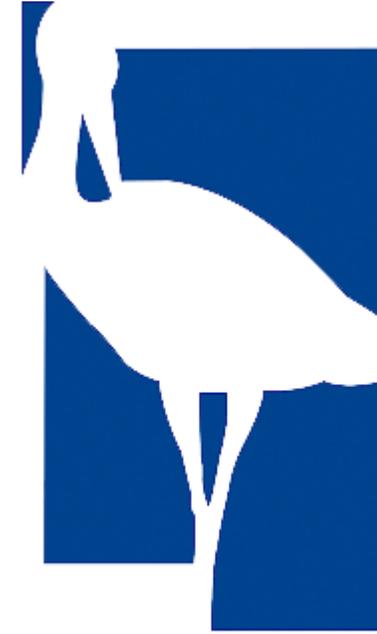


CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Servicios Sociales

INTRODUCCIÓN



Ayuntamiento de
Las Rozas

La Concejalía de Familia y Servicios Sociales 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.
- Población inmigrante

1. PRESENTACIÓN



La Concejalía de Familia y Servicios Sociales 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.
- Asesoría Jurídica.
- 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 del Tercer Sector de Acción Social 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 Plan individualizado de intervención social.
- Establecer en el Plan individualizado de intervención social los profesionales, recursos y servicios que deben participar en el mismo.
- Incluir en el Plan individualizado de intervención social un programa de evaluación y seguimiento del mismo.

2. SERVICIOS PRESTADOS

En relación con el Plan individualizado de intervención social 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.
- Asesoría Jurídica.

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

DESTINATARIOS	AYUNTAMIENTO DE LA ROZAS DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	INSS
Poblacion en general	<p>Atención Social Primaria</p> <p>Atención, Orientación y Valoración del equipo de trabajadores sociales Prestaciones Sociales de carácter económico (ayuda emergencia social) Atención Psicológica Educación Social Mediación social intercultural - Población inmigrante Asesoría jurídica Apoyo con voluntariado Actividades con voluntariado en los Programas de los Servicios Sociales Municipales Información y Orientación de requisitos para solicitud de Pensión No Contributiva Información, Orientación y Apoyo para solicitud de Ingreso Mínimo Vital Prevención del Suicidio</p>	Renta mínima de inserción (RMI)	Ingreso Mínimo Vital (IMV)
Personas Mayores	<p>Servicio de Ayuda a Domicilio Teleasistencia Centros Municipales de Mayores Taller de Psicoestimulación de Personas enfermas de Alzheimer y otras demencias. Información y Asesoramiento sobre Pensiones No Contributivas (PNC) Soledad No Deseada (SND)</p>	<p>Residencias Mayores válidos Residencias Temporales Pisos tutelados de Mayores Centros de Día Comedores de Mayores Ayudas de Mejora y Adaptación de la Vivienda Información y Orientación sobre tutela de adultos Información y Orientación para acogimiento familiar mayores Ayudas individuales para acogimiento familiar de personas mayores Instalación gratuita de teléfono mayores Pensión No Contributiva (PNC)</p>	
Familia, Infancia y Adolescencia	<p>Servicio de Atención Integral a Familias Apoyo con Educador Social Apoyo con voluntariado Sensibilización y Prevención Asesoramiento familias y Coordinación Parental</p>	<p>Acogimiento familiar menores Ayudas económicas para apoyar el acogimiento familiar de menores Tutela y guarda de menores Residencia Maternal Residencia para menores y jóvenes</p>	
Mujer	<p>Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de género Programa para la Promoción de la Igualdad entre mujeres y hombres</p>	<p>Centros de día para mujeres Centros Residenciales para mujeres en situación de exclusión social</p>	
Sectores de Población con necesidades específicas	<p>Personas sin Hogar</p> <p>Orientación sobre programas y centros para personas sin Hogar Tramitación Renta Mínima de Inserción Tramitación Ingreso Mínimo Vital</p>		
Sectores de Población con necesidades específicas	<p>Personas con Discapacidad</p> <p><u>Servicio Integral de Promoción de la Autonomía Personal, Ocio Activo, Apoyo, Respiro familiar y acompañamiento a las personas con Discapacidad y sus familias:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Servicio de Información, Orientación y Acompañamiento a personas con Discapacidad y sus familias Programa de respiro y apoyo a las familias Programa de autonomía personal, ocio y talleres terapéuticos <p>Servicio de Ayuda a Domicilio</p>	<p>Plazas en centros residenciales y ocupacionales para personas con discapacidad Centros de día de atención a personas con discapacidad física y / o sensorial</p>	
Servicio de Población con necesidades específicas	<p>Personas solicitantes de reconocimiento de dependencia.</p> <p>Actuaciones realizadas por el Ayuntamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Información y Orientación para presentar solicitud de dependencia Tramitación de solicitudes Realización de informes sociales de dependencia Tramitación y seguimiento de servicios reconocidos en el Programa Individual de Atención (PIA) 	<p>Actuaciones realizadas por la Comunidad de Madrid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Valoración y reconocimiento del grado de dependencia Elaboración del Programa Individual de Atención (PIA) Prestación de Servicios 	

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD



Ayuntamiento de
Las Rozas

<p>I. Cuantificar todas las citas en Atención Social Primaria (Trabajo Social, Educación Social, Mediación Social Intercultural, Psicología y Asesoría Jurídica), 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 y anuales, en Asistencia Social Primaria.</p>
<p>II. Incrementar 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 2021 y 2024. Evolución e incremento.</p> <p>Número de Convenios nuevos con la Administración General del Estado y la Comunidad de Madrid, entre los años 2021 y 2024.</p> <p>Número de Convenios nuevos para apoyo a situaciones extraordinarias o sobrevenidas de emergencia, entre los años 2021 y 2024.</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. Contratos de servicios o convenios de apoyo y colaboración con entidades. Número de nuevos talleres terapéuticos y actividades dirigidas a persona con discapacidad, entre los años 2021 y 2024. 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. 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.</p>
---	---

<p>V. Desarrollar actividades de promoción de la igualdad de oportunidades, entre hombres y mujeres, en el ámbito relativo al Empleo dirigido tanto a mujeres como a empresas</p>	<p>Número de actividades de promoción oportunidades en el acceso al empleo, dirigido a mujeres. Número de servicio de apoyo al empleo dirigido a empresas.</p>
<p>VI. PMORVG o Servicio de Violencia de Género</p>	<p>Incrementar el número de atenciones a la población. Realizar actividades de prevención y sensibilización.</p>
<p>VII. 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 con discapacidad. Convocatoria de ayudas para apoyo escolar. Convocatoria de ayudas para escuela infantil. Convocatoria de ayudas para campamentos de verano.</p>

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA



Ayuntamiento de
Las Rozas

- 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 deberán 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.
- Los derechos recogidos en el Art 5 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

DEBERES DE LA CIUDADANÍA



- 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.
- Complimentar 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.
- Los deberes recogidos en el Art 6 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

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 4/2024 Delegación de competencias del Alcalde a los concejales. 08-01-2024.
- Ordenanza de las prestaciones sociales de carácter económico del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid del jueves 25 de enero de 2024 (B.O.C.M. Nº 21).
- 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. Convenio 2024 y Adenda de modificación del Convenio 2024.
- Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción, en la Comunidad de Madrid.

- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, 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 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- 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 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.
- Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad
- 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.

NORMATIVA



Ayuntamiento de
Las Rozas

- 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 y Servicios Sociales

Centro Municipal El Abajón
C/ Comunidad de la Rioja, 2
91 757 95 00

atencionsocial@lasrozas.es

Horario: Apertura y cierre 8:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes

Centro de Mayores “El Baile”.

C/ Real, 18
91 757 97 80/81

mayor@lasrozas.es

Horario de apertura y cierre: 9:00 a 20 horas, de lunes a viernes

Centro de Mayores “El Parque”

Paseo de los Alemanes, 31. 28290 Las
Matas. 91 757 97 69. Móvil provisional 608
944 037 mayor@lasrozas.es

Centro Cívico de Las Matas.

P^a de los Alemanes, 31. 28290 Las Matas.

91 757 97 69. Móvil provisional 608 944 037.

mayor@lasrozas.es

Horario apertura y cierre: 8:30 a 20 horas, de lunes a viernes



Ayuntamiento de
Las Rozas

www.lasrozas.es

