



Carta de Servicios

Concejalía de Igualdad

Índice¹

1. Presentación	3
2. Principios fundamentales de la carta de servicios	3
2.1 ¿Qué es la Concejalía de Igualdad?	3
2.2 ¿Cuál es nuestra visión de futuro?	3
3. Servicios que prestamos	4
4. Compromisos e indicadores	5
5. Derechos de las personas	6
6. Incumplimiento de los compromisos	6
7. Horarios, localización y contacto	7

¹ Documento revisado bajo criterios de accesibilidad

CARTA DE SERVICIOS

CONCEJALIA DE IGUALDAD

1. Presentación

Las mujeres y los hombres son iguales en dignidad humana, e iguales en derechos y deberes. El Ayuntamiento de Benidorm integra el principio de igualdad en sus actuaciones para hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, mediante la eliminación de la discriminación de la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición, en cualesquiera de los ámbitos de la vida para alcanzar una sociedad más democrática, más justa y más solidaria.

La Concejalía de Igualdad promueve cambios en las actitudes, comportamientos y estructuras sociales para conseguir que mujeres y hombres tengan las mismas oportunidades de participar en igualdad en la vida política, social, cultural, económica y laboral, unificando las acciones de promoción de la igualdad puestas en marcha por diferentes departamentos municipales en coordinación con otras administraciones e instituciones del entorno.

2. Principios fundamentales de la carta de servicios

La Carta de Servicios de la Concejalía de Igualdad es un documento informativo dirigido a las personas visitantes y ciudadanía de Benidorm, en el que se recogen los servicios prestados así como los derechos que les asisten al tiempo que se asume el compromiso con la prestación de dichos servicios y se establecen las medidas correctivas correspondientes.

2.1 ¿Qué es la Concejalía de Igualdad?

La concejalía de Igualdad impulsa y coordina la acción del Ayuntamiento en materia de género, dirigida a la totalidad de la ciudadanía, lo que implica diversas áreas de gestión municipal y contempla la prevención de la desigualdad y la promoción social de la mujer como criterios básicos de actuación.

2.2 ¿Cuál es nuestra visión de futuro?

La concejalía de Igualdad pretende ser el referente municipal en materia de género, desde donde se impulsen y coordinen las acciones que permitan avanzar en la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, basándose en principios de eficacia y calidad en la prestación del servicio público. Se trata de mejorar la situación de las mujeres favoreciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres reduciendo las situaciones de discriminación y desigualdad por género que aún persisten en distintos ámbitos de la vida familiar, social y económica.

Con el objeto de hacer efectivo el principio de igualdad entre hombres y mujeres, se garantiza la incorporación de la perspectiva de género, promoviendo la

participación, impulsando planes de igualdad y realizando actuaciones de prevención de la violencia de género.

3. Servicios que prestamos

Políticas públicas municipales:

- Información y formación para la incorporación de la perspectiva de género en el funcionamiento de las áreas municipales y de las asociaciones.

Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres:

- “Servicio de Información a la Mujer”. Información a mujeres sobre temas y actividades relacionadas con la igualdad de oportunidades.
- Acciones de promoción de la igualdad (sensibilización y formación).
- Apoyo al asociacionismo femenino.

Violencia de Género:

- “Servicio de Información a la Mujer”. Información a mujeres en Violencia de Género.
- Acciones de sensibilización, prevención y formación en violencia de género.

Planes de igualdad en las empresas:

- Evaluaciones y visados.
- Información a empresas

4. Compromisos e indicadores

Compromisos	Indicadores
1. Participar en la elaboración, implementación y evaluación de los Planes Municipales de Igualdad (a la ciudadanía y del personal).	– Porcentaje de ejecución de las fases del Plan según lo establecido anualmente.
2. Participar en los Consejos municipal y comarcal de mujeres.	– Convocar 4 reuniones anuales. – Realizar 4 acciones de sensibilización.
3. Coordinar e impulsar la incorporación de perspectiva de género de forma transversal.	– Realizar 6 acciones anuales con perspectiva de género.
4. Informar, asesorar y derivar a las mujeres en asuntos de igualdad y violencia de género.	– Atender las demandas de mujeres en un plazo máximo de 8 días (excluyendo periodo vacacional).
5. Atender las solicitudes de las asociaciones de igualdad.	– Atender las demandas de asociaciones en un plazo máximo de 8 días (excluyendo periodo vacacional).
6. Realizar acciones de promoción de la igualdad (sensibilización y formación)	– Realizar 6 acciones al año en cada área.
7. Realizar acciones en materia de Violencia de Género (sensibilización, prevención y formación)	– Realizar 6 acciones al año en cada área.
8. Realizar informes técnicos para la obtención del sello “Haciendo Empresa. Iguales en Oportunidades”.	– Realizar los informes en el plazo establecido por la Generalitat Valenciana de 10 días.
9. Informar y asesorar a empresas y entidades en Planes de Igualdad.	– Atender las demandas de las empresas y entidades en un plazo máximo de 8 días (excluyendo periodo vacacional)

5. Derechos de las personas

- Identificar con claridad la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio requerido.
- Recibir información de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades del servicio y para su ejercicio de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
- Ser tratado con respeto y consideración.
- Recibir información administrativa correcta.
- Elegir el canal a través del cual relacionarse con la Concejalía.
- Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades del servicio y para su ejercicio.
- La seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Concejalía de Igualdad.
- La calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- Colaborar y participar con la Concejalía de Igualdad formulando consultas, propuestas o comentarios personalmente, a través del correo electrónico, por teléfono o mediante correo postal.
- Presentar sugerencias y quejas de forma presencial, a través de la sede electrónica o por correo postal.

6. Incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, la Concejalía de Igualdad propone las siguientes medidas:

- Ejecutar preferentemente los procedimientos que se encuentren afectados por los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios sin perjuicio del derecho de la ciudadanía a la presentación de las quejas y sugerencias pertinentes, previsto en el Reglamento de Participación Ciudadana.
- Comunicación de disculpas del máximo responsable del servicio en la que se informe de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento.
- A petición del afectado o afectados, reunión con el máximo responsable del servicio en la que se les dará puntual información de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento.
- La comunicación se realizará, preferentemente vía correo electrónico o a través de la sede electrónica para flexibilizar y agilizar la respuesta.

7. Horarios, localización y contacto

Concejalía de Igualdad



Dirección: Centro Social “Jelena”, calle de los Olivos nº 11, 03501 Benidorm (Alicante)



Horario: de 7:45 a 15:15 h. (invierno) / 7:45 a 14:15 h. (verano)



Telf.: 96 586 02 26



E-mail: igualdad@benidorm.org



Web: <http://www.benidorm.org/>