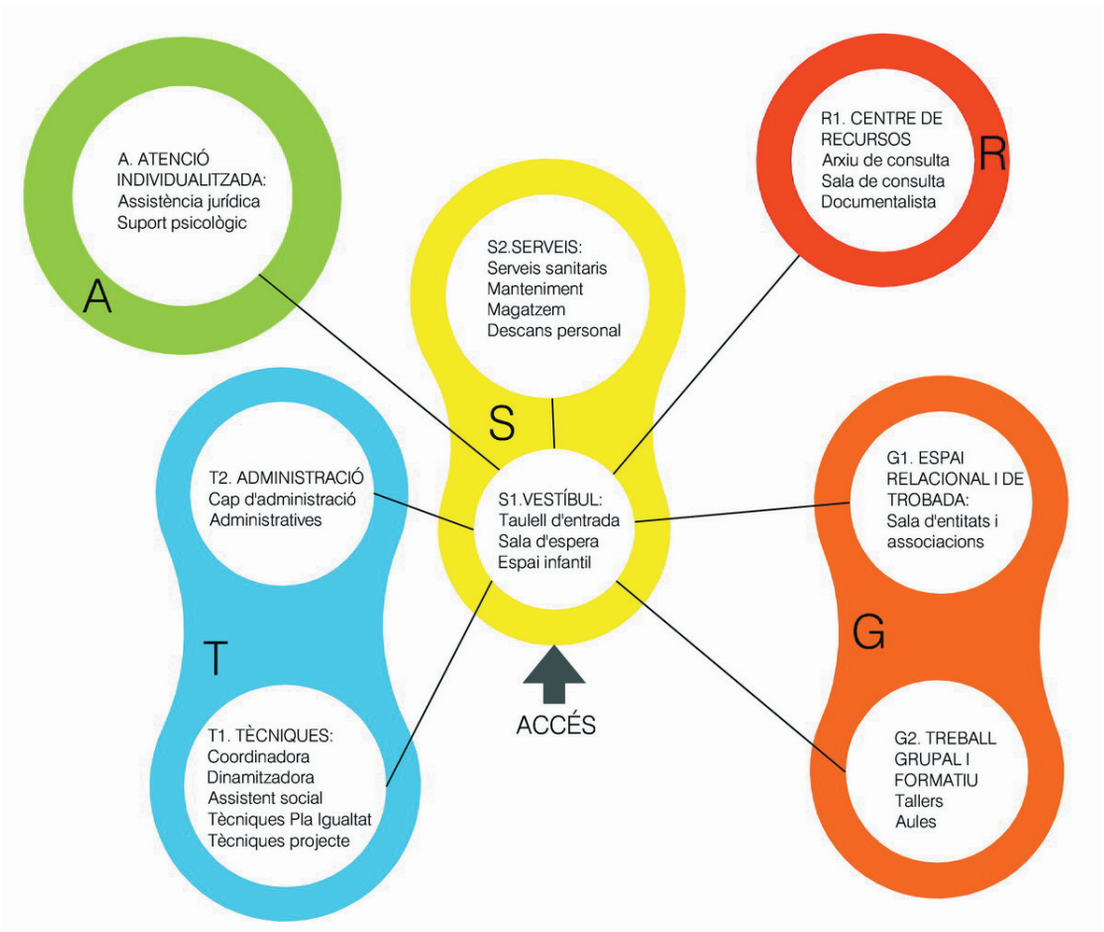
Integra tot allò referent a la recollida, el tractament i la consulta de documentació. Requerirà un espai i un mobiliari adequat per a la consulta del fons documental i el servei d'informació i préstec:
– Servei de documentació

### *Circulació, serveis i magatzem* S

Àrea funcional que agrupa tots aquells serveis no específics dels centres, però imprescindibles per al bon funcionament general, incloent-hi el vestíbul:
– Informació i orientació

Les plantes de distribució dels sis centres visitats (pàgines 18-29) s'analitzen identificant aquests cinc grups funcionals, estudiant la capacitat dels espais destinats a aquestes àrees i el percentatge de cadascuna respecte al total del centre.

Esquema d'àrees funcionals d'un centre. Organigrama




Aquest organigrama mostra com les quatre àrees funcionals específiques dels centres es connecten a través de l'àrea funcional S de serveis no específics, però imprescindibles, a través de les circulacions i el vestíbul:

S1. L'accés es realitza a través d'aquest vestíbul destinat a la primera atenció. Aquesta subàrea també inclou usos associats com ara la sala d'espera i l'espai infantil.

S2. Inclou aquells serveis més genèrics: serveis sanitaris, local de descans del personal, local de manteniment, magatzem i circulació.

L'àrea A d'atenció individualitzada correspon al despatx o despatxos destinats a consultes personalitzades, tant d'assessoria jurídica com de suport psicològic.

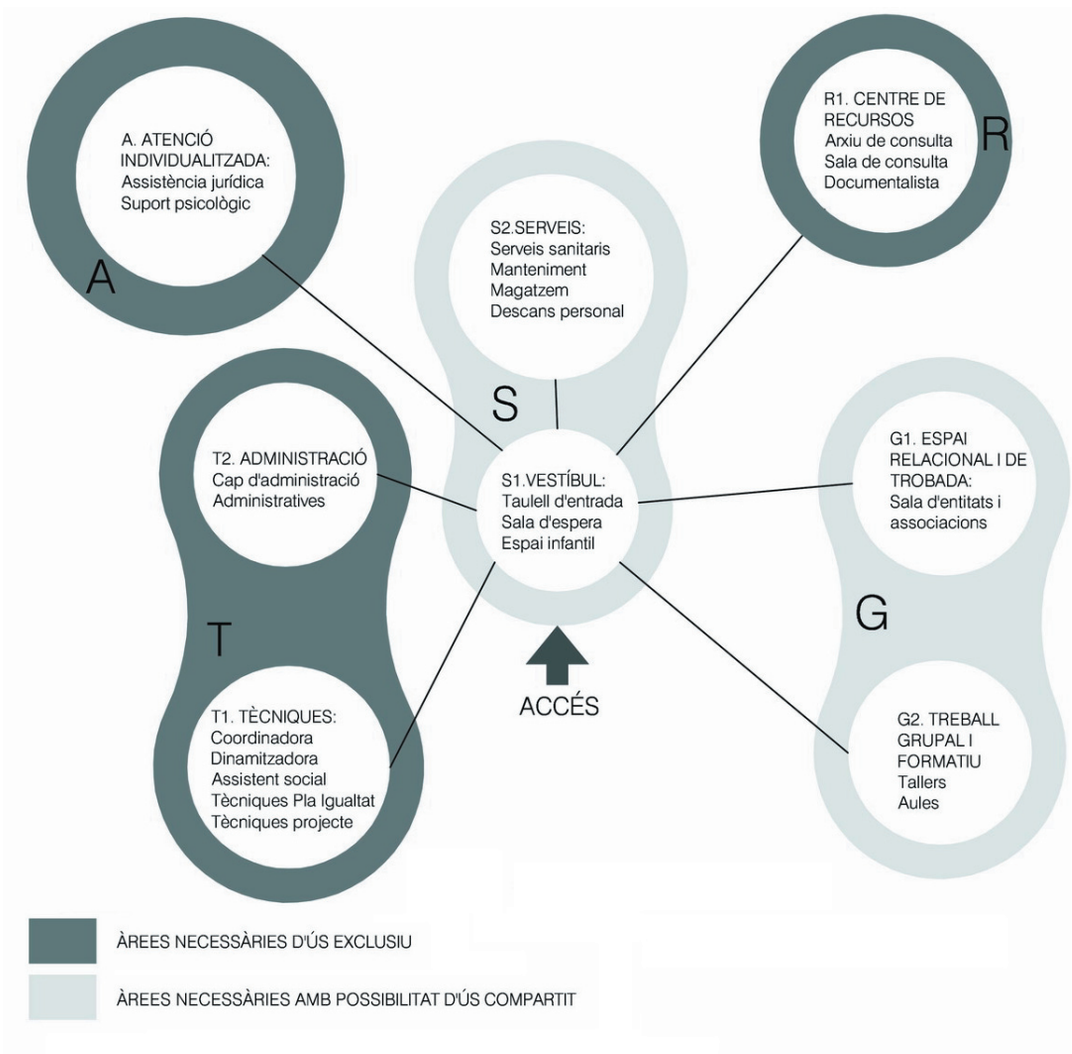
L'àrea T de treball tècnic se subdivideix en:

T1. L'àmbit que engloba el conjunt de despatxos destinats al treball de les tècniques específiques d'aquests centres: coordinadora, dinamitzadora, assistent social, tècniques del pla d'igualtat, tècniques de projectes…
T2. L'àrea destinada a la gestió: cap d'administració, gerent, administratives…

L'àrea R del centre de recursos inclou la sala de consulta de documentació, l'arxiu de fons documental i un possible lloc de treball per a la documentalista.

L'àrea G d'espai relacional i treball grupal inclou:

G1. Sales d'entitats o espai relacional. Per a usuàries vinculades als teixits associatius del municipi, sense necessitat d'intervenció de les tècniques del centre.
G2. Aules i tallers per realitzar formació en el mateix centre.




De les cinc àrees funcionals descrites, algunes defineixen espais molt específics d'aquests centres i són necessàriament d'ús exclusiu. En canvi, la resta d'àrees també són necessàries, però de caràcter menys específic, més polivalent i amb més possibilitat per ser compartides amb altres serveis municipals:

1. Les *àrees d'ús exclusiu i específic* són les sales d'assistència individualitzada (A), els despatxos de treball tècnic (T) i el centre de recursos (R).
2. Les *àrees amb possibilitat d'ús compartit* amb altres serveis municipals afins (centres cívics, casals…) són l'àrea d'espai relacional i treball grupal (G), sales d'entitats, aules tallers i, en general, sales polivalents; i també tots aquells serveis de circulació, instal·lacions i magatzem, que s'engloben a l'àrea funcional (S).

Aquestes àrees són peces clau a l'hora de definir el model de mínims que haurà de conviure necessàriament amb altres equipaments. També poden ajudar a optimitzar els recursos municipals i a aconseguir ocupacions totals dels espais.

## Definició del model

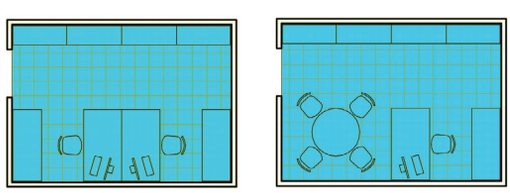
Es defineix un model flexible, de dimensió i configuració variable, determinant uns espais funcionals bàsics i necessaris, la superposició i addició dels quals configurarà els mecanismes d'adaptació a les diferents realitats dels municipis.

A continuació es defineixen les condicions d'aquests espais funcionals bàsics:

### 1. Definició de les condicions dels espais funcionals bàsics

#### *Despatxos de treball tècnic*

Per als despatxos de treball de les tècniques, es proposen unitats de despatx per a dos llocs de treball. La seva configuració pot ser diversa: des d'un seguit de despatxos petits, configurant uns 15 $m^2$, amb una capacitat per a una o dues persones, fins a la suma de tots els despatxos en una gran sala de treball de tècniques, opció que millora i promou el diàleg i la comunicació entre treballadores.



En els centres grans, es preveu que la coordinadora o la cap de servei tingui el seu propi despatx. Aquest despatx disposarà d'un lloc de treball amb ordinador, una altra taula per atendre visites o fer reunions i el mobiliari necessari per emmagatzemar i arxivar documentació.

Per a la resta de tècniques, un lloc de treball adequat és el que com a mínim disposa d'una taula, un ordinador, espai per arxivar o emmagatzemar, i el mobiliari i el material necessaris per desenvolupar la seva tasca.

Aquests espais destinats al treball quotidià han de ser còmodes, amb il·luminació natural i ventilats.

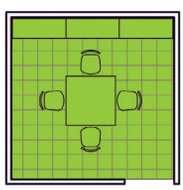
### *Atenció individualitzada*

Per garantir la independència i privadesa de les visites, es proposen cel·les independents d'uns 10 $m^2$ cadascuna. Aquests espais no generen cap lloc fix de treball, ja que es defineixen les sales d'atenció com a petites sales de reunió.

Les cel·les han de transmetre seguretat, confort i confiança a la usuària, i per aquesta raó és preferible una taula rodona o quadrada, que no té posicions prioritàries, a diferència d'una taula allargada.

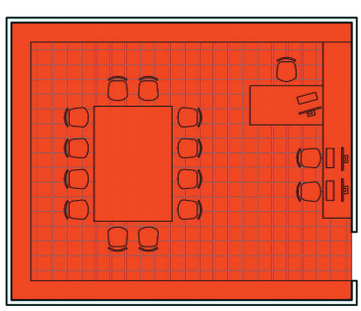
El confort lumínic s'aconseguirà amb l'adequada llum natural, però si la relació amb l'exterior és a través de finestres de la planta baixa, s'hauran de preveure mesures per garantir la privadesa (per exemple, l'ús de vinils translúcids o cortines).

Convé evitar portes corredisses i assegurar l'aïllament acústic de les cel·les.



### *Centre de recursos*

Els centres de recursos i documentació són aquells espais amb finalitat educativa, social i cultural, i que han de permetre portar a terme una recerca i consulta d'informació. Per tant, el mínim necessari per posar en funcionament un centre de recursos és: un arxiu, una sala de consulta (o, si no n'hi ha, un servei de préstec) i un punt d'accés a Internet per a consultes informatitzades.



L'accés al centre de recursos ha de ser fàcil i visible des del vestíbul. És una de les parts més públiques dels centres i pot atraure una tipologia d'usuari més àmplia, estudiants per exemple.

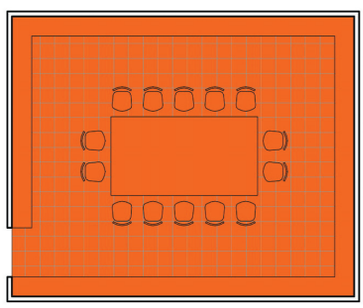
En el model mínim, el centre de recursos es pot reduir a unes prestatgeries per al fons documental i un punt d'Internet.

Quan la capacitat del model augmenta, el centre de recursos necessita una treballadora per fer-se càrrec del material (la documentalista), i l'espai requerirà:
– una sala de consulta confortable, amb il·luminació natural i moblada amb taules i cadires,
– un parell d'ordinadors per a la consulta informatitzada,

– un lloc de treball per a la documentalista, amb el seu ordinador personal, i
– prestatgeries de biblioteca per als documents.

### *Sala d'entitats*

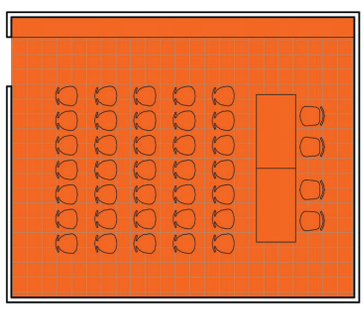
Com a unitat tipològica de taller i sala d'entitats, es prendrà una aula tipus de 40 $m^2$, on el mobiliari i la seva disposició s'adequaran a l'activitat i l'ús a realitzar. Les sales d'entitats són aquelles destinades a reunió i treball d'associacions, entitats i colles que vulguin instal·lar-s'hi. Hauran de respondre a la flexibilitat de les diverses associacions.



### *Aules de formació - tallers*

Es pren la mateixa unitat tipològica de sala de 40 $m^2$ per a les aules de formació. Per a la programació de cursos i tallers caldrà que aquestes aules estiguin equipades amb material audiovisual i bones instal·lacions.

Han de ser espais ben equipats, però alhora versàtils (mobiliari mòbil, etc.), que s'adaptin als canvis i les necessitats d'activitat.



Aquests espais funcionals bàsics, multiplicats o superposats, hauran d'estar connectats, lligats, i servits per aquells altres espais de vestíbul, espera, circulació, serveis i magatzem.

### *Vestíbul i accessos*

L'accés principal als centres es realitzarà a través dels espais de recepció, des d'on es dirigirà les usuàries a les altres àrees funcionals.

Aquests àmbits han de ser fàcilment identificables, han de facilitar l'orientació de les usuàries i han de funcionar com a control d'accés a l'edifici.

La recepció inclourà un taulell de recepció i control, prestatgeries per a la documentació o *flyers* d'informació i una petita sala d'espera.

### *Serveis sanitaris*

Els serveis sanitaris, com tota la resta de sales i espais dels centres, han d'estar adaptats per permetre'n l'ús a persones amb limitacions físiques i han de preveure l'espai suficient per al canviador de bolquers (v. l'apartat «Accessibilitat», de «Recomanacions tècniques»).

Per facilitar el manteniment i la neteja de les zones humides, si els envans són de cartró guix, hauran de ser hidròfugs i amb aplacat ceràmic; i per la mateixa raó, són preferibles els inodors suspesos. També hauran de disposar de tot l'equipament sanitari necessari, com ara dispensador de tovalloles i de sabó, porta-rotlles, mirall, etc.

### *Magatzem*

L'espai necessari per guardar mobiliari de les aules, material d'arxiu o panells expositius no té els mateixos requeriments lumínics i de confort que una aula o un despatx, però cal que tingui un grau d'humitat baix i estigui ben ventilat per al correcte manteniment del material emmagatzemat.

## 2. Factors i variables

La definició del model ha d'adaptar-se a les necessitats i disponibilitats de cada municipi, que són diverses i depenen de factors i variables que condicionen tant l'existència dels centres com la seva dimensió.

A continuació fem una llista dels factors més comuns que condicionen els centres i que faran redefinir el model adaptant-lo a cada cas concret:

– La voluntat política i la capacitat econòmica del municipi per poder afrontar un equipament d'aquest tipus.
– La presència d'associacions de dones i moviments feministes al municipi.
– La distribució territorial (situació física del municipi, comunicacions, repartiment i densitats de població…).
– Les diverses realitats socials.
– La demanda: l'augment d'usuàries que es produeix a mesura que el centre es va donant a conèixer fa augmentar els centres tant amb espais com amb treballadores.
– La situació física del centre. La proximitat, interrelació o convivència amb altres equipaments (centres cívics, casals, el mateix ajuntament…) permetrà compartir espais amb altres usos i ajustar la dimensió total del centre.

## 3. Model mínim, mitjà i gran

A continuació s'exemplifiquen tres estats teòrics, tres mides, tres models diferents possibles per descriure el funcionament del model flexible proposat, per entendre així la seva capacitat i les seves limitacions.

El model parteix d'uns espais funcionals bàsics, descrits a l'apartat anterior, que, superposats o multiplicats i sempre lligats i servits pels espais de vestíbul, espera, circulació,

serveis i magatzem, configuren els tres exemples descrits: model mínim, model mitjà i model gran.

També cal assenyalar la versatilitat que tenen aquests models que diferencien els espais funcionals d'ús exclusiu d'aquells altres de caràcter polivalent òptims per compartir amb altres equipaments afins (centres cívics, casals, biblioteques o d'altres).

### *Model mínim*

Aquest exemple pretén fixar els espais mínims necessaris per posar en funcionament un centre d'informació i recursos per a dones. Es defineixen com a espais funcionals bàsics mínims d'ús exclusiu: un vestíbul sala polivalent (aula de formació, sala d'entitats i centre de recursos), un despatx per a treball tècnic i una sala per a l'atenció individualitzada. Es proposa un únic servei, que no cal que sigui d'ús exclusiu del centre.

A l'espai del vestíbul se superposen aquells espais funcionals bàsics relacionals o de treball grupal i el servei de documentació (aula de formació, sala d'entitats i centre de recursos) definits per als centres. Aquest ha de ser un espai polivalent on se situa el taulell d'entrada, la sala d'espera, la prestatgeria per al fons documental i un punt d'Internet, que permeti organitzar sense dificultats una classe o una reunió.

Aquest model possibilita entre dos i tres llocs de treball:
– El vestíbul compta amb un lloc de treball de primera recepció
– El despatx de la cap del servei o coordinadora, amb capacitat per a dues treballadores

Es recomana implantar aquest model mínim dins d'edificis d'equipaments per la poca massa crítica de treballadores i l'oportunitat de compartir altres espais que facilitaran l'òptim funcionament del centre. La capacitat dels espais del model mínim són:

Superfície útil necessària d'ús exclusiu: 55 $m^2$

Una recepció: informació, aula polivalent per a petits actes i 30 $m^2$
Prestatges per al fons documental (centre de recursos)
Un despatx d'atenció individualitzada: 10 $m^2$
Un despatx per a les tècniques: 15 $m^2$

Superfície útil necessària amb possibilitat d'ús compartit: 7 $m^2$

Uns serveis: 7 $m^2$

Superfície útil total centre: 62 $m^2$

Coeficient circulació ($\times$ 1,2): 74 $m^2$
Superfície construïda centre ($\times$ 1,4): 104 $m^2$
Ràtio superfície construïda / llocs de treball: 52 $m^2$

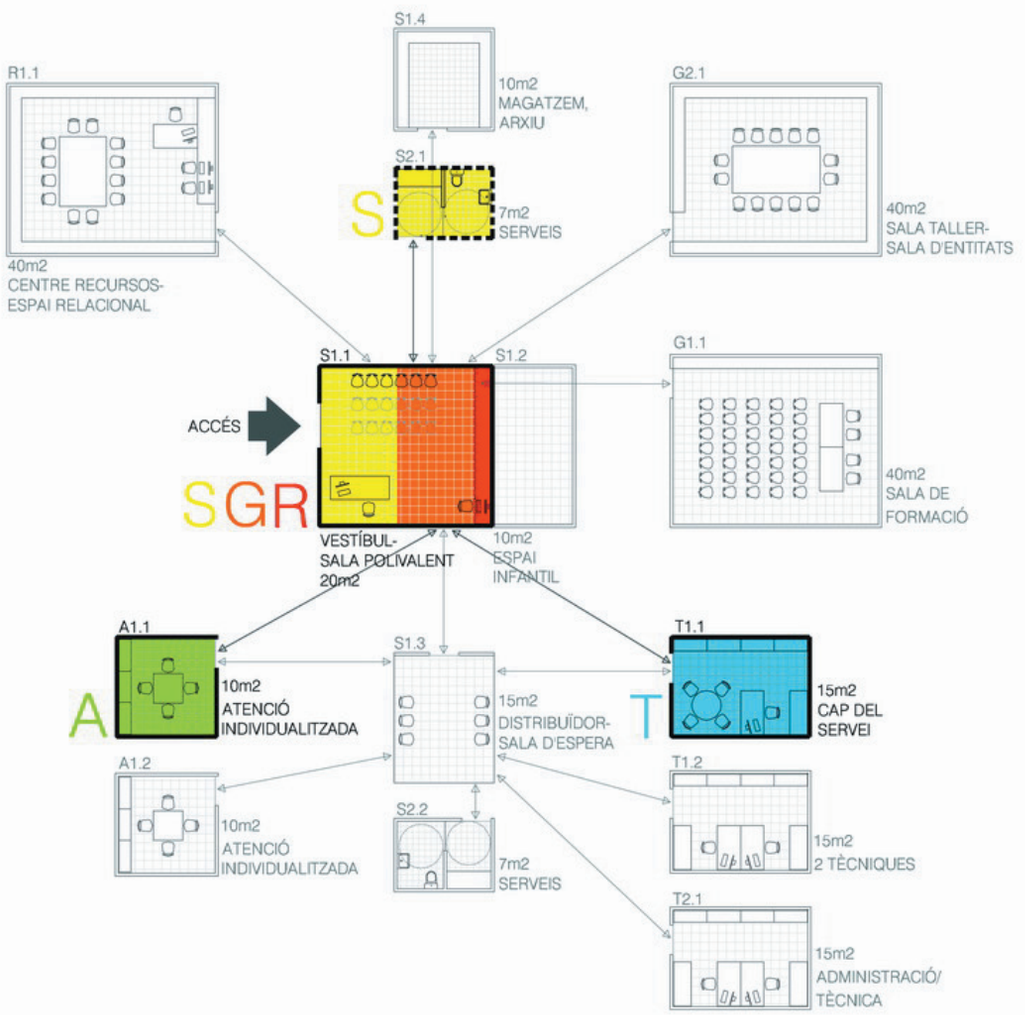
Llocs de treball: 2

Tractant-se de models teòrics, s'entén que l'ocupació total dels espais és l'òptima. Per aquesta raó, se suposa el nombre de llocs de treball igual al nombre de treballadores amb jornades completes de 40 hores setmanals.

MODEL MÍNIM

A - ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA
T - TREBALL TÈCNIC
G - ESPAI RELACIONAL I DE TREBALL GRUPAL
R - CENTRE DE RECURSOS I DOCUMENTACIÓ
S - CIRCULACIÓ, SERVEIS I MAGATZEM

ESPAIS NECESSARIS D'ÚS EXCLUSIU
ESPAIS NECESSARIS AMB POSIBILITAT D'ÚS COMPARTIT



### *Model mitjà*

Aquest exemple intermedi augmenta la capacitat de treball i de servei del model mínim multiplicant el nombre dels espais funcionals bàsics.

Es defineixen com a espais funcionals bàsics d'ús exclusiu: dos despatxos per a treball tècnic (un per a la cap del servei i un per a dues treballadores), dues sales d'atenció individualitzada, una sala polivalent amb la possibilitat de superposar les funcions bàsiques de centre de recursos i d'espai grupal o relacional (servei de documentació i aula de formació o sala d'entitats) i un despatx per a l'administració.

Es defineixen com a espais funcionals bàsics amb la possibilitat d'ús compartit tots els espais de vestíbul recepció, circulació, serveis i magatzem i dues sales polivalents, una per a tallers o sala d'entitats i l'altra per a formació.

El model mitjà definit materialitza sis llocs de treball:
– El vestíbul compta amb un lloc de treball de primera recepció
– El despatx de la cap del servei o coordinadora
– El despatx de treball tècnic amb dos llocs de treball
– El centre de recursos compta amb un lloc de treball per a una documentalista
– El despatx d'administració compta amb un lloc de treball

Aquest model té la dimensió suficient per ser un ens autònom, però es recomana també la possibilitat d'integrar-se amb altres equipaments municipals, i augmentar, d'aquesta manera, la disponibilitat i optimització dels espais.

Les capacitats dels espais que defineixen aquest model mitjà són:

Superfície útil necessària d'ús exclusiu: 105 $m^2$

Dos despatxos d'atenció individualitzada: 20 $m^2$
Tres despatxos per a les tècniques: 45 $m^2$
Un centre de recursos - espai relacional: 40 $m^2$

Superfície útil necessària amb possibilitat d'ús compartit: 179 $m^2$

Una recepció - informació: 30 $m^2$
Un espai infantil: 15 $m^2$
Una sala d'espera: 25 $m^2$
Dos serveis: 14 $m^2$
Un magatzem - arxiu: 15 $m^2$
Una sala de formació: 40 $m^2$
Una sala taller - sala entitats: 40 $m^2$

Superfície útil total centre: 284 $m^2$

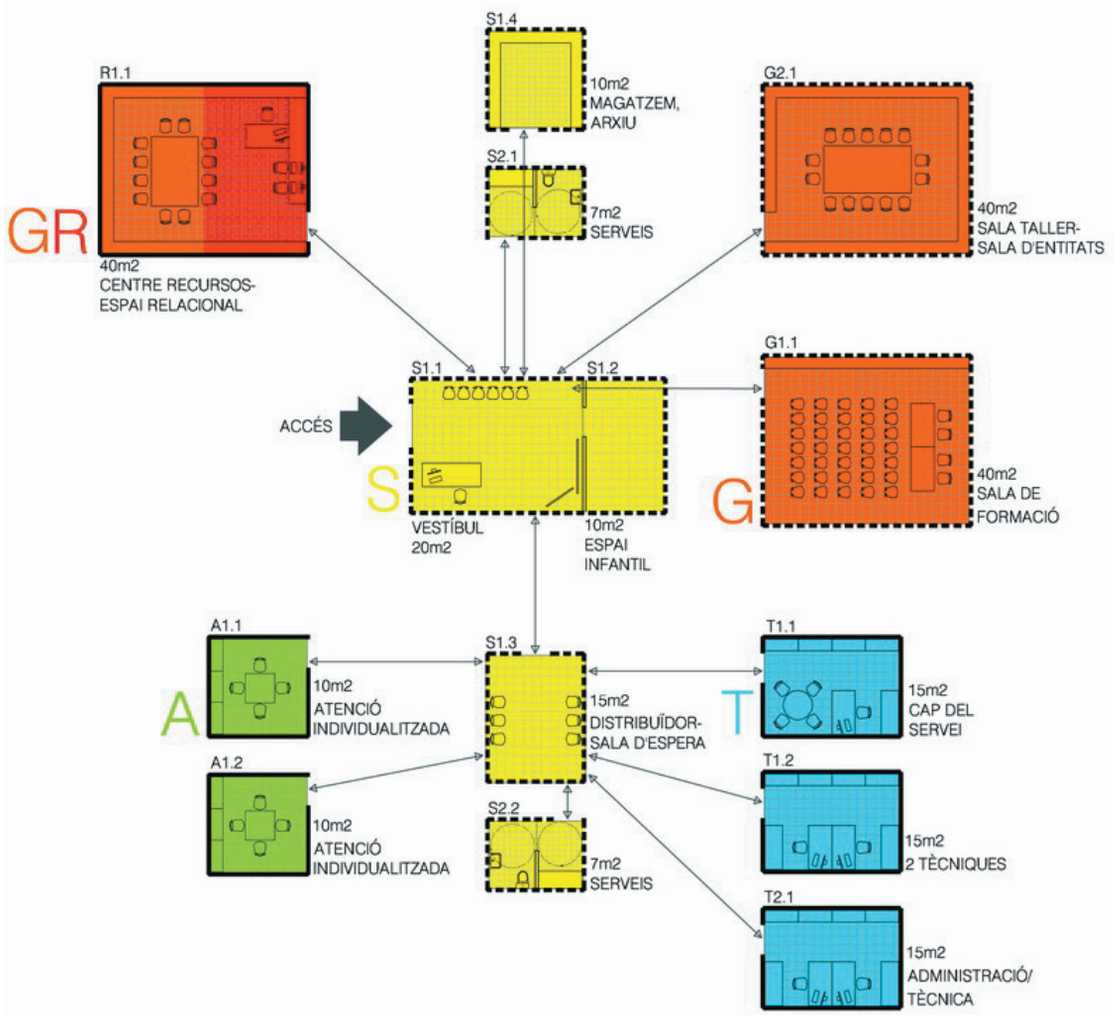
Superfície construïda centre ($\times$ 1,4): 398$m^2$
Superfície construïda (restant les sales polivalents de possible ús compartit): 286 $m^2$
Ràtio superfície construïda / llocs de treball: 48 $m^2$

Llocs de treball: 6

MODEL MITJÀ

A - ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA
T - TREBALL TÈCNIC
G - ESPAI RELACIONAL I DE TREBALL GRUPAL
R - CENTRE DE RECURSOS I DOCUMENTACIÓ
S - CIRCULACIÓ, SERVEIS I MAGATZEM

ESPAIS NECESSARIS D'ÚS EXCLUSIU
ESPAIS NECESSARIS AMB POSIBILITAT D'ÚS COMPARTIT



### *Model gran*

Aquest exemple pretén explorar la capacitat més gran del model flexible proposat.

Es defineixen com a espais funcionals bàsics d'ús exclusiu: un despatx i una sala de treball per a les tècniques, tres sales d'atenció individualitzada, un espai per al centre de recursos, una sala per a activitats relacionals o grupals i un espai per a l'administració.

Es defineixen com a espais funcionals bàsics amb la possibilitat d'ús compartit tots aquells espais de vestíbul recepció, circulació, serveis i magatzem i tres sales polivalents per a tallers o formació i per a sales d'entitats.

El model gran plantejat possibilita dotze llocs de treball:
– El vestíbul compta amb un lloc de treball de primera recepció
– El despatx de la cap del servei o coordinadora
– La sala de treball tècnic amb sis llocs de treball
– El centre de recursos compta amb un lloc de treball per a una documentalista
– L'espai d'administració compta amb tres llocs de treball

Aquest model té la dimensió suficient per ser un ens autònom, però es recomana també la possibilitat d'integrar-se a altres equipaments municipals, i augmentar, d'aquesta manera, la disponibilitat i optimització de les sales polivalents.

La capacitat dels espais que defineixen aquest model màxim són:

Superfície útil necessària d'ús exclusiu: 200 $m^2$

Tres despatxos d'atenció individualitzada: 30 $m^2$
Sis despatxos per a les tècniques: 90 $m^2$
Un centre de recursos - espai relacional: 40 $m^2$
Una sala de formació: 40 $m^2$

Superfície útil necessària amb possibilitat d'ús compartit: 179 $m^2$

Una recepció - informació: 30 $m^2$
Un espai infantil: 15 $m^2$
Una sala d'espera: 25 $m^2$
Quatre serveis: 24 $m^2$
Un magatzem - arxiu: 15 $m^2$
Una sala de descans: 10 $m^2$
Tres sales taller - sales entitats: 120 $m^2$

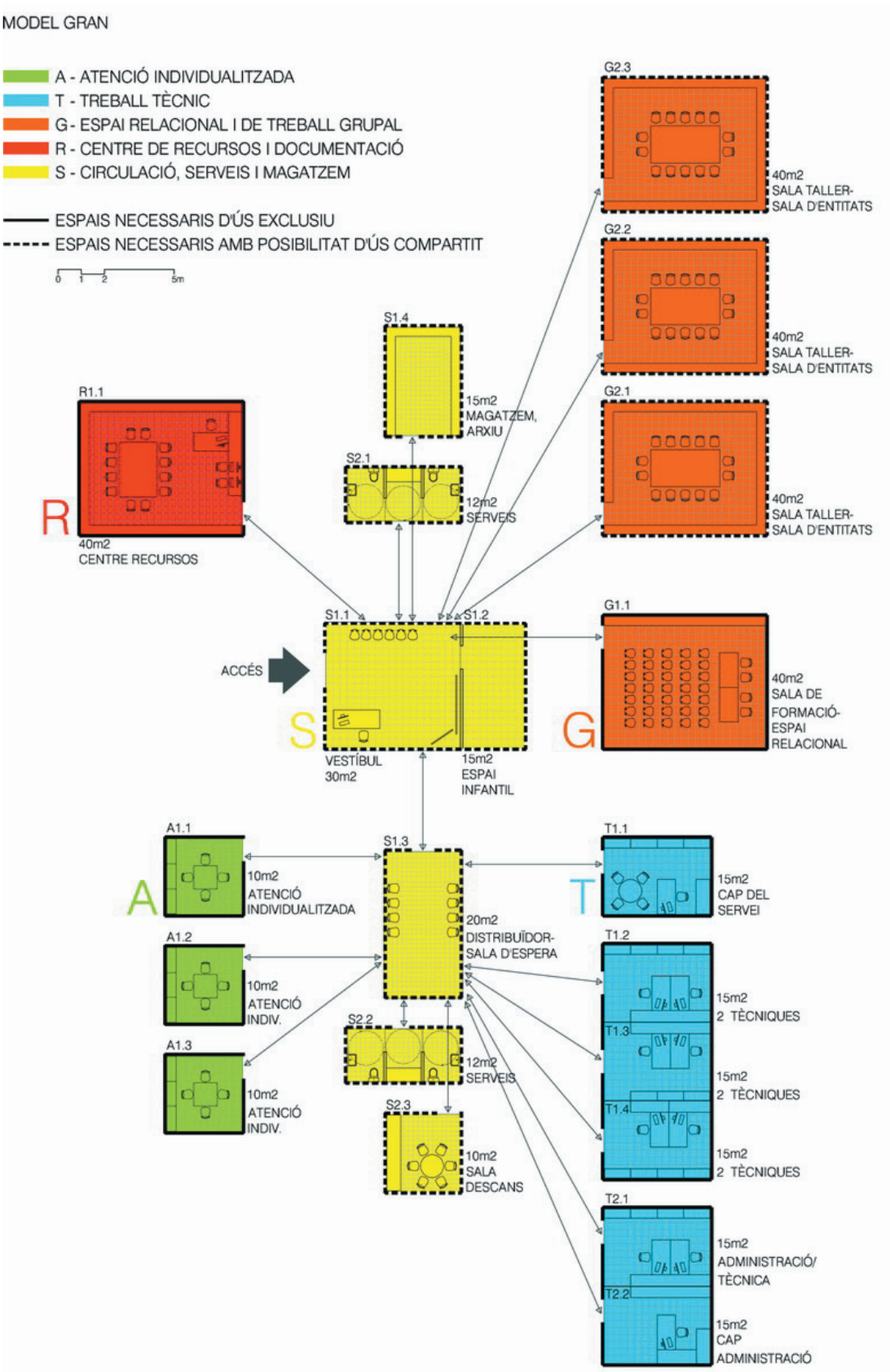
Superfície útil total centre: 439 $m^2$

Superfície construïda centre ($\times$ 1,4): 615 $m^2$

Superfície construïda (sense comptar les sales polivalents d'ús compartit): 447 $m^2$

Ràtio superfície construïda / llocs de treball: 41 $m^2$

Llocs de treball: 12


MODEL GRAN
A - ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA
T - TREBALL TÈCNIC
G - ESPAI RELACIONAL I DE TREBALL GRUPAL
R - CENTRE DE RECURSOS I DOCUMENTACIÓ
S - CIRCULACIÓ, SERVEIS I MAGATZEM
ESPAIS NECESSARIS D'ÚS EXCLUSIU
ESPAIS NECESSARIS AMB POSIBILITAT D'ÚS COMPARTIT
0 1 2 5m
G2.3
40m2 SALA TALLER-SALA D'ENTITATS
G2.2
40m2 SALA TALLER-SALA D'ENTITATS
G2.1
40m2 SALA TALLER-SALA D'ENTITATS
S1.4
15m2 MAGATZEM, ARXIU
S2.1
12m2 SERVEIS
R1.1
R
40m2 CENTRE RECURSOS
ACCÉS
S1.1
S1.2
S
VESTÍBUL 30m2
15m2 ESPAI INFANTIL
G1.1
G
40m2 SALA DE FORMACIÓ-ESPAI RELACIONAL
A1.1
A
10m2 ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA
A1.2
10m2 ATENCIÓ INDIV.
A1.3
10m2 ATENCIÓ INDIV.
S1.3
20m2 DISTRIBUÏDOR-SALA D'ESPERA
S2.2
12m2 SERVEIS
S2.3
10m2 SALA DESCANS
T1.1
T
15m2 CAP DEL SERVEI
T1.2
15m2 2 TÈCNIQUES
T1.3
15m2 2 TÈCNIQUES
T1.4
15m2 2 TÈCNIQUES
T2.1
15m2 ADMINISTRACIÓ/ TÈCNICA
T2.2
15m2 CAP ADMINISTRACIÓ

## 4. Implantació. Condicions d'accés, mobilitat i senyalització respecte al municipi

Per tal de garantir la centralitat i l'accessibilitat a aquests equipaments, la situació més adequada és que sigui cèntric o proper al centre del municipi.

Atesa, però, la realitat territorial, en alguns casos apareix la dificultat de fer arribar el servei a tota la població. Per exemple, municipis de grans dimensions, que requeriran petits locals de barri (centres satèl·lit) per garantir el servei en barris allunyats del centre urbà.

En cadascun dels casos s'hauran d'estudiar les dinàmiques urbanes que es poden generar a partir de la creació d'un nou centre d'informació i recursos per a dones, ja que poden estructurar noves centralitats dins el municipi i nous àmbits de trobada i relació social.

Situar-se a prop d'un casal o d'un centre cívic pot garantir el contacte amb associacions actives, la possibilitat de gestionar activitats conjuntament i, fins i tot, compartir aules i recursos.

A l'hora de definir la situació d'un nou centre, s'haurà de tenir en compte la bona accessibilitat a la zona, les comunicacions i el transport públic.

### *Respecte a l'edifici*

Els centres d'informació i recursos per a dones poden ser *equipaments independents* ubicats en edificis exclusius a aquest servei, o es poden implantar *integrats en altres edificis d'equipament* i compartir aules taller, sales polivalents i tots aquells serveis no específics de circulació, instal·lacions i magatzem.

Quan es descrivia el model mínim, es recomanava la seva implantació dins d'altres edificis d'equipament a causa de la poca massa crítica de treballadores i l'oportunitat que aquesta situació ofereix de compartir sales i recursos municipals.

En cada cas concret, però, fins i tot quan el model assoleix dimensions més grans, serà molt important haver valorat totes les necessitats del municipi, per poder reunir en un sol edifici el major nombre d'usos i activitats del centre, estudiant la possibilitat d'ús compartit amb possibles equipaments afins i optimitzant, d'aquesta manera, ocupacions dels espais i recursos municipals.

Igualment, el municipi també haurà de valorar la possibilitat d'adequar antics equipaments o rehabilitar edificis municipals, que generalment són edificis que gaudeixen de centralitat urbana, i és una bona opció per qüestions patrimonials i de sostenibilitat urbanística.

En qualsevol cas, però, l'edifici ha de ser fàcilment identificable i ha de facilitar l'orientació dels ciutadans. Per aquesta raó, cal *senyalitzar-lo* adequadament des de l'exterior, des del carrer. La senyalització interior també és necessària, sobretot quan el centre d'informació i recursos per a dones conviu amb altres equipaments.

## 5. Recomanacions tècniques

A l'hora de definir recomanacions funcionals i tècniques per als futurs centres, cal considerar-los equipaments municipals de nova creació segons el recent marc legislatiu

d'aprovació del Codi Tècnic de l'Edificació (CTE) i el nou Decret d'ecoeficiència energètica 21/2006, de14 de febrer.

L'Oficina Tècnica de Cooperació, amb la voluntat d'integrar la sostenibilitat en el disseny dels equipaments municipals, ha elaborat el Plec de prescripcions tècniques per a la construcció d'equipaments sostenibles, de maig de 2006, plec que cal tenir en compte en el moment de construir, rehabilitar o programar un equipament i, per tant, també un centre d'informació i recursos per a dones.

Dins d'aquest marc normatiu i de treball, a continuació destaquem una sèrie d'orientacions per tal de garantir l'accessibilitat, la sostenibilitat, la seguretat, la flexibilitat, el confort i el manteniment dels nous centres d'informació i recursos per a dones.

## 5.1. *Accessibilitat*

Els nous centres han de ser accessibles globalment, garantir el disseny per a tothom, en tots els espais i les instal·lacions, i afavorir la interrelació i integració dels grups socials.

En aquest sentit, serà convenient una definició de *accessibilitat* àmplia: l'obligat compliment del Codi d'accessibilitat de Catalunya en edificis d'ús públic ha d'adaptar-los a les persones amb limitacions físiques i evitar actuacions puntuals residuals i discriminatòries, ja que considera «el dret a la mobilitat lliure i segura un dret humà que afecta de manera diferent dones i homes».[10]

Per tant, es preveuran solucions universals per a tothom: que cada nucli de serveis higiènics disposi de banys adaptats, que s'incloguin mesures de protecció i seguretat (baranes de protecció i ajuda, paviments antilliscants), que es permeti l'accés en cadires de rodes i també amb cotxets infantils. S'inclouran elements d'orientació (informatius tàctils, de veu, pictogrames) on es cregui convenient, i s'establiran criteris d'ergonomia com ara l'adaptació de l'alçada dels taulells d'atenció al públic.

## 5.2. *Sostenibilitat*

Amb l'objectiu de tendir cap a una construcció més sostenible, els nous centres d'informació i recursos per a dones hauran de complir amb el decret d'ecoeficiència energètica de la Generalitat de Catalunya i hauran d'ajustar-se a criteris d'eficiència en els consums d'aigua i energia, utilitzant dispositius i sistemes d'estalvi.

També caldrà fer un estudi de captació de recursos per si hi ha la possibilitat d'aprofitar aigua de la pluja per a reg i inodors, o la possibilitat d'aprofitament d'energies renovables com a fonts d'energia: solar, tèrmica, fotovoltaica, eòlica, etc.

Serà convenient també utilitzar xarxes separadores de recollida d'aigües grises i prendre solucions bioclimàtiques passives com ara afavorir la ventilació natural entre faça-

10. La definició de *mobilitat lliure i segura com un dret humà que afecta de manera diferent dones i homes* està extreta de l'article «Seguridad y convivencia: hacia nuevas formas de transitar y de habitar», de Teresa del Valle, dins del projecte *Mujeres, globalización y derechos humanos,* del Ministeri de Treball i Afers Sociales i l'Instituto de la Mujer.

nes nord-sud, estudiar les façanes ventilades sud-oest i la possibilitat de coberta verda o ventilada, així com la potenciació de la il·luminació natural i la captació directa de la radiació solar.

No s'utilitzaran aquells materials prohibits pel Decret d'ecoeficiència de la Generalitat de Catalunya, com per exemple la fusta tropical no certificada, i s'intentarà substituir el PVC per alternatives ambientalment més viables.

Per contra, es recomana l'ús de materials amb distintius ecològics reconeguts oficialment, de materials reciclats i reutilitzats, materials del lloc i materials naturals. Es tindran en compte aspectes que permetin minimitzar la generació de residus, tant en el procés de construcció com en l'ús del nou centre.

### 5.3. *Flexibilitat*

Tal com s'ha comentat en la definició del model, la definició d'un model fix és difícil ja que haurà d'adaptar-se a les necessitats i disponibilitats de cada municipi, i aquestes també són variables en el temps.

Perquè un centre pugui créixer i canviar és fonamental garantir la facilitat d'adaptar l'edifici a noves demandes. Cal disposar d'una bona localització dels serveis generals (electricitat, aigua, clima) per tal que no ens afectin a l'hora de realitzar qualsevol modificació.

Agrupant espais similars, es minimitza el risc que si es modifiquen distribucions d'aquestes zones es modifiqui cap dels altres espais del centre. Cal utilitzar tancaments mòbils o fàcilment desmuntables, però que, alhora, garanteixin un bon aïllament acústic, com ara tancaments de cartró guix.

### 5.4. *Confort*

Per oferir confort a les treballadores i usuàries dels centres, cal que els espais disposin de la dimensió i amplituds necessàries, de l'alçada necessària de sostre, de l'aïllament acústic suficient, de la il·luminació natural i/o artificial adequada, i de la temperatura adient per treballar.

Per als despatxos, sales d'atenció personalitzada o sales d'entitats, es recomana una alçària de 2,70 m. En sales polivalents de dimensió més gran, es pot augmentar a 3 m. En cap cas, no s'ha de permetre un espai públic d'alçària inferior a 2,50 m.

Per garantir el confort lumínic a les sales de treball quotidià, cal assegurar la llum natural i vistes a l'exterior. Als magatzems i als serveis sanitaris, se'n pot prescindir, però caldrà que estiguin convenientment ventilats.

Pel que fa a la il·luminació artificial, s'hauran de garantir els índexs lumínics mínims, segons la normativa vigent. Quant al clima, s'haurà de preveure la instal·lació de calefacció i refrigeració adequades per permetre les temperatures adients segons l'època de l'any (hivern, estiu) i segons les necessitats dels espais.

## 5.5. *Manteniment*

Tenir accés i facilitat d'inspecció dels elements mecànics i sotmesos a desgast és una prioritat per a un correcte manteniment. Així, la xarxa de serveis s'ha de poder escorcollar i els elements s'han de poder reparar i substituir amb facilitat.

Per a la durabilitat de l'edifici, cal instal·lar paviments i revestiments resistents a la degradació temporal i als agents agressius mediambientals, i han de ser fàcils de netejar.

Els falsos sostres seran adients en llocs de treball i de circulació, ja que faciliten el pas de les instal·lacions, i s'han de poder escorcollar per facilitar la reparació i substitució dels elements. Pel que fa als revestiments, s'utilitzaran materials forts i resistents als impactes, i en els espais on sigui necessari aïllament acústic, s'haurà de preveure un revestiment especial.

En els espais de circulació cal utilitzar paviments antilliscants, antipols i no abrasius. En els espais de treball i les sales d'atenció al públic, paviments més acollidors com ara el linòleum, el terratzo, etc., que a més a més facilitin la mobilitat dels tancaments verticals en el cas de canvis de distribució. En les sales taller, dependrà molt de l'ús que tinguin, però el paviment de formigó de colors aplicats en massa és una opció molt resistent i duradora.

# 8. Annexos

## Annex I. Glossari terminològic

Accions positives. Mesures per compensar la situació de desigualtat de partida de les dones. Incideixen en l'àmbit públic i garanteixen la seva presència.

Acompanyament. Accions destinades a donar suport a la usuària de les accions d'orientació i inserció al llarg de tot el procés.

Actitud. Disposició d'una persona a comportar-se d'una determinada manera segons les seves característiques de personalitat. L'actitud laboral és la tendència individual en relació amb el treball, condicionada per un conjunt de factors innats, adquirits, interns o externs de la persona.

Agent per a la igualtat d'oportunitats per a les dones. Impulsada per la Unió Europea en la dècada dels anys vuitanta, es tracta d'una figura ocupacional que s'ha consolidat en aquesta dècada en els diferents països que conformen la Unió. Aquesta figura està reconeguda a Espanya en la Classificació Nacional d'Ocupacions (AMB). Les seves competències professionals es refereixen, bàsicament, «al disseny, la gestió i l'avaluació de programes d'acció positiva referits a la igualtat d'oportunitats per a la dona en els terrenys de l'educació, formació professional, ocupació i, en general, totes les formes de participació ciutadana».

Androcèntrica. Les societats androcèntriques són aquelles que situen l'element masculí com a prototip, un referent que cal imitar i l'experiència del qual és interpretada com a universal, menyspreant i ocultant els aprenentatges i les experiències de les dones. La història es conta des de la perspectiva del gènere masculí.

Capacitats. S'utilitza com a sinònim d'aptitud. Les capacitats professionals són les necessàries per al desenvolupament de l'ocupació i fan referència a totes les dimensions de la professionalitat quant a les capacitats tècniques, organitzatives, de relació amb l'entorn i de resposta a contingències.

Coeducació. Intervenció educativa que pretén eliminar el sexisme que encara es dóna als centres escolars.

Competència personal. Tots aquells coneixements, destreses i aptituds que les persones van adquirint i exercint en els diferents àmbits que constitueixen la seva vida.

Competència professional. Tots aquells coneixements, destreses i aptituds que ha de posseir un treballador per exercir eficaçment una professió, que pugui, a més, resoldre

problemes professionals de manera autònoma i flexible i col·laborar en el seu entorn professional i en l'organització del treball.

Condicions laborals. Circumstàncies que afecten la persona en el mitjà laboral: salaris, horaris, estabilitat o temporalitat en el lloc de treball.

Democràcia paritària. Forma d'organització social i política en la qual hi ha igualtat de nombres i drets dels diferents col·lectius que componen la societat i que han de formar part dels òrgans decisoris i de govern.

Destreses. Capacitat de realitzar determinades tasques o resoldre determinats problemes. No és la mera disposició o l'aptitud, sinó que inclou la facultat de resoldre o executar de la millor manera possible. Des de la perspectiva laboral, capacitat per realitzar un treball, especialment de tipus tècnic, amb facilitat, precisió i economia de temps.

Diferència. Conjunt de característiques que fan que cada persona sigui única i irrepetible en relació amb les altres.

Directiva. Norma d'obligat compliment per a tots els Estats membres de la Unió Europea.

Discriminació. Es considera discriminació tots aquells casos en què una persona és tractada de manera desigual i desfavorable per la seva pertinença a un grup concret i no sobre la base de les seves capacitats individuals.

Discriminació directa. Tractar de manera desigual o amb un tracte d'inferioritat les persones sobre la base d'un dels motius expressament prohibits per l'ordenament jurídic nacional i internacional, per exemple, segons el seu sexe.

Discriminació indirecta. Criteris, mesures, normes i intervencions socials o polítiques formalment neutres que resulten desfavorable per a un col·lectiu, ja que no té en compte la posició inicial desfavorable de la qual parteix aquest col·lectiu.

Divisió sexual del treball. Repartiment de tasques socials i domèstiques adjudicades segons el sexe que han produït aprenentatges diferents per a homes i dones i que es valoren d'una manera desigual en la societat.

Doble jornada laboral. S'utilitza per fer-nos adonar del treball que les dones realitzen tant en l'àmbit domèstic com en el públic. Aquesta doble càrrega que assumeixen les dones significa una important inversió de temps extra que limita les seves oportunitats. Les aportacions que les dones realitzen amb el seu «treball invisible» arriba a ser fins a un 40% del PIB. Les economistes feministes ho han anomenat *el subsidi ombra* que aporten les dones, amb el treball domèstic, al creixement econòmic.

Apoderament de les dones (*empowerment*). Terme encunyat en la Conferència Mundial de les Dones en Beijing (Pequín) per referir-se a l'augment de la participació de les dones en els processos de presa de decisions i accés al poder. Actualment, aquesta expressió també comporta una altra dimensió: la presa de consciència del poder que individualment i col·lectiva ostenten les dones i que té a veure amb la recuperació de la pròpia dignitat de les dones com a persones.

Equitat. Pretén l'accés de les persones a la igualtat d'oportunitats i al desenvolupament de la capacitat bàsica; això significa que s'han d'eliminar les barreres que obstaculitzen les

oportunitats econòmiques i polítiques, així com l'accés a l'educació i als serveis bàsics, de tal manera que les persones (home i dones de totes les edats, condicions i posicions) puguin gaudir d'aquestes oportunitats i beneficiar-se'n. Implica la participació de tothom en els processos de desenvolupament i l'aplicació de l'enfocament de gènere en totes les activitats.

Escolta activa. Implica tenir una actitud oberta cap a la informació de l'interlocutor o interlocutora. Cal assumir una postura activa i reforçar la persona interlocutora mitjançant moviments de cap i usant interjeccions que animin a continuar amb l'intercanvi d'informació.

Espai domèstic. S'identifica amb l'àmbit reproductiu, amb l'espai de la «inactivitat» on té lloc la criança, els afectes i la cura de les persones dependents, és a dir, on es cobreixen les necessitats personals. En aquest espai és on tradicionalment s'ha col·locat les dones.

Espai privat. És l'espai i el temps propi que no es dóna a altres persones, sinó que es procuren per a si mateixes, allunyades de l'espai domèstic o del públic. És aquest espai on les persones es cultiven per projectar-se després en l'àmbit públic. La privadesa és una parcel·la de la qual gaudeixen principalment els homes i que en el cas de les dones tendeix a confondre's amb el domèstic.

Espai públic. S'identifica amb l'àmbit productiu, amb l'espai de l'activitat, on té lloc la vida laboral, social, política, econòmica. És el lloc de participació en la societat comunament acceptat en la societat sobre com han de ser i comportar-se homes i dones. Determina les expectatives socials.

Feminisme. Doctrina, teoria i moviment social que propugna la consideració de les dones com a éssers humans complets, subjectes, individuals de drets i deures i s'oposa a la discriminació per raó de sexe (per haver nascut femella), o de gènere (a causa de les atribucions femenines com a dona). El feminisme té diverses orientacions i ideologies, però no s'ha d'oposar —com vulgarment es fa— al masclisme, ja que el masclisme representa una actitud de prepotència del mascle enfront de la femella, i aquest concepte no és l'oposat al feminisme.

Feminització de la pobresa. Habitualment té dos significats:

1. En un sentit estricte, es refereix a l'augment de la proporció de dones que es mantenen a si mateixes o les seves famílies en els grups de major pobresa.
2. Les dones que serien pobres si haguessin de mantenir-se a si mateixes.

Família. És el primer àmbit de relació de les persones i d'aprenentatge dels rols de gènere. La mare, el pare o altres persones significatives actuen com a models a imitar per filles o fills. Reforcen o qüestionen els aprenentatges de gènere.

Gènere. Segons Gerda Lerner, el gènere és «la definició cultural de la conducta que es considera apropiada als sexes en una societat i en un moment determinat».

Igualtat de dret. Igualtat formal davant la llei. Equiparació d'homes i dones mitjançant mesures legislatives.

Igualtat de fet. Paritat entre homes i dones real i efectiva. La sola promulgació de la igualtat legal no basta per canviar els costums i les estructures de la desigualtat. El mecanisme

d'acció positiva té com a fi treballar activament i contrarestar les desigualtats de partida perquè la igualtat d'oportunitats entre homes i dones sigui una realitat.

Igualtat d'oportunitats entre dones i homes. És la situació en la qual les dones i els homes tenen iguals oportunitats per realitzar-se intel·lectualment, físicament i emocionalment, i poden arribar a les metes que estableixen per a la seva vida desenvolupant les seves capacitats potencials sense distinció de gènere, classe, sexe, edat, religió i ètnia (UICN, 1999).

Interessos estratègics de gènere. Són allò que persegueix un canvi en la posició de les dones com a col·lectiu i que impulsen el seu avanç. Determinen poder, estatus i control sobre les decisions. Generen fortalesa i canvi d'actituds.

*Mainstreaming* de gènere. És l'organització (la reorganització), la millora, el desenvolupament i l'avaluació dels processos polítics, de manera que una perspectiva d'igualtat de gènere s'incorpori en totes les polítiques, en tots els àmbits i en totes les etapes, pels actors normalment involucrats en l'adopció de mesures polítiques (Instituto de la Mujer, 1999).

Metodologia participativa. Utilitza procediments, instruments i eines en les quals la participació de les persones que intervenen en els programes i projectes és central. Propicia processos d'aprenentatge col·lectiu.

Patriarcal. Ens referim a una societat o cultura patriarcal quan es reconeix que l'autoritat i el poder corresponen al patriarca («el govern dels pares») i es transmeten de baró a baró. Ha suposat la manera de mostrar la diferent posició social d'homes i dones, evidenciant el poder del sexe masculí (patrimoni, pàtria potestat…) i la subordinació del femení.

Perspectiva de gènere. Permet enfocar, analitzar i comprendre les característiques que defineixen dones i homes de manera específica, així com les seves semblances i diferències. Des d'aquesta perspectiva, s'analitzen les possibilitats vitals d'unes i altres, el sentit de les seves vides, les seves expectatives i oportunitats, les complexes i diverses relacions socials que es donen entre ambdós gèneres, així com els conflictes institucionals i quotidians que han d'encarar i les múltiples maneres com ho fan. Esmicola les característiques i els mecanismes de l'ordre patriarcal, i de manera explícita critica els seus aspectes més nocius, destructius, opressius i alienants causats per l'organització social estructurada en la iniquitat, la injustícia i la jerarquització basades en la diferència sexual transformada en desigualtat (Lagarde, 1996; CONAPO, 2000).

Plans d'igualtat. Estratègies encaminades a assolir la participació activa de les dones en tots els àmbits de la societat mitjançant la definició d'uns objectius que es concretin en actuacions a curt i mitjà termini. Les actuacions impliquen les diferents entitats de l'administració pública i els agents socials.

Prejudicis. Idees preconcebudes o preestablertes, judicis de valor en relació amb una persona, grups de persones o coses, generalment associats a cultes o creences religioses, color de la pell, preferències sexuals o sexe. Els estereotips són una forma de prejudici (Simón, 1999).

Rols de gènere. Ens referim, amb això, als papers, les funcions, les activitats i les responsabilitats que s'atribueixen com a «pròpies» i diferenciades a homes i dones.

Segregació del mercat laboral. Concentració de dones i homes en determinades professions i/o famílies professionals segons la seva pertinença a un o altre sexe.

Sexe. Es refereix als aspectes biològics que defineixen i identifiquen homes i dones.

Socialització de gènere. Procés per mitjà del qual els homes i les dones van aprenent les normes, els valors, els costums, els estereotips i els rols assignats per cada cultura particular a homes i dones. És un procés que comença a la primera infància i es va consolidant al llarg dels anys. Aquest procés es veu reforçat per institucions socials com ara la família, les institucions educatives i religioses, els mitjans de comunicació social, el grup de similars i iguals.

Sostre de vidre. Barrera invisible construïda amb els estereotips de gènere que dificulta a les dones ocupar llocs de poder i desenvolupar per complet les seves capacitats.

## Annex II. Qualitat dels serveis

### Llista dels principals factors de qualitat que poden definir-se com a criteris de valoració del servei públic per part de la ciutadania (Sancho Royo, 2002)

1. L'accessibilitat al servei. El servei ha de ser fàcil de localitzar, en els llocs i horaris convenients, amb poc temps d'espera, o accessible a través de sistemes de telecomunicació a la disposició de les usuàries. Així, s'ha de tenir en compte l'accés físic (situació de les oficines), el material (instal·lacions per a les usuàries minusvàlides o oficines d'atenció al públic que permetin un fàcil diàleg), el temporal (hores d'obertura adaptades als horaris laborals de les usuàries), el cognoscitiu (instruccions, formularis o comunicacions fàcilment comprensibles) i l'accés amb un mínim cost econòmic.

2. El nivell de comunicació. L'administració sol utilitzar un llenguatge adaptat a les seves necessitats. Una estratègia sobre qualitat d'un servei ha de preveure la simplificació del llenguatge, tant en els procediments com en les comunicacions amb la ciutadania. La comunicació ha d'ajustar-se a les necessitats de les usuàries i ha de tenir en compte les seves característiques educatives. A més, ha de fer-se un esforç continu per utilitzar i potenciar un llenguatge no sexista.

3. La comprensió del sistema administratiu. És important que les usuàries sàpiguen qui s'està encarregant dels seus problemes, és a dir, que conegui el responsable del seu expedient, la persona a la qual dirigir-se per obtenir una prestació o per queixar-se. Una de les estratègies utilitzades és determinar amb claredat les responsabilitats i competències, cuidant la transparència del funcionament administratiu. La capacitat relativa de la ciutadania per assimilar la informació administrativa té una gran influència sobre l'equitat i la igualtat de tracte (OCDE, 1991).

4. Capacitat de resposta flexible i ràpida. La ciutadania demana a l'administració que satisfaci les seves necessitats reals, concretes i particulars. Cal evitar oblidar la veu de les usuàries en el moment que s'adopten les decisions que les afecten. Els processos administratius han de poder ser prou flexibles per adaptar el seu contingut a les variacions entre les demandes particulars de les usuàries. La capacitat de resposta ha de ser, al seu torn, ràpida i amb el mínim cost per a la usuària del servei.

5. Receptivitat del servei. La sensació de receptivitat de la prestació augmenta per part de les usuàries si poden participar activament en els processos de definició del servei (OCDE, 1991). Des del punt de vista de les usuàries, aquesta participació els produeix una sensació de responsabilitat en les gestions i els permet vetllar perquè l'administració satisfaci les seves demandes.

6. Competència del personal que presta el servei. La capacitació tècnica dels recursos humans al servei de l'administració és un factor fonamental per transmetre a la ciutadania una prestació de qualitat (Villoria, 1996). Cal que les empleades posseeixin les habilitats i el coneixement requerit per ocupar aquest lloc, ja que els ha estat assignat. Aquí, ha de recordar-se la importància i necessitat de planificar la formació dels recursos humans d'acord amb les competències del lloc de treball.

7. Cortesia i amabilitat del personal. La labor del personal de contacte amb les usuàries és fonamental, ja que és el que ofereix de manera directa la prestació. El tracte humà amb la usuària del servei és un factor clau en l'estratègia de qualitat. La usuària ha de sentir que el seu cas no és un més, sinó que se li ofereix un tracte personalitzat, i que els problemes que planteja importen realment al servei.

8. Credibilitat en la prestació del servei. La credibilitat en l'actuació pública s'aconsegueix a través del respecte a una sèrie de principis: el tracte igualitari, l'equitat o la professionalitat en la gestió dels assumptes públics. L'indicador vàlid per avaluar aquest factor és el grau de confiança que inspiren, d'una banda, les empleades de contacte, i de l'altra, la imatge del centre.

9. Formalitat i responsabilitat del servei. El servei ha de prestar-se amb consistència i precisió, evitant arbitrarietats i responsabilitzant el personal d'objectius concrets d'actuació. El concepte de *responsabilitat* és molt valorat per la ciutadania, acostumada moltes vegades a no identificar la persona que s'encarrega de la tramitació del seu expedient. Cal evitar la tendència burocràtica d'elevar les responsabilitats sobre l'acció administrativa cap al nivell jeràrquic superior. En contrapartida, ha de donar-se al personal la capacitat de decisió i els recursos suficients per poder organitzar la seva estratègia de gestió.

10. Seguretat en la prestació i qualitat dels aspectes tangibles. La prestació del servei ha d'estar exempta de perills o riscos innecessaris per a les usuàries. Aquí ocupen un paper rellevant els criteris d'ergonomia i d'adaptació a persones discapacitades de les instal·lacions del centre. A més, cal intentar que els aspectes tangibles, com ara mobiliari o materials utilitzats en el servei, projectin la seva qualitat.

# Bibliografia


ARRANZ, F. [ed]. *Las políticas públicas a favor de las mujeres*. Madrid: Instituto de Investigaciones Feministas, Universidad Complutense de Madrid, 2000.

ASTELARRA. J. *Polítiques dels ajuntaments de Catalunya a favor de les dones*. Barcelona: Institut Català de la Dona, 1994.

ASTELARRA, J. *Veinte años de políticas de igualdad*. Madrid: Cátedra, 2005.

BUSTELO, M. *La evaluación de las políticas de género en España*. Madrid: Catarata, 2004.

COSTAS, A. *Descentralización y calidad de las políticas locales*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 1998.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA; UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA. *Mapa dels serveis personals locals*. Barcelona: Centre d'Investigació, Formació i Assessorament del Patronat Flor de Maig de la Diputació de Barcelona: Departament de Ciència Política i Dret Públic de la Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia de la Universitat Autònoma de Barcelona, 1997.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA; FEDERACIÓ DE MUNICIPIS DE CATALUNYA. «Els centres municipals d'informació i recursos per a dones: Nous reptes». *II Jornades de Reflexió. Document de Conclusions*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2005. [Material no publicat]

DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER; COMUNIDAD DE MADRID. *Guía mainstreaming*. Madrid: Dirección General de la Mujer. Consejería de Servicios Sociales. Comunidad de Madrid. Coordinació tècnica: Fundación Mujeres, 1999.

FUENTE. M. de la [dir.]. *Repensant les polítiques de gènere des d'àmbit local*. Barcelona: Institut de Ciències Polítiques i Socials, 2005.

GOMÁ, R.; SUBIRATS, J. *Políticas públicas en España: contenidos, redes de actores y niveles de gobierno*. Barcelona: Ariel, 1998.

INSTITUTO DE LA MUJER. *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres y recomendaciones*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: Instituto de la Mujer, 1995. (Serie de Documentos; 20)

INSTITUTO DE LA MUJER; FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS. *Situación actual de las políticas y planes de igualdad en el ámbito municipal*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: Instituto de la Mujer, 2001.

INSTITUTO DE LA MUJER. *Guía para la incorporación de la perspectiva de género*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: Instituto de la Mujer, 2004.

Institut Català de les Dones. *V Plan de acción y desarrollo de las políticas de mujeres en Cataluña (2005-2007)*. Institut Català de les Dones. <http://www.gencat.net/icdona/>

López, J.; Gadea, A. *El control de gestión en la Administración local*. Barcelona: Gestión 2000, SA, 1992.

Lombardo, E. «Políticas de género en los ayuntamientos de Barcelona: perspectivas globales y locales». *Jornadas de Reflexión sobre los Centros Municipales de Atención a la Mujer*. Sabadell, 2003. [Material no publicat]

Mir, J i Martín, P. *Evolució de l'autonomia municipal (1992-2002)*. Barcelona: Federació de Municipis de Catalunya, 2002. (Quaderns Municipals; 17)

Ortega, M.; Sánchez, C.; Valiente, C. *Género y ciudadanía: Revisiones desde el ámbito privado*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Instituto Universitario de Estudios de la Mujer, 1999.

Ramió, C. *Teoría de la organización y administración pública*. Madrid: Universitat Pompeu Fabra: Editorial Tecnos, SA, 1999.

Red Mujer y Hábitat América Latina. *Guía para la formulación y ejecución de políticas municipales dirigidas a mujeres*. Equador: Red Mujer y Hábitat América Latina - HIC, CISCSA [i] UNIFEM, Oficina Regional para Brasil y Cono Sur. Programa de Gestión Urbana, 2000.

Sampedro, María R. *Administración local y políticas de igualdad de la mujer*. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias, 1992.

Sancho, D. *Gestión de servicios públicos: estrategias de marketing y calidad*. Madrid: Universitat Pompeu Fabra: Tecnos, 1999.

Valiente, C. *Guía práctica para la elaboración de planes y políticas de igualdad municipales*. Madrid: Universidad Carlos III. Departamento de Sociología, 1998.

Xunta de Galicia. *Congreso Políticas de Igualdade no Ámbito Local 2000*. Santiago de Compostel·la: Servicio Galego de Igualdade, Xunta de Galicia. Consellería de Familia e Promoción do Emprego, Muller e Xuventude, 2000.

# 7. Xarxa de Centres d'Informació i Recursos per a Dones

## Raons del treball en xarxa

El Pla de mandat de la Diputació de Barcelona 2003-2007 destaca entre els seus objectius el treball en xarxa dels municipis:

- Com un espai de col·laboració per sumar esforços, intercanviar experiències i optimitzar recursos.
- Per millorar la qualitat de la democràcia local i tenir més força i capacitat conjunta d'acció política i social.
- Perquè millora i universalitza els serveis, coresponsabilitza, permet el tractament global i l'homogeneïtzació en la prestació dels serveis locals.
- Perquè possibilita el reequilibri territorial.

És, doncs, la interconnexió, l'esforç comú de membres independents, l'organització i la gestió conjunta dels àmbits que incorporen un mateix objectiu, la principal característica i el valor del treball en xarxa que promou i impulsa la Diputació de Barcelona.

La raó de l'actuació en xarxa es basa en la possibilitat de sumar esforços, en la mútua necessitat, en l'oportunitat de crear i acordar models d'actuació, de compartir eines de gestió, de racionalitzar i optimitzar la despesa i els recursos, i de disposar d'informació coordinada.

El treball en xarxa permet desenvolupar i intercanviar els avenços en el desenvolupament de les polítiques de gènere en l'àmbit municipal i ens permet avançar en un concepte inclusiu i compartit de *ciutadania*.

## Definició de la Xarxa

Els centres d'informació i recursos per a dones són un servei adreçat a totes les dones, que tenen com a finalitat donar resposta a les diferents demandes d'informació i atenció, així com potenciar els processos d'autonomia de les dones i contribuir a la superació de totes les situacions de desigualtat de gènere.

La Xarxa Local de Centres d'Informació i Recursos per a Dones té com a finalitat la creació, el desenvolupament i l'intercanvi d'experiències entre els centres municipals d'infor-

mació i recursos per a dones, com un servei bàsic per al desenvolupament de les polítiques de gènere.

El món local, com a àmbit de govern més proper a la realitat de les dones i els homes que conformen la ciutadania, té el compromís de treballar per assolir un canvi tant en les creences com en les estructures socials que permeti avançar en el reconeixement i l'assoliment real de la igualtat entre les dones i els homes dels nostres pobles i ciutats. En aquest sentit, els centres d'informació i recursos per a dones esdevenen un instrument privilegiat per assolir aquesta fita.

La Xarxa Local de Centres d'Informació i Recursos per a Dones té la missió d'identificar, generar i difondre instruments conceptuals, polítics i operatius que serveixin als governs locals per desenvolupar polítiques, plans i accions adreçats a assolir la igualtat de drets entre dones i homes i que afavoreixin l'articulació d'un model compartit de definició i gestió dels centres municipals d'informació i recursos per a dones.

## Objectius

- Afavorir l'intercanvi i el coneixement entre els governs locals.
- Fomentar la col·laboració i l'acció conjunta per impulsar polítiques de gènere i igualtat en l'àmbit municipal.
- Construir referents polítics i models conceptuals que ajudin a articular i desenvolupar l'acció de govern en el desenvolupament de les polítiques d'igualtat de gènere.
- Compartir models de centres i actuacions que poden servir com a model de bones pràctiques per a tots els municipis integrants de la xarxa.
- Cooperar en la realització de projectes innovadors i experimentals de manera mancomunada.
- Compartir maneres i models de gestió dels centres.
- Facilitar el coneixement dels centres i de les seves ofertes i serveis.
- Possibilitar l'intercanvi d'experiències i projectes de treball.
- Establir i afavorir criteris d'avaluació i indicadors unificats que permetin avaluar les actuacions del centre i el desplegament municipal de les polítiques de gènere.
- Difondre informació rellevant vinculada amb la temàtica.

## Serveis de la Xarxa

La Xarxa possibilita la construcció d'un sistema d'informació comú que permeti sistematitzar, elaborar i compartir la informació entre els diferents membres de la Xarxa.

Entre d'altres, la Xarxa permet compartir entre els seus membres els serveis següents:

### A. Intercanvi de coneixements i gestió de la comunicació

- Organització de seminaris especialitzats per a l'intercanvi i la difusió d'experiències i de coneixements en el desenvolupament de les polítiques de gènere, i de jornades de reflexió que ajudin a definir o validar estratègies en la implantació dels centres d'informació i recursos per a dones.
- Participació en seminaris locals, nacionals i internacionals, i difusió dels continguts a la resta de membres de la Xarxa.
- Elaboració de publicacions i materials relacionats amb els àmbits d'actuació de la Xarxa.
- Creació d'una comunitat virtual com a nexe d'unió entre els membres de la Xarxa.
- Intercanvi de publicacions.
- Bases de dades conjuntes de recursos d'informació.

### B. Metodologies i eines de treball

- Creació de grups de treball específic per desenvolupar aspectes concrets vinculats a les noves realitats i demandes dels centres i de les polítiques de gènere.
- Elaboració d'eines de gestió compartida per als centres membres de la Xarxa.
- Creació d'una aplicació informàtica comuna de recollida i sistematització de dades.

### C. Formació

- Accions formatives adreçades a personal polític i tècnic dels ajuntaments.
- Accions formatives específiques per a les persones professionals dels centres d'informació i recursos per a dones.

### D. Serveis

- Assessorament i el suport tècnic als ajuntaments.
- Serveis adreçats al treball amb dones i la dinamització ciutadana des d'una perspectiva de gènere.
- Serveis d'informació i assessorament jurídic adreçat a les dones.

### E. Recursos

- Suport econòmic per a la creació i desenvolupament dels centres.

## L'Espai Francesca Bonnemaison en relació amb la Xarxa de Centres

La Diputació de Barcelona inaugurà el 2004 l'Espai Francesca Bonnemaison com un centre de referència per fomentar la participació activa de les dones en tots els àmbits, impulsar les polítiques d'igualtat de gènere i promoure els drets de les dones. És un centre innovador que, a la vegada, recupera la iniciativa engegada per Francesca Bonnemaison l'any 1909.

L'Espai Francesca Bonnemaison s'ha convertit, en els pocs anys de funcionament, en el lloc de trobada d'esdeveniments significatius dirigits a la ciutadania, en general, i a les persones tècniques i polítiques municipals, en particular. Exposicions, debats, passis de documentals, conferències, seminaris, jornades, presentacions de llibres, són actes que se succeeixen periòdicament en aquest equipament per tal de sensibilitzar sobre la igualtat i la desigualtat de gènere i visibilitzar les aportacions de les dones en diferents camps.

La missió que mou l'Espai Francesca Bonnemaison, fomentar la participació activa de les dones i impulsar polítiques d'igualtat, és compartida, també, per la Xarxa Local de Centres d'Informació i Recursos per a Dones. En tant que és un espai on es pot visualitzar la desigualtat i potenciar l'intercanvi de coneixement, l'Espai Francesca Bonnemaison té un paper clau dins la Xarxa. En primer lloc, com a node dins la Xarxa, fent de pont entre el món acadèmic i polític, així com entre el món local i el global, i facilitant, per tant, la interrelació entre xarxes locals i internacionals, i l'intercanvi de coneixements i sabers entre les administracions locals i l'acadèmia per mitjà de publicacions, accions de suport i difusió de la recerca, presentacions de novetats editorials, trobades i seminaris internacionals, entre d'altres. Per a tot això, s'afavorirà el coneixement i l'intercanvi de bones pràctiques entre els centres de la mateixa Xarxa i entre d'altres de similars de l'àmbit europeu i/o internacional per tal de potenciar la innovació i la millora continuada del model de centre i de xarxa.

En segon lloc, l'Espai Francesca Bonnemaison ha de ser un laboratori d'idees, on es puguin testar i avaluar nous formats i accions i exportar cap a la Xarxa les millors propostes. Exportar experiències comporta el treball en economia d'escala, aconseguint amb un menor esforç i cost un major nombre d'actuacions, a la vegada que un estàndard de qualitat; i és aquí on l'Espai Francesca Bonnemaison té molt a oferir a la Xarxa i, a la vegada, molt a recollir dels centres de la Xarxa. La relació no pot ser tant sols en una direcció, sinó que cal una interacció. L'Espai Francesca Bonnemaison necessita l'experiència i la pràctica dels diferents centres d'informació i recursos per a dones, i a l'inrevés: no es tracta tant sols de posar a l'abast de la Xarxa les produccions i recursos de l'Espai Francesca Bonnemaison, que també, sinó també visibilitzar i fomentar l'intercanvi d'experiències entre els diferents centres.

La gestió del coneixement és un dels pilars sobre el qual se sustenta una xarxa, i, de nou, l'Espai Francesca Bonnemaison actua com a element clau, com a node de connexió, a la vegada que receptor, divulgador i integrador del coneixement. Des de l'Espai Francesca Bonnemaison s'impulsa l'intercanvi de projectes, plans d'actuació, models organitzatius i de gestió, programació i de gestió de la informació, així com el seu assessorament tècnic.

La Diputació de Barcelona és una institució de govern local que treballa conjuntament amb els ajuntaments per impulsar el progrés i el benestar de la ciutadania.

La col·lecció **Documents de Treball** ofereix als agents del món local documentació actualitzada que ha de contribuir a millorar la gestió de les polítiques públiques locals.

Aquest número està dedicat als centres d'informació i recursos per a dones. Els centres són un dels resultats del desenvolupament de les polítiques de gènere i igualtat a l'Estat espanyol.

L'objectiu de la publicació és dotar els nostres municipis d'eines conceptuals i instrumentals necessàries per a la creació i el desenvolupament d'un centre, i així ajudar a avançar en la implantació de les polítiques d'igualtat.

**Diputació de Barcelona**
**Àrea d'Igualtat i Ciutadania**
**Servei de Promoció de Polítiques d'Igualtat Dona-Home**
Sant Pere Més Baix, 7
Espai Bonnemaison
08003 Barcelona
Tel. 934 049 095 • Fax 934 049 086
sppidh@diba.cat
www.diba.cat/francescabonnemaison

ISBN 84-9803-171-0