

CARTA DE SERVICIOS CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCION SOCIAL PRIMARIA



www.aytoboadilla.org



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

Introducción

Fecha de aprobación; 17/06/2020.

Los Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Boadilla del Monte son un servicio público dirigido a toda la ciudadanía empadronada en este municipio.

VISIÓN: A través de programas de atención social y psico-educativa, y dentro de un marco municipal, tenemos como misión facilitar el acceso a los recursos y servicios sociales, previniendo la inadaptación y la exclusión económica, social y cultural, paliando sus consecuencias y promoviendo la integración social y el desarrollo de la mayor calidad de vida posible de toda la ciudadanía que vive en Boadilla del Monte, mediante la potenciación de las capacidades de los individuos, las familias, los grupos y la sociedad local para encontrar sus propias soluciones.

MISIÓN: Con un equipo profesional interdisciplinar y un proyecto común, nuestras actuaciones buscan la mejora continua en la calidad de atención a la ciudadanía, realizando una atención rápida y eficaz, cálida y cercana. Queremos ser unos Servicios Sociales personalizados y potenciadores, donde todas las personas usuarias de nuestros servicios se sientan escuchadas, informadas, orientadas y apoyadas en lo que necesiten y cuando lo necesiten; potenciando para ello sus propias capacidades y fortalezas, logrando así alcanzar sus intereses y aspiraciones, con el objetivo último de incrementar el bienestar compartido en nuestra pequeña sociedad local de Boadilla del Monte.

Servicios prestados

Programa de Acogida, Orientación e Inserción Social:

- **Servicio Personalizado de Información, Orientación y Apoyo Social.**
 - Acoger a la persona que hace la demanda.
 - Informar a las personas de manera individual o en grupos dirigidos sobre derechos y prestaciones.
 - Realizar la valoración inicial de la demanda de tipo individual, familiar o grupal.
 - Detectar otras situaciones de necesidad de las personas usuarias.
 - Orientar sobre opciones y alternativas disponibles para responder a la demanda planteada.

- **Habilidades para la integración laboral.**
- **Información y Orientación sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social.**
 - Facilitar el acceso-derivación a otros servicios cuando proceda.
- **Asesoramiento Social:**
 - Valorar la demanda planteada aplicando baremos y otros instrumentos de valoración, teniendo en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales de cada persona.
 - Proponer alternativas de actuación según la valoración realizada y teniendo en cuenta los recursos disponibles.
 - Ofrecer apoyo profesional en la toma de decisiones en relación con las actuaciones propuestas
- **Apoyo social y seguimiento:**
 - Valorar las necesidades y problemas identificados, elaborando el correspondiente diagnóstico social.
 - Diseñar, de acuerdo con la persona o familia, un programa de intervención para cada caso particular.
 - Poner en marcha el programa de intervención para responder a las necesidades y problemas identificados, por medio del acompañamiento social y la asignación de servicios y recursos sociales disponibles.
 - Establecer coordinación con otros profesionales y servicios relacionados con el programa de intervención.
 - Proporcionar atención continuada, tanto individual como familiar y grupal, por parte de los profesionales de Servicios Sociales de Atención Social Primaria, evaluando periódicamente el programa de intervención.
 - Poner en marcha la intervención social urgente activando los recursos sociales necesarios.
 - Derivar, cuando proceda, a los dispositivos judiciales y administrativos competentes en materia de protección.

Programa de Convivencia Familiar y Apoyo Social al Menor:

- **Atención de situaciones de desprotección social.**
 - Recibir las notificaciones o comunicaciones presentadas por otros servicios municipales, Administraciones Públicas, entidades sociales o vecinos, sobre posibles situaciones de riesgo de abandono y/o malos tratos a menores, mayores, personas con discapacidad y otros.
 - Hacer valoración inicial del grado de riesgo y de la urgencia de la situación.
 - Supuestos de Urgencia:
 - Agresiones o malos tratos manifiestos ó no a cualquier persona.
 - Abandonos por acontecimientos sobrevenidos que conllevan la pérdida de apoyo en personas que carecen de recursos personales y/o familiares que les sitúa en una posición de grave vulnerabilidad.
 - Pérdida inminente de alojamiento/vivienda: Situaciones de desahucios, perdida de vivienda o demoliciones no previstas o desconocidas previamente por servicios sociales.
 - Situaciones de desprotección social relacionadas con problemas de salud de personas con falta de autonomía personal, sin apoyo familiar suficiente y escasez de recursos económicos.

- **Atención social y psico-educativa de orientación y apoyo a las familias.**
- **Aula Socioeducativa para el apoyo social al menor y sus familias.**
- **Taller socioeducativo con adolescentes y sus familias.**
- **Apoyo socioeducativo a los Centros Escolares de Educación de Boadilla del Monte.**

Programa de Autonomía Personal y Atención al Mayor:

- **Atención personalizada a personas con situaciones que dificultan su autonomía personal.**
- **Acceso al Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia y valoración del grado y nivel.**
- **Servicio de Ayuda a Domicilio.**
- **Teleasistencia domiciliaria.**
- **Servicio de Atención a las personas con diversidad funcional y sus familias.**
- **Comidas a domicilio para personas en situación de dependencia.**
- **Unidad de Atención Temprana y Post-temprana.**

Programa de Acción Comunitaria y Voluntariado:

- **Punto de Información al Voluntariado (PIV).**
- **Escuela de Formación del Voluntariado (en colaboración con la Comunidad de Madrid).**
- **Actividades grupales con distintos colectivos: boletín social “protagonistas” grupo personas mayores, para personas con diversidad funcional, Integración socio-lingüística para inmigrantes, Integración socio- laboral para desempleados, actividades de apoyo y socioeducativas con menores en situación de riesgo social.**
- **Impulso y coordinación de Proyectos de Aprendizaje y Servicio Solidaria con instituciones, tejido asociativo y centros educativos.**
- **Actividades de apoyo solidario individual personalizado.**
- **Actividades de sensibilización social y promoción de la solidaridad a nivel comunitario.**

Derechos y responsabilidades de los ciudadanos

La ciudadanía, como usuaria de los Servicios Sociales, adquiere unos **derechos:**

- A recibir la atención social individualizada, que respete su identidad y dignidad y les procure en todo momento un trato apropiado sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- A recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos sociales disponibles y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos, así como sobre otros recursos de protección social a los que puedan tener derecho.
- A la asignación de un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- A disponer de un Plan de Atención Individualizada Personal y/o Familiar acorde con la valoración de su situación, participando en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social, eligiendo libremente el tipo de medidas o recursos a aplicar entre las opciones que le sean presentadas por los profesionales que atienden su caso.
- A la confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los Servicios Sociales en razón de la intervención profesional y a conocer la información existente en su historia social, pudiendo acceder a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- A la continuidad en la prestación de la ayuda o servicio en los términos establecidos o convenidos, siempre que se mantengan las condiciones que originaron su concesión.
- A cesar voluntariamente en la utilización de la prestación o servicio, en los términos establecidos por la legislación vigente.
- A recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a estos efectos, pudiendo presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de atención y prestaciones recibidas.

La ciudadanía, como usuaria de los Servicios Sociales, adquiere también una serie de **responsabilidades**:

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones de servicios sociales.
- Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.
- Facilitar la información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de estas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.
- Comprometerse a seguir el programa de atención y las orientaciones establecidas por los profesionales competentes, comprometiéndose a participar activamente en el proceso.
- Acudir a las entrevistas con los profesionales de los Servicios Sociales y realizar las actividades indicadas como parte de su proceso de integración social.
- Contribuir a la financiación del coste del servicio, cuando así se determine por la normativa que corresponda.
- Los que establezca la normativa reguladora de la actividad de los centros y servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

Normativa específica

- La Constitución española de 1978 (artículos 39, 49,50).
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en las Corporaciones Locales, del año 1988, con firma de Convenios sucesivos de carácter anual entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Boadilla del Monte para la atención a las personas en situación de dependencia y el desarrollo de otros programas de atención social.
- Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción, en la Comunidad de Madrid.

- Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios de la Comunidad de Madrid.
- •Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ordenanza municipal de Concesión de Prestaciones Sociales de carácter económico para situaciones de Especial Necesidad, y/o emergencia social en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.
- Recomendación 1/2008, de 14 de abril, de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, sobre el Tratamiento de Datos Personales en los Servicios Sociales de la Administración de la Comunidad de Madrid y en los Servicios Sociales de los Entes Locales de la Comunidad de Madrid.
- Orden 119/2010, de 8 de febrero, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de los Programas de Inclusión Social regulados en el artículo 6.1.b) de la Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción, en la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por la Ley Orgánica 2/2009.
- Resolución del 13 de julio de 2012, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 126/2014, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- Ley 26/2015 de 28 de julio de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia.
- Orden 285/2015, de 2 de Marzo, de la Consejería de Asuntos Sociales que modifica a la Orden 1377/1998, de 13 de julio, por la que se regula la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en Centros Residenciales de atención a Personas Mayores que integran la red pública de la Comunidad de Madrid.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- Y demás normativa autonómica y municipal que pueda afectar a los Servicios Sociales.

-

Compromisos de calidad

- **Atención rápida y eficaz.**

Nuestras actuaciones buscan la rapidez en la gestión y/o solución de las necesidades del ciudadano, garantizando siempre la máxima agilidad y eficacia en cada una de las solicitudes recibidas.

- **Atención personalizada.**

La atención por parte de un trabajador social en el Centro, se realizará siempre mediante cita previa. En nuestra atención nos comprometemos con un tratamiento personalizado de las solicitudes de los ciudadanos, garantizando siempre una comunicación cercana y clara de la información transmitida.

- **Profesionales cercanos y competentes.**

Con el objetivo de garantizar la adecuada respuesta a las necesidades que hayan podido motivar la solicitud del ciudadano, contamos con un equipo interdisciplinar de profesionales, de amplia experiencia y cualificación en el ámbito de los Servicios Sociales.

- **Atención de citas urgentes.**

Previa valoración de un profesional, en nuestras actuaciones contemplamos la atención urgente para aquellos casos que así lo requieran, tanto si se trata de personas que acuden por primera vez al Centro como si son personas que se encuentran en proceso de atención.

- **Trabajo comunitario para la cohesión social.**

Para contribuir a una mayor cohesión social y construir un futuro común de mayor bienestar basado en la promoción social, solidaridad, autonomía y autoestima, trabajamos con toda la comunidad local para programar diferentes actividades abiertas a la participación vecinal.

- **Gestión de reclamaciones y sugerencias.**

Presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Centro de Servicios Sociales, se tramitarán y contestarán con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha las oportunas acciones de mejora de los servicios.

Indicadores de Calidad.

- **Atención rápida y eficaz:** nuestro compromiso es que como mínimo el 75% de los ciudadanos encuestados que han asistido a nuestro Centro, valoren la rapidez y eficacia de la atención recibida con una puntuación igual o superior a 3 en una escala de 1 a 5.
- **Atención personalizada:** nos comprometemos a que como mínimo el 75% de los ciudadanos encuestados valoren este aspecto con una puntuación igual o superior a 4 en una escala de 1 a 5.
- **Profesionales cercanos y competentes:** nuestro objetivo es que como mínimo el 80% de los ciudadanos valoren la actuación de nuestros profesionales con una puntuación igual o superior a 4 en una escala de 1 a 5.
- **Reclamaciones y sugerencias:** conforme al procedimiento general del Ayuntamiento, con un plazo máximo de respuesta de 15 días.

Contacto:



El Ayuntamiento de Boadilla del Monte ofrece varias vías para el envío de sugerencias o reclamaciones relativas a los servicios ofrecidos:

Por escrito:

<http://ayuntamientoboadilladelmonte.org/boadilla-actualidad/participa/buzon-del-ciudadano>

- Registro General: C/ Juan Carlos I, 42. Centro de Servicios Sociales, Sede Institucional del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, Plaza de la Villa s/n, 28660 Boadilla del Monte.
- A través del FAX 91. 633. 47. 28.
- Emails. servsociales@aytoboadilla.com

Telefónicamente:

- A través del 91. 632. 49. 10 del Centro de Servicios Sociales.

Presencialmente:

- Centro de Servicios Sociales: Plaza de la Villa s/n, de 09:00 h a 19:00 h de lunes a viernes.
- En las oficinas del Registro General: C/ Juan Carlos I, 42 de 9:00 h a 14:00 h de lunes a viernes.

Dónde estamos

Centro de Servicios Sociales está situado en:

Sede Institucional del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, Plaza de la Villa s/n;
28660 Boadilla del Monte.

Teléfono: 91.632.49.10. **Fax:** 91.633.47.28

Correo electrónico: servsociales@aytoboadilla.com

Horarios:

En este Centro podrá solicitar información y cita previa de lunes a viernes de 09:00h a 19:00h.

Medios de acceso y transporte:

En autobús desde Madrid, destacamos las líneas:



571 Madrid (Aluche) - Boadilla del Monte (por Montepíncipe).

573 Madrid (Moncloa) - Boadilla del Monte (urbanizaciones).

574 Madrid (Aluche) - Boadilla del Monte.

Otras Líneas Interurbanas de Autobuses:

566 Boadilla del Monte – Pozuelo de Alarcón.

567 Villaviciosa de Odón – Majadahonda.

575 Boadilla del Monte – Brunete.

591 Madrid (Aluche) – Facultad de Informática.

En metro desde Madrid:

Estaciones “Boadilla Centro” y “Ferial de Boadilla” del Metro Liger (ML3: Colonia Jardín - Puerta de Boadilla).