

# CARTA DE SERVICIOS

## SERVICIOS SOCIALES



SEPTIEMBRE 2020



## Índice

<b>1. Presentación.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Servicios prestados.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Compromiso calidad.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Medidas subsanación.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Derechos y responsabilidades.....</b>	<b>8</b>
<b>6. Ubicación y contacto.....</b>	<b>9</b>

## 1. Presentación

Los **Servicios Sociales Municipales** son la puerta de entrada al sistema público de protección social propio de un estado de derecho. El catálogo de prestaciones sociales incluidas en esta Carta de Servicios garantiza el derecho subjetivo de nuestros ciudadanos a una vida digna, al bienestar individual y familiar y a la satisfacción de sus necesidades básicas para asegurar el ejercicio de sus derechos de ciudadanía. Todo ello se presta desde una atención integrada y polivalente dirigida a toda la población, a través de actuaciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras.

Para conseguir ese objetivo se promoverá el desarrollo de la acción comunitaria, la detección de necesidades sociales y la orientación a los/as usuarios/as hacia los servicios, programas y recursos de Servicios Sociales que más se adecúen a sus necesidades organizativas, materiales y personales.

## 2. Servicios prestados

### 2.1 Programas de información, valoración y orientación.

- Las Unidades de Trabajo Social (U.T.S.) suponen el nivel básico de actuación del sistema público de servicios sociales, constituyendo la puerta de entrada de las demandas o necesidades sociales de cualquier ciudadano/a residente en su área territorial de actuación. En primer término, ofrecen a las personas usuarias la información que resulte necesaria, de tal forma que conozcan el contenido de las prestaciones del sistema público de servicios sociales y de otros sistemas de bienestar y, en su caso, puedan acceder a las mismas. Mediante la valoración individualizada y la evaluación integral de necesidades se podrá formular el diagnóstico del caso. Una vez evaluadas y diagnosticadas las necesidades del usuario, se le orienta hacia las prestaciones que resulten más idóneas, elaborando un plan individual de atención, siempre que se estime necesario algún tipo de intervención que requiera seguimiento y que la persona preste su consentimiento para ello.

## **2.2 Programa de Atención a la Familia, Infancia y Adolescencia.**

- Tiene como objetivo proporcionar apoyo psico-socio-educativa a las familias cuyas carencias en el ámbito de las habilidades personales, sociales o educativas generan, o son susceptibles de generar, una situación de riesgo para los/as menores, que podría llegar a dificultar su permanencia en el hogar familiar. Es el desarrollo de actuaciones de prevención, protección e inserción sobre menores en situación de riesgo o desprotección, a través de actuaciones sobre los/as propios menores y sus familias. Comprende las siguientes actuaciones:

### **2.2.1 Intervención desde las Unidades de Trabajo Social en las situaciones de riesgo infantil.**

Tiene como finalidad la detección de las situaciones de desprotección infantil, verificando dichas situaciones, para realizar una valoración que permita realizar la intervención más adecuada.

### **2.2.2 Intervención técnica de apoyo a la familia. Equipo de Familia.**

Tiene como finalidad restablecer y facilitar el adecuado ejercicio de las funciones parentales, mejorando las relaciones socio familiares y promoviendo el desarrollo y bienestar del menor.

Sus objetivos son:

- Implementar las medidas de prevención y rehabilitación adecuadas a la superación de situaciones de desamparo y desarraigo familiar.
- Mantener al menor en su medio familiar y social cuando la situación haya sido calificada de riesgo, o facilitar su retorno al mismo cuando su protección haya hecho necesaria una separación temporal de ese medio.
- Posibilitar la integración y participación de la familia en la comunidad, facilitando el proceso de adaptación mutua.
- Evitar la cronificación de situaciones de marginación e inadaptación posibilitando la incorporación del grupo familiar a la red social normalizada.
- Favorecer la superación de situaciones de dependencia institucional, posibilitando la autonomía del grupo familiar para su acceso efectivo a los recursos sociales ordinarios.

- Posibilitar la mejora de las condiciones de vida de la familia, apoyándola en la forma de afrontar de sus dificultades para la obtención de los recursos básicos necesarios para su subsistencia.
- Favorecer la evolución de la familia hacia una dinámica relacional funcional que le permita asegurar la subsistencia y protección de sus miembros, así como su adaptación y el aprendizaje de normas y valores culturales.
- Reducir, dentro de la institución familiar, los factores de riesgo que afectan a los menores con objeto de posibilitar un correcto desarrollo psico evolutivo y su proceso de socialización funcional

### **2.2.3 Apoyo y seguimiento de medidas de acogimiento de menores.**

Los servicios sociales municipales colaboran con la Administración en el seguimiento de los menores durante su permanencia en el núcleo familiar de acogida.

### **2.2.4 Intervención para prevenir y erradicar el absentismo escolar.**

La intervención se dirige a familias con menores en edad escolar obligatoria según la legislación vigente, que presentan problemas de absentismo escolar, a cuyo fin se siguen las directrices de la Mesa de Absentismo Escolar, como medio de prevención de riesgos sociales.

## **2.3 Programas de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal.**

Tienen como finalidad facilitar la atención personal, el acercamiento de servicios, la permanencia en su propio domicilio y la participación social de las personas dependientes y/o con necesidad de promoción de su autonomía personal, bien paliando las carencias o discapacidades que limiten las posibilidades de desarrollo de una vida autónoma, bien mejorando las condiciones de convivencia familiar y contemplando el apoyo a los cuidadores, todo ello en el ámbito de las competencias municipales en la materia.

También son objeto de estos programas las actuaciones de carácter preventivo para evitar o retardar las situaciones de dependencia o su agravamiento. Comprenden las siguientes actuaciones:

### **2.3.1 Actuaciones para la prevención de las situaciones de dependencia.**

Tienen como objeto la prevención de la aparición o el agravamiento de enfermedades o discapacidades y de sus secuelas, mediante el desarrollo coordinado, entre los servicios sociales y de salud, de actuaciones de promoción de condiciones de

vida saludable, programas específicos de carácter preventivo y de rehabilitación dirigidos a las personas mayores y personas con discapacidad y a quienes se ven afectados por procesos de hospitalización complejos.

### **2.3.2 Actuaciones para garantizar la protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar.**

Tienen por objeto colaborar con la Administración competente para garantizar la protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar. Se presta especial atención a las funciones de información general y orientación sobre el régimen jurídico e instituciones de protección jurídica de las personas con capacidad de obrar disminuida.

### **2.3.3 Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.**

Es un servicio telemático de alerta que permite atender, de forma inmediata, situaciones de emergencia o de necesidad social. Tiene por objeto que los/as usuarios/as permanezcan en su medio habitual, y en contacto con su entorno socio-familiar, evitando el desarraigo y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y mejor calidad.

### **2.3.4 Servicio de Ayuda a Domicilio.**

A través del servicio de ayuda a domicilio se proporcionan una serie de atenciones o cuidados de carácter personal, doméstico y técnico a personas o familias que carecen de la suficiente autonomía para continuar viviendo en su medio habitual con la finalidad de evitar o prevenir situaciones familiares de grave deterioro físico, psíquico y/o social.

## **2.4 Programas de Participación Social y Desarrollo Comunitario.**

Tienen como objetivo general el desarrollo de proyectos y acciones transversales dirigidas a individuos, a grupos con necesidades sociales específicas y a la comunidad en general para favorecer su propia promoción y las posibilidades de participar tanto en la movilización de recursos comunitarios como en las estrategias necesarias para estimular su implicación en la solución de problemas y el fortalecimiento de las redes sociales de apoyo. Mediante la acción comunitaria el Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama

promueve la participación ciudadana con el apoyo de los equipos de profesionales de los servicios sociales municipales. A través de la implicación y de la cooperación, del trabajo coordinado y de la corresponsabilidad, en torno a la intervención social, se promueve el fortalecimiento ciudadano, las transformaciones en las condiciones de vida y la creación de nuevas oportunidades para afrontar carencias y necesidades de la población.

### **3. Compromisos de calidad**

#### **Compromiso 1**

La atención ofrecida en el servicio de información y orientación tendrá carácter individualizado y personal, realizándose en condiciones que salvaguarden la privacidad de las personas, además de evaluar de un modo integral su situación actual. Los datos serán absolutamente confidenciales.

#### **Compromiso 2**

La intervención respetará el derecho a la intimidad.

#### **Compromiso 3**

En cualquier intervención sobre la situación prevalecerá la defensa de los intereses del menor.

#### **Compromiso 4**

El criterio de interdisciplinariedad guiará la intervención al objeto de abordar las actuaciones con la mayor especialización posible.

#### **Compromiso 5**

El compromiso de atención desde la petición de cita no sobrepasará los 15 días.

#### **Compromiso 6**

Las situaciones de emergencia serán atendidas de inmediato por cualquiera de las profesionales que componen la Unidad de Trabajo Social (UTS).

#### **Compromiso 7**

Los servicios domiciliarios se prestarán teniendo en cuenta las características particulares de cada usuario, garantizando la puntualidad en la asistencia, el mejor

horario posible según las necesidades de las personas y la calidez en la atención personal por parte de los profesionales que impartan el servicio.

#### **Compromiso 8**

Se garantiza el menor intervalo de tiempo posible en la tramitación de las ayudas de emergencia social desde la entrada de la solicitud en el registro, incluidas aquellas que no son de carácter municipal.

#### **Compromiso 9**

En Dependencia, se garantiza un proceso de información nítido para los usuarios, con transparencia suficiente para que conozcan los diferentes trámites y su momento procedimental. Igualmente se garantiza la agilidad en las gestiones que dependen del servicio municipal, concretamente el informe de entorno y la propuesta del Programa Individual de Atención (PIA). Se evaluará el funcionamiento del servicio y contenidos del programa, planteando propuestas que reviertan en su mejora.

#### **Compromiso 10**

El Centro está adaptado para su utilización por parte de las personas con discapacidad.

#### **Compromiso 11**

La presentación de quejas y sugerencias se puede realizar por las siguientes vías: [serviciosociales@paracuellosdejarama.es](mailto:serviciosociales@paracuellosdejarama.es). O bien, en el Registro municipal, Plaza San Pedro s/n, Paracuellos de Jarama.

## **4. Medidas de subsanación**

Las personas usuarias que consideren que el Centro incumple los compromisos declarados en la Carta de servicios pueden formular sus quejas mediante:

- El buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones:  
[serviciosociales@paracuellosdejarama.es](mailto:serviciosociales@paracuellosdejarama.es)
- Escrito presentado al Registro:

Registro municipal, Plaza San Pedro s/n, Paracuellos de Jarama.

El Registro Electrónico del Ayuntamiento, <https://sede.paracuellosdejarama.es/>

En caso de incumplimiento, se tiene que informar a la persona usuaria de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas.



## 5. Derechos y responsabilidades

### 5.1 Derechos

- Recibir un trato igualitario y sin discriminación por razón de la edad, sexo, raza, origen, condición social, religión, opinión o circunstancias personales.
- Integridad física y moral, además de un trato digno y respetuoso.
  - Confidencialidad y a la no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.
  - Acceder libremente a servicios y prestaciones de calidad, siempre que cumplan los requisitos establecidos para ello.
  - Atención individualizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
  - Obtener información puntual sobre modificaciones operadas en la prestación o servicio.
  - Información y participación, con arreglo a la legislación aplicable.
  - Cese voluntario en el disfrute de los servicios.
  - Utilizar los servicios e instalaciones comunes del Centro durante el horario de apertura.
  - Ser oídas y atendidas.

Las personas usuarias producirán baja en el respectivo servicio o programa del Centro por alguna de las causas que se relacionan, sin perjuicio de los derechos que les correspondan:

- Renuncia voluntaria y expresada por escrito a la prestación o servicio
- Cambio de residencia a otro municipio
- Fallecimiento
- En general, la desaparición o modificación sustancial de alguna de las causas que motivaron la condición de persona usuaria.



## 6. Ubicación y contacto

**Dirección:** Calle Algete, 7. 28860 Paracuellos de Jarama (Madrid)

**Teléfono:** 912684948 - 916580001 (opción 5)- 626306673

**Fax:** 916 584 260

**Correo Electrónico:** [serviciosociales@paracuellosdejarama.es](mailto:serviciosociales@paracuellosdejarama.es)

**FACEBOOK:** SERSOCIALES