



**EXCMO. AYUNTAMIENTO**  
**DE**  
**13270 - ALMAGRO**  
(Ciudad Real)

Nº. Regt. Ent. Local: 01130132

<b>EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LA CIUDAD DE ALMAGRO</b> <b>SECRETARÍA GENERAL</b>	
<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	
<b>SERVICIO MUNICIPAL:</b>	<b>SERVICIOS SOCIALES ATENCIÓN PRIMARIA</b>

**CONTENIDOS:**

<b>1.- PRESENTACIÓN.-</b>
<b>2.- CONCEJALÍA BIENESTAR SOCIAL EXCMO. AYUNTAMIENTO CIUDAD DE ALMAGRO.-</b>
<b>3.- CENTRO SOCIAL POLIVALENTE SERVICIOS SOCIALES ATENCIÓN PRIMARIA EXCMO. AYUNTAMIENTO CIUDAD DE ALMAGRO.-</b>
<b>4.- DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES ATENCIÓN PRIMARIA EXCMO. AYUNTAMIENTO CIUDAD DE ALMAGRO.-</b>
<b>5.- SERVICIOS QUE OFRECE CONCEJALÍA BIENESTAR SOCIAL EXCMO. AYUNTAMIENTO CIUDAD DE ALMAGRO.-</b>
<b>6.- COMPROMISOS DE CALIDAD SERVICIOS SOCIALES ATENCIÓN PRIMARIA EXCMO. AYUNTAMIENTO CIUDAD DE ALMAGRO</b>
<b>7.- PROFESIONALES DE REFERENCIA SERVICIOS SOCIALES ATENCIÓN PRIMARIA EXCMO. AYUNTAMIENTO CIUDAD DE ALMAGRO.-</b>
<b>8.- LOCALIZACIÓN FÍSICA DEL CENTRO SOCIAL POLIVALENTE Y HORARIO DE ATENCIÓN PROFESIONAL AL PÚBLICO.-</b>



**EXCMO. AYUNTAMIENTO**  
**DE**  
**13270 - ALMAGRO**  
(Ciudad Real)

Nº. Regt. Ent. Local: 01130132

**PRESENTACIÓN:**

La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla – La Mancha, tiene por objeto garantizar el derecho universal a la protección social como derecho de la ciudadanía en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales.

El Sistema Público de Servicios Sociales está integrado por el conjunto de prestaciones y equipamientos de titularidad pública organizados en red, asentado en intervenciones profesionales y funcionando de forma integral y coordinada, contemplando medidas que garanticen tal funcionamiento mediante técnicas y protocolos de coordinación. El Sistema Público de Servicios Sociales actuará en coordinación y colaboración con los servicios de las administraciones públicas que tengan por objeto garantizar y mejorar la calidad de vida de las personas y en especial con los sistemas de salud, educativo, de empleo, vivienda y de promoción de la igualdad.

Y es dicha ley, a través de su artículo 14, la que define los Servicios Sociales de Atención Primaria como servicios de titularidad y gestión pública, constituyendo el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales. Las prestaciones que conforman la atención primaria se desarrollarán en el ámbito del municipio, siendo éste el municipio de Almagro.

**CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LA CIUDAD DE ALMAGRO:**

La Concejalía de Bienestar Social, cuya titular es María del Carmen Peñalta Guzmán, es la concejalía municipal responsable del ejercicio de las competencias para el diseño, planificación y coordinación de las políticas sociales en el ámbito municipal de Almagro, correspondiéndole entre ellas el impulso, promoción y coordinación de la Atención Primaria de los Servicios Sociales. Su misión es contribuir al buen funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales en el municipio, garantizando los derechos de las personas usuarias de los servicios y promoviendo la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de servicios, recursos y prestaciones, de modo que la ciudadanía tenga una información clara, accesible y comprensible de los mismos.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO**

**DE**

**13270 - ALMAGRO**

(Ciudad Real)

Nº. Regt. Ent. Local: 01130132

**CENTRO SOCIAL POLIVALENTE DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO CIUDAD DE ALMAGRO:**

En su artículo 16, la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla – La Mancha se define el Centro Social como un equipamiento de titularidad y gestión pública, constituyendo la estructura física, administrativa y técnica donde se facilita el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales y se desarrollan las prestaciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria dentro del municipio de Almagro.

El Excmo. Ayuntamiento de la ciudad de Almagro, a través del Centro Social Polivalente, desarrolla los Servicios Sociales de Atención Primaria, tal y como está establecido en la normativa correspondiente, disponiendo los medios necesarios para dar soporte al desarrollo de las prestaciones básicas de servicios sociales, constituyendo el nivel primario de atención social.

El Centro Social se caracteriza por:

- Atender a toda la población del ámbito municipal de Almagro.-
- Ser polivalente, ofreciendo respuestas a las distintas necesidades sociales planteadas.-
- Ser la puerta de acceso a todo el Sistema Público de Servicios Sociales, orientando al recurso, servicio o prestación adecuada, y cuando es preciso, derivando a los Servicios Sociales Especializados.
- Promover la participación y promoción social comunitaria.-

**DERECHOS Y DEBEROS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LA CIUDAD DE ALMAGRO:**

DERECHOS:

Las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales, a través de la Atención Primaria del Excmo. Ayuntamiento de la ciudad de Almagro, tendrán los siguientes derechos:

A.- Relacionados con la protección social:

- Al acceso al Sistema Público de Servicios Sociales en condiciones de Igualdad, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social.-
- A la asignación de un profesional de referencia que coordine su Plan de Atención Social.-



## EXCMO. AYUNTAMIENTO

### DE

13270 - **ALMAGRO**

(Ciudad Real)

Nº. Regt. Ent. Local: 01130132

- A solicitar el cambio de profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades del Sistema Público de Servicios Sociales y en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.-

#### B.- Relacionados con la información:

- A recibir información previa en formato comprensible en relación con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.-

- A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento de los servicios y centros de servicios sociales, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.-

- A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.-

- A disponer en formato accesible y adaptado a cada persona de un plan de atención social individual, familiar o convivencial, a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y a elegir entre las prestaciones o medidas que le sean ofertados.-

- A acceder en cualquier momento a la información de su historia social individual, ya sea física o digitalmente, y obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.-

- A la confidencialidad en relación a los datos e información que figuren en su historia social, sin perjuicio del acceso con motivo de inspección, así como la disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.-

- A disponer de los recursos y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija, tanto por dificultades con el idioma, como por alguna discapacidad.-

#### C.- Respecto al tipo de atención a recibir:

- A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.-

- A recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Prestaciones del Sistema.-

- A recibir servicios de calidad en los términos establecidos en la normativa vigente.

- A recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga dificultades para el desplazamiento.-

- A aportar su parecer sobre el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de los servicios sociales en los términos establecidos en la normativa vigente.-



## EXCMO. AYUNTAMIENTO

DE

13270 - **ALMAGRO**

(Ciudad Real)

Nº. Regt. Ent. Local: 01130132

- A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.-
- A decidir sobre las atenciones que le puedan afectar en el futuro en el supuesto de que en el momento en que deban adoptar una decisión no gocen de capacidad para ello.-
- A acceder a un alojamiento temporal de emergencia en situaciones de urgencia social, en los términos establecidos en el artículo 36 de la presente Ley, cuando exista una necesidad reconocida, en la que concurra carencia de recursos propios o grave crisis de convivencia personal, que haga inviable la permanencia en el propio domicilio, temporal o permanentemente.-
- A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.-

### DEBERES:

Las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales, a través de la Atención Primaria del Excmo. Ayuntamiento de la ciudad de Almagro, tendrán los siguientes derechos:

- Las personas usuarias de los servicios sociales tendrán el deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con otras personas usuarias y los profesionales que le atienden.-
- En relación con la utilización adecuada de las prestaciones, equipamientos y centros, tendrán los siguientes deberes:
  - a) Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.-
  - b) Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.-
  - c) Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos y centros de servicios sociales.-
- Respecto a la colaboración con profesionales que ejercen su actividad en servicios sociales, tendrán los siguientes deberes:
  - a) Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez que se ha consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.-
  - b) Colaborar en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Atención Social y en los acuerdos correspondientes.-



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO**

**DE**

**13270 - ALMAGRO**

(Ciudad Real)

Nº. Regt. Ent. Local: 01130132

c) Comparecer ante la Administración cuando la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales así lo requiera.-

d) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias.-

e) Contribuir a la financiación del coste de las prestaciones que reciba, de acuerdo con la normativa que las desarrolle.-

- A las personas usuarias de los servicios sociales les atañen, además, los otros deberes establecidos en la normativa vigente y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de servicios sociales.-

### **SERVICIOS QUE OFRECE LA CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LA CIUDAD DE ALMAGRO:**

#### **SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN:**

- Información al ciudadano/a, a colectivos, a entidades públicas y privadas y a la comunidad en general de recursos sociales y derechos de carácter social. Concretamente de los recursos del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros sistemas de protección social.

- Valoración de la situación del ciudadano/a, familia o entidad que plantea una necesidad, problema o demanda. Esta valoración es un dictamen técnico y se realiza a partir de una demanda del usuario o a solicitud de otra entidad o institución.-

- Orientación, para colaborar con los ciudadanos en la toma de decisiones, dirigir la demanda a los recursos adecuados, tanto públicos como privados y facilitar el acceso a ellos.-

- Derivación a otros servicios del Sistema Público de Servicios Sociales, realizando las gestiones necesarias en colaboración con el ciudadano/a.-

- Asesoramiento estableciendo una relación profesional de ayuda, acompañando al usuario en la mejora de su situación, optimizando recursos personales, familiares y del medio.-

#### **APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL:**

- La actuación profesional se encamina a proporcionar a personas solas o familias el apoyo y los recursos necesarios para compensar carencias, superar crisis y evitar situaciones de desestructuración familiar.-



## **EXCMO. AYUNTAMIENTO**

### **DE**

**13270 - ALMAGRO**

(Ciudad Real)

Nº. Regt. Ent. Local: 01130132

- El objetivo es favorecer la autonomía personal y la convivencia de las personas que comparten un hogar, garantizando el bienestar de los miembros más vulnerables (niños/as, mayores, personas con discapacidad) y potenciando una buena relación del núcleo familiar.-

- Los Programas de Infancia y Familia, así como el Programa de Intervención Familiar y Educación Familiar, desarrollan acciones de prevención y de apoyo profesional de carácter rehabilitador y educativo. Uno de los destinatarios principales son las familias con miembros menores de edad que puedan encontrarse en situación de riesgo o desprotección.-

### **PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL:**

Tiene por objeto potenciar los aprendizajes y habilidades sociales de las personas, familias y grupos que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, para que se puedan desenvolver con autonomía e integrarse en su entorno habitual y posibilitar el ejercicio de sus derechos en el acceso a otros sistemas como empleo, sanidad, educación y vivienda. Para ello, se diseñará un itinerario de inclusión de la persona, unidad familiar o unidad de convivencia, que facilite el acceso a recursos normalizados y a prestaciones económicas tanto del Sistema Público de Servicios Sociales, como de otros sistemas de protección social, que posibiliten su integración e inclusión social y el ejercicio de sus derechos. Así mismo, se promoverán acciones desde la perspectiva grupal y comunitaria, con el objetivo de abordar de manera integral situaciones de riesgo o exclusión social.-

### **SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO:**

Tiene por objeto atender las situaciones de dependencia ya sean laborales, económicas, educativas, sanitarias, personales y sociales, que dificulten que la persona o unidad familiar pueda desenvolverse con autonomía en su domicilio y entorno habitual, favoreciendo las condiciones necesarias que hagan posible la permanencia en su medio habitual de convivencia en condiciones adecuadas. Para ello se proporcionará en el domicilio tanto atención personal, como a las necesidades de la vivienda, así como orientación para proporcionar estrategias que permitan a la persona y a la unidad familiar adquirir un mayor nivel de autonomía completando siempre la labor de la unidad familiar. Toda persona tendrá garantizada esta prestación cuando le haya sido reconocida la situación de dependencia y se le haya prescrito en el Programa Individual de Atención.-



**EXCMO. AYUNTAMIENTO**

**DE**

**13270 - ALMAGRO**

(Ciudad Real)

Nº. Regt. Ent. Local: 01130132

#### TELEASISTENCIA DOMICILIARIA:

Tiene por finalidad facilitar la permanencia en el domicilio a las personas que se hallen en situación de vulnerabilidad, ya sea por su situación de dependencia, discapacidad, edad o aislamiento social. Para ello se proporcionarán una serie de atenciones personalizadas que puedan mejorar sus condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, potenciar su autonomía, así como detectar, prevenir y en su caso, intervenir ante posibles situaciones de riesgo, mediante la instalación en el domicilio de terminales telefónicos conectados a una central receptora de avisos. Esta prestación está garantizada de manera gratuita para todas las personas mayores de 70 años que vivan solas o cuando se tenga reconocida la situación de dependencia y se haya prescrito en el Programa Individual de Atención.-

#### FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL ENTORNO COMUNITARIO:

Tiene por objeto potenciar la implicación y la responsabilidad social de las personas y grupos existentes en el entorno comunitario, de modo que sean agentes activos en la generación de alternativas de mejora, colaborando con los servicios sociales. Se trata de una prestación transversal a todas las demás, ya que a través de ella se promueven actitudes favorecedoras de la convivencia ciudadana, afianzando el entorno comunitario como contexto que garantice la continuidad de los cambios conseguidos. Para ello se promocionarán acciones de impulso del voluntariado social y grupos de ayuda mutua, tanto en entidades públicas como de iniciativa social, promoción del trabajo en red por parte de las entidades y agentes sociales que se encuentren en el territorio, fomento de procesos de participación social y apoyo para la generación y afianzamiento del tercer sector no lucrativo en la comunidad.-





**EXCMO. AYUNTAMIENTO**

**DE**

**13270 - ALMAGRO**

(Ciudad Real)

Nº. Regt. Ent. Local: 01130132

### EQUIPO TÉCNICO DE INCLUSIÓN SOCIAL:

**La prestación de prevención y atención integral ante situaciones de exclusión social** es una prestación técnica garantizada de los Servicios Sociales de Atención Primaria, configurada para el abordaje de la exclusión social, mediante una intervención psicosocial intensiva que potencie la autonomía, las capacidades y competencias de las personas.

El desarrollo de esta prestación recaen en un Equipo Básico, compuesto por:

- **Trabajador/a Social de Zona** vinculado a la Prestación de Estudio, Valoración y Acompañamiento: realiza la primera acogida de la familia y valora su derivación al programa de inclusión social.
- **Equipo técnico de inclusión social: ETI**, compuesto en el equipo de Atención Primaria municipal por un profesional del ámbito social: trabajador/a social de programa. Apoyados por profesionales de las Entidades de Iniciativa Social, que participen en el desarrollo de Itinerarios de Inserción.

Dicho equipo, a través de una herramienta diagnóstica profesional de las situaciones de dificultad social **SISO**, valoran la posición de una familia dentro del eje Exclusión-Inclusión para desarrollar **ITINERARIOS INTEGRALES DE INCLUSIÓN** adaptados a las necesidades específicas de las personas, intensificando la acción en función de su nivel de empleabilidad, al tiempo que se fomentan competencias personales y sociales.

Todo ello a través de acciones de información, asesoramiento, orientación, formación, mediación y acompañamiento a lo largo de todo el proceso de intervención.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO**  
**DE**  
**13270 - ALMAGRO**  
(Ciudad Real)

Nº. Regt. Ent. Local: 01130132



**Unión Europea**

*Esta prestación y los profesionales  
que la desempeñan está cofinanciada  
por el **Fondo Social Europeo**.*  
**«El FSE invierte en tu futuro»**

**SERVICIO DE COMIDAS A DOMICILIO:**

Es un programa de atención individualizada dirigido a personas mayores, discapacitadas y en situación de dependencia que presentan dificultades para preparar y/o cocinar sus propios alimentos o comidas. Permite mantener el nivel de autonomía funcional, ayudando a vivir de forma más cómoda en su domicilio y entorno, garantizando una alimentación sana y equilibrada, bajo supervisión médica.-

**SERVICIO DE LAVANDERÍA A DOMICILIO:**

Es un programa de atención individualizada dirigido a personas mayores, discapacitadas y en situación de dependencia que presentan dificultades para lavar y planchar su ropa personal y textil básico domiciliario. Permite mantener el nivel de autonomía funcional, ayudando a vivir de forma más cómoda en su domicilio y entorno, garantizando una dignidad y limpieza en su textil personal.-



**EXCMO. AYUNTAMIENTO  
DE  
13270 - ALMAGRO  
(Ciudad Real)**

Nº. Regt. Ent. Local: 01130132

**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO CIUDAD DE ALMAGRO:**

- Compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de objetivos y plazos en el desarrollo de las funciones y tareas, actuando con diligencia en el ejercicio profesional de las mismas.-
- Profesionalidad en el desempeño de todas las actividades y servicios que se prestan a las personas usuarias de los servicios sociales.-
- Trabajo en equipo, espíritu de superación en las tareas encomendadas y en el alcance de los objetivos.-
- Igualdad y trato personalizado a todas las personas usuarias, sin discriminación alguna.-
- Confidencialidad y garantía de la privacidad en los datos obtenidos en el desarrollo de las actuaciones desempeñadas.-

**PROFESIONALES DE REFERENCIA DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LA CIUDAD DE ALMAGRO:**

Coordinador Servicios Sociales Atención Primaria:	Ricardo Serrano Montalbán
Trabajadora Social de Zona:	María Teresa Ramírez García
Educadora Social:	Carmen Pilar López Naranjo
Trabajadora Social de Programas, ETI's	Pilar Hidalgo Mansilla
Auxiliar Administrativo:	Magdalena Abenójar Morales



**EXCMO. AYUNTAMIENTO**

**DE**

**13270 - ALMAGRO**

(Ciudad Real)

Nº. Regt. Ent. Local: 01130132

**LOCALIZACIÓN FÍSICA DEL CENTRO SOCIAL DE SERVICIOS SOCIALES Y HORARIO DE ATENCIÓN PROFESIONAL AL PÚBLICO:**

La Concejalía de Bienestar Social está situada en el Centro Social Polivalente de Servicios Sociales de Atención Primaria, localizada en la calle Del Mercado, s/n. 13270 ALMAGRO (C-Real).

Teléfono:	926 261 461 – 926 860 046
Correo electrónico:	bienestarsocial@almagro.es

Los horarios de atención al público, mediante cita previa, son los siguientes:

***LUNES - MARTES – MIÉRCOLES – JUEVES - VIERNES, en horario comprendido entre las 09:00 h y las 14:00 h, IMPRESCINDIBLE mediante cita previa.-***