

CARTA DE SERVICIOS DIVERSIDAD



AGOSTO 2020

Índice

1. Presentación	Pág.2
2. Servicios prestados	Pág.2-3
3. Compromisos de calidad	Pág.3-4
4. Medidas de subsanación	Pág.4
5. Derechos y responsabilidades	Pág.5
6. Ubicación y contacto	Pág.5

1. Presentación

La concejalía de Diversidad tiene como objetivo fomentar los principios fundamentales de igualdad, el derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus diversos perfiles reconociendo los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social, favoreciendo un entorno libre de prejuicios y fomentando la no-discriminación hacia grupos desfavorecidos.

Su misión primordial es impulsar la gestión de la diversidad, como instrumento de transformación cultural y de reconocimiento del otro/a en el municipio para favorecer entornos inclusivos e impulsar el progreso social.

Todos estos elementos son importantes para potenciar los principios de diversidad e inclusión en el municipio y avanzar hacia una sociedad más justa e inclusiva.

2. Servicios prestados

2.1 Difundir y sensibilizar

- Hacia los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad en el municipio.

2.2 Avanzar en la construcción de una plantilla diversa

- Fomentar la integración de personas con perfiles diversos (independientemente de su género, orientación sexual, raza, nacionalidad, procedencia étnica, religión, creencias, edad, discapacidad, etc.)

2.3 Promover la inclusión y la integración efectiva

- Evitar cualquier tipo de discriminación (directa o indirecta) en el municipio.

2.4 Fomentar y comunicar

- El compromiso hacia todos empleados del ayuntamiento, así como potenciar su desarrollo transversalmente en todas las concejalías, tejido empresarial y agentes sociales.

2.5 Difundir

- A través de los medios de comunicación, de las actividades de apoyo a la no discriminación y las políticas de diversidad que se realicen.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Supervisar el desarrollo de todas las actividades realizadas en el municipio.

Compromiso 2

Ofrecer una programación de actividades de interés general para todos los sectores de la población.

Compromiso 3

Atender al usuario en todo momento de forma eficaz y respetuosa.

Compromiso 4

Tramitar toda queja, reclamación o consulta presentada relacionada con la realización de los distintos eventos del municipio.

Compromiso 5

Atender las solicitudes de espacio, material o de colaboración de forma eficaz.

Compromiso 6

Dar información, con cita previa, de forma presencial y/o por correo electrónico, en menos de 48 horas hábiles.

Compromiso 7

Comunicar por los medios adecuados en cada caso y con suficiente antelación, la información de las actividades en el municipio.

Compromiso 8

Gestionar en función de la disponibilidad, los espacios para la realización de actividades por parte de las asociaciones y colectivos que participen y/o apoyen actividades de la Concejalía.

Compromiso 9

Mantener dos sesiones anuales con la Junta de Seguridad Local para gestión, control y coordinación de la programación festiva.

Compromiso 10

Fomentar la participación de las asociaciones en la convocatoria anual para la subvención de proyectos que trabajen la diversidad.

4. Medidas de subsanación

Los vecinos que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores, pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, establecidos en el apartado 2 de esta Carta de Servicios. En caso de incumplimiento se les enviará un escrito informando de las causas, así como de las medidas adoptadas para la corrección de la deficiencia detectada.

5. Derechos y responsabilidades

5.1 Derechos

- Exigir la confidencialidad absoluta de los datos personales.
- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con la Concejalía de Diversidad en los asuntos relacionados con su área y recibir la atención solicitada en un plazo inferior a 15 días naturales.

5.2 Responsabilidades

- Mantener una actitud correcta hacia el personal de la Concejalía.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Hacer un uso responsable de los eventos programados que organiza la Concejalía, así como de los medios que pudiera poner a disposición para la realización/colaboración de actividades.

6. Ubicación y contacto

Dirección: Centro Servicios Sociales. Calle Algete, 7 (1ª planta). 28860, Paracuellos de Jarama (Madrid)

Teléfono: 91 6580001 Ext. 04450

Correo Electrónico: am.rodriguez@paracuellosdejarama.es

WEB: www.paracuellosdejarama.es