

CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Servicios Sociales

INTRODUCCIÓN



Ayuntamiento de
Las Rozas

La Concejalía de Familia, Servicios Sociales y Distrito Centro se configura como el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales y ofrece a la población de la Ciudad de Las Rozas de Madrid un catálogo de prestaciones municipales, de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones, con el objetivo de atender sus necesidades sociales, garantizar un apoyo en momentos de dificultad y facilitar su bienestar y calidad de vida.

La Carta de Servicios debe ser una herramienta para hacer accesible la oferta de atención y apoyo de la Concejalía, así como establecer con los ciudadanos de Las Rozas un compromiso de innovación, calidad e integración, en todos los servicios y prestaciones sociales a disposición de todos los roceños.

El Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid pretende con la presente Carta alcanzar objetivos de mejora, calidad, transparencia y gestión eficaz para toda la población, y en particular en aquellas áreas de atención y apoyo que se dirigen a:

- Población en general.
- Familias y menores.
- Personas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Personas en situación de dependencia.
- Mujer.
- Personas sin hogar.

1. PRESENTACIÓN

Concejalía de Familia, Servicios Sociales y Distrito Centro trabaja con dichos objetivos y desarrolla sus proyectos, actuaciones y servicios:

- Atención Social Primaria: acceso de los ciudadanos a los Servicios Sociales Municipales y asignación de un trabajador social, como profesional de referencia, iniciando así el proceso de atención social.
- Atención psicológica.
- Educación social.
- Mediación Intercultural.
- Promoción de la igualdad y atención a víctimas de violencia de género.
- Desarrollo de proyectos de apoyo a familias, infancia, personas mayores, personas con discapacidad, etc.
- Convenios con Entidades Sociales que desarrollan actuaciones de apoyo e integración en Las Rozas de Madrid.
- Convenios de colaboración y convocatorias de ayudas con otras Administraciones o Entidades, con el objetivo de atender necesidades.

2. SERVICIOS PRESTADOS

Información, orientación y asesoramiento:

- Atender y valorar la demanda inicial de la persona.
- Informar, orientar y asesorar sobre las opciones (servicios, prestaciones o recursos) para responder a la demanda planteada.
- Apoyar a la persona en la toma de decisiones de acuerdo con la información facilitada y propuestas de actuaciones o recursos.

Apoyo y acompañamiento social:

- Acordar con la persona o la familia un diseño de intervención.
- Establecer en el diseño de intervención los profesionales, recursos y servicios que deben participar en el mismo.
- Incluir en el diseño de intervención un programa de evaluación y seguimiento del mismo.

2. SERVICIOS PRESTADOS

En relación con el diseño de intervención y las decisiones de la persona o familia:

- Atención psicológica por profesionales de la Concejalía, como de servicios o proyectos específicos.
- Atención de educación social por profesionales de la Concejalía, como de servicios o proyectos específicos.
- Atención de mediación intercultural destinada a población extranjera.
- Atención en el Punto de Violencia de Género.
- Promoción de actuaciones de Igualdad.

Tramitación y gestión de servicios, prestaciones y ayudas sociales:

- Tramitación de servicios, prestaciones y ayudas sociales del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, de la Comunidad de Madrid, de otras Administraciones y de Entidades de iniciativa social.
- Coordinación social y sociosanitaria con otros recursos, instituciones o entidades de la zona, con el objetivo de favorecer la viabilidad del diseño de intervención y la integración o mejora de la situación de la persona o familia.

3. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRESTACIONES Y AYUDAS SOCIALES

3.1. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA: UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL Y EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL:

- Equipo de Trabajadores Sociales
- Ayudas Económicas
- Renta Mínima de Inserción
- Ingreso Mínimo Vital
- Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia
- Reconocimiento de la situación de Dependencia
- Servicio de Ayuda a Domicilio
- Teleasistencia
- Taller de Psicoestimulación de personas enfermas de Alzheimer y otras demencias

SERVICIOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA:

- Atención Psicológica
- Educación Social
- Mediación Social Intercultural

SERVICIO DE INTERVENCIÓN CON FAMILIAS Y MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL

3. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRESTACIONES Y AYUDAS SOCIALES

3.2. UNIDAD DE PROGRAMAS

PROGRAMA DE FAMILIA E INFANCIA:

- Proyectos de sensibilización
- Conciliación de la vida familiar y laboral
- Servicio de Intervención Grupal (SIG)
- Intervención socioeducativa con menores infractores (ARRMI)

PROGRAMA DE PERSONAS MAYORES:

- Centros de mayores
- Actuaciones y programas dirigidos a personas mayores

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

- Proyecto de promoción y autonomía personal para personas con discapacidad
- Programa de ocio y respiro AMPA CEEP Monte Abantos: escuela de verano, divertisábados y días sin cole AMPA Monte Abantos
- Campamentos para personas con discapacidad
- Consejo municipal de la discapacidad

3. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRESTACIONES Y AYUDAS SOCIALES

3.2. UNIDAD DE PROGRAMAS (continuación)

PROGRAMA DE CONVIVENCIA E INTEGRACIÓN:

- Orientación y asesoramiento en inmigración

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD – CONSEJO SECTORIAL DE LA MUJER

ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO:

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



COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>I. Cuantificar todas las citas en Atención Social Primaria (Trabajo Social, Educación Social, Mediación Social Intercultural y Psicólogos), incluyendo atención de urgencia, atención excepcional por situaciones de crisis y atenciones de Dirección de la Concejalía.</p>	<p>Incrementar el número de citas reales en Asistencia Social Primaria superando las 9.500 citas anuales.</p>
<p>II. Incrementar en un 25% los convenios con otras Administraciones Públicas y Entidades sociales que desarrollan su labor en Las Rozas de Madrid.</p>	<p>Porcentaje incremento. Comparativa de convenios suscritos (Administraciones Públicas y Entidades sociales) entre los años 2019 y 2022. Evolución e incremento. Número de Convenios nuevos con la Administración General del Estado y la Comunidad de Madrid. Número de Convenios nuevos para apoyo a situaciones extraordinarias o sobrevenidas de emergencia.</p>
<p>III. Desarrollo de nuevos servicios, talleres y actuaciones dirigidas a personas con discapacidad.</p>	<p>Número de nuevas actuaciones dirigidas a personas con discapacidad. mediante contratos de servicios o convenios de apoyo y colaboración con entidades. Número de nuevos talleres terapéuticos y actividades dirigidas a persona con discapacidad en el año 2022. Número de actuaciones nuevas de colaboración específicas con las Entidades Sociales que desarrollan su labor en el municipio: eventos, jornadas, etc.</p>

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>IV. Incrementar el número de actividades y actuaciones dirigidas al ejercicio y ocio activo y saludable para las personas de edad, en el marco de La Década del Envejecimiento Saludable (2021-2030) aprobada por Naciones Unidas.</p>	<p>Aumentar las actividades formativas: cursos y talleres en los Centros Municipales de Mayores del municipio, superando al menos las 1.000 plazas. Poner en marcha nuevas actividades de ejercicio al aire libre para personas mayores, con un mínimo de 4 talleres nuevos. Reforzar las salidas de ocio y tiempo libre destinadas a personas de edad, alcanzando un mínimo de 25 actividades anuales.</p>
<p>V. Desarrollar actividades de promoción de la igualdad de oportunidades, en los ámbitos de empleo, deporte y talleres. Comparativa % en relación el total de actuaciones de promoción de la igualdad de oportunidades.</p>	<p>Número de actividades de promoción de la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo. Número de actividades de promoción de la igualdad de oportunidades en el deporte. Número de talleres de promoción de la igualdad de oportunidades.</p>
<p>VI. Desarrollar nuevas convocatorias de ayudas y convenios dirigidos a colectivos específicos de población en Las Rozas.</p>	<p>Convocatoria de ayudas o convenio para personas en situación de necesidad o vulnerabilidad por el impacto del COVID 19. Convocatoria de ayudas o convenio por nacimiento o adopción. Convocatoria de ayudas o convenio para personas con discapacidad.</p>

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- Recibir una atención adecuada a sus necesidades, valorando la situación en la que se encuentren en relación a los aspectos individuales y familiares.
- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre las consultas realizadas.
- Todos los asuntos deberá ser tratados de forma confidencial entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Acceder a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, sin discriminación por razón de edad, etnia, sexo, estado civil, religión, ideología, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Formular sugerencias, reclamaciones, o quejas sobre el servicio, y recibir una respuesta en el plazo establecido.

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA



Ayuntamiento de
Las Rozas

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios.
- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Cumplimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se les presten servicios sociales.

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN



Ayuntamiento de
Las Rozas

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico al Departamento correspondiente.
- En el Portal de Transparencia a través del “Formulario de propuesta ciudadana”
- Atención al ciudadano 010

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio.
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico: atencionciudadana@lasrozas.es

- Decreto nº 615 Delegación de competencias del Alcalde a los concejales. 14-02-2022.
- Ordenanza Reguladora de las Bases Específicas del procedimiento de gestión de prestaciones sociales del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid del miércoles 10 de agosto de 2016.
- Ordenanza Reguladora de los servicios del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid para la prevención y atención a las personas en situación de dependencia: Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid del miércoles 10 de agosto de 2016.
- Constitución Española de 1978.
- Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en las Corporaciones Locales (1988). Convenios Atención Social Primaria, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.
- Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción, en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales 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.
- 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.
- Reglamento 2016/679, de 27 de abril de 2016, del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Resolución de 25 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, por la que se publica el Reglamento interno del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital.
- Ley 6/1995, de 28 de marzo, de la Comunidad de Madrid, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley Orgánica 1/1996, del 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley Orgánica 5/2000, del 12 de enero, Reguladora de las Responsabilidad Penal de los Menores.
- Ley Orgánica 8/2015 de 22 de julio de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia.
- Ley 26/2015 de 28 de julio de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

- Real Decreto 1364/2012, de 27 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de Procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
- 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.
- Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.
- Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la Legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- Ley Orgánica 2/2020, de 16 de diciembre, de modificación del Código Penal para la erradicación de la esterilización forzada o no consentida de personas con discapacidad incapacitadas judicialmente.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los extranjeros en España y su integración social.

- Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- 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.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid.

- Ley 3/2018, de 22 de junio, de modificación de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto Ley 9/2018, de 3 de agosto, de Medidas Urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.
- Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.
- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

DATOS COMPLEMENTARIOS

Concejalía de Familia, Servicios Sociales y Distrito Centro
Centro Municipal El Abajón
C/ Comunidad de la Rioja, 2
91 757 95 00
atencionsocial@lasrozas.es
Horario: 8 a 21 horas, de lunes a viernes

Centro de Mayores “El Baile”.
C/ Real, 18
91 757 97 80/81
mayor@lasrozas.es
Horario: 9 a 20 horas, de lunes a viernes y 13 a 20 horas sábados y domingos

Centro de Mayores “El Parque”. EN OBRAS.
Pº de los Alemanes, 31. 28290 Las Matas.
91 757 97 69. Móvil provisional 608 944 037
mayor@lasrozas.es

Centro Cívico de Las Matas.
Pª de los Alemanes, 31. 28290 Las Matas.
91 757 97 69. Móvil provisional 608 944 037.
mayor@lasrozas.es
Horario: 8,30 a 20 horas, de lunes a viernes y sábados y domingos cerrado



Ayuntamiento de
Las Rozas

www.lasrozas.es