

CARTA DE SERVICIO BIENESTAR SOCIAL

1. Descripción

Denominamos Bienestar Social, al conjunto de factores que se conjugan para que los integrantes de una sociedad puedan satisfacer sus necesidades fundamentales. El Bienestar Social se expresa en diferentes aspectos de la vida social de la población, como son: el acceso a la educación, la salud, la alimentación y la vivienda entre otras cosas. Desde el Área de Bienestar Social, garantizamos y facilitamos a los ciudadanos el acceso a los servicios sociales existentes.

La Concejalía de Bienestar Social es el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales; desde el Centro de Servicios Sociales se atiende a los ciudadanos y ciudadanas de forma personalizada y están integrados por un conjunto organizado y coordinado de acciones profesionales con el objetivo de mejorar el bienestar social y favorecer la integración de las personas. Su objetivo principal, por tanto, promover los mecanismos para conocer, prevenir e intervenir con personas, familias y grupo sociales, especialmente si se encuentran en situación de riesgo social o exclusión.

Los centros se organizan territorialmente en diferentes Unidades de trabajo social y están dotados de equipos multidisciplinares orientados a la atención individual, familiar y colectiva, ofreciendo información, orientación y asesoramiento sobre todos los servicios y prestaciones a los cuales se puede acceder. También se promueven medidas de inserción social y laboral, de prevención y atención a la violencia de género y cualquier otro maltrato. Igualmente trabajan con las entidades y asociaciones de su zona en proyectos conjuntos relacionados con la atención social, contribuyendo con ello a prevenir el riesgo de exclusión y fortalecen los lazos de cohesión social.

Las **funciones** de los Centros de Servicios Sociales son:

- Evaluar las situaciones de necesidad.
- Ofrecer información y asesoramiento en relación con los derechos y los recursos sociales.
- Diseñar programas individuales de atención para personas dependientes.
- Prestar servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo.
- Promover la inserción social, laboral y educativa de los usuarios.
- Gestionar prestaciones de urgencia social y determinadas prestaciones económicas.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: www.alcantarilla.es

e-Mail: ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es



- Diseñar y llevar a cabo proyectos de atención colectiva, a nivel grupal y comunitario.

El Centro de Servicios Sociales se regirá por los **principios rectores** que se enuncian a continuación, conforme al art. 7 de la Ley 3/2021 de Servicios Sociales de la Región de Murcia:

- Universalidad.
- Igualdad efectiva.
- Responsabilidad pública.
- Respeto a los derechos legalmente reconocidos a las personas.
- Equidad.
- Prevención y dimensión comunitaria.
- Atención personalizada en integral y continuidad de la atención.
- Empoderamiento e inserción.
- Proximidad y descentralización.
- Participación.
- Solidaridad, promoción de la iniciativa social y del voluntariado.
- Planificación y coordinación.
- Calidad.
- Investigación, innovación y generación de conocimiento.
- Transparencia y publicidad.
- Accesibilidad.

Entre sus **objetivos** se encuentran:

1. Promover y garantizar a toda persona, grupo o comunidad la cobertura de las necesidades básicas y sociales, y sus aspiraciones, asegurando la igualdad de oportunidades, el derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida, el acceso a los recursos, la promoción de la autonomía personal y funcional, la inclusión e integración social, la convivencia y la participación social.
2. Analizar la realidad social y prevenir y detectar las situaciones de necesidad social de la población, así como planificar y desarrollar estrategias de actuación, con especial atención a situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia, exclusión y urgencia y emergencia social.
3. Promover y garantizar la distribución equitativa de los recursos sociales disponibles.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: www.alcantarilla.es

e-Mail: ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es



4. Fomentar la participación comunitaria, el apoyo mutuo, la acción voluntaria y las demás formas de intervención solidaria en los asuntos comunitarios como mecanismos para conseguir la cohesión social.
5. Promover una atención integral propia de la intervención social que aborde los planos individual, familiar, grupal y comunitario, como elementos esenciales para la comprensión de la persona dentro de sus contextos de desarrollo y siempre desde la perspectiva interdisciplinar.
6. Favorecer la convivencia de las personas y de los grupos sociales, considerando y atendiendo a su diversidad, y promover la tolerancia, el respeto y la responsabilidad en las relaciones personales y familiares.
7. Prestar unos servicios sociales de calidad.
8. Fomentar la coordinación entre los diferentes sistemas de protección social.
9. Garantizar o fomentar la accesibilidad real a toda la población.

2. Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Esta Carta de Servicios se alinea con los siguientes objetivos de desarrollo sostenible:



ODS1. **Fin de la pobreza**

ODS2. **Hambre cero**

ODS3. **Salud y Bienestar**

ODS4. **Educación de calidad**

ODS 5. **Igualdad de género**

ODS10. **Reducción de desigualdades**

3. Servicios que se ofrecen

Las actuaciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria se articularán, al

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: www.alcantarilla.es

e-Mail: ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es



menos, a través de cuatro programas:

- a. Programa de Acogida y Orientación Social, que, dirigido a toda la población, ofrecerá intervención social a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales a través de las Unidades de Trabajo Social. Las Unidades de Trabajo Social (UTS) configuran el nivel más básico dentro del Centro, que actúa de manera directa e integral sobre un espacio poblacional y territorial reducido, canalizando las relaciones entre espacio y el Centro, lo que las convierte en las auténticas “puertas de entrada” al Sistema.
- b. Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, que tendrá como objetivo posibilitar a las personas en situación de dependencia la permanencia en su medio habitual todo el tiempo que desee y sea posible. Este programa podrá estar dirigido también a personas que no se encuentren en dicha situación, siempre que no se pueda conseguir este objetivo a través de otros programas.
- c. Programa de Prevención, Incorporación Social y Dinamización Comunitaria en atención primaria, que tendrá como finalidad favorecer la inclusión social de personas en riesgo o en situación de exclusión social en cualquiera de sus ámbitos.
- d. Programa de Atención a la Infancia y Familia en atención primaria, que tendrá como objetivo asegurar a los menores de edad un entorno que permita su desarrollo personal, mediante mecanismos de protección, apoyo personal, familiar y social.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria promoverán la participación social y la acción del voluntariado en cada uno de los programas citados anteriormente.

Además del Área de Servicios Sociales, dependen otros Centros vinculados con Servicios Sociales Especializados:

- Residencia Municipal de Personas Mayores “Ntra. Sra. Virgen de la Salud”.
- Centro de Estancias Diurnas “Pedro Hernández Caballero”.
- Centros de Mayores: Integral “San José Obrero” y “Campoamor”.
- Centro de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género “CAVI”.
- Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana “CDIAT”.

4. Compromisos de calidad

- Adaptar los recursos y las intervenciones a las características del municipio de Alcantarilla, identificando previamente sus necesidades.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: www.alcantarilla.es

e-Mail: ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es



- Posibilitar la atención a las personas en su entorno habitual.
- Diseñar el tipo de intervención adecuada en cada caso sobre la base de una evaluación de necesidades.
- Asignar a cada persona o familia una persona profesional de referencia al objeto de garantizar la coherencia y la coordinación de las intervenciones.
- Garantizar el carácter interdisciplinar de la intervención.
- Incorporar el enfoque preventivo en todas las prestaciones, servicios, programas y actividades, actuando en la medida de lo posible, antes de que afloren o se agraven los riesgos o necesidades sociales.
- Recibir una atención personalizada acorde con sus necesidades específicas y a la promoción social. Recibir una información y orientación sobre las necesidades planteadas y de acceso a los recursos sociales.
- Atención en el día y hora de la cita concertada y a ser avisadas cuando por circunstancias imprevistas deba modificarse.
- Atención a la ciudadanía con un trato adecuado. Atención desde el respeto y trato con deferencia, tanto por parte del personal del Centro como de las demás personas usuarias. El objetivo es que la valoración del trato recibido sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
- Se atenderá a las personas usuarias desde la intimidad y la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantías de derechos Digitales.
- Atención adaptada, en la medida de lo posible, a las posibilidades horarias de la población, de manera que el 80% sean atendidas en un plazo igual o inferior a 20 días naturales y en no más de 30 días naturales. El objetivo es que el 85% de las personas atendidas califiquen el tiempo de espera transcurrido muy breve, breve y adecuado.
- Instalaciones y equipamientos adecuados para los servicios que se prestan. El objetivo es que la valoración con las instalaciones y con los equipamientos las sea igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: www.alcantarilla.es

e-Mail: ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es

