



**Ayuntamiento
de Arganda del Rey**

CARTA DE SERVICIOS DE IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO

**Yo DECIDO IGUALDAD
EN ARGANDA**

V PLAN DE IGUALDAD
DE OPORTUNIDADES
ENTRE MUJERES Y HOMBRES





ÍNDICE

	Página
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2. MISIÓN.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	4
4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	7
5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	8
6. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	9
7. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	10
8. MARCO NORMATIVO.....	12



1.- INFORMACIÓN GENERAL.

La Concejalía de Igualdad del Ayuntamiento de Arganda del Rey es el órgano encargado del impulso, asesoramiento, planificación y evaluación de las políticas de igualdad en el ámbito de nuestro municipio.

Desde esta área se trabaja para lograr una igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, prevenir la violencia machista, así como en la atención de las mujeres víctimas de violencia de género.

El enfoque que incorpora esta política municipal es el de transversalidad en la detección de necesidades y el establecimiento de prioridades de cara a facilitar la gestión integrada de los servicios y la evaluación del impacto de las intervenciones desde una perspectiva intersectorial.

Estas actuaciones integran la formación, la sensibilización e información, el asesoramiento o la conmemoración de eventos significativos y sus contenidos se estructuran a partir de dos ámbitos de intervención:

- Igualdad de oportunidades.
- Atención a mujeres víctimas de la violencia de género, hijas e hijos y personas dependientes.

2.-MISIÓN.

Promover la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, a la vez que se lucha por eliminar cualquier tipo de discriminación por cuestión de género.

Asistencia integral y Multidisciplinar a las víctimas de Violencia de Género y a sus hijos e hijas y otras personas dependientes, a través del Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género.



3.- SERVICIOS PRESTADOS

SERVICIOS PRESTADOS	
1. IGUALDAD	
<p style="text-align: center;"><u>PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</u></p> <p>Representa un compromiso por parte del Ayuntamiento de Arganda del Rey, para diseñar e implantar las actuaciones de futuro en beneficio de la igualdad.</p> <p>Este proceso de mejora se lleva a cabo:</p>	Revisando y mejorando las actuaciones ya implantadas en planes anteriores.
	Realizando una evaluación continua para comprobar las mejoras.
	Poniendo en marcha nuevas propuestas que aporten soluciones a las situaciones de desigualdad que se detecten.
<p style="text-align: center;">JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN</p> <p>Conmemoración del 8 de Marzo Se ha convertido en un momento de confluencia para reivindicar la igualdad de derechos para todas y recordar que aún no se han alcanzado.</p> <p>Por este motivo, el Ayuntamiento de Arganda del Rey conmemora esta fecha con la organización de diversos actos en los que se visibiliza el papel de la mujer en las diferentes esferas de nuestra sociedad y cultura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades culturales (Teatro, Poesía, Danza, Música, Cine, Cuentacuentos...) - Actividades deportivas en femenino.
	Jornadas y presentaciones.
	Entrega de premios: Mujer de Arganda.
<p style="text-align: center;">CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD</p> <p>Se realizarán actuaciones destinadas a la sensibilización de la ciudadanía y de ámbitos involucrados a nivel educativo, laboral y social.</p>	Talleres de convivencia en Igualdad, destinados a familias.
	Corresponsabilidad empresarial
	Gestión del tiempo



2. VIOLENCIA DE GÉNERO	
<i>2.1 PUNTO MUNICIPAL DEL OBSERVATORIO REGIONAL PARA LA VIOLENCIA DE GÉNERO (PMORVG)</i>	
Se constituyen para abordar la prevención de la violencia de género y la atención a las víctimas de modo integral a través de la coordinación entre el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid.	Asesoramiento jurídico, atención psicológica y social individualizada a la víctima, y seguimiento de las Órdenes de protección o resoluciones judiciales.
	Facilitar información y orientación a las víctimas de violencia de género en cualquiera de sus contextos.
	Prestar atención psicosocial individualizada a las mujeres víctimas de violencia y a sus hijas e hijos y personas dependientes.
<i>2.2 JORNADAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO</i>	
25 de Noviembre , Día Internacional para la Eliminación de la violencia contra la mujer	Actividades culturales.
	Jornadas formativas.
	Homenajes.
Campaña contra la violencia sexual en las Fiestas Locales.	Punto de información durante las fiestas patronales, para la prevención y el asesoramiento de la violencia de género y sexual.
EDUCANDO PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Está dirigido especialmente para la población adolescente. Se ha diseñado un plan de intervención integral para poder generar un cambio e identificar y detectar modelos de amor y relaciones tóxicas que puedan derivar en violencia.	Actuaciones y campañas para desarrollar en los centros del municipio realizando talleres en el aula de los institutos dirigidos al alumnado de la ESO.
<i>2.3 MESA LOCAL PARA LA VIOLENCIA</i>	
Organismo institucional de carácter consultivo, informativo y ejecutivo, con una perspectiva integral y multidisciplinar que garantiza, fomenta e implementa acciones y fórmulas preventivas junto a una atención de calidad para las víctimas.	OBJETIVOS:
	Estudiar y analizar el fenómeno de violencia de género en el municipio.
	Promover la investigación de medidas de actuación y planificar acciones.
	Establecer procedimientos de actuación conjunta y coordinación municipal e interinstitucional que posibiliten la atención, protección y apoyo psicosocial a las víctimas de violencia de género.
	Garantizar a las víctimas los derechos sociales necesarios, con carácter de urgencia, de cara a favorecer su integración social.
	Establecer acuerdos de colaboración con entidades extramunicipales que interviene con mujeres víctimas de violencia de género: sistema judicial, salud, educativo, etc...
Establecer programas de prevención primaria.	



3. CONSEJO LOCAL DE LA MUJER	
Órgano de participación ciudadana a través del cual se promueve la participación de las mujeres en todos los ámbitos de la vida municipal, con funciones consultivas y de seguimiento de todas aquellas actividades que se relacionen directa o indirectamente con las mujeres de Arganda.	OBJETIVOS:
	Ofrecer un cauce que posibilite la participación de las mujeres en defensa de sus intereses y derechos en el desarrollo político, social, cultural y económico del municipio de Arganda.
	Promover el asociacionismo de mujeres
	Favorecer la cooperación entre mujeres, así como el intercambio de opiniones entre los distintos colectivos
	Interesar al conjunto de la población en la problemática municipal dirigida a la mujer
4. GRUPO DE TEATRO "FEMENINO PLURAL"	
La finalidad del proyecto es llevar al grupo el análisis y la reflexión sobre las desigualdades estructurales de género, que se concretan en discriminaciones, prejuicios y estereotipos que dificultan el desarrollo personal y profesional de las mujeres.	OBJETIVOS:
	Favorecer el empoderamiento de las mujeres integrantes del taller, que les permita incrementar sus niveles de autonomía y lograr avances hacia la igualdad real en sus vidas.
	Contribuir el cambio de mentalidad favorable a la igualdad entre mujeres y hombres de Arganda del Rey, a través de las propuestas de sensibilización que realiza el Grupo de Teatro en sus representaciones.



4.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

COD	COMPROMISOS	COD	INDICADORES (ANUAL)
C.1.	Garantizar el seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad.	I.1.	Nº de evaluaciones
C.2.	Conmemorar el Día Internacional de la Mujer (8 de marzo) programando al menos 6 actividades.	I.2.	Nº de actividades realizadas.
C.3.	Ofrecer un mínimo de 4 actividades dirigidas a la conciliación y la corresponsabilidad	I.3	Nº de actividades realizadas.
C.4.	Conmemorar el Día Internacional de la Violencia de Género(25 de Noviembre) programando al menos 6 actividades.	I.4.	Nº de actividades realizadas.
C.5	Ofertar a todos los institutos de Educación Secundaria la Jornada “Educando para la prevención de la violencia” garantizando la participación de al menos 4 institutos.	I.5.	Nº de institutos que han participado.
C.6	Realizar al menos 3 reuniones de la Mesa Local para la violencia de género.	I.6.	Nº de reuniones.
C.7	Realizar al menos 4 reuniones del Consejo Local de la Mujer.	I.7.	Nº de reuniones.
C.8	Garantizar al menos 2 representaciones del grupo de teatro “Femenino en Plural”	I.8	Nº de representaciones.
C.9	Nivel de satisfacción ciudadana respecto al servicio prestado garantizando al menos una valoración de 3,5 en una escala del 1 al 5.	I.9	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.
C.10	Nivel de satisfacción ciudadana respecto a las instalaciones garantizando al menos una valoración de 3 en una escala del 1 al 5.	I.10	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.
C.11	Nivel de satisfacción ciudadana respecto al trato y atención recibida garantizando al menos una valoración de 3 en una escala del 1 al 5.	I.11	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey (ver apartado 6).



5.-DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Los principales **derechos** de la Ciudadanía en general y de los usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta son:

- Ser tratados con respecto y deferencia
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio
- Ser objeto de una atención directa y personalizada
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos)
- Exigir responsabilidades a su administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias de la Unidad.
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el registro.

Además de derechos, los usuarios y usuarias, tienen las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios/as.
- Hacer adecuado uso de las Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.



6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones.

Se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El Portal Web Municipal.
- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- El correo (electrónico o postal) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 7, “*Datos de Localización y Contacto*”). Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.



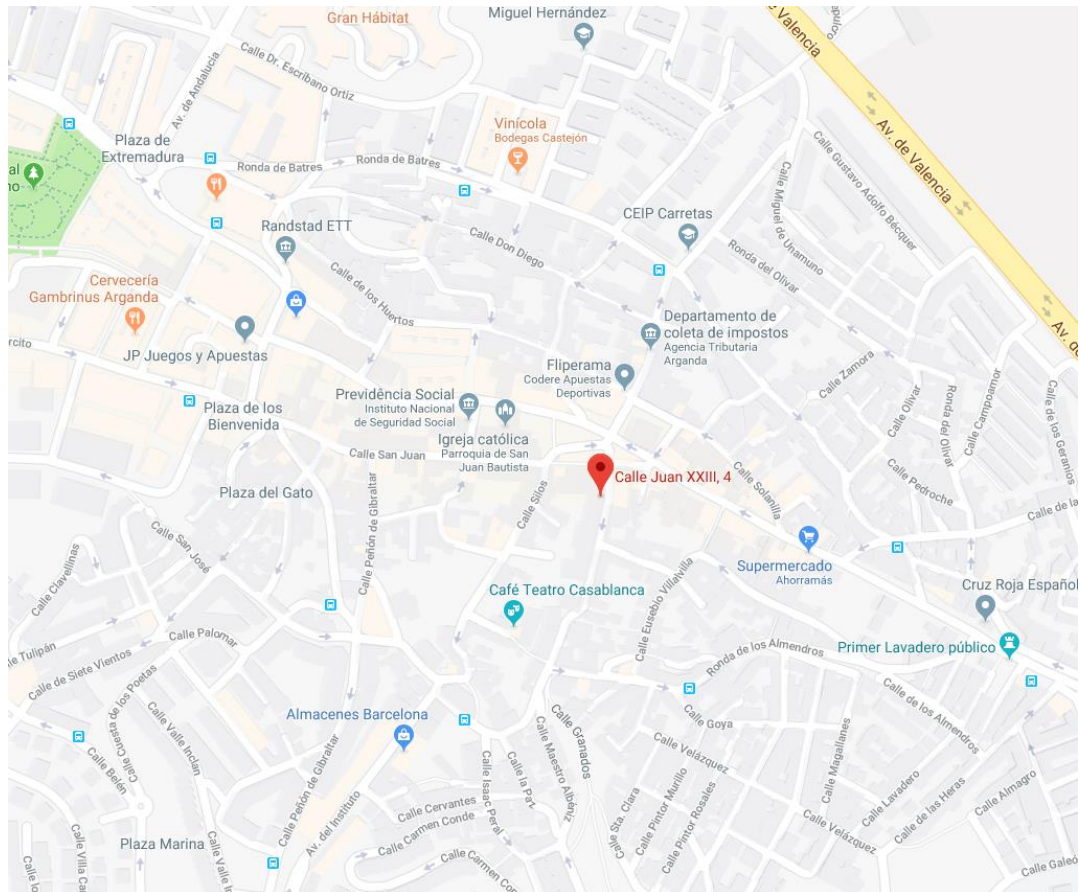
7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.

ÁREA DE IGUALDAD

Calle Juan XXIII, 4, 28500-Arganda del Rey



Atención Telefónica: 010 / 918711344





Punto Municipal del Observatorio Regional para la Violencia de Género (PMORVG)

Avda del Ejército, nº 2, planta Baja.28500-Arganda del Rey



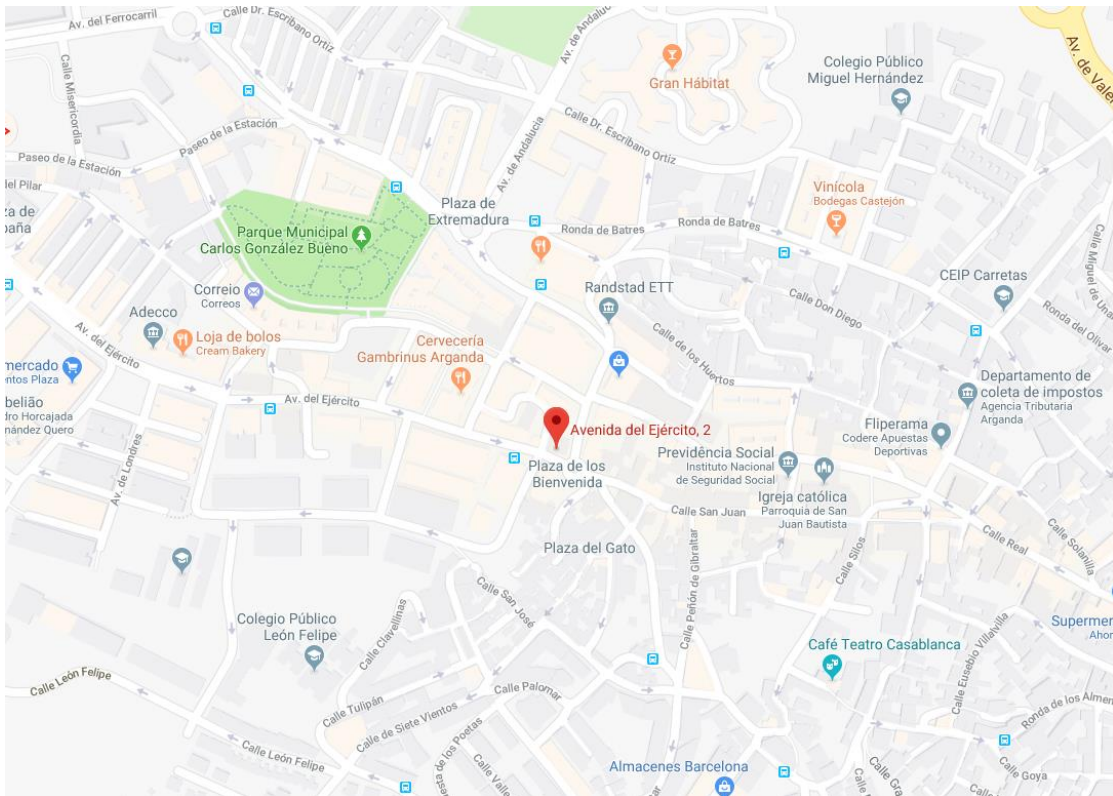
Horario de atención al público:

Mañanas: De lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.



Tardes: Lunes y Miércoles de 15:00 a 17:00 horas.



Atención Telefónica: 010 / 918711344Ext. 5014



TELEMÁTICO:

 CORREO ELECTRÓNICO	igualdad@ayto-arganda.es
 PÁGINA WEB	https://www.ayto-arganda.es/servicios-cpt/noticias-igualdad/direccion-igualdad/



8.- MARCO NORMATIVO

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas([BOE nº 236, de 2/10/2015](#))

-Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.([BOE nº 236 de 02/10/2015](#))

- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#))

-Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#))

-Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos([BOE nº 150 de 23/06/2007](#))Si bien fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Téngase en cuenta que la disposición final 7 de la citada ley, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131 establece que las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020, y por tanto, hasta ese momento, se mantendrán en vigor los artículos de la presente ley que traten sobre las materias citadas.

-Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado([BOE nº 211 de 3/09/2005](#))

-Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#))

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#))

-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#))y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).

- Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Además de la normativa general relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la normativa específica relativa a los servicios objeto de esta Carta es:



Ley de Enjuiciamiento Civil ([Ley 1/2000 de 7 de enero](#)).

- Ley de Enjuiciamiento Criminal ([R.D de 14 de septiembre de 1882](#)).
- Código Civil ([R.D de 24 de julio de 1889](#)).
- Código Penal ([L.O 10/1995 de 23 de noviembre](#)).
- Ley de Asistencia Jurídica Gratuita ([Ley 1/1996 de 10 de enero](#)).
- Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género ([L.O 1/2004 de 28 de diciembre](#)).
- Ley reguladora de la Orden de Protección a las Víctimas de Violencia Doméstica ([Ley 27/2003 de 31 de julio](#)).
- Ley Orgánica para la igualdad efectiva de hombres y mujeres ([Ley 3/2007 de 22 de marzo](#))
- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica ([Convenio de Estambul](#)) de 11 de mayo de 2011.